

Как комуникират гражданите със Столична община, според тях самите?

(Пилотно социологическо изследване)

Петър Канев, СГС „Щастливеца“

Месец Април, 2015 година



Тази публикация е подготвена с подкрепата на Фондация „Зеленика“, и с проектно финансиране от DBU – Федерална република Германия, по проект „София – град на бъдещето“, в партньорство с Фондация „ЕкоОбщност“ и с Leibniz Institut für Landerkunde IFL (Лайбниц институт за регионална география) – град Лайпциг.

Мненията, изразени в тази публикация, принадлежат на автора, и не изразяват непременно позицията на Фондация „Зеленика“ или на нейните донори и дарители.

Всички публикации със съдействието на Фондация „Зеленика“ са достъпни онлайн на www.zelenika.org

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
ХАРАКТЕРИСТИКА НА ИЗПОЛЗВАНИЯ ПОДХОД	5
ОБЩИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ	7
СПЕЦИФИЧНИ АКЦЕНТИ И КОНСТАТАЦИИ	11
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	13
ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ВЪПРОСНИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ПРИМЕР ЗА ИНТЕРВЮ ОТ „ТРЕТИ ТИП“	19

В памет на Боряна Шивачева

ВЪВЕДЕНИЕ

В края на 2013 г. фондация “Зеленика” изработи анализ за проблемите и постиженията на комуникацията и взаимодействието на гражданите на София със Столична община. Анализът и предложенията за подобряване на настоящата гражданско-общинска комуникация бяха разработени съвместно с активни граждански организации: сдруженията „Велоеволюция”, „Трансформатори”, „Настоящи и бъдещи майки”, Обществен релсов транспорт, „За Земята”, РЕЦ за ЦИЕ – България, СГС „Щастливеца“, „Див Рошков”.¹

Предложенията бяха насочени към по-навременно, по-прозрачно и леснодостъпно (ориентирано към гражданите) информиране и насочване към ключови въпроси за дебат, както и към пълноценно отчитане на предложенията на гражданите в крайни политически, стратегически и оперативни решения на Столична община със значително културно, социално, икономическо и екологично въздействие. При възможност за интегриране и въвеждане в действие на работещи механизми в практиката на Столична община, би могло значително да се увеличи прозрачността и ще се улесни достъпа и участието на гражданите. От друга страна това ще бъде и фактор за по-уверено, по-смислено и по-качествено включване на гражданите в местното самоуправление.

На базата на този анализ и на направените предложения фондация “Зеленика” се постарала да осъществи по-задълбочен анализ на настоящата ситуация на контактуване на гражданите на София със Столична община чрез проекта “София – град на бъдещето”, провеждан в партньорство с Фондация „ЕкоОбщност”, и Лайбниц института за екология, градско и регионално развитие през периода от май 2013 до април 2015 г. Проектът има финансовата подкрепа на Германската федерална агенция за околна среда (DBU). Той има за своя цел да допринесе за подобряване на практиките за поддържане на градската среда в София, чрез засилена съвместна дейност между структурите на градската управа и различните активни граждански групи и сдружения в София. В рамките на проекта се предвижда и прилагането на международни практики за устойчиво градско управление и развитие, които да съдействат за подобряването на жизнения климат в столицата. Инициативата има също за свои цели да стимулира изграждането на интелигентна и устойчива транспортна система в София, както и запазването и разширяването за “зелените дробове” на столицата. Очаквани резултати

¹ За повече информация вж: Фондация “Зеленика”: <http://www.zelenika.org/bg>
Платформа “Градски наблюдател”: <http://www.gradskinabludatel.org/kategorii-gradski-stranici/preporoki-km-stolichna-obshchina>

са понижаването на CO₂ стойностите и на фините праховите частици във въздуха на София, което ще допринесе за повишаване на привлекателността на София като място за живеене.

За постигането на поставените цели са предвидени следните дейности:

- Създаване на база данни с концепции за добри европейски практики за устойчиво градско управление, популяризирането на добри практики за градско развитие от Германия и други европейски градове.
 - Разработване на набор от препоръки, примери и насоки към структурите на градската управа за подобряване на градската среда в столицата, и за практиките за взаимодействие с граждански представители.

За целите на проекта, в качеството си на специалист с дългогодишен опит в областта на антропологическите теренни изследвания – качествени проучвания чрез методите на биографичното полуструктурирано интервю, както и в качеството си на представител на гражданското общество в София, с опит в гражданското участие в общински комисии на Столична община, разработих методика и въпросник за качествено проучване на настоящата ситуация на комуникация на столичните граждани с общината, която бе проведена под мое ръководство от студентите от Катедра “Комуникация и информиране” на УниБИТ и от студенти в НБУ, интегрирани към образователна мрежа “Място за бъдеще”².

