

АНАЛИЗ

за

постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2022 г.

Анализът за дейността на обществения посредник по постъпили жалби и сигнали през първите шест месеца на годината е изготвен съобразно регламента на чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора.

Анализът се представя на кмета на Община Стара Загора и пред Общински съвет – Стара Загора. Той не подлежи на приемане от ОбС – Стара Загора с решение, но е публичен и се представя също пред средствата за масово осведомяване при спазване на законовите ограничения за конфиденциалност.

През тези първи шест месеца на 2022 г. дейността на обществения посредник и работата на екипа продължиха в познатото русло и в обичайния си ритъм – всекидневно разглеждане и обработване на постъпващи жалби, сигнали, молби за съдействие и предложения на граждани, извършване на проверки, своевременно информиране и изпращане на отговори до жалбоподателите.

Поставените за разглеждане въпроси обхващат широк спектър от проблеми в различни направления и по-долу в дял I са обособени тематично в няколко групи/ресори. По всички тях е даден писмен или устен отговор, предоставена е консултация, информация за предприетите действия или просто съвет как да се постъпи, което е илюстрирано с няколко конкретни примера (частична извадка) в следващия дял II. Следва резюме и изводи, както и информация за други дейности и инициативи на местния омбудсман.

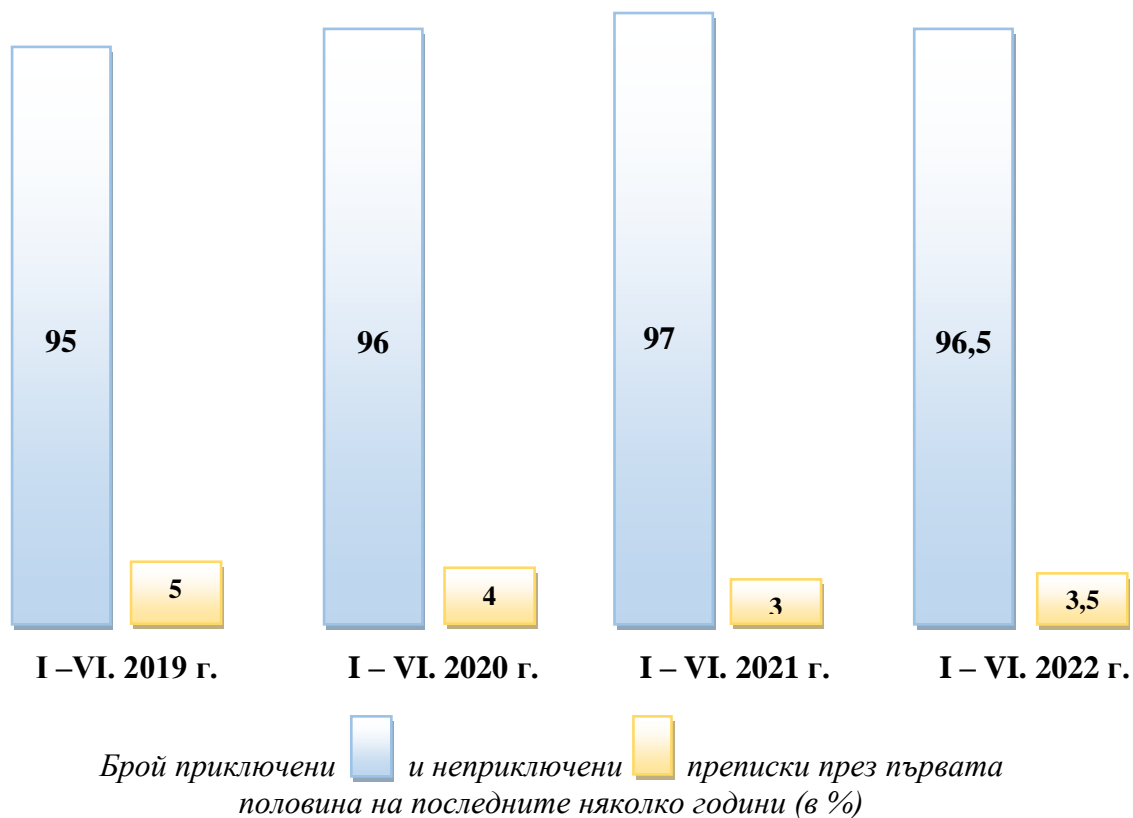
Представеният Анализ е първи от настоящия втори мандат на обществения посредник и затова изложената в него информация е обособена във вече познатите отпреди няколко основни дяла:

- Дял I Справка за броя, предмета и разпределението на жалбите, сигналите и запитванията. Приключени/неприключени преписки.
- Дял II Отговори по жалби и запитвания, отправени предложения и препоръки. По-важни конкретни примери.
- Дял III Кратко резюме и изводи.
- Дял IV Други дейности и съпътстващи инициативи.
- Дял V Приложения (таблици и диаграми).

