

АНАЛИЗ

за постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2019 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.

Дейността на обществения посредник и работата на екипа в приемната през първите шест месеца на 2019 г. се характеризират както с рутинната всекидневна работа по постъпващите жалби, сигнали, молби за съдействие и предложения на граждани и/или техни сдружения, така и с ред други разнообразни инициативи, подробно изложени в настоящия Анализ.

В зависимост от естеството и основателността на жалбите и сигналите, общественият посредник се произнася писмено, със становище или предложение за преразглеждане от съответната общинска структура на конкретен случай; дава устна или писмена информация или съвет на жалбоподателя какви действия може да предприеме, включително и, ако е необходимо, пред други, необщински органи; произнася се по основателността на сигнала или прави отказ от разглеждане (ако е извън неговите правомощия или са нарушени етични принципи на общуване).

Жалбите и сигналите към обществения посредник за времето от **01. 01. 2019 г. до 30. 06. 2019 г.** са общо **197**. За сравнение през миналогодишния период – първото полугодие на 2018 г., при обществения посредник са регистрирани **192** постъпили жалби. Лекият ръст в рамките на достигнатите граници е показател за стабилност и добра работа на институцията. Доверието на гражданите към функциите, дейността на обществения посредник и резултатите от нея е трайно и доказало се с времето, а удовлетвореността – взаимна.

И за това полугодие са характерни интензивните лични посещения на граждани в приемната, използването на електронен път за подаване на сигнали, както и запитванията по служебния телефон на посредника. Всички, които се обръщат към обществения посредник за съдействие, получават своевременно консултация (писмена или устна), отговор за предприетите действия, съвет или необходимата информация по въпроса. В случай, че не може да бъде осигурено посредничество, гражданите са

пренасочвани към компетентната институция, като им се дава съвет какви действия да предприемат за разрешаване на техните проблеми. Във всички останали случаи се извършва предварително проучване (по документи, чрез проверки на място или събиране на допълнителна информация) преди да бъдат предприети каквито и да било мерки от страна на посредника.

Прави впечатление, че в края на всяко от двете тримесечия (м. март и м. юни) е регистрирана повишена активност на гражданите. Това се дължи на обстоятелството, че около средата на споменатите месеци бяха организирани и проведени няколко съвместни приемни (в града или изнесени по селата от общината) – с председателя на ОбС – Стара Загора, със секретаря на Общината и/или с Националния омбудсман. Тези приемни потвърждават необходимостта и за в бъдеще добре да се поддържа и непрекъснато да се усъвършенства механизма на постоянно взаимодействие с органите на местно самоуправление и с други местни и/или държавни институции.

Извън регистрираните жалби и сигнали, получени по електронен път, по пощата или на място, екипът на обществения посредник всекидневно изслушва и подпомага със справки, допълнителна информация и съвети граждани и юридически лица, които търсят съдействие по телефона или на място в приемната.

В настоящия Анализ са обособени следните четири дяла:

- √ Справка за броя и предмета на постъпилите жалби.
- √ Отговори по жалби, отправени предложения и препоръки.
- √ Анализ и изводи.
- √ Други дейности и инициативи.

Справка за броя и предмета на жалбите

Постъпилите през периода сигнали, жалби и молби за съдействие са **197** броя. Въведените в регистъра са 171 (постъпили писмено или по електронен път), а невъведените – 26 броя (телефонни обаждания, останали неотразени в регистъра поради нежелание на самите граждани и/или неоснователност на запитването). В 95 % от случаите работата по тях е приключила, в т. ч. и по останалите от предходната 2018 г. 9 бр. преписки.. Към началото на месец **VII. 2019** г. остават неприключени/текущи общо 8 преписки (ок. 5 %) от последния месец юни и работата по тях продължава.



Броят и разпределението на жалбите и сигналите за първото полугодие на 2019 г. са представени в приложението с таблици към Анализа. Показано е класифицирането им според естеството на възникналите проблеми – по направления например: устройство на територията, административно обслужване, благоустройство, етажна собственост, обществен ред, сметосъбиране и извозване, общински жилища, екология, градски транспорт, ВиК и др.

Като цяло през изтеклото полугодие преобладават жалби и сигнали, свързани с благоустройството – 21 на брой. Следват казуси относно административното обслужване на гражданите – 15, екологията – 14, градския транспорт – 10, както и такива, засягащи дейността на „В и К”. В това изброяване изрично не се включват оплакванията от действията на частните съдебни изпълнители, които са доминиращи – 20 на брой, но заедно с други още 11 подобни случая попадат извън правомощията на местния омбудсман. По този повод бе организирана и нарочна приемна с Националния омбудсман г-жа Мая Манолова и нейния екип.

