

ДО
Проф. Беджев
Председател на Общински
съвет Шумен

ДОКЛАДНА ЗАПИСКА

ОТ Добромир Драев,
общински съветник при Общински съвет Шумен

ОТНОСНО: Създаване на единен телефонен център за обслужване на граждани, тип (call център)

УВАЖАЕМИ проф. Беджев,

В съответствие на направените промени на работата на общинска администрация към по-качествена, по-бърза и адекватна към предлаганите услуги за граждани е нужно да се предвиди възможност за получаване както на обратна връзка, така и на възможност за подаване на сигнали към администрация. В предходните мандати подобна дейност е била много бавна и тромава като целта ѝ явно е била намаляване на възможността за обратна връзка, подаване на сигнали и отработването им. Изключително неестествено е да бъде подаден сигнал примерно за замърсяване със строителни отпадъци и след това да не се получи обратна връзка, какво се случва със сигнала, какви действия са взети и взети ли са изобщо. Този начин на работа води до силно недоволство на гражданите на Община Шумен и до нежеланието им да се занимават с "бавно действаща администрация, която в повечето случаи не работи, а прикрива дадени нарушения и нарушители". Коректно към обществото е, щом новата общинска администрация се стреми към нов стандарт на работа и то по-добър и по-качествен, да изпълни и една от най-важните части на подобен стандарт - комуникация с гражданите. Да се осъществява завеждане на сигналите, предложенията в деловодната система, да се изпълняват процедури по тях и не на последно място да се завърши подобен комуникационен цикъл с обратна връзка. Подобен начин на работа ще увеличи доверието на обществото към администрацията, както и ще повиши качеството на работа. Във връзка с горе посочените мотиви предлагам да се изгради единен телефонен център за обслужване на граждани (call център).

I. Причини, които налагат създаване на единен телефонен център:

1. Липса на обратна връзка към гражданите подали сигнал към общинска администрация;
2. В случай, че има обратна връзка тя е бавна и понякога излишна поради отпадане на нуждата, заради липса на причина за подаване на предложението / сигнала;
3. Липса на възможност на гражданина подал предложение / сигнал да търси обратна връзка поради липса на входящ номер от деловодната система;
4. В много от случаите е нужно бързо и адекватно действие, но поради липсата на единен телефонен номер гражданите са прехвърляни от телефон на телефон, докато се откажат;

5. За да има качествена работа, довеждаща до адекватни действия, е нужна бърза комуникация м/у отделните структурни звена в администрацията.

II. **Цели, които се поставят:**

1. Обратна връзка към гражданите подали сигнал / предложение към общинска администрация;
2. Бърза и адекватна обратна връзка в съответствие на повишено качество на предлаганата услуга;
3. Възможност за проверка и контрол на движението на сигнала в деловодната система;
4. Улесняване на гражданите при подаване на сигнали и предложения и непрехвърлянето им към различни структури на общинска администрация;
5. Бърза комуникация м/у отделните звена и дирекции на общинска администрация, постигане на оптимален стандарт за решение на казус;

III. **Финансови и други средства:**

За изпълнението на подобен проект е нужно да се използват средства от икономии, които ще се постигнат след стартирането на проекта във всички бюджетни пера свързани с чистота, премахване на нерегламентирани сметища, упражняване на контрол в/у отпадъците и други.

IV. **Очаквани резултати от прилагането:**

Повишаване на качеството на предлаганите услуги към гражданите, постигане на оптимална работа на всички структури на общинска администрация свързани с чистота, контрол и разходване на финансови инструменти. Налагане на нов стандарт на работа на администрацията, свързан с уважение към гражданите и в тясна връзка с проблемите на обществото в гр. Шумен. Ограничаване на възможността да се "загубват" документи, сигнали и да не се търси отговорност.

V. **Анализ за съответствие с правото на Европейския съюз:**

Предложението е съобразено с европейското законодателство.

С оглед на гореизложеното, предлагам на Общински съвет Шумен да вземе следното:

Р Е Ш Е Н И Е:

Общинска администрация да изгради в срок от 3 месеца от влизане в сила на настоящото решение "Единен телефонен център за обслужване на граждани". Да осигури необходимата техника за непрекъснат запис на телефонен разговор без възможност за изтриване и манипулиране от оператор, както и да предвиди щатни бройки за 24-часово обслужване на центъра.

Добромир Драев
Общински съветник при
Общински съвет Шумен
гр. Шумен
14.10.2016 г.