ХАРАКТЕРИСТИКА НА ИЗПОЛЗВАНИЯ ПОДХОД

Методите на качествено антропологично проучване са специфични и имат своите ограничения и своите преимущества в сравнение с методите на класическата социологическа анкета за установяване на количествени данни. Надяваме се с течение на развитието на цялостния процес на изучаване на комуникацията на столичните граждани със столичната управа съответни специалисти да имат възможността да проведат също и количествени проучвания по темата, които да бъдат съпоставени с резултатите от качествените социално и културно антропологически изследвания, за да се получи по-завършена, интердисциплинна и всеотраслова картина на изследваната обществено-комуникационна ситуация в София.

Към настоящия момент разполагаме със сто проведени полуструктурирани дълбочинни интервюта, които са обработени и още сто такива, които се провеждат в момента.

Целева група са всички пълнолетни граждани на град София, разделени в квоти по местоживеене (по общини, райони и квартали). Няма квоти за възраст, пол и образование. Желателно условие (но не непременно задължително) е интервюираните граждани да са имали някакъв вид взаимодействие с общински структури – било то частно (за личен проблем), в рамките на гражданска инициатива, комитет, сдружение или движение (по проблеми, отнасящи се към обществен интерес на граждани на град София), в рамките на обществените им и/или професионални задължения (взаимодействие с общината по проблеми на частен бизнес, на професионална основа или за уреждане на проблеми на етажната собственост – вкл. „домоуправители“ и сдружения на собственици).

² вж. <http://placeforfuture.org>

Тъй като провежданото изследване е в областта на социалната и културната антропология, то естествено е насочено към конкретния човек, който е и основен фокус на изследванията на всеки вид антропология. Едно добре проведено проучване с такъв характер може да даде богати възможности за качествени анализи, дори на базата на само едно проведено интервю със само един респондент. Към момента ние разполагаме като резултат с над 100 обработени разговора с конкретни човеци, с конкретен контекст, с конкретни човешки истории, с конкретни лични анализи, креативни предложения и споделен опит от страна на интервюираните столични граждани.

Този емпиричен материал сериозно подобрява знанието ни за реалното естество на комуникацията между гражданите и общинските структури в София, при това в дълбочина, с непосредствена конкретика и с нужния за разбирането ѝ смислов контекст.

Тъй като публичната комуникация и гражданското участие са част от един непрекъснат процес с вълни на интензивност, с вариращи качествени характеристики и с постоянна променливост, сметнахме за адекватно базата данни с проведените емпирични проучвания да се обновява и обогатява постоянно ежегодно с нови проведени интервюта. Резултатите от събраните данни така биха могли да послужат като ежегоден обществен барометър за качеството на комуникацията на столичани с общината им, както и за естеството на гражданското участие в рамките на София като цяло.

От друга страна, те формират незаменим извор на опит и на споделени конкретни обществени практики, запознанството с който би могъл да обогати, както конкретните граждани и граждански инициативи, така и отговорни общински служители и инициатори на общински градски политики.

Избраният метод на полуструктурирано биографично интервю предполага провеждането му във формата на свободен устен разговор по няколко определени теми и ключови въпроси, свързани с тях.³ Отговорите на респондента (човекът, с когото е проведено интервю) се записват изцяло и дословно, транскрибират се и се предават в писмен вид.

Интервюираният приоретизира проблемите на столицата, според неговите собствени критерии и опит. Някои от темите може да бъдат пропуснати, ако интервюираният няма собствено мнение и/или лични преживявания, свързани с тези проблеми. Интервюираните трябва да споделят като минимум: 1. доколко са удовлетворени от състоянието на различните компоненти от градската среда в София и от качеството на комуникацията с отговорните общински структури и общински служители и 2. какви предложения имат за подобрене на средата и на комуникацията и гражданското участие за по-нататък, на базата на постиженията и проблемите в тези отношения.

Ако интервюираният е отговорил на много от засегнатите въпроси с „не“ или с „не знам“, „не познавам“, то изискването към разговарящият с него изследовател е да го помоли да направи собствен анализ защо, според него, не е запознат (не е информиран) с естеството на засегнатите въпроси. Наборът от конкретни въпроси, по които се провежда интервюто, са посочени в Приложение 1.

³ Повече за метода вж. в **Thompson, P.** *The Voice of the Past. Oral History*, Oxford, 1988 ; **Tonkin, E.** *Narrating Our Past. The Social Constructions of Oral History*, Cambridge; **Koleva, D.** *Inaccuracies and Distortions in Life Histories* IN: IX INTERNATIONAL ORAL HISTORY CONFERENCE

ОБЩИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ

Резултатите от проведените проучвания се структурират по съответните теми в специално изработена с цел провеждане на качествен анализ база данни. Електронната база данни дава възможност за бърз достъп до всяка конкретна тема, която интересува анализатора ѝ, до всички възможни съпоставки и сравнения, както между различните теми, така и на основа на други специфични характеристики на интервюирания – обществена сфера, в която е ангажиран професионално, район или квартал на месторабота и или по местоживеене, възрастова група, пол, образование и др.

