

АНАЛИЗ

за постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2021 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 и пред средствата за масово осведомяване при спазване на законовите ограничения за конфиденциалност.

И през изминалите шест месеца на 2021 г. дейността на обществения посредник и работата на екипа продължиха в познатия обичаен 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.

След кризисната 2020 г., макар и временно ограничени, посещенията в приемната на институцията никога не са били преустановявани и продължиха, но вече с друг интензитет. В самото начало на първото полугодие на 2021 г. характерните преди лични контакти на гражданите с обществения посредник и подаването на жалби директно в приемната леко отстъпиха на предпочитаното използване на електронното подаване на сигнали, както и на запитванията по телефон. Това съвсем не означава, че като бройка случаите са намаляли – напротив, наблюдава се едно стабилно ниво на регистрираните казуси, независимо от продължаващата в страната пандемична обстановка. Вече след разхлабването на ограничителните мерки, през второто тримесечие на 2021 г. бе отчетен почти два пъти по-голям брой сезирания. Последният факт сам по себе си говори за постепенно връщане към нормалния живот и напълно

очаквано гражданите се възползваха от възможността да посещават по-често приемната.

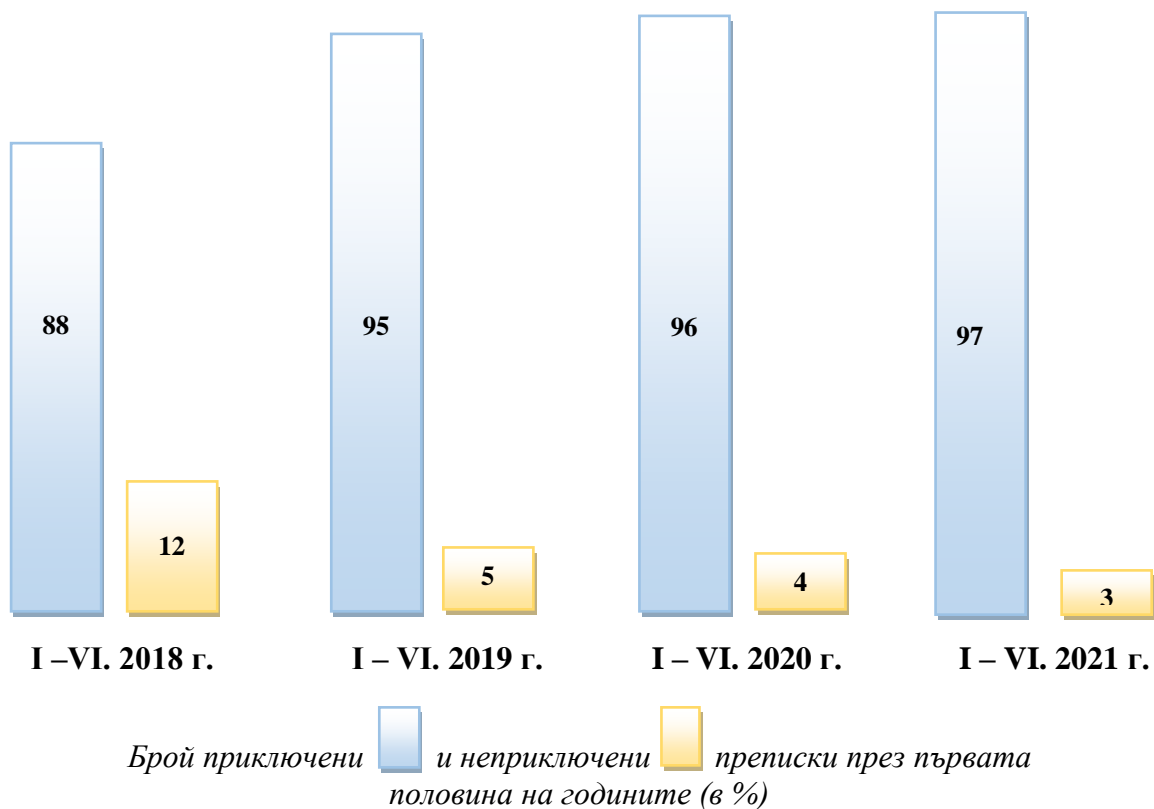
Въпросите, които се поставят за разглеждане са широкоспектърни и по-долу в дял I са обособени тематично в няколко групи/ресори. По всички тях е предоставена писмена или устна консултация, информация за предприетите действия или просто съвет как да се постъпи.