Справка за броя, предмета и разпределението на жалбите, сигналите и запитванията. Приключени/неприключени преписки.

Общо за периода **01. 01. 2022 г. – 30. 06. 2022 г.** постъпилите в приемната и заведени в регистъра сигнали, жалби, запитвания и молби за съдействие към обществения посредник възлизат на **173 броя – 74** през първото тримесечие на годината и **99** през второто. Близо половината от тях са след непосредствено посещение на гражданите в приемната, но предвид по-бързия и лесен начин за контакт с обществения посредник и сега продължават да преобладават постъпилите по електронен път, по пощата или по телефона. В началото и в края на периода (през месеците януари и юни) е регистрирана по-голяма активност – обяснима на първо четене с наличието на повече празнични и почивни дни през останалата част от времето, а на второ – с отмяната на извънредната епидемична обстановка в страната и последвалото активизиране на гражданите.

Работата е приключена в **96,5 %** от случаите. Към началото на месец VII. 2022 г. остават неприключени/текущи общо **6** случая (3,5 %, спрямо 3 % и 4 % за същия период на 2021 г. и 2020 г., видно от диаграмата по-долу). Работата по последните заведени преписки продължава и в настоящия момент.



Регистрираните и разрешени казуси по отделните направления и такива с навреме предоставени консултации, информация и съвети по тях, са както следва:

Случаи по ЗУЕС – 18 на брой. И в този анализ следва да се подчертае високият и непроменен брой на тези случаи. Очевидно отношенията в етажните собствениности ще продължат и за в бъдеще да са достатъчно невралгични, предвид фактори като отчужденост, дистанцираност, социално неравенство, различия в манталитета и пр. А това са сериозни предпоставки за възникването на чести междусъседски войни. Във всички подобни случаи ролята на обществения посредник е да се ангажира с подробно разясняване на гражданите на правата и задълженията им, редът за тяхното упражняване и спазване, какви са конкретно приложимите правни норми, както и оказване на практическа помощ в нередки случаи – било на домоуправители, било на собственици или ползватели.

В същото направление, заедно с останалите обществени посредници в страната, сме изразили и обединили становище с Националния омбудсман за необходимостта от законодателни изменения и допълнения в ЗУЕС, което отстояваме вече в продължение на една година. Сред препоръките могат да се изброят: увеличаване правото на местните власти да упражняват контрол по прилагането на ЗУЕС, прецизиране уредбата на вноските за управление и поддръжка на общите части, като същите се дължат от собствениците без оглед обитаемостта или не на обектите, облекчаване на кворумите за провеждане и вземане на решения от ОС на собствениците (с оглед на нарастващия брой необитаеми жилища) и пр.

На следващо място по брой се нареждат казусите, свързани с административното обслужване – 12 бр. Те се отнасят до издаване на актове за гражданско състояние, придобиване на българско гражданство, регистрация по постоянен или настоящ адрес и пр.

Също 12 на брой са и случаите, касаещи местните данъци и такси. Спрямо същия период на миналата година се наблюдава увеличение цели 3 пъти. Особено тук най-често се свързва със стари задължения и питания за давностните срокове, както и липсата на уведомителни писма към гражданите. Не липсват и оплаквания от сривове в системата за обслужване.

През отчетния период се запазва стабилен броят на сигналите и жалбите по отношение дейността и предоставяните услуги от В и К дружеството в Стара Загора – 10 бр. спрямо 11 за миналата година. Този ресор отново се нарежда на 3-то място по брой жалби и сигнали. Освен високите сметки, плащани от гражданите и постоянното допълнително начисляване на потребена вода, характерно в това направление най-вече за последния месец юни, е, че хората не са навреме предупреждавани/уведомявани за предстоящите ремонтни дейности на цели улици и квартали, което им създава редица неудобства.