Големите преимущества на събраните и анализирани чрез този метод емпирични данни са следните:

1. Те дават достъп до конкретни ситуации на комуникация на граждани и граждански групи с общински структури и служители, включително достъп до всички фактически подробности и контекст на всеки отделен казус. По този начин, освен общи тенденции, анализаторът би могъл да изследва и съвсем конкретни реално състояли се казуси на обществена комуникация и на гражданско участие.
2. Те дават достъп до действителния контекст на всяка отделна ситуация, както и до ценностната система, чрез която е оценена в конкретната семантика на разбирането на всяко градско, обществено, публично и комуникационно явление, а така също и на ниво смислова нюансираност на всеки използван от конкретния интервюиран термин, идея, лингвистичен израз, определение и лексема. По този начин в голяма степен се преодоляват недоразуменията от областта на херменевтиката – двусмислието и объркването при интерпретацията на думи, изрази, идеи и явления.
3. Те дават възможност не само за събиране на информация за състояли се събития, но и за адекватна информация за начините, по които те се интерпретират от участниците в тях.
4. Те дават възможност за споделяне на съществуващи казуси и на задълбочен личен анализ на натрупания граждански и комуникационен опит, който всеки един респондент има възможност да предостави, заедно с негови креативни идеи и предложения за преодоляване на налични проблеми и за доразвиване на осъществени вече добри практики. По този начин базата данни би могла да се превърне в нещо повече от статистика или диагностика на градски проблеми – тя става също и инкубатор за обществени идеи и предложения, както и извор на множество конкретни анализи на казуси, базирани на личния опит, едно споделяно пространство за интерпретации на конкретния опит и за работа с налични проблеми, едно достъпно за всеки заинтересован място за споделяне на реални граждански практики.
5. Те дават възможност за подобрене и усъвършенстване на самия изследователски метод, тъй като предоставят възможност за обратна връзка на изследователите със самите интервюирани граждани, както и за

интерактивен диалог, отчитащ техните предложения за подобрене на проучването и отворен към въвеждане на нови теми в интервютата, които интервюираните столичани смятат за съществени.

6. Те предоставят данни не само за анализ на въпросите, на които е отговорено по време на разговора и за които интервюираните граждани имат познание, но и за въпроси, на които те не могат да отговорят, но са помолени от интервюиращият да анализират причините, поради които, според тях, не са могли да дадат отговора си именно на тези конкретни въпроси. Така методът дава възможност за анализи не само на съществуващите обществени практики и познания в обществото, но и за тези които липсват и са недостатъчни, както и за причината за тези “бели петна” от недостиг на опит, познания и информация.

Анализът на проведените до сега интервюта към настоящия момент (април, 2015 г.) очерта следните повтарящи се тенденции на базата на типологично сходни отговори.

Интервюираните граждани могат да се разделят на няколко основни типа:

1. Нихилисти:

Напълно негативистично настроени към всичко (не само към общината, а към живота изобщо – типично българско “касандрианство”, както го нарича проф. Рандал Бейкър⁴). Те отговарят за всичко българско, че е ужасно и че нищо няма смисъл и никакви действия няма нужда да се предприемат. Обикновено този тип граждани нямат никакъв опит. Тези, които имат опит дават много по-комплексни и нееднозначни оценки. Ако са контактували въобще с общината (а в по-голямата част от случаите не са), то е било само за личен частен проблем, а когато е за обществен – това са само сигнали за нередности – от типа “омраза към съседа” – от вида на: клошари във входа, джаз или рок музика в заведението в съседство или от съседния апартамент, пречи ми дървото пред входа, цигани крадат жици или бежанците са много лоши.

2. Конформисти и напълно незаинтересовани:

Макар че това са две групи, могат да се обединят в една, защото резултатите от поведението им са сходни.

Конформистите говорят само клишета, нагаждат се според въпросите на интервюиращия, за да бъдат харесани от него, често назидателстват, “дават акъл”, за да блеснат в собствените си очи, колко са “велики”, но думите им са само празни приказки и клишета. Повтарят като папагали, каквото са видели в медиите – най-често, каквото са чули по телевизията. Често нямат никакъв или почти никакъв граждански и комуникационен опит.

Напълно незаинтересованите отговарят на почти всичко с “не знам” и “не ме интересува”, та дори “защо трябва да се интересувам?”. Техният идеал е съчетание между социалистическа социална уреденост и капиталистически високи доходи и материални удоволствия, а още по често – спокойствие, липса на стрес, комфорт, липса

⁴ Бейкър, Р. Булгариана, С., 2005

на труд, липса на събития и случки, но наличие на много пари, които да получават от някъде на готово. Убедени са, че всички са им длъжни, че държавата и общината трябва да им уреждат всичко на готово. Няма граждански опит, защото са абсолютно пасивни. Няма интерес към света и към живота, живеят все едно че спят будни. Дори и да са подписали подписка за нещо, те няма да се заинтересуват от същността му или подробности по проблема, нито кой е иницирал петицията. В мисленето си боравят предимно с митове и етикети, липсва им анализ, липсва им и социален опит. Затворили са се в черупките си, разочаровани са от всичко, най-вече, защото са готованци и защото са пасивни. В оценките им доминира омраза и незаинтересованост, а понякога и раболепие към силните на деня. Само за тази група е характерно крайно негативното отношение към циганите, към политиците и към бежанците, които сякаш са им виновни за всичко. Ако в София се появи някой нов Хитлер, те ще са потенциалния му електорат.