Тук заслужава да се спомене, че гражданите посрещат с много добри отзиви организирания на място или изнесени по селата от общината съвместни приемни с представители на различни институции. При тяхното провеждане се дава възможност за относително кратко време да бъде повдигнат широк кръг от въпроси, да се обсъдят по няколко варианта за разрешаване на проблемите и на практика да се стигне до желаните резултати много по-бързо.

Поради ограниченията на чл. 12, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, ок. 15 % от общия брой жалби и сигнали са били неоснователни, пренасочени към друга институция или извън правомощията на обществения посредник. Тук попадат споменатите вече 20 жалби срещу ЧСИ – почти два пъти повече в сравнение със същия период на миналата 2018 г., както и др. 11, свързани с дейността на мобилни оператори, неизплатени възнаграждения, отпуснати банкови кредити или случаи, по които е било образувано съдебно дело.

В приемната на посредника е регистриран също един сигнал от администрацията на Омбудсмана на РБ, както и няколко запитвания на българи от чужбина (Холандия, САЩ, Германия и др.) по въпроси от гражданското състояние, издаване на европейска здравна карта, пенсионно осигуряване и др. подобни от всякакво естество. Очевидно старозагорските граждани, без значение в коя част на света се намират, добре познават своя омбудсман и разчитат на него за съдействие, съвет или конкретно посредничество.

Отговори по жалби, отправени предложения и препоръки

Във всички случаи, достигнали до обществения посредник, е предоставен отговор – писмен (в установения срок) или устен (на момента по телефона или на място в приемната). Работещата формула е бързо и пряко компетентно съдействие за преодоляване и решаване на проблемите. Въпросите, по които е било необходимо повече време за реагиране или извършване на проверка са свързани с общностни интереси, неизяснени за жалбоподателя обстоятелства или правомощия на общинските звена или други институции, неточно разбиране на правата и задълженията и др.

Само в един единствен случай от м. юни гражданка е оттеглила жалбата си брое дни след подаването ѝ. Причината – бързо и благополучно разрешаване на възникналия проблем. Надявам се подобни случаи да са все по-често срещани в практиката на местните обществени посредници, тъй като са абсолютно нагледно доказателство за добре свършена работа.

Изброените по-долу примери са 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 гражданите резултат:

- » Препоръка и монтаж на соларни знаци и огледала за обратно виждане на бул. „М. М. Кусев” – велоалея, деца пешеходци
- » Препоръка за по-взискателен контрол и спазване от общинската администрация на нормативно заложените срокове за отговори по жалби на граждани.
- » Извършена проверка по сигнал от Националния омбудсман г-жа Мая Манолова и писмен отговор до институцията за констатираните резултати.
- » Препоръка за проверка и почистване на канала в с. Кирилово.
- » Препоръка от м. април 2019 г. до кмета Живко Годоров и председателя на ОбС – Ст. Загора г-н Таньо Брайков, за проучване възможността за закупуването на издаваните от общинско дружество „Тролейбусни и автобусни превози” ЕООД пенсионни карти за градския и междуградския транспорт от възрастните (а и не само от тях) хора не само ежемесечно, но и 6-месечни и/или 12-месечни такива. По този начин се цели да бъде преодоляна и трайната тенденция към значително намаляване на общия пътничкопоток на година.
- » Предложение за ремонт на Здравната служба в с. Памукчии.
- » Препоръка по повод искане за изграждане на сцена за културни мероприятия на Старозагорските бани.
- » Предложение за извършване на проверка на предприетото саниране в района на АПК и отстраняване от фирмите изпълнители на допуснатите нередности в рамките на гаранционните срокове.
- » Препоръки до сезирани обществени посредник домоуправители за предприемане на конкретни действия по ЗУЕС.
- » Становище до началника на Сектор „Пътна полиция” – Стара Загора, по повод сигнали за нерегламентирани състезания с МПС и нарушаване на обществения ред