В останалите сектори ситуацията е следната: жалби и сигнали по ЗУТ – 9 бр., благоустройство – 8 бр., такива по ЗСПЗЗ – 5 бр., сметосъбиране и извозване – 5 бр., градски транспорт и паркиране – 5 бр., екология – 3 бр., общински жилища – 2 бр., и т. н., подробно представени в таблица № 1 в приложенията.

Продължават и казусите, свързани с проблеми от действия на колекторски фирми, но докато не бъдат предприети законодателни промени тези случаи няма да могат да се разрешават успешно. Затова и Националният омбудсман настоя за конкретни, спешни промени – вземанията срещу потребител да са непрехвърлими, освен ако същия не е дал изрично и в писмена форма съгласието си, като това бъде уговорено в отделна клауза в договора или анекс, а не като част от общите условия, засилване на контрола, създаване на специален регистър на фирмите за събирания на вземания, предвиждане на санкции при неспазване на законовите разпоредби. Друго справедливо за гражданите предложение бе направено за забрана задълженията за комунални и битови услуги да се прехвърлят на фирми за събиране на вземания.

Освен посочените направления през разглеждания период са отправени не малък брой питания и сигнали по трудово-правни въпроси, по здравни проблеми, за доставчици на услуги, социално подпомагане, реда за сезиране на КЗП и пр. Видно от таблица 1 в приложенията, броят на тези случаи остава почти същия спрямо миналата година.

Отделно два случая, свързани с лица излежаващи присъдите си в Старозагорския затвор, са съгласувани и разрешени с администрацията на Националният омбудсман, съобразно правомощията на омбудсмана като Национален превантивен механизъм, отнасящи се за местата, където се намират лица, лишени от свобода.

Само 1 – 2 от регистрираните казуси са свързани с отшумяващата ковид ситуация в страната. И това е напълно естествено, след като от 1 април 2022 г. бе

отменена извънредната епидемична обстановка и хората се завърнаха към нормалния си начин на живот.

Други 6 попадат в графата „извън правомощията“, което е 3 пъти по-малко в сравнение с преди (същия период на миналата година).

Типичното и през този период в работата на институцията е това, че няма върнати граждани или такива, на които да не им е оказано необходимото съдействие.

Извън тези сигнали и запитвания, анонимни жалби не са приемани и разглеждани, както повелява и чл. 21, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник.

Допълнително в приложението към настоящия Анализ – в таблици № 1, 2 и 3, е представен броят и класифицирането на жалбите и сигналите според естеството на визираните в тях проблеми. Също и разпределението им според местоживеенето на подателя (в града, в общината, в друга община или в чужбина), което в процентно отношение се запазва почти непроменено.

Отговори по жалби и запитвания, отправени предложения и препоръки. По-важни конкретни примери.

По всички регистрирани казуси институцията на обществения посредник е дала устна или писмена информация или съвет на жалбоподателя какви действия да предприеме и се е произнесла по основателността и предмета на жалбите и сигналите. В зависимост от естеството на поставените проблеми са инициирани проверки, изразени са становища и са направени препоръки пред съответните общински органи или структури, с цел защита и удовлетворяване правата на хората.

С изключение на последните 6 (шест) текущи преписки, няма друг регистриран случай, по който да не е предоставен писмен отговор или даден устен такъв на момента по телефона или на място в приемната, да не е правно консултиран даден гражданин и подробно информиран за правата си.

Освен входящ регистър със заведените жалби и сигнали, институцията продължава да води и изходящ такъв, в който са регистрирани 24 изходящи писма за изминалите 6 месеца.

За резултатите от дейността на обществения посредник освен по броя, вида и засегнатата по направления проблематика, може също да се съди и по конкретни примери. В анализа е невъзможно, пък и не е необходимо, да се опишат всички случаи, затова по-долу ще си позволя да посоча само по 1 – 2 от по-важните конкретни действия и примери за предоставени отговори, изготвени и отправени предложения и препоръки (писмени и/или устни) от страна на обществения посредник по жалби/сигнали на граждани или техни организации, с цел постигане на удовлетворяващ ги резултат:

ЗУТ

» жалба с вх. № 070/24.03.2022г. е след повече от три месеца липса на отговор от община Стара Загора и поредно сезиране на обществения посредник – казусът е във връзка с поземлен имот в землището на с. Малка Верея, собственост на старозагорски граждани, по случая след повторна намеса от моя страна е назначена от кмета на общината Комисия, същата се е произнесла да бъде издадено Удостоверение за идентичност, с което да се идентифицира въпросния имот и в крайна сметка такова е издадено, с което са удовлетворени и исканията на жалбоподателите. Казусът е сред останалите текущи такива от 2021 г., което ми дава основание отново да проявя възискателност и да напомня и препоръчам на общинската администрация да спазва нормативно заложените срокове за отговори по жалби на граждани.