Настоящият Анализ е последен за този мандат на обществения посредник. Ето защо съм си позволила някои сравнения с работата от предишни години, нищо че като цяло изложената след това кратко въведение информация е обособена в същите както и преди няколко основни дяла:

- Дял I Справка за броя, предмета и разпределението на постъпилите жалби. Приключени и неприключени преписки. Особени случаи.
- Дял II Отговори по жалби, отправени предложения и препоръки. По-важни конкретни примери.
- Дял III Анализ и изводи. Кратко резюме.
- Дял IV Други дейности и съпътстващи инициативи.
- Дял V Приложения (таблицы и диаграми).

Справка за броя, предмета и разпределението на постъпилите жалби. Приключени и неприключени преписки. Особени случаи.

Постъпилите през периода **01. 01. 2021 г. – 30. 06. 2021 г.** сигнали, жалби и молби за съдействие към обществения посредник възлизат общо на **175 броя** – 67 през първото тримесечие на годината и 108 през второто. Всички те са въведени в регистъра, като за разлика от предишни години обяснимо преобладават постъпилите по електронен път или по телефона. Писмените такива също не са малко, но очевидно в пандемична обстановка гражданите предпочитат по-бърз и по-лесен начин за контакт със своя обществен посредник. 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. В 97 % от случаите работата по тях е приключила, в т. ч. и по останалите от предходната 2020 г. преписки. Към началото на месец VII. 2021 г. остават неприключени/текущи общо 5 случая (ок. 3 %, спрямо 4 % за същия период на 2020 г.) и заведени преписки по тях. Работата по тези казуси продължава и към настоящия момент, а разликата в това отношение през всичките четири години от мандата е онагледена в диаграмата по-долу.



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.

Преди всичко трябва да се отбележи динамиката и нарастването в сравнение със същия период на предходната 2020 г. (а и спрямо предишни години) на случаите по ЗУЕС, касаещи отношенията в етажната собственост – 21 на брой. Само през последните месеци на всяко едно от двете 3-месечия (март и юни) са регистрирани повече от половината от тези казуси. Тук особено си проличава ролята на обществения посредник, който съобразно мисията и приоритетите си, във всички подобни случаи е предоставил своевременно на гражданите необходимата правна информация и ги е консултирал как конкретно да постъпят според разпоредбите на закона. Често е оказвана и ценна практическа помощ на домоуправителите, като са им набавяни образци от формуляри, необходими други документи или примерни правилници за вътрешния ред в ЕС.

Анализирайки по-подробно тези случаи, трябва да се посочи, че най-често те са свързани с шум от съседни в късните часове на денонощието, течове от горните етажи или наводнени мазета, отглеждането на домашни любимци, дължимите суми по управлението на ЕС и др. подобни. Не липсват обаче и оплаквания от дейността на професионални домоуправители, от липсата на прозрачност и отчетност при събиране и разходване на средства или например трудно/рядко свикване на общи събрания при явно неудовлетворение от управлението на собствеността.

Благоустройство – в това направление броят на жалбите и сигналите се запазва непроменен спрямо същия период на 2020 г. – 12 бр. Сигналите са предимно за лошо състояние на улици и тротоари, занемарени междублокови пространства, недовършени ремонтни дейности или изоставени след ремонт отпадъци, изкъртени и занемарени пейки и кошчета за смет в паркове и градски градини. Това са все неща, които пряко касаят добрата уредба на града и удобствата за живеене в него.

През отчетния период се наблюдава леко увеличение на сигналите и жалбите по отношение дейността и предоставяните услуги от В и К дружеството в Стара Загора (11 на брой спрямо 8 за миналата година). Така въпросният ресор се нарежда на 3-то място по брой жалби и сигнали. Открояващият се проблем тук е свързан с високите сметки, които плащат гражданите и постоянното допълнително начисляване на потребена вода. Причините – времево разминаване в отчитането на индивидуалните и общите водомери в жилищните сгради в режим на етажна собственост, липсата на отчет за необитаемите жилища, разлика в показанията спрямо отчетеното по общия водомер, инкасиране на прогнозни отчети и пр. Абонатите не са съгласни да плащат повече, остават неудовлетворени от отговорите на „В и К“ ЕООД – Ст. Загора и настояват да им бъдат възстановени надвзетите суми. Повечето се имат за добросъвестни потребители и смятат, че несправедливо са натоварвани с допълнителни разходи. Няма как да ги удовлетворят и отговорите на обществения посредник, който в стремежа си да им обясни, че проблемът е от национален мащаб, поне се опитва да информира гражданите, че още от 2018 г. Националният омбудсман на няколко пъти излиза с препоръки и настоява за законодателни промени и/или ревизия на остарялата Наредба № 4 / 14. 09. 2004 г., касаеща дейността на В и К дружествата.

