



**ОБЩИНА БУРГАС
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК**

8000 Бургас
ул. „Шейново“ № 24, ет. 4

Тел: 056/846037; 056/846042
e-mail: ombudsman@burgas.bg

ОБЩИНСКИ СЪВЕТ БУРГАС
Регистрационен индекс и дата
08 00 051941 01.02.12
ОРБДС, Емкома, Ж
01.02.12г

Изм.№ 0800-2.....

Бургас. 01.02.....2011 г.

ДО
Г-ЖА СНЕЖИНА МАДЖАРОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
ОБЩИНСКИ СЪВЕТ
ГРАД БУРГАС

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО МАДЖАРОВА,

Изпращам Ви анализ на обажданията на гражданите от Община Бургас на тел: 112 за 2011 г.

Приложение: Анализ на обажданията на гражданите от Община Бургас на телефон 112 през 2011 г.

С уважение,

ТАНЮ АТАНАСОВ
Обществен посредник на Община Бургас

АНАЛИЗ

На обажданията на гражданите от Община Бургас на телефон 112 през 2011 г.

На 11 февруари 1991 г. Европейският съюз приема решение за създаване на Единен европейски номер за спешни повиквания, който да осигури унифицирана система за оказване на помощ на изпадналите в беда граждани.

Датата на обявяването на това решение е обявено за „Европейски ден 112“.

Въвеждането на тази единна система в нашата страна стартира през юли 2007 г. и завършва на 30 септември 2008 г.

В град Бургас, центърът е открит на 28 август 2008 г. и обслужва населението от областите в Бургас, Ямбол, Сливен и Ст. Загора.

Доверието на гражданите към този телефон непрекъснато нараства.

Наред с основната си функция да **сигнализира** всички институции и звена, имащи отношение към конкретния сигнал и да информира за предприетите действия, моето впечатление е, че на този телефон гражданите започнаха да звънят по всякакъв повод.

Налице е възлагане на една нова социална, по своето съдържание функция на тази система. Чрез телефон 112 те се обръщат към публичните органи на местната и държавната власт за всички проблеми, които ги вълнуват и по които търсят решение.

Какво показва анализа на сигналите на гражданите на тел. 112 за 2010 и 2011г.

Специалистите работещи в центъра са ги обособили в **25** направления.

През 2010 г. са регистрирани **1274** обаждания, като за 2011 г. са нараснали на **2560**, или двойно.

Този качествен скок, според мен, се обяснява както с повишеното доверие така и с нарасналата критична маса на несъгласие, сред гражданите, със съществуващите нередности в ежедневието ни от една страна и лесната комуникация с това модерно и безотказно средство за общуване от друга.

То замества тромавата процедура на писмената комуникация със съответните институции.

Общуването по електронен път е все още недостатъчно развита възможност на този етап.

Близо **пет пъти** нарастват сигналите на гражданите срещу **лошия въздух** /сигнали за обгазявания/, които дишаме в нашия град и някои селища на общината. За 2010 г. те са били **50**, регистрирани през месеците юни, юли и август, а през 2011 г. се увеличават на **235**, разпределени през цялата година, като изключение правят февруари и юни. Най –

многобройни са оплакванията през периода август - декември, като през ноември са **49**, а в последният месец са регистрирани **52** обаждания. Половинчатите мерки от страна на общинската администрация за ограничаване на шумовото замърсяване от ресторанти, барове и кафенета се изразява в близо **четири пъти увеличаване** на сигналите към тел. 112 по този проблем от **97** за 2010 г. на **342** за 2011 г. Нараснала е критичността на гражданите срещу нередностите и нарушенията по инженерната инфраструктура.

Обажданията за **неправилно** паркирани автомобили са се увеличили от **156** на **244**, неработещи светофарни уредби, липсващи знаци и маркировка от **85** на **258**, отстраняване на паднали дървета, камъни и предмети от **36** на **344** близо **10 пъти**.

Повишената активност на гражданите се изразява и в увеличаващите се сигнали свързани с несвоевременното отстраняване на спукани водопроводи, запушвания на канализационната система от **106** за 2010 г. на **245** за 2011 г., несветещо улично осветления от **88** на **136**, наличие на нерегламентирани сметища от **16** на **38**, агресивни бездомни кучета от **47** на **98**.

Съществено са нараснали и позвъняванията на тел. 112 за аварийни ситуации в газопреносната, електропреносната и електроразпределителната мрежа от **8** на **129**.

Намаляват обажданията за съществуващи предпоставки за ПТП от **66** на **44**, срещу непочистени, заледени и неопесъчени участъци от уличната настилка от **68** на **23**, падащи мазилки на жилищни и обществени сгради от **85** на **34**, бездомни хора от **12** на **3**.

Дори само количествения анализ показва къде са зоните на общественото недоволство.

Считам, че тези сигнали на гражданите заслужават по-голямо внимание както от органите на местната и държавната власт, така и от ръководствата на фирмите предлагащи публични услуги.

Кметът на Община Бургас всеки понеделник разглежда на оперативка всички проблеми, поставени от гражданите, през седмицата на тел. 112 и възлага на съответните служители конкретни задачи за тяхното отстраняване.

Надявам се, че и другите ръководства периодично правят оценка на сигналите за конкретните нередности в сферите на дейностите за които отговарят и най-вече за подобряване качеството на услугите, които те предлагат.

Чрез тел. 112 гражданите дават публична оценка на ефективността от дейността на институциите.

Таню Атанасов

Обществен посредник на Община Бургас