Административно обслужване

» жалба с вх. № 042/08.02.2022г. е във връзка с раждането на дете в чужбина и липсата/неиздаването на акт за гражданско състояние (Акт за раждане) на детето нито от чуждата, нито от българска страна. По казуса препоръчах на родителите най-напред да се опитат да се снабдят с надлежен писмен документ от другата държава. Случаят беше представен и пред г-жа Диана Ковачева за становище, което е поредно доказателство за доброто сътрудничество и постоянно взаимодействие с администрацията на Националния омбудсман по различни въпроси на гражданите.

» при посещение в приемната и запитване с № 048/16.02.2022г. на старозагорска гражданка от украински произход как може да придобие българско гражданство – направена е подробна консултация на място и след съобразяване с факта, че гражданката има дългогодишен брак с българин, изразих становището си, че щом отговаря на условията по чл. 12 и чл. 13 от ЗБГ може да придобие българско гражданство по натурализация, без да се изисква освобождаване от досегашното ѝ гражданство. За целта ѝ е съдействано да се снабди с необходимите документи и да подаде молбата си за натурализация лично в Министерството на правосъдието.

Етажна собственост

» при посещение в приемната и направено питане с вх. № 021/20.01.2022г. за предстоящ ремонт на фасада на жилищен блок – подробно разяснени са условията по чл. 48 от ЗУЕС за извършване на необходим ремонт, необходимостта от решение за това на ОС, начина за разпределяне на разходите между собствениците, ползването на средства от фонд „ремонт и обновяване“ и пр.

» по сигнал с вх. № 098/11.05.2022г. за редовно незаплащане от собственик на разходите за управление и поддържане на общите части на етажната собственост – предоставена е информация за начина на разпределяне на разходите и заплащането на таксите по смисъла на чл. 51 от ЗУЕС, както и реда за санкциониране по чл. 55 и чл. 57 от същия закон.

» по сигнал с вх. № 144/15.06.2022г. с оплакване за нарушаване на тишината и спокойствието от съседни през нощните и дневни часове за почивка – направена е консултация и е посочен редът за упражняване на правата по приложимия в случая ЗУЕС, като е препоръчано нарушението да бъде установено с Констативен протокол от УС на ЕС (респ. управителя и двама собственици или ползватели) в три екземпляра, за да може впоследствие общинската/районната администрация да състави Акт за установяване на нарушението, а кметът да издаде Наказателно постановление и да бъде санкциониран нарушителят (чл. 57 от ЗУЕС). При необходимост е указано, че може да се позвъни и на тел. 112.

Благоустройство

» тук конкретно могат да се посочат инфраструктурни проблеми на гражданите, живущи в кв. „Самара-1“, за което имам уверението от страна на общинската администрация, че ще бъдат взети под внимание и ще се погрижат за разрешаването им.

Екология

» жалба с вх. № 108/25.05.2022г. е с основателно оплакване, че на ул. „Поп Минчо Кънчев“ № 151 има опасен изгнил орех, от който се отчупват и падат големи клони в непосредствена близост на разпределително табло на електроразпределителното дружество. След поредна буря има нанесени щети от дървото върху гараж и улуци на къща, а се създават и предпоставки за възникване на още инциденти. Търси се съдействие за премахване на опасното дърво – след навременно посредничество с ресорните общински служители, въпросното дърво е премахнато и опасността е отстранена. В знак на признателност институцията получи няколко благодарствени писма от живущите в района.

Местни данъци и такси

» по жалби и питання с вх. № 003/04.01.2022г., № 026/26.01.2022г., № 037/03.02.2022г., № 061/11.03.2022г. и др. – направена е консултация, предоставена е информация и е оказано съдействие за решаване на различни казуси на граждани, свързани с Местни данъци и такси на община Стара Загора – давностни срокове, липса на уведомителни писма, дистанционно плащане и пр.