Освен посочените три водещи направления прави впечатление, че през разглеждания период са отправени не малък брой питания и сигнали за нарушени потребителски права и реда за сезиране на КЗП, такива по здравни проблеми – свързани с ковид обстановката в страната, неспазване на ограниченията, поставянето на ваксини и пр., както и въпроси за предоставяне на всякакъв вид помощи на граждани, които са в по-тежко материално и социално положение. Друг акцент за изминалите шест месеца е изразеното недоволство от процента нетрудоспособност, поставян от местните ТЕЛК-комисии. Общо всичко това са над 40 бр. от регистрираните случаи (по над 10 във всяко направление). За разрешаването на тези проблеми общественият посредник е потърсил съдействие от страна на Дирекция „Социално подпомагане” – Стара Загора, от БЧК, РЗИ и други институции, с които е в непрекъснат контакт.

Характерно за останалите сектори е следното: жалби и сигнали по ЗУТ – 8 бр., такива по ЗСПЗЗ – 7 бр., касаещи административното обслужване – 7 бр. В други направления, като напр. сметосъбиране и извозване, екология, общински жилища, градски транспорт и местни данъци и такси – налице е или лек спад в активността на гражданите и броя на регистрираните случаи или запазване на същите показатели от 2020 г.

Към това изброяване могат да се добавят още ред други случаи, обхващащи трудово-правни въпроси, дейността на доставчици на обществени услуги, установени административни нарушения и наложени наказания и пр. (вж. таблица № 1 в приложенията).

Отново фрапиращи остават случаите, свързани с действия на частни съдебни изпълнители и колекторски фирми, които определено бележат ръст и своевременно е търсено съдействие с екипа на Националния омбудсман и Асоциацията на колекторските фирми за решаване казусите на гражданите.

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. Само един единствен случай е оставен без движение.

Като отделна особеност може да се изтъкне, че през същия период и назад в годините броят на подадените жалби и сигнали от мъже и/или жени е почти равностоен. Което от своя страна идва да подсказва, че независимо от промяната във времето и условията, в които живеем, представителите и на двата пола се очертават като еднакво активни по отношение познаването и защитата на своите права.

Още едно доказателство за резултатността и добрата познаваемост на работата на местния омбудсман е и фактът, че в приемната за пореден път и през това полугодие са регистрирани няколко запитвания и са направени консултации по телефона на българи (старозагорци) от чужбина – от Испания, Германия, Унгария, Италия и др. страни. Като бройка тези случаи не са много, но както и през същия период на миналата 2020 г. съставляват общо около 3 %.

Отговори по жалби, отправени предложения и препоръки.

По-важни конкретни примери.

От страна на гражданите непрекъснато се възлагат големи надежди на институцията за получаване на съдействие и разрешаване на проблеми от всякакъв тип. Често сигнали и жалби се пращат освен до обществения посредник и до ред други компетентни и некомпетентни институции с едно общо писмо, при което в някои случаи се получават разноточни отговори, а в други въобще липсва отговор в нормативно указания срок. По всички регистрирани казуси обаче 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 иницирани редица 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 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.

В някои случаи обаче очакванията на гражданите надхвърлят правомощията на обществения посредник. И независимо, че по всички подадени сигнали се прави максимално възможното за удовлетворяване на претенциите, когато обстоятелствата не са позволявали пряко да се реализира посредничеството на местния омбудсман, гражданите са пренасочвани към съответните компетентни органи и/или институции, в

т. ч. и към Националния омбудсман, РП Стара Загора, МВР или съответния български съд, за по-бързото и адекватно разрешаване на техните проблеми.

