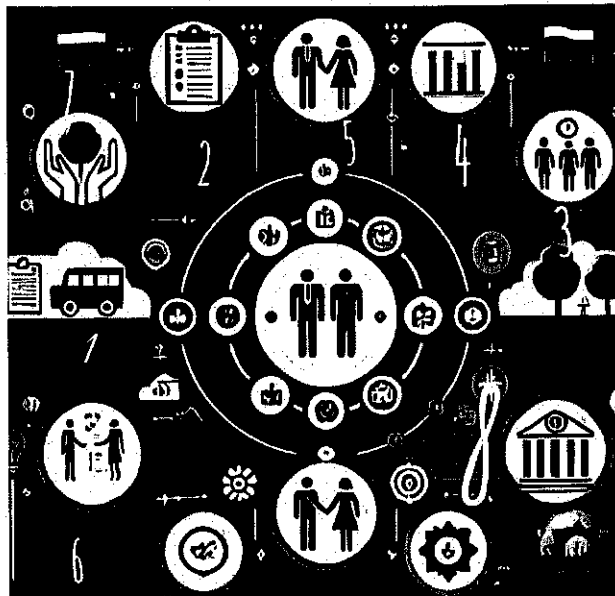


**КОНЦЕПЦИЯ НА НАДЯ КЛИСУРСКА ЗА ДЕЙНОСТТА НА
ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПАЗАРДЖИК**

1. ДОСТЪПНОСТ,
3. ПРИЕМСТВЕНОСТ,
5. СЪТРУДНИЧЕСТВО,
7. СЛУЖЕНЕ,



2. ПРОЗРАЧНОСТ,
4. НАДГРАЖДАНЕ,
6. ОТНОШЕНИЕ,
8. КОМУНИКАЦИЯ,

Елемент	Описание
Визия	Ефективен и прозрачен диалог между гражданите и администрацията, гарантиращ защита на правата и интересите на жителите чрез устойчиви и иновативни решения.
Мисия	Защита на правата на гражданите на община Пазарджик чрез посредничество и диалог с местната администрация, осигурявайки справедливо и ефективно разрешаване на конфликти и оплаквания.
Цели	<ol style="list-style-type: none"> 1. Гарантиране на правата на гражданите. 2. Укрепване на доверието между гражданите и местната власт. 3. Подобряване на качеството на административното обслужване. 4. Информираност на гражданите за техните права. 5. Социална роля
Дейности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием на жалби и оплаквания. 2. Посредничество и консултации. 3. Дигитална платформа за комуникация. 4. Образователни кампании и събития. 5. Партньорства с НПО и местни структури.

Конкретни стъпки за изпълнение

		Срок
1. Прием на жалби и оплаквания	1. Създаване на график за физически приемни дни в офиса на обществения посредник и във всички населени места от общината.	1 месец
	2. Въвеждане на онлайн система за подаване на жалби.	2 месеца
	3. Разработване на стандартни форми за подаване на сигнали (физически и електронни).	1 месец
	4. Разработване на алтернативни варианти за прием жалби.	3 месеца
	5. Провеждане на информационна кампания за начина на подаване на жалби и правата на гражданите.	3 месеца
	6. Оптимизиране на процедура за проследяване на жалбите и статус на разглеждането им.	2 месеца
	7. Осигуряване на отчетност пред гражданите за решените жалби.	Месечно
	8. Поддържане на архив за получените жалби и решенията по тях.	Постоянно