До този момент препоръките, констатациите и предложенията, които са предоставени на администрацията, в по-голяма степен не са били оспорени. В различна величина едни или други препоръки са възприети. Няма да е абсолютно коректно ако се твърди, че може да се търси сто процента успеваемост в един такъв тип дейност. Тук е мястото да се отбележи, че наблюдавайки от много скъсена дистанция администрацията, общественият посредник има възможност да види онези невралгични точки в администрацията, в административната процедура и да ги посочи обективно и безпристрастно. Всяка умна администрация е склонна да изслуша и да види отстрани как изглежда тя, защото в крайна сметка е много важно какъв административен рейтинг и доверие имаш, когато управляваш. Така, че е съвсем резонно администрацията и местната власт да имат интерес и да взимат предвид онова, което представлява оценка и някакъв вид препоръка, и то направена по възможно най-партньорския начин, а не на

базата на конфронтацията, законно обусловани от сезиране на гражданите на Стара Загора.

Анализ и изводи

Натрупаният опит и практика сочат, че гражданите в Община Стара Загора все по-добре се ориентират във функциите на институцията и имат устойчива нагласа за обществения посредник, като орган извън структурите на общинската администрация, независим в своите действия и преценки от местната изпълнителна власт.

Налага се обаче изводът, че гражданите търсят съдействието на обществения посредник, едва когато вече има даден проблем или някакъв вид напрежение, неразбиране, нарушаване на нормативната уредба. А би било по-разумно и дори е препоръчително, това да става предварително.

През първото полугодие на 2019 г. доминират сигнали и питання на граждани свързани с дейността на частните съдебни изпълнители (ЧСИ). Въпреки че в тази сфера общественият посредник не разполага с конкретни правомощия, това не бе пречка на гражданите да им бъде предоставена на момента адекватна правна консултация по интересувашите ги въпроси. За тяхно улеснение в средата на месец март бе съгласувана и организирана нарочна среща/приемна с Националния омбудсман г-жа Мая Манолова и нейния екип. Приемната имаше за цел именно казусите с ЧСИ и премина при засилен интерес от страна на старозагорци. Дори и след срещата питаннята в това направление не спряха, което даде основание гражданите да бъдат пренасочвани директно към администрацията на Омбудсмана на РБ по компетентност.

На следващо място по важност (не по брой) през този период се подреждат случаите на оплаквания и жалби срещу „В и К”. Хората недоволстват от това, че им се начислява допълнително потребление на вода, като несправедливо се включва към техните сметки т. нар. разход „общо потребление”. В това отношение дори предвижданият нов начин на разпределяне на потребената вода не гарантира справедливост и не осигурява необходимия баланс между интересите на гражданите и съответното „В и К” дружество. Още повече, когато тенденциозно се разминава по дата и час отчитането на общия водомер и на индивидуалните водомери. Това го превръща в нереално, стига се до нови жалби от потребителите и дори до междусъседски войни.

По отношение на представената тук статистиката се наблюдава една трайна стабилност. Същото би могло да се каже и относно постигнатите на практика не малко положителни резултати:

- ▶ оптимизиране разписанието на някои линии от градския автобусен транспорт и поет ангажимент за изграждане на нова/допълнителна автобусна спирка в с. Загоре;

- ▶ 6 – 7. III. 2019 г. – успешно домакинство на ползотворна работна среща на националната Мрежа на местните обществени посредници в РБ. Обмен на практики, обединяване на идеи и прием на Младия омбудсман на Стара Загора в Мрежата на обществените посредници;

- ▶ на базата на множеството жалби в цялата страна по повод приложението на Закона за етажната собственост, е изразено становище и внесено писмено предложение от страна на Националната мрежа на обществените посредници за законодателни промени в ЗУЕС;

▶ благодарение на препоръка от страна на обществения посредник е подобрен достъпът до обществена информация в общината, в резултат на което в приемната на посредника няма регистриран нито един сигнал/жалба в този сектор за изминалите 6 месеца;

▶ с посредничеството на омбудсмана, в т. ч. и с отправен апел чрез медиите, поне на първо време е разрешен сериозен битов и финансов проблем на студент-първокурсник от Тракийския университет;

▶ във връзка със зачестилите питання на граждани относно промените в ЗАПСП, приложението му и налагането на санкции, бе изразено становище от посредника и в сайта на Общината бяха поместени подробни инструкции по въпроса;

▶ 14. III. 2019 г. – организирана тематична среща/приемна за старозагорските граждани с Националния омбудсман г-жа Мая Манолова по повод действията на ЧСИ.

▶ 21. III. 2019 г. – изнесена приемна в селата Старозагорски бани и Кирилово, посетена от над 30 д.