За всичко това освен входящ регистър със заведените жалби и сигнали, институцията води и изходящ такъв, в който са регистрирани 23 изходящи писма за изминалите 6 месеца от годината. А по-долу са изложени по-важните конкретни действия и примери за 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:

» Работна среща с група старозагорски граждани от Дома за пълнолетни лица с физически увреждания в Стара Загора, подкрепа на изложените техни искания и изразено становище за подобряване условията в Дома и решаване на проблемите с ръководството.

» Становище на обществения посредник на територията на община Стара Загора по повод изразено желание на старозагорски граждани, живущи в кв. „Железник“, да бъде изградена градинка за домашни любимци в квартала.

» Съдействие за обективно отношение и настаняване в общински жилища на действително нуждаещи се граждани.

» Съдействие за решаване на казуси на граждани, свързани с Местни данъци и такси на община Стара Загора.

» Становище и направено конкретно предложение до администрацията – към приетата и утвърдена Харта на клиента да се добави изричен раздел за организация на работата със жалби и сигнали, който да бъде публикуван с цел улесняване на гражданите с информация за законовите срокове и отговори. Смятам, че администрацията е призвана да работи в нови условия за облекчаване на административната тежест и тя трябва да е изцяло насочена към съдействие за реализиране на законните права и интереси на гражданите.

» След неколнократни напомнания и настояване за по-бързо решаване на проблема, е осъществено орязване и сеч на опасни дървета в централната част на Стара Загора, което засяга по-голяма общност от граждани в жилищна кооперация.

» Непрекъснатата възискателност, чувствителност и напомняне на общинската администрация да спазва нормативно заложените срокове за отговори по жалби на граждани.

» Постоянно съдействие за казусите на граждани, засегнати от действията на колекторски фирми и взаимодействие с администрацията на Националния омбудсман за решаването им.

» Писма, сигнали и становища на обществения посредник към администрацията за подпомагане на самотни възрастни хора, за настаняване на хора с трайни увреждания в Дома за пълнолетни лица с физически увреждания в Стара Загора и др.

» Предизвикани и извършени лично на място множество проверки по сигнали на граждани във връзка с инфраструктурни проблеми, сметоизвозване, незаконни строежи и преместваеми съоръжения и последващо настояване пред администрация за своевременно законосъобразно решение.

Единствената цел на така изложените препоръки, изразени становища и отправени предложения е по-бързото и адекватно разрешаване на проблемите на гражданите, които очевидно са се увеличили след като пандемията промени модели и начини на живот, а хората са изправени пред нови предизвикателства. Затова и още по-необходимо се явява всяко облекчаване на административната тежест и непрекъснато подобряване качеството на административните услуги единствено и само в полза на гражданите.

Анализ и изводи. Кратко резюме.

През изтеклото 6-месечие на 2021 г. работата на институцията на обществения посредник бе динамична и широкоспектърна. Нейната организация през кризисния период позволи интензивно да се използват както служебната телефонна линия, e-mail адресът: ombudsman@starazagora.bg, така и винаги достъпната пощенска кутия на адреса на приемната. Продължи да функционира и сайтът <http://ombudsman.starazagora.bg> – блок „Подай жалба онлайн“, като бе осигурен и допълнителен e-mail адрес: ombudsmansz@abv.bg. За всички тези възможности за контакт жителите на общината бяха своевременно информирани, също и за преките посещения в приемната, благодарение на което връзката с гражданите не бе прекъсната нито за момент.

Както вече бе отбелязано логично преобладават постъпилите по електронен път или по телефона жалби и сигнали. От оперативна гледна точка това се обяснява освен с удобството и с по-лесната достъпност. Прави впечатление обаче, че ако преди гражданите са имали някаква търпимост, то сега те изискват повече, настояват за своевременни отговори и очакват както по-бърза реакция от страна на администрацията, така и повече положителна резултатност от действията ѝ.

Въпреки това, на базата на споменатите в дял I най-много регистрирани случаи по ЗУЕС например, не може да не се обобщи, че те са категорично свидетелство за това, че гражданите все още не осъзнават в достатъчна степен свободата, която им дават ЗУЕС и ЗС за разрешаването на възникналите между тях проблеми. Дори при съществени разногласия между собствениците, същите избягват (било поради финансова невъзможност или просто недоверие) да поставят въпросите си за разрешаване по съдебен ред и продължават да разчитат на чужда намеса. Дали това са проблеми породени от отчуждението между хората, дългия период на изолация при ковид-кризата или просто непознаване на нормативната уредба, всичко това не е за пренебрегване, но е важно и самата администрация да се ангажира по-тясно с тези въпроси – поне като се опита да налага санкции на недобросъвестни домоуправители и/или собственици въз основа разпоредбите на ЗУЕС, ЗУТ и ЗМСМА.