В до момента обработените интервюта тези два типажа съставляват около 30-35 % от интервюираните (бях изненадан, че са сравнително малко, очаквах положението да е по-лошо), което показва някаква тенденция, но не можем да твърдим, че този процент ще се потвърди при увеличаване на броя на интервютата (това не е “количествено проучване”, а е “качествено проучване” – изследването не е социологическо, а е културно-антропологическо, интересува ни качеството, а не количеството на получените данни, интересува ни конкретния опит и конкретното мнение на всеки отделен човек, а не обобщения му социален статус и колективната му идентичност, затова нямаме задача да постигнем представителност от към количествен критерий към целеви групи и квоти).

Както се подразбира, тези първи два типа граждани без гражданска култура⁵, до един, смятат, че нямат и не трябва да имат никаква собствената роля в подобряването на градската среда, че това е изцяло отговорност на някой друг абстрактен субект, без конкретни измерения, които те наричат “политиците” и към които имат крайно негативно отношение, граничещо с омраза и същевременно свръхочаквания за чудеса от “тях”. Те нито знаят, нито се интересуват да научат каквото и да било, свързано с обществения живот, нито са подавали сигнали, нито са искали информация, нито са склонни да участват в обществени обсъждания, защото са предварително предубедени, че от това няма да има резултат. Но тази им вяра, че “всички са маскири” и че “нищо няма да стане “не почива на жизнен опит, нито на емпирични факти, защото поради пълната си пасивност те нямат опит, а поради nihilизма си не се интересуват от никакви факти. Когато изразяват лична позиция, то в главите им най-често битуват две черно-бели манихейски категории от митологията – “добрите” и “лошите”: “добрите сме ние, а всички останали са лошите”. Търсят си някой, който да им е виновен за всичко – и към момента този лош “някой” са циганите, политиците и бежанците. В половината от случаите обаче дори нямат и позиция – за голяма част от тях или всичко е само лошо, или повтарят каквото са гледали по телевизора, или (най-често) отговарят “Това не ме интересува” и “Нищо няма да стане”.

Останалите интервюирани са от *друг тип – хора със собствен опит, със собствено мислене и със собствени анализи и позиция*. Някои от тях са граждански активни, а други – не. Всички обаче са потенциално готови да бъдат граждански активни – дали това ще стане или не зависи от стечението на обстоятелствата – дали ще се сблъскат с

⁵ Вж. Алмонд, Верба, Гражданската култура, С., 1995

обществен проблем, който са заинтересовани да решат, дали ще попаднат на граждански активни хора, които да ги образуват и да ги подпомогнат и да се почувстват с тях в общност.

Прави впечатление, че няма никакво припокриване и “средни варианти” между първите два типа и третия тип интервюирани – напълно са отделени и различни.

3. Тип самостоятелни хора със самостоятелно аналитично мислене и със собствена жизнена позиция

В събраните интервюта този тип граждани съставляват около 60%. От тях почти всички имат някакъв опит с контакти с общината и с граждански инициативи. Само на най-младите (18-25 годишни) им липсва такъв опит – всички останали го имат. Около 10 % от тях са изявено граждански активни, активно участват в гражданска/и инициативи, в срещи с общинското управление, в обществени обсъждания и т.н.

Всички интервюирани от този тип са убедени, че гражданите имат собствена специфична роля в подобряването на градската среда и че проблемите със средата на живот произлизат от два паралелни източника:

1. пасивността и липсата на гражданска култура сред голяма част от съгражданите им и

2. пасивността и некомпетентността и липсата на професионализъм, на административна и обществено политическа култура сред част от общинските служители.

В анализите им много често като причини за това се изтъква невежеството и безхаберието – именно то, според тях, е причина, както за престъпното бездействие на граждани и общинари по обществените въпроси, така и за престъпните им действия като злоупотреби, корупция, неспазване на нормите и закононарушения.

Много често социалните проблеми се изтъкват на първо място като влошаващи качеството на средата и водещи до екологични проблеми. Причината за това интервюираните виждат главно в безкултурието и nihilизма и за това смятат, че обществен приоритет номер едно на бъдещето е окултуряването, възпитанието и образованието – почти всички са много чувствителни към въпросите и проблемите на образованието.

Този тип граждани знаят да подават сигнали и в почти всички случаи са подавали такива (особено сигнали за нередности), знаят да искат информация, склонни са да участват в обществени обсъждания, макар че много рядко някой от тях е участвал в такива, било поради липса на информация, било поради липса на активен граждански опит. Почти никой от тях не знае обаче, че провеждането на обществените обсъждания са задължителни по закон и че общината е длъжна адекватно и навременно да информира гражданите за тях – изключения правят район Искър (заради новото метро) и район Овча купел (заради бежанците) – там гражданите са били информирани и заинтересовани да участват в обществените обсъждания по тези проблеми.