▶ след организираните съвместни приемни са предприети мерки за подобряване на сметосъбирането и извозването на Старозагорските бани и в с. Кирилово;

▶ с посредничеството на омбудсмана пред Службата по геодезия картография и кадастър – Стара Загора е разрешен проблем на старозагорски гражданин в тази сфера;

▶ 16. IV. 2019 г. – организиране на среща на жителите на с. Ягода с представители на EVN за разрешаване на местни проблеми (токови удари).

▶ 16. IV. 2019 г. – Включване като партньор в инициативите на Народното събрание – 140 години български парламент, с открит „Урок по конституция“ за младите хора в Стара Загора.

▶ монтаж на соларни знаци и огледала за обратно виждане на бул. „М. М. Кусев“ – в района на II ОУ „П. Р. Славейков“;

▶ в резултат на доброто взаимодействие между обществения посредник и РЗИ, РИОСВ и Здравната каса, бяха постигнати положителни резултати в улесняването на гражданите при администриране на услуги и ползването от тяхна страна на Диализния център в Стара Загора;

▶ 17. VI. 2019 г. – запознаване на младите хора, децата и родителите с „Права и задължения на децата“ – „Безопасно лято за сигурно бъдеще – Ваканция 2019“ – програма на Община Стара Загора и МКБППМН за съвместни дейности с много партньори: институции и организации, обединени за осигуряване на спокойна, изпълнена с интересни занимания ваканция на децата в община Стара Загора.

▶ съвместно с ТПП – Стара Загора се предприеха редица партньорски инициативи в областта на медиацията.

► 19. VI. 2019 г. – организиране и провеждане чрез посредничеството на обществения посредник на съвместна приемна за гражданите с Председателя на ОбС – Ст. Загора и Секретаря на община Стара Загора. По време на срещата бяха поставени за разглеждане над 12 казуса – във връзка с Етажната собственост, подобряване на градската среда, ремонт на междублокови пространства и детски площадки, изкореняване на опасни дървета, течове на вода, пешеходни пътеки и пр. Нестихващият и през тази година интерес към подобни приемни доказва за сетен път, че непосредствената връзка с гражданите и взаимодействието между институциите са много важни за своевременно и адекватно решаване на възникналите проблеми.

Други дейности и инициативи

Извън задължението по чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора за изготвяне на шестмесечен анализ за постъпилите жалби и сигнали и работата по тях, през първото полугодие на 2019 г. са предприети редица инициативи и са осъществени следните мероприятия:

► Поддържане и усъвършенстване механизма на постоянно взаимодействие с органите на местно самоуправление на община Стара Загора, с Областна управа – Стара Загора, със старозагорската СГКК към АГКК, РЗИ и други местни и държавни институции.

► Редовно присъствие на сесиите на ОбС – Стара Загора и запознаване с предложенията и решенията, приети от Общински съвет Стара Загора.

► I. 2019 г. – Под патронажа и с подкрепата на Старозагорския омбудсман премина традиционната Национална младежка художествена изложба, в която през тази година за първи път се включват със свои рисунки и таланти от детските градини в Стара Загора и Раднево.

► 18. 01. 2019 г. – Засаждане на елхата от иницирираната от Старозагорския омбудсман благотворителна коледна кампания „Чудната елха – 2018”, с което подкрепи инициативата на Кмета на община Стара Стара Загора за залесяване на нова зелена алея.

► 18. II. 2019 г. – Откриване на изложба „146 години безсмъртие”, посветена на Васил Левски. Изложбата бе реализирана със съдействието на Община Стара Загора, РБ „3. Княжески” и под патронажа на обществения посредник.

► 3. III. 2019 г. – Организиране и провеждане заедно с Младия омбудсман на Стара Загора на викторина „1 000 причини да се гордеем, че сме българи”, в която участваха 8 училища по повод националния празник на България.

► 22. III. 2019 г. – Благотворителен концерт на сцената на Държавна опера – Стара Загора в подкрепа на 35-годишния старозагорец Теодор Господинов. Концертът се реализира благодарение на Младите омбудсмани, Младежки общински съвет и ученици от 9 гимназии, с подкрепата на Община Стара Загора, местния омбудсман и Държавна опера.