По отношение на благоустройството – най-важното в това направление е човешкият подход – без значение къде и какво се прави, то трябва да се прави за хората и при спазване на определените за устрояването на градската среда правила. В противен случай неизбежно се стига до нежелани резултати и загрозяващи иначе красивия ни град гледки.

Дейността и монополистичният подход на „В и К” дружествата, както в национален, така и в регионален план, е друг съществен проблем за гражданите. И до днес обаче липсва законодателна инициатива по въпроса, която е абсолютно необходима с цел справедливото разпределение на услугата.

Натрупаният опит през годините и зачестилите конкретни примери през това 6-месечие, показват и друго. Особено внимание заслужава да се отдели и на казусите, свързани с поставянето или премахването на анти-паркинг бариери и/или други подобни преградни съоръжения. В някои случаи такива наистина са необходими и е получено съответното разрешение от администрацията за монтирането им. В други обаче обстоятелствата не позволяват такива действия – например, когато обектът попада в зоните на археологическия резерват „Августа Траяна“ и тогава се налага съгласуване с НИИКН към Министерството на културата. И в единия, и в другия вариант все са налице удовлетворени и неудовлетворени граждани. Особено ако предварително не е потърсено нечие съгласие или впоследствие трети лица неоснователно се окажат лишени от свои права. При такива случаи – а те стават все повече в нашето ежедневие, се налага администрацията да се отнася с по-голямо внимание към всяко направено искане, да се проверяват всички обстоятелства и да се прилага единен подход при решаването им..

За ефективността и интензивността на свършената работа през това първо полугодие на 2021 г. представям тук в резюме кратка извадка, допълнително илюстрираща по-важното от постигнатото:

- ▶ съдействие, консултации и предоставяне на гражданите на полезна правна информация в случай на временна или постоянна нетрудоспособност, ползване на болнични или оставане без работа. Практически съвети относно нововъзникнали или вече прекратени трудови правоотношения, спор с работодател при съкращения, регистрация в Бюрото по труда и пр.

- ▶ ползотворно сътрудничество с екипа на Националния омбудсман и участие в организираните различни форуми и кампании.

- ▶ подкрепа към препоръките на Националния омбудсман до Асоциацията на колекторските агенции в България, да не се допускат подвеждащи гражданите практики и разясняване на гражданите на новорегламентираната в ЗЗД 10-годишна давност, с изтичането на която се погасяват паричните вземания срещу ФЛ, независимо от прекъсването ѝ, освен когато задължението е отсрочено или разсрочено (чл. 112 от ЗЗД, в сила от 02. 06. 2021 г.).

- ▶ сигнализиране до EVN, извършване на проверка и отремонтване на опасни шахти в парк „Александър Стамболийски” („Алана”).

▶ след зачестяване на случаите с наложени запори от ЧСИ и информирание на Националния омбудсман за регистрирания брой такива казуси в община Стара Загора, категорично бе подкрепено предложението на г-жа Ковачева до Комисията по бюджет и финанси към НС да не бъдат запорирани от банки и ЧСИ компенсациите, отпускани на граждани заради Ковид-19 по програмата „Запази ме“, които са в размер на 24 лв. на ден за периода на неплатен отпуск (след XII. 2020 г. – 75 % от месечния осигурителен доход за X. 2020) и искането да се включи изрична такава нормативна разпоредба към Законопроекта за допълнение на Закона за мерките и действията по време на извънредното положение.

▶ съдействие на обществения посредник за осигуряване на маркировка за паркиране пред жилищен дом на хора от Стара Загора, периодично нуждаещи се от хемодиализа и удобен за това транспорт.

▶ след сигнал и извършена проверка е предотвратено нерегламентирано използване на контейнери за битови отпадъци от магазини за плодове и зеленчуци и прекомерното изхвърляне на залежала стока от търговските обекти.

▶ продуктивно взаимодействие с EVN, извършване на необходим ремонт и смяна на ел. табло на жилищен блок на ул. „Августа Траяна“.

▶ ангажиране на обществения посредник с ускоряване на процедурата по възстановяване на реда на охраняемия паркинг до парк „Артилерийски“.