Земеделски земи (по ЗСПЗЗ)

» след зачестили сигнали на граждани, касаещи техни имоти в м. „Табашка река“ и м. Гьока“ или това са т. нар. земи по § 4 (Параграф 4) от ЗСПЗЗ (общо над 500 имота), сезирах общината по повод извършваните геодезически заснемания и сроковете за развитие на процедурата. От нач. на м. VI. 2022 г. имам писменото уверение от общинска администрация, че заповедите за признаване правото на собственост на ползвателите са подготвени и след като се прегледат, одобрят и подписват, следва обявяването им.

Други

» по жалба с вх. № 081/13.04.2022г. е осъществено взаимодействие с EVN по повод възстановяване на ел. захранването в частен имот на старозагорски гражданин – поисках от дружеството да бъдат изяснени условията за подаване на ток към имота, след което изпратих писменото си становище на жалбоподателя с уточнението за реда и процедурите в подобни по-особени случаи с право на преминаване през имота.

» по жалба с вх. № 350/15.12.2021г. е сезирана с питане от моя страна Басейнова дирекция - „Източнобеломорски район“ по проблем на старозагорски гражданин, свързан с вписване в регистъра по Закона за водите на водовземно съоръжение – през януари 2022 г. получих отговор от Дирекцията и преди изтичането на нормативно установените срокове проблемът на гражданина вече беше разрешен. Това е още един пример за успешно приключил казус, останал текущ от предишната година.

» извършени на място проверки по сигнали на граждани във връзка с инфраструктурни проблеми, сметоизвозване, незаконни строежи и преместваеми съоръжения и последващо настояване пред администрацията за своевременно законоустановено решение.

» жалби с вх. № 018/19.01.2022г., № 031/28.01.2022г., № 101/13.05.2022г., № 114/01.06.2022г. и др. подобни касаят проблеми на хора с увреждания, вкл. такива конкретни затруднения, свързани с издадени в чужбина болнични листове, лечение в други държави, както и изтеклите експертни ТЕЛК решения след отмяната на извънредната епидемична обстановка, което ги оставя без социална подкрепа. В тази връзка се поддържаше непрекъснат контакт и сътрудничество с Националния омбудсман и неговия екип. Госпожа Ковачева, предвид правомощията които има и на база множеството други такива казуси в цялата страна, представи на вниманието на председателя на НС и депутатите от социалната комисия конкретно законодателно предложение за автоматично удължаване срока на изтеклите ТЕЛК решения с три месеца след епидемичната обстановка, което впоследствие беше припознато и внесено от народни представители.

По същия повод трябва да спомена и постоянното ми взаимодействие с НОИ за изясняване и разрешаване на няколко такива казуси със старозагорски граждани лекувани в чужбина.

Кратко резюме и изводи.

Посоченото в този анализ се основава единствено на непосредствените наблюдения и конкретната работа на обществения посредник по отразените в регистъра жалби, сигнали и запитвания.

И през изтеклото 6-месечие на 2022 г. в институцията на обществения посредник ежедневно се приемат както писмени сигнали и жалби, така и устни сезирания и/или въпроси, поставени при личните посещения в приемната, но и чрез телефонни обаждания.

Отново преобладават постъпилите по електронен път (на познатия e-mail адрес: ombudsman@starazagora.bg и на сайта <http://ombudsman.starazagora.bg> – блок „Поддай жалба онлайн“) жалби и сигнали, което е и по-лесно, и по-бързо, и по-удобно за гражданите.

При поставен устен въпрос, на който общественият посредник или сътрудникът му могат да отговорят директно на момента, гражданите получават отговор/правна консултация /справка веднага. При въпрос, който изисква допълнителна информация, се прибегва до устно или писмено допитване до съответната административна служба или звено. При устни оплаквания обикновено се уточняват подробности по поставения казус, било в разговор с гражданите на място, било чрез допълнително писмено изложение на фактите.

Всички посочени случаи (писмени или устни) са надлежно отразени във водения редовно в приемната регистър на жалбите и сигналите. От него е видно, че за пореден път и през това шестмесечие се отчита едно стабилно и почти непроменено ниво на регистрираните казуси – не само по брой, но и по някои от по-важните направления/ресори. Запазва се интензитетът на посещенията и същността на работата на институцията, който факт подчертава утвърдеността на същата.