► 2. IV. 2019 г. – Старозагорският омбудсман подкрепи и каузата на Центъра за работа с деца с аутизъм „Алтернатива 55” – Стара Загора в националната кампания „България дарява” за създаване на програма за социализация и развитие на деца с аутизъм чрез труд. Кампанията започна на 5. III. и продължи до 2. IV. – световния ден за информираност за аутизма. За оказаната подкрепа и популяризирането на платформата омбудсманът бе удостоен с почетна грамота за успешно партньорство.

► 22. IV. 2019 г. – Съвместно с младите омбудсмани на Стара Загора организиране на различни инициативи и интересни занимания, с цел отбелязване на Световния ден за борба срещу синдрома на родителското отчуждение (*Parental alienation syndrome - PAS*) – 25. IV.

► 24-25. IV. 2019 г. – Традиционно и успешно за 4-та поредна година Старозагорският омбудсман и община Стара Загора се включиха в кампанията „Великден за всеки“ за подпомагане на възрастни хора на Националния омбудсман Мая Манолова. На Велика сряда пред катедрален храм „Св. Николай Чудотворец“ Омбудсманът Мая Манолова, заедно с негово Високопреосвещенство митрополит Киприан, екипът на старозагорския Омбудсман Надежда Чакърлова и младежките омбудсмани, в присъствието на зам.-кмета Иванка Сотирова и други представители на институции, раздаде на социално слаби и възрастни хора 500 пакета с хранителни продукти, набрани по инициативата „Купи и сподели-дари празник на баба и дядо“ – „Великден за всеки“. Ден по-късно старозагорският омбудсман дари над 70 пакета от кампанията в пенсионерските клубове на с. Хрищени и с. Преславен. С козунаци и много лакомства бяха зарадвани и децата, боядисващи великденски яйца в двора на Катедралния храм „Св. Николай Чудотворец“ от неделните училища и социалните домове.

► 9. V. 2019 г. – По повод Деня на Европа – съвместна инициатива на старозагорския Омбудсман и Районен съд Стара Загора за запознаване на младите хора (деца и младежи, младите Омбудсмани и обществения съвет към тях, Младежки общински съвет, ученици от ТГ „Княз Симеон Търновски“ и ГПЧЕ „Ромен Ролан“) с „Правата на децата. Ролята на Омбудсмана при защитата им“, както и лекция на тема „Правата на свидетеля в наказателния процес“, изнесена от съдии от Районен съд – Стара Загора. Събитието се проведе в Зала № 7 на Съдебната палата.

► 14. VI. 2019 г. – Участие в първата Национална конференция „Предизвикателства и перспективи пред Образователната програма „Съдебната власт – информиран избор и гражданско доверие.“, организирана от МО и ВСС.

► Покана и участие в Конференция на УНИЦЕФ.

► 29. VI. 2019 г. – В подножието на парк „Митрополит Методий Кусев” (Аязмото) се проведе 10-ят юбилеен „BookCrossing – Стара Загора” на в-к „Национална бизнес поща” и приятели в подкрепа на активностите, свързани с кампанията „Да сприятелим книжките с децата” и с проекта „Ваканция, ура!”. Събитието бе организирано в партньорство с Община Стара Загора, като посланици на инициативата бяха зам.-кметът по хуманитарни дейности и култура Иванка Сотирова и Общественият посредник на територията на Община Стара Загора Надежда Чакърлова. То се осъществи и със специалната подкрепа на младите омбудсмани на Стара Загора Бетина

Радева и Калоян Максимов, а събраните книги бяха дарени на читалищата в някои от селата на община Стара Загора.

- ▶ Постоянно взаимодействие с Националния омбудсман и неговия екип.
- ▶ Периодични срещи с представителите на медиите в Стара Загора информирани по актуални въпроси, свързани с дейността и инициативите на обществения посредник.
- ▶ Участие и присъствие на общественозначими градски събития и мероприятия, проведени на територията на Община Стара Загора с цел популяризиране функциите и дейността на обществения посредник.
- ▶ Постоянно взаимодействие и работа с Младия омбудсман на Стара Загора, с представители на различни младежки организации, представители на сдружения и НПО в града ни, участие в разнообразни колективни мероприятия.

Израз на признание, уважение и доказателство за позитивната и добра работа на обществения посредник на територията на община Стара Загора са десетките получени грамоти и благодарствени адреси: почетна грамота от Омбудсмана на Р. България г-жа Мая Манолова, благодарствени грамоти от „Свят без граници”, от „Алтернатива 55”, от Читалище „Родина” – Стара Загора и т. н., и т. н.