▶ оказана помощ на десетки граждани по адресната им регистрация след закупуване и/или преместване в ново жилище, смяна на постоянен и настоящ адрес, изтекли срокове и издаване на нови лични документи.

▶ ползотворен контакт и обмен на информация с органите на Пътна полиция МВР Стара Загора, довели до предотвратяване на шумни дрифтове в района на стадион „Берое“.

▶ на 1 юни 2021 г. – инициатива заедно с Младите омбудсмани, свързана със средата за децата от Центъра за работа с деца с аутизъм, при която дарихме и засадихме в двора на Центъра заедно с децата и терапевтите различни видове цветя, с цел подобряване на арт и трудотерапията на децата.

▶ намеса на обществения посредник и взаимодействие с администрацията на Общината, с цел подобряване на условията за придвижване и посещение на новия гробищен парк, както и въобще на цялостното му състояние.

▶ традиционно продължава и контактът с хората от селата на общината, запознаването с техните проблеми, информирание за правата им и възможностите за разрешаване на поставените от тях казуси.

▶ по повод 1 юни – Международен ден на детето, старозагорският омбудсман се включи като партньор в кампанията на националния омбудсман за подкрепа на психическото здраве на децата – "Синьо лято". Целта бе да се помогне на децата и техните родители да преодолеят последиците от изолацията, причинена от пандемията COVID – 19 и отразени в последния доклад на Уницеф, като седмицата от 14 до 18 юни

бе посветена на организирани тематични приемни и безплатни консултации с утвърдени специалисти-психолози. Инициативата на Националния омбудсман е провокирана от сигнали на родители и деца, предвид последиците от изолация и пандемия, че учениците са изпитали отрицателни чувства на самотност, несигурност, раздразнителност, безполезност, страх и тревожност, а според проучванията над 35 % от техните родители са преценили, че действително психичното здраве на децата им е влошено.

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 2021 г. са предприети и ред други инициативи и са осъществени следните мероприятия:

> 01. 2021 г. – номинация за участие в реализирането и представянето на Алманах „Щедри сърца“ – пилотно издание на проекта “Щедрите сърца на България”. Книгата е дар и знак за признателност към щедрите и отворени към добротворство хора със съдействието на Старозагорска Митрополия, Държавен Архив и РИМ Стара Загора.

> Непрекъснат контакт, обмен на полезна информация и добри практики с обществените посредници в страната, както сътрудничество и взаимодействие с Националния омбудсман и неговия екип.

> Поддържане и усъвършенстване 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.

> Своевременно запознаване с решенията на Общински съвет Стара Загора.

> Подкрепа на Младия омбудсман на Стара Загора и работни срещи с него и заместникът му, с представители на различни младежки организации, с цел повишаване правната култура и разрешаване проблемите на младите хора и децата.

> юни 2021 г. – участие в проведената и организирана от Община Стара Загора Кръгла маса за изграждане на център за професионално обучение в Стара Загора за млади хора. Тя бе по повод стартирала инициатива за насърчаване развитието на професионалното образование и обучение в България.

> Подкрепа на училища, СНЦ, НПО и участие в организираните от тях полезни срещи, общественозначими събития и мероприятия, проведени на територията на Община Стара Загора – инициативи за и с деца и/или млади хора, първия Фестивал на знанието в ТрУ – Ст. Загора, Фестивал „Златната липа“ и др.

> 22. 06. 2021 г. – участие по покана от страна на АК – Стара Загора в откриването на пилотен център по проекта на Националното бюро за правна помощ „Подобряване на достъпа до правосъдие на лица, живеещи под прага на бедност със специален фокус върху жени, деца и ромската общност“.

> Партньорство и подкрепа в различни инициативи на ГС „Алтернатива 55“ и съпричастност към социалната им работа с деца с увреждания и техните семейства, дневен център за деца с увреждания, община Стара Загора.

> Периодични и редовни срещи с представителите на медиите в Стара Загора, с цел поддържане на добра информираност за дейността и инициативите на обществения посредник. Постоянно публично разгласяване на същността, функциите, дейността и мисията на институцията.

Представеният Анализ на подадените през периода **01. 01. 2021 г. – 30. 06. 2021 г.** сигнали, жалби и молби за съдействие към обществения посредник на територията на община Стара Загора не е просто поредното публично оповестяване на резултатите от работата на местния омбудсман. Той е свидетелство за откритост, обективност и безпристрастност, за доказаното и в трудни времена устойчиво доверие на гражданите към институцията като гарант на техните права, свободи и законни интереси.