Колкото повече опит имат от гражданска активност и от комуникацията с общината интервюираните респонденти, толкова повече вярват, че от гражданските действия има резултат. Тази им вяра не е произволна, а почива на опита им, защото в някои случаи наистина има резултат от гражданските борби, дори и стопроцентов, макар и рядко. Друг път резултатът не е пълен и не е еднозначен, но винаги има такъв. Хората с такъв опит анализират общинската власт нееднозначно и комплексно и никога не са изцяло негативни, макар и да са се сблъскали постоянно с административни безумия и злоупотреби. Така например, почти всички подавали сигнали до общината твърдят, че последствия е имало, макар че понякога тези последствия са били неадекватни или ненавременни. (Понякога резултатите от общинската намеса дори са били по-лоши, отколкото преди СО да се намеси.) Но, въпреки това, около 50% от подаваните сигнал са удовлетворени от реакцията на общината.

Повечето от контактувалите с общински служители твърдят, че решаването на проблемите и добрата комуникация се състои в това да намериш сред служителите съвестните и професионалистите – ако се общува с такива общински служители, а не с некомпетентните и безхаберните има възможност проблемите да се решават и комуникацията да се подобри.

Като обща и често повтаряща се критика към общината в интервютата се откроява тази, че тя е пасивна и макар да отговаря на гражданските активности (понякога с желание, а понякога и на сила), много рядко от нея идва инициатива за контакт или дори за информиране на граждани. Но тази критика е отправена не само към общината, но и към съгражданите ни – в съчетанието на гражданската и общинската пасивност и безхаберие се раждат най-големите проблеми на столицата, включително злоупотребите, корупцията и престъпността.

Прави силно впечатление, че почти във всички столични квартали има местни граждански инициативи за решаване на конкретен обществен проблем, които са разпознаваеми и често активно подкрепяни от интервюираните – т.е. по квартали има активно и разпознаваемо от съгражданите си гражданско общество. Част от тези граждански инициативи са били успешни, а онези които не са довели все още до чакания резултат не се разпускат, а продължават да съществуват и да се борят за съответния обществен казус с години на ред, като привличат нови привърженици, обществена подкрепа и стават все по разпознаваеми. Именно тези квартални активисти изглежда са основния фактор за повишаване на гражданската, политическата, обществената и административната култура на населението, защото те споделят с привържениците си опита си и придобитите си чрез опита знания за законите и обществените практики на общинско и държавно ниво. Достъпът им до привърженици и съратници потенциално се увеличава от културата на социалните мрежи в Интернет и е била силно катализирана от гражданските протести от последните няколко години.

СПЕЦИФИЧНИ АКЦЕНТИ И КОНСТАТАЦИИ

Първоначалният анализ на събраните до момента интервюта не остава основно на нивото на определение на хипотези за някои обществени тенденции и за типологии на групи от гледна точка на гражданската им култура, но може да се похвали и с някои по-конкретни емпирични резултати. Ето например няколко въпроса, на които може да се

отговори конкретно, на базата на обработените данни от началото на изследването до сега⁶:

- Какви са някои успешни и неуспешни опити на гражданите да търсят съдействие от общината

Половината от подалите сигнали за нередности са били удовлетворени от ответните действия на общината. като успешна се сочи например гражданската инициатива за запазване на парка в Хиподрума, за удовлетворяване на гражданските искания по повод метродиаметъра, за запазване на зелени площи, предвидени за застрояване. Не всички успешни граждански инициативи са еднозначни – например успешни са и сегрегационни инициативи – за недопускане на роми от Факултета да бъдат населени в жилищни блокове в квартал Овча купел и за недопускане да се вземат мерки за подобри условия и адаптиране на бежанците към градската среда в София.

- Колко проактивна е общината в това да направи услугите си максимално ползваеми (лесно откриваеми и лесни за използване уебсайтове, рекламни кампании, отзивчивост на служителите)

На този въпрос всички сто интервюирани отговарят: “Никак не е проактивна”. За да се реши даден проблем е нужна изключителна и често всеотдайна гражданска проактивност, именно защото общината е пасивна. Въпреки това някои граждани споделят, че редовно се информират от сайта на общината, но това понякога е доста трудно, а информацията е ненавременна, неадекватна и трудна за намиране или за разбиране (поради експертния или бюрократичен жаргон, на който е поднесена). Дори за обществените обсъждания няма отговор, че някой е бил информиран за тях по общинска инициатива – всички отговарят, че са научили от тях от съседни и познати или от социалните мрежи в Интернет – но не от общинските, а от гражданските социални мрежи.

- Има ли промяна в усещането на гражданите за работата на общината през годините (подобрява се / влошава се)

Усещането на всички три типажа граждани е че има подобрене (освен крайните нихилисти). Подобренето се сочи главно в следните две области – парковете и метрото. За зелените площи има и критики, че не се поддържат добре, а за наземния транспорт, че е амортизиран, но въпреки това и в това отношение гражданите забелязват подобрене през последните години. Относително подобрене се забелязва и в културния живот в столицата.