Като цяло анализът на подадените през изтеклия шестмесечен период жалби и сигнали показва, че жителите на Община Стара Загора търсят своя омбудсман по повод една широка палитра от казуси. От тази гледна точка за общественият посредник няма малки и големи проблеми. Проблемите на гражданите са много, различни и значими. Те са ежедневни и колкото по-бързо се стига до тяхното разрешаване, толкова по-спокоен би бил животът на всички ни.

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 подсказва, 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 Старозагорския омбудсман.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Постъпили жалби и сигнали (в %) според местожителството на подателя

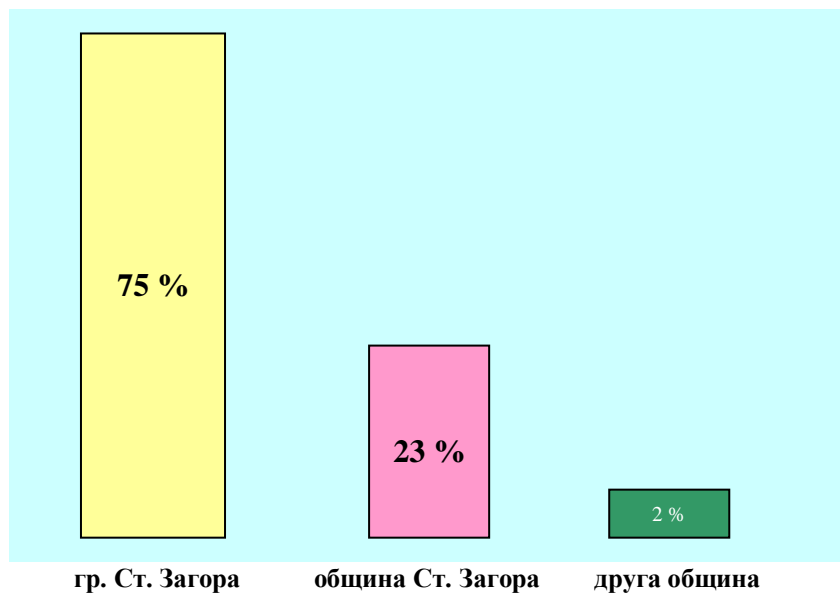


Таблица № 1

Класификатор	Първо полугодие на 2018 година						
	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
1. Устройство на територията	0	0	0	1	1	2	4
2. Административно обслужване	4	2	2	1	3	3	15
3. Етажна собственост	1	1	2	0	1	3	8
4. Благоустройство	1	3	9	1	1	6	21
5. Сметосъбиране и извозване	1	0	8	0	1	2	12
6. Общински жилища	1	1	0	1	0	0	3
7. Екология	1	1	8	0	1	3	14
8. Градски транспорт, паркиране	2	1	2	3	0	2	10
9. Местни данъци и такси	1	2	0	1	2	1	7
10. Обществен ред и шум	1	0	2	0	1	1	5
11. Реституция (обезщетяване)	0	1	2	0	0	0	3
12. Училища и детски градини	3	2	0	0	0	3	8
13. Земеделски земи	0	0	0	1	0	1	2
14. В и К	1	2	4	2	0	1	10
15. Достъп до информация	0	0	0	0	0	0	0
16. Други проблеми (трудова-правни, с доставчици на обществени услуги, такси, глоби и пр.)	4	3	20	6	4	7	44
17. Случаи извън правомощията (в т. ч. ЧСИ)	1	2	2+10	3+4	1+2	2+4	11+20
Всичко	22	21	71	24	18	41	197

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2019 г. според тяхната класификация (вкл. и тези, получени по телефон).

Таблица № 2

Жалби и сигнали	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
Постъпили	22	21	71	24	18	41	197
Приключени	22	21	71	24	18	33	189
Неприключени/текущи	0	0	0	0	0	8	8

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2019 г. по месеци.

Таблица № 3

Начин на постъпване	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
Писмени (в т. ч. по електронен път)	18	15	69	19	15	35	171
Устни (вкл. тези по тел.)	4	6	2	5	3	6	26
Всичко	22	21	71	24	18	41	197

Брой и разпределение на жалбите за първото полугодие на 2019 г. по начин на постъпване.

Анализът за постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2019 г. е изготвен на основание чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, той е публичен и ще бъде представен и пред средствата за масово осведомяване.

01. 07. 2019 г.
Стара Загора

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