Традиционно продължава и контактът с хората от селата на общината. В тази връзка трябва да спомена, че са десетки получените сигнали и/или запитвания от жители на селата Малко Кадиево, Калояновец, Загоре, Горно Ботево, Казанка, Змейово, Лясково, Малко Дряново и др. След запознаване с техните проблеми, те също са информирани за правата им и възможностите за разрешаване на поставените казуси. Очерталата се тенденция към местния омбудсман да се обръщат по-често жителите на гр. Стара Загора и в по-малка степен жителите на селата, идва да подсказе, че и за в бъдеще следва да продължи организирането и провеждането на изнесени съвместни приемни по селата в Старозагорска община. Така много повече хора ще имат възможност да защитят правата и законните си интереси, възползвайки се от посредничеството на обществения посредник на територията на Община Стара Загора.

Само 4 % от сигналите и запитванията са от други общини – Чирпан, Раднево, Нова Загора и др., но и по тях е оказано навреме съдействие или са пренасочени към друга институция по компетентност.

За резултатността и добрата познаваемост на работата на местния омбудсман и в този анализ ще посоча като пример получаването и регистрирането на питания и направени консултации по телефона на българи (старозагорци) от чужбина – от Гърция, Германия, Великобритания и др. страни. По брой и в процентно отношение тези случаи остават почти непроменени спрямо същия период на миналата 2021 г. (вж. приложенията).

Натрупаният опит през годините, доказаната ефективност от свършената през това първо полугодие на 2022 г. работа, както и предварително обявените цели на институцията – всичко това ме задължава и занапред да:

► се стремя да допринасям за по-голяма прозрачност и разбираемост от гражданите на правилата и нормативната база и процедури, свързани с различните казуси от стопански, правен и/или житейски характер.

► настоявам при отправени от моя страна писмени препоръки/предложения и/или становища административни служби да ме уведомяват писмено дали ги приемат или не, какви мерки и в какви срокове възнамеряват да предприемат.

► препоръчвам да не се допускат: прояви на формализъм или пасивност от страна на отделни служители от администрацията, просрочване или неполучаване на отговори по жалби на граждани, непроизнасяне в срок, както и такива на административна инертност.

► настоявам за по-широка публичност, информираност за срокове и навременно предизвестяване на инфраструктурни дейности и ремонти в отделни квартали, за да не бъдат създавани затруднения на гражданите по придвижване, паркиране и пр., както това се наблюдава при започналите наскоро улични и ВиК ремонти в северните части на града.

► продължавам да се самосезирам по общественоз значими въпроси – като напр. почистването и поддържането на гробищния парк, навременното почистване и правилно използване на контейнерите/кошчетата за отпадъци, осигуряване на допълнителна маркировка и др. подобни.

Изразените становища, отправените предложения или препоръки по конкретни случаи от институцията след сезиране на казуси на граждани имат една цел - по възможност по-бързо и адекватно разрешаване на проблемите на гражданите – нещо, във връзка с което многократно съм апелирала за облекчаване на административната тежест и подобряване качеството на административните услуги.

Други дейности и съпътстващи инициативи.

Извън задължението по чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора за изготвяне на 6-месечен анализ за постъпилите жалби и сигнали и работата по тях, през първото полугодие на 2022 г. са предприети и ред други инициативи и са осъществени следните мероприятия:

> 08. 02. 2022 г. – участие в организирания от Националния омбудсман Диана Ковачева форум на тема: „Агресията и психичното здраве в училище – необходими мерки“. Форумът анализира проблемите, свързани с психичното здраве на децата и зачестилите случаи на детска агресия – над 4 000 за миналата учебна година. В дискусиата, която продължи над три часа участваха министърът на образованието, народни представители, директори на училища, местни обществени посредници, представители на Уницеф и др. Във форума активно участие имаше и Младия омбудсман и е поредно свидетелство за традиционното ни добро сътрудничество и взаимодействие с Националния омбудсман и неговия екип, както и с останалите обществени посредници в страната.

> 02. 2022 г. – стартиране на проекта „Младите в атака“ с първия по рода си мастър клас за ученици. Той е част от уникална младежка програма, която цели повишаване на медийната грамотност и познаване правата на гражданите в областта на медийното право. Инициативата включва три мастър класа с теоретическа и практическа част. Осъществява се в партньорство между „НБП“, Фондация „Постижения“, с подкрепата на Община Стара Загора, Обществен посредник към Община Стара Загора, РИМ – Стара Загора.

> 28. 02. 2022 г. – отбелязване Деня на редките болести и подкрепа на Националния алианс на хората с редки болести. Популяризиране на проблемите на хората с такива болести и по-често дискутиране по тази здравна тема.