Влошаване на средата през последните години отчитат по отношение на чистота на въздуха, по отношение на частния транспорт, по отношение на градската инфраструктура и по отношение на управлението на отпадъците, но най-чувствителни са към социалните проблеми и особено към проблемите на образованието и проблемите, свързани с децата – детски градини, образователна система, публични площи за деца и подрастващи. Не се наблюдава подобрене по отношение корупцията и злоупотребите, нито по отношение на добрата комуникация между граждани и община. За последното

⁶ Благодарности за формулирането на тези конкретни въпроси дължа и на Мария Манолова от в-к Капитал

като причини се изтъкват културни фактори – като възпитанието и поведението на общинарите, така и пасивността и безкултурието и незаинтересоваността на гражданите.

* * *

Като по-убедителна илюстрация за пионерския характер и преимуществата, които дават първите резултати от този новаторски тип качествено антропологическо изследване, е добре да бъдат приведени няколко конкретни примера от събрания емпиричен материал от проведените интервюта.

В Приложение 2 привеждам като пример за резултатите от интервюта с третия тип **“самостоятни хора със самостоятелно аналитично мислене и със собствена жизнена позиция”** едно интервю, проведено на 07 април 2015 г. от студента Маргарита Стоянова с гражданка с инициали Д. К.

Резултатите от подобен тип данни надхвърлят нивото на статистическото описание и на очертаването на тенденции и типологии. Те дават възможност за аналитична работа с конкретни все още съществуващи казуси на гражданско-общинска комуникация, но дават и достъп до личния анализ на конкретните участници в тях, при това анализ, свързан с осмислени предложения за подобряване на съществуващите практики на обществена комуникация и на гражданска политика.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Една от най-съществените идеи на започналото качествено проучване “Как комуникират гражданите със Столична община” е неговият публичен и общодостъпен характер – желанието на изследователите е то да предостави публични пространства за дебат и за споделяне на различни гледни точки и различен тип анализ на събрания и обработен емпиричен материал от изследването. Осъществяването на тази обществено значима идея вече започна – чрез две открити дискусии в края на 2014 г. и началото на 2015 г. бяха поставени основите на този процес на реализация на общодостъпно публично пространство за дебат по градските проблеми на столицата.

Първата част на дискусиите във връзка с проблемите на комуникацията между Столична община и столичните граждани беше проведена в рамките на Интердисциплинна образователна мрежа “Място за бъдеще” на 4 декември 2014 г. в Центъра за култура и дебат Червената къща. Темите се оказаха актуални и дълбоки и събудиха изключително голям интерес, както сред представители на граждански организации и на общински институции (включително столичния омбудсман), така сред всички български граждани, с които споделяме общ дом – нашето местообитание София. Драгомир Константинов от Фондация Зеленика разказа за целите на проекта “София- град на бъдещето”. Имахме възможност и да представим и базата данни с резултатите от въпросите на качествено проучване, проведено под мое ръководство от студентите от Катедра Комуникации и информирание на УниБИТ. Резултатите са интересни и подтикват към размисъл и към разговор. Изпълнени са с конкретика и с конкретни случаи, примери, впечатления, опит, размисли и анализи на конкретни граждани от конкретни квартали. Представянето им даде старт на вълнуваща и

смыслена дискусия. Очакваната втора част на дискусията представи на всички заинтересовани резултатите от анализа на проблемите на комуникацията между обитателите на град София и общинските институции, според събраните и класифицирани до сега емпирични данни от проучването.

Идеята е това проучване да продължи като постоянна и ежегодна инициатива, която да дава на общинските служители и на инициативните столичани представа за проблемите, постиженията и перспективите за трудната комуникация по въпросите за качеството на градската ни среда и зараждащото се гражданско общество в най-древната европейска столица. Нашето желание е в анализа на събираните емпирични данни да бъде обърнато особено внимание на конкретни преживявания на гражданите при общуването с общинските институции, както и на опита, който са натрупали да се справят с комуникационните проблеми на средата ни на живот.

Като ключов и особено ценен момент в изследването се очертават конкретните идеи и предложения, които самите граждани дават за решаване на общите ни проблеми в столицата.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1: ВЪПРОСНИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

1. Проблеми на град София

- а. зелени площи
- б. обществен и частен транспорт
- в. алтернативен транспорт (инфраструктура за пешеходци, за велосипедисти и др.)
- г. управление на отпадъците
- д. публични площи – градинки, площади и др.
- е. градска инфраструктура (например канализация, улична настилка и др.) и презастрояване
- ж. образователни институции – училища и детски градини
- з. корупция и неспазване на нормативите на градската среда
- и. замърсяване на въздуха
- й. вода – съотношение на качество и стойност на водоснабдяването
- к. шумово и светлинно замърсяване
- л. среда на живот – качество на средата на живот, вкл. естетическа и културна стойност
- м. културно наследство и достъпност до културния живот
- н. общодостъпност до всички компоненти на качество на градската среда за всички граждани, неограничено и неограничавано, без сегрегация, дискриминация или с „двоен аршин“
- о. друго (например проблемът с гробищните паркове, с достъпа до детски градини, с обществено осветление, състояние на тротоари, паркинги и др., които интервюираният иска да добави)
- п. Как бихте обобщили основните екологични и социални проблеми на столицата?