Елемент	Описание	
	9. Анализ на жалбите за идентифициране на системни проблеми в администрацията.	6 месеца
	10. Въвеждане на обратна връзка с гражданите за удовлетвореност от решенията.	6 месеца
2. Посредничество и консултации	1. Определяне на механизъм за посредничество между гражданите и администрацията при възникнали спорове.	2 месеца
	2. Изготвяне на процедури за консултации по най-често срещани административни проблеми.	2 месеца
	3. Организиране на обучения за персонала относно медиация и разрешаване на конфликти.	3 месеца
	4. Създаване на контактна мрежа със специалисти за допълнителни консултации.	4 месеца
	5. Осигуряване на отделни онлайн и физически консултативни сесии за гражданите.	Постоянно
	6. Регулярно публикуване на правни съвети и информация на уебсайта на посредника.	Ежемесечно
	7. Провеждане на форуми за разрешаване на обществени спорове.	При необх.
	8. Анализ на консултативната дейност и изготвяне на препоръки към администрацията.	6 месеца
	9. Привличане на експерти за посредничество при сложни казуси.	6 месеца
	10. Оценка на ефективността на медиационните действия чрез анкети за обратна връзка.	12 месеца
	11. Организиране и участие в обществени обсъждания по ключови за общината теми.	При необх.
	12. Изготвяне на препоръки във връзка с критични или необходими изменения и допълнения на нормативните актове, издавани от общинския съвет, свързани с правата на гражданите..	При необх.
3. Дигитална платформа - сайт за комуникация	1. Изграждане на уеб сайт за информиране и възможност за подаване на жалби, консултации и обратна връзка, евентуално при намиране на финансиране и на мобилно приложение. Използване на социалните мрежи за комуникация.	6 месеца
	2. Повишаване компетентностите на екипа за работа с новите дигитални платформи и администрирането им.	1 месец
	3. Публикуване на полезна информация за гражданите	Регулярно
	4. Интеграция със сайта на общината и общинския съвет за лесен обмен на информация.	5 месеца
	5. Изграждане на секция с често задавани въпроси на уебсайта.	2 месеца
	6. Провеждане на тестови период с граждани за обратна връзка и корекции на платформата.	6 месеца
	7. Поддръжка и редовни актуализации на платформата.	Постоянно
	8. Популяризиране на новите дигитални услуги чрез социални медии и рекламни кампании.	2 месеца
	9. Мониторинг и анализ на ефективността на платформата.	Ежегодно
	10. Създаване на бюлетин	3 пъти год.
4. Образователни кампании и събития	1. Организиране на годишен календар на образователни събития за правата на гражданите.	6 месеца
	2. Провеждане на тематични срещи в пенсионерски клубове и читалища за запознаване на гражданите с основните им права	6 месеца
	3. Създаване на кратки образователни видеоклипове, достъпни в социалните медии и на уебсайта.	4 месеца
	4. Организиране на открити дискусии с гражданите за конкретни правни и административни теми.	12 месеца

- | | |
|---|------------|
| 5. Партньорство с училища и университетите за повишаване на правната грамотност на младежите, в т.ч. създаване на предпоставки за избиране на Младежки обществен посредник. | 6 месеца |
| 6. Публикуване на статии и правни съвети в местни медии и онлайн платформи. | Ежемесечно |
| 7. Организиране на информационни дни във физическия офис за консултации с експерти. | Ежегодно |
| 8. Разпространение на брошури и образователни материали на публични места. | 6 месеца |
| 9. Оценка на резултатите от образователните кампании чрез анкети и проучвания. | Ежегодно |

**5.
Партньорства
с НПО и
местни
структури**

- | | |
|---|----------|
| 1. Регулярни срещи с неправителствените организации и структури в региона. | 2 месеца |
| 2. Организиране на форуми за обмен на информация и съвместни инициативи с НПО. | Ежегодно |
| 3. Сътрудничество с граждански инициативни групи за решаване на локални проблеми. | 4 месеца |
| 4. Разработване на съвместни проекти с НПО за защита на правата и подобряване на публичността на обществения посредник | 6 месеца |
| 5. Срещи с Националното сдружение на местните обществените посредници, Национален омбудсман за обмяна на опит и добри практики. | |

Социална роля - Освен чисто административните аспекти общественият посредник може да работи за подобряване на социалните услуги и правната защита на гражданите, борбата срещу насилието и дискриминацията, както и да насърчи проекти, фокусирани върху младежта, околната среда и други наболели въпроси.

За да бъде успешен общественият посредник в Пазарджик, неговата дейност трябва да е базирана на активното взаимодействие с гражданите, местната власт и неправителствените организации, като идеята е да се внедрят както модерните дигитални технологии, така и нови иновативни решения за улесняване на комуникацията и разрешаване на проблемите.

В тази концепция във вид на стратегически документ съм рамкирала основните неща, на които ще бъде базирана дейността ми, която е съобразена с проблемите на хората, характерни за община Пазарджик (от докладите на предшествениците става ясно, че основно те са свързани с инфраструктурата, околната среда, шумовото замърсяване, административни неуредици и социални въпроси) и ще се подчинява единствено на духа и смисъла на закона, интересите на гражданите и общината. Цялостният смисъл е търсене и зачитане на правото на добро управление и най-вече това общественият посредник **да служи по-добре на гражданите!** Те са тези, които ще определят дневния ред на работата ми със своите жалби и сигнали, а моята отговорност е да бдя за спазване на правата им.

Считам, че притежавам необходимите професионални, морални и нравствени качества за заемане на длъжността „Обществен посредник на територията на община Пазарджик“. Винаги съм била човек с активна гражданска позиция, добре познаваща функционирането на местната власт, на държавните и съдебните органи, което също ще способства утвърждаването на позицията като необходима, видима и близо до хората.

С уважение,

Надя Клисурск

24.10.2024г.