> 03. 03. 2022 г. – Младите омбудсмани на Млада Загора с подкрепата на Обществения посредник организираха и проведеха прекрасен онлайн конкурс за фотография „Трети март през моя обектив“, за ученици от 8 до 12 клас включително. Победителка е Миглена Георгиева, ученичка от 10 клас на СУ "Христо Ботев". За всички участници е предвиден практически клас по фотография и бяха връчени грамоти за участие.

> 18. 04. 2022 г. – патронаж и участие в журито на поредната междуучилищна викторина „1000 причини да се гордеем, че сме българи“. В надпреварата се включиха отбори от ГПЧЕ “Ромен Ролан” (1-во място), ППМГ “Гео Милев” (2-ро място), СУ “Максим Горки”, ПГСАГ “Лубор Байер”, СУ “Васил Левски” (3-то място), ПГСД “Инж. Недьо Ранчев”, НГВМ “Иван Павлов” и ПГКНМА “Минко Балкански”. Цел – младите хора да опознаят историята, корените, града си и да бъдат активни в подобни инициативи.

> 26. 04. 2022 г. – съпричастност и включване в мероприятията по отбелязване Световния ден за борба срещу синдрома на родителското отчуждение (PAS) – инициатива на Младите омбудсмани на Млада Загора.

> Продължава да се поддържа и усъвършенства механизма на постоянно взаимодействие с органите на местно самоуправление на община Стара Загора, с Областна управа – Стара Загора, с Адвокатска колегия – Ст. Загора, със старозагорската СГКК към АГКК, РЗИ, МВР, РС, РП и други местни и държавни институции.

> Оказване съдействие и подкрепа на Младия омбудсман на Стара Загора и заместника му във всички организирани от младите хора дейности и инициативи.

> 07. 06. 2022 г. – участие в проведената в Културен център Стара Загора тържествена церемония по награждаване на участниците в петото издание на Националния ученически конкурс „Ще обичам аз от сърце таз земя и тоз народ“, организиран от Второ основно училище „П. Р. Славейков“ Стара Загора със съдействието на Община Стара Загора и РУО-Стара Загора. Специална грамота на омбудсмана на Стара Загора бе връчена на Камелия Драгова от II ОУ „П. Р. Славейков“ Стара Загора.

> Подкрепа на училища, СНЦ, НПО и участие в организираните от тях полезни срещи, общественоназначими събития и мероприятия, проведени на територията на Община Стара Загора – инициативи за и с деца и/или млади хора. Това ще продължава да бъде във фокуса на дейността ни, тъй като защитата на правата и интересите на участниците в образователния процес и на децата като уязвима категория субекти винаги е била от съществено значение за институцията.

> 11. 06. 2022 г. – присъствие и при представянето на Алумни клуб „Ромен Ролан“. Инициаторите предвиждат да се организират кампании за личностно, образователно и професионално развитие на млади хора. На събитието присъстваха първият директор на гимназията господин Кънчо Матов, и госпожа Иванка Сотирова, директор в периода 1996 – 2011 г., заместник кмет на Община Стара Загора.

> 17. 06. 2022 г. – участие с тематична лекция „Граждански активизъм и журналистиката“ в третия мастор клас по проект „Младите в атака“. Освен теоретична част събитието включва и практически семинар с конкретни задачи за участниците.

> Продължават периодичните и редовни срещи с представителите на медиите в Стара Загора. Чрез тях се поддържа добра информираност за дейността и инициативите на обществения посредник. Постоянно публично разгласяване на същността, функциите, дейността и мисията на институцията.

Представеният на Вашето внимание Анализ на подадените и регистрирани през периода **01. 01. 2022 г. – 30. 06. 2022 г.** сигнали, жалби и молби за съдействие към обществения посредник на територията на община Стара Загора не е само едно поредно публично оповестяване на резултатите от работата на местния омбудсман. Той е свидетелство за откритост, обективност и безпристрастност в извършваната дейност, за доказаното устойчиво доверие на гражданите към институцията като допълнителен гарант на спазването на техните права, свободи и законни интереси.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Постъпили жалби, сигнали и запитвания (в %) според местоживеенето на подателя