2. Информираност на гражданите за действията и решенията на СО

- а. По какъв начин получавате информация за действията и решенията на Столична община (СО)?
- б. Информирали ли сте за действията и решенията на СО по електронен път (от сайт на общината, от социални мрежи и др.)?

в. Информирала ли ви е някога СО по собствена инициатива за задължителните по отношение на информираността и гражданското участие **обществени обсъждания**, планове и решения за развитие или промяна на вашия район на местоживеене, за екологични проблеми и перспективи, нова инфраструктура, културна и образователна политика и др.?

- Знаете ли, че по закон съществуват казуси, за които гражданите задължително трябва да бъдат информирани от СО и задължително да участват в обществени обсъждания?

- Ако, отговорът е „да“, откъде ста научил/а това?

г. Искал/а ли сте информация от столична община по ваша инициатива – за частен или за обществен проблем?

- Ако отговорът е „да“, получихте ли такава информация и адекватна ли беше тя?

- Имаше ли проблем с достъпа до информация по вашия проблем и колко време и усилия ви отне да получите необходимата информация, ако сте я получили все пак?

д. Подавал/а ли сте сигнал за нередности, жалба или молба или конкретно предложение за решаване на проблем до общината и/или познавате ли някой, който да е подавал такива? Какво последва от страна на общината след това?

е. Знаете ли имена на общинските съветници, избрани и отговорни за вашия район на местоживеене?

- Срещал/а ли сте се някога с общински съветник и ако „да“ – по време на предизборна кампания ли беше срещата или след това?

- Познавате ли отговорни лица от общинската и районната администрация, отговорни за качеството на живот на мястото, където живеете и/или работите? Ако „да“, какъв е бил поводът да се срещате с тях?

3. Гражданско участие в процесите на вземане на общински решения:

а. Знаете ли за съществуването на граждански инициативи, граждански групи или инициативни комитети, граждански сдружения и/или движения за решаване на градски проблеми и/или с качеството на живот в столицата?

- А с локални такива, свързани с района, в който вие лично живеете и/или работите?



- Познавате ли активни граждани, които комуникират с общинските структури за решаване на конкретни градски проблеми?
- Ако отговорът е „да“, по какъв повод ги познавате, как сте се запознали?
- Ако само сте чували за такива, но не ги познавате лично, от къде сте чули за тях?

б. Знаете ли за проблемите на комуникацията между гражданите (гражданското общество) и СО по решаване на градски проблеми в обществена полза?

- Ако отговорът е „да“, как бихте описали тези проблеми и на какво се дължат те, лично според вас?

в. Чувал/а ли сте някога за обществено обсъждане, организирано от СО във вашия район или в общинския съвет?

- Ако, „да“, как и по какъв повод чухте за такова?
- Познавате ли някого, който е участвал в обществено обсъждане?
- Участвал/а ли сте лично в обществено обсъждане?
- Ако отговорът е „да“, то какви са вашите лични впечатления от качеството на обсъждането и резултатите от него?

г. Известно ли ви е за вас и вашето домакинство или за хора от вашия кръг от познати да са били информирани, допитвани, канени на дискусии, подлагани на проучвания на техните потребности по общинска инициатива?

- Ако отговорът е „да“, по какъв повод и кога и как се е случило това?

д. Познавате ли проблемите, свързани с етажната собственост и комуникацията на сдруженията на етажната собственост със СО?

- Имате ли мнение за тези проблеми и препоръки за подобряването на отношенията живущи-община?

е. Какви идеи бихте *предложил/а* вие лично за подобряване на комуникацията с общината и на възможността на гражданите да участват реално, адекватно и ефективно в процесите на вземане на решения от обществен характер на общинско ниво.

ж. Можем ли да станем Швейцария на Балканите по отношение на гражданското участие в процесите на вземане на решения в обществена полза? Има ли смисъл, според вас, да се стремим към такъв висок идеал? Защо?

з. Как си представяте най-добрата среда за живот?

и. Как си представяте най-добрите възможни отношения, комуникация и взаимодействие между граждани и община?

й. Имате ли конкретни предложения какво може да се подобри в комуникацията и взаимодействието между гражданите и общината в София и/или конкретни предложения за подобряване на градската среда на живот в района на вашето местожителство и/или месторабота? Споделете ги.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2: ПРИМЕР ЗА ИНТЕРВЮ ОТ „ТРЕТИ ТИП“

Настоящото приложение демонстрира едно от проведените интервюта с третия тип респодненти в рамките на проучването **“самостояни хора със самостоятелно аналитично мислене и със собствена жизнена позиция”**, проведено на 07 април 2015 г. от студента Маргарита Стоянова с гражданка с инициали Д. К.