ПРИЛОЖЕНИЯ

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

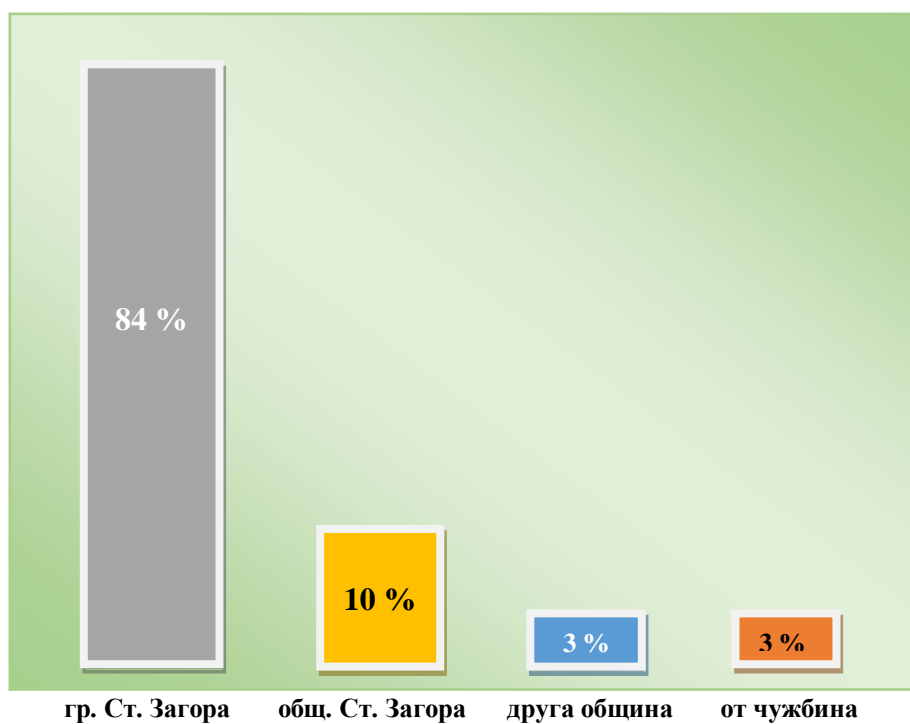


Таблица № 1

| Класификатор | Първо полугодие на 2021 година | | | | | | |
|--|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | Януари | Февруари | Март | Април | Май | Юни | Общо |
| 1. Устройство на територията | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| 2. Административно обслужване | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| 3. Етажна собственост | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 8 | 21 |
| 4. Благоустройство | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 12 |
| 5. Сметосъбиране и извозване | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 |
| 6. Общински жилища | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 7. Екология | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 5 |
| 8. Градски транспорт, паркиране | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 9. Местни данъци и такси | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 10. Обществен ред и шум | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11. Реституция (обезщетяване) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. Училища и детски градини | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 13. Земеделски земи | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 7 |
| 14. В и К | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 11 |
| 15. Достъп до информация | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16. Други проблеми (трудова-правни, социално подпомагане, КЗП, доставчици на услуги, адм. нарушения и пр.) | 12 | 6 | 10 | 8 | 7 | 25 | 68 |
| 17. Случаи извън правомощията (в т. ч. ЧСИ и колекторски фирми) | 2 | 1 | 5 | 3 | 1 | 5 | 17 |
| Всичко | 23 | 18 | 26 | 27 | 22 | 59 | 175 |

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2021 г. според тяхната класификация (вкл. и тези, получени по телефон).

Таблица № 2

| Жалби и сигнали | Януари | Февруари | Март | Април | Май | Юни | Общо |
|---------------------|--------|----------|------|-------|-----|-----|------|
| Постъпили | 23 | 18 | 26 | 27 | 22 | 59 | 175 |
| Приключени | 23 | 18 | 26 | 27 | 21 | 55 | 170 |
| Неприключени/текущи | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 |

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2021 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 протокол) | 23 | 18 | 26 | 27 | 22 | 59 | 175 |
| ИЗХОДЯЩИ | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 23 |

Данни за входящия и изходящ регистър за първото полугодие на 2021 г.

Анализът за постъпилите жалби при общественя посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2021 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.

01. 07. 2021 г.
Стара Загора

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