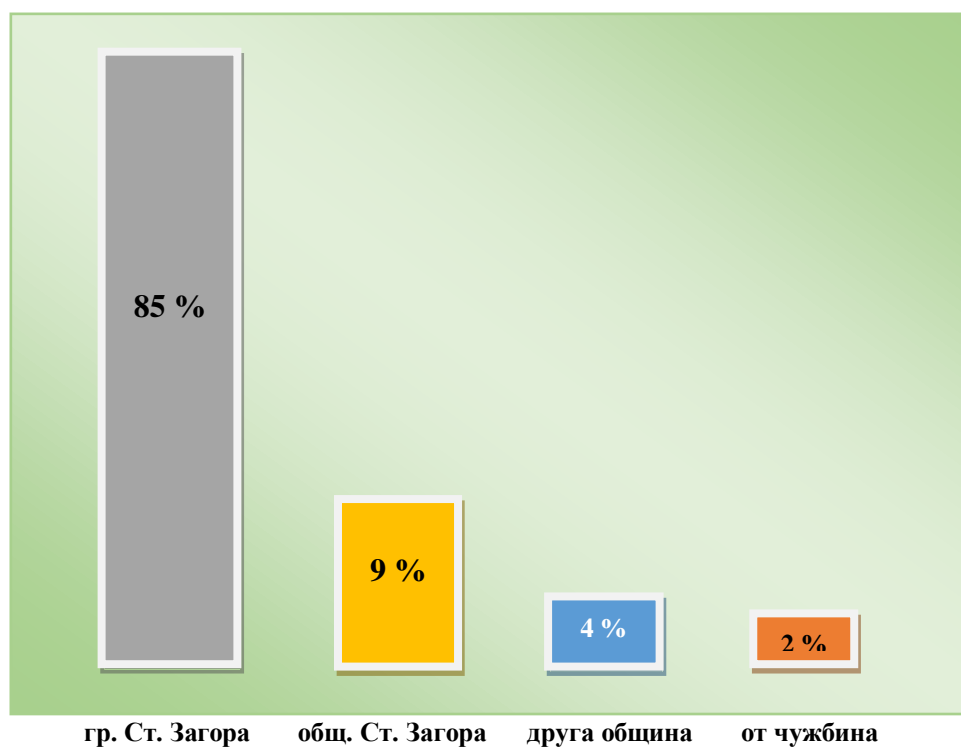


Таблица № 1

Класификатор	Първо полугодие на 2022 година						
	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
1. Устройство на територията	1	1	2	1	1	3	9
2. Административно обслужване	4	4	1	0	1	2	12
3. Етажна собственост	4	3	2	1	3	5	18
4. Благоустройство	0	0	1	1	3	3	8
5. Сметосъбиране и извозване	0	1	0	1	1	2	5
6. Общински жилища	0	1	0	0	1	0	2
7. Екология	0	0	1	1	1	0	3
8. Градски транспорт, паркиране	2	0	1	0	2	0	5
9. Местни данъци и такси	2	2	3	1	2	2	12
10. Обществен ред и шум	0	0	0	0	0	1	1
11. Реституция (обезщетяване)	0	0	0	0	0	0	0
12. Училища и детски градини	0	2	1	0	1	3	7
13. Земеделски земи	2	0	2	0	0	1	5
14. В и К	4	1	2	0	1	2	10
15. Достъп до информация	1	0	0	0	0	0	1
16. Други проблеми (трудова-правни, социално подпомагане, КЗП, доставчици на услуги, адм. нарушения и пр.)	12	8	2	7	6	34	69
17. Случаи извън правомощията (в т. ч. ЧСИ и колекторски фирми)	1	0	0	3	0	2	6
Всичко	33	23	18	16	23	60	173

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2022 г. според тяхната класификация (вкл. и тези, получени по телефон).

Таблица № 2

Жалби и сигнали	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
Постъпили	33	23	18	16	23	60	173
Приключени	33	23	18	16	22	55	167
Неприключени/текущи	0	0	0	0	1	5	6

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2022 г. по месеци.

Таблица № 3

Въведени в регистъра	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
ВХОДЯЩИ (писмени, устни и по ел. път, в т.ч. и такива с прогокол)	33	23	18	16	23	60	173
ИЗХОДЯЩИ	4	2	4	3	8	3	24

Данни за входящия и изходящ регистър за първото полугодие на 2022 г.

Анализът за постъпилите жалби при общественя посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2022 г. е изготвен на основание чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на общественя посредник, той е публичен и ще бъде представен и пред средствата за масово осведомяване.

30.06.2022 г.
Стара Загора

Обществен посредник на територията на
Община Стара Загора:
(Надежда Чакърва)