Д.К. е особено активен гражданин с богат опит на дългогодишна комуникация и взаимодействие с общинските институции, включително на ниво активно гражданско участие в процесите на вземане на решения в Столичния общински съвет и в общинските комисии.

Ето как отговаря тя на въпроса за информираността на гражданите за обществените обсъждания по райони:

“Един –два пъти са ни пращали покани за участие в дискусия по обществено обсъждане, понеже с колегите сме внасяли становища. Това е тяхно задължение по Наредбата на СОС. Информирали са ме и веднъж по реда на ЗУТ за промени в плана като собственик на жилище. Следя сайтовете на СО, на НАГ и на районите, които ме интересуват. Там често, но не винаги, когато е необходимо, има съобщения за обсъжданията. Обикновено ги публикуват ден-два преди самото обсъждане, има и случаи, когато са качени след това. Случвало се е, когато не се предвижда обществено обсъждане, ние да сме настоявали да се проведе такова.”

Видно е, че този тип интервю дава в случая следните резултати: осмислената от интервюирания през собствения му опит конкретика на наблюдението му на обществените процеси и проблеми, поставени в необходимия за правилното разбиране на отговорите ситуационен контекст, обогатен от личния анализ на самия участник в гражданския контрол на ниво активната комуникация с общински представители. Този личен анализ е съзнателно търсен като резултат при провеждането на разговора. Ето защо той е и допълнително развит чрез поставянето на следния въпрос: “Какви са вашите лични впечатления от качеството на обсъждането и резултатите от него?”

Последвалият отговор на интервюираната Д.К. е следният: *“Още не е изяснена ролята на общественото обсъждане. Най-често се цели бързо и формално отчитане на провеждането, за да продължи безпрепятствено процедурата и се усвоят чрез него предвидените средства.”*

Повече от очевиден е качествения резултат от аналитичния отговор на гражданина, който тепърва ще бъде допълнително анализиран от изследователите, но в неговата конкретика на осмисленост и липса на двусмисленост на казуси в ясен реален контекст, като анализ на анализа и като теоритично осмислане на вече осмисленото от живия граждански опит.

Със същото качество на въпроса “Получихте ли исканата от вас информация от Столична община и адекватна ли беше тя?”, Д.К. отговаря:

“Различно. Отначало още не бяха усвоили Закона за достъп до обществена информация, после потръгна, но напоследък получавам информация все по-често след решение на съда в моя полза.”

В същия дух следват още въпроси и отговори:

- **Въпрос:** - *Имаше ли проблем с достъпа до информация по вашия проблем и колко време и усилия ви отне да получите необходимата информация, ако сте я получили все пак?*

Отговор: - *По малко от всичко – получавала съм и в срок, и след това, и изобщо не са ми давали, давали сами само част от информацията и т.н. Засега рекордът за получаване е 10 месеца, след решение на съда.*

Въпрос: - *Подавал/а ли сте сигнал за нередности, жалба или молба или конкретно предложение за решаване на проблем до общината и/или познавате ли някой, който да е подавал такива? Какво последва от страна на общината след това?*

Отговор: - *Многократно. Колегите също го правят от години. Също е разнообразно – случвало се е да възприемат предложенията, но по-често не ги разглеждат или не отговарят на писмата. Като че ли на районно ниво е малко по-успешно.*

Въпрос: - *Как бихте описали тези проблеми и на какво се дължат те, лично според вас?*

Отговор: - *Като нежелание за съобразяване с мнението на гражданите в периода между два избора, т.е. нежелание за реално пряко участие на гражданите в местното самоуправление, както и нежелание за допускане на искински граждански контрол върху местната власт и не само. Ролята на гражданите в техните очи се изчерпва с пускането на бюлетината.*

В целите на по-пълното осмисляне на съществуващия граждански опит на интервюирания се предлага да сподели своите лични предложения за подобряване на комуникацията между гражданите и общината, които по-късно ще бъдат събрани, сравнени с други отговори и анализирани в конкретния им смисъл и контекст:

Въпрос: - *Какви идеи бихте предложил/а вие лично за подобряване на комуникацията с общината и на възможността на гражданите да участват реално, адекватно и ефективно в процесите на вземане на решения от обществен характер на общинско ниво.*

Отговор: - *Само някои от идеите:*

- *за активно публикуване /по смисъла на ЗДОИ/, и редовно, на много повече информация на сайтовете на СОС, СО и районите, с повече рубрики /добър пример е сайтът на НАГ/. Информацията да се качва навреме, за да има гражданинът време да реагира, ако желае.*

- за уеднаквяване на сайтовете по райони – да има пълна информация, да се ползва по еднотипен и лесен начин.
 - всеки гражданин да може да се „абонира“ да получава съобщения по определени от него въпроси на посочен мейл.
 - да се направи мейл-група на домоуправителите и да бъдат редовно информирани по въпросите, за които са изявили желание и т.н.
-

Можете да следите нашите инициативи и да се свързвате с нас на следните адреси:

www.zelenika.org

office@zelenika.org

www.gradskinabludatel.org

Фондация „Зеленика“, София 1000, п.к. 1282

