

АНАЛИЗ

за постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2020 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 2020 г. се характеризират както с всекидневно разглеждане и обработване на постъпващите жалби, сигнали, молби за съдействие и предложения на граждани или техни организации и съпътстващите ги проверки, така и с наложилото се реорганизиране на работата, в резултат на обявеното в страната извънредно положение.

Жалбите и сигналите към обществения посредник за времето от **01. 01. 2020 г. до 30. 06. 2020 г.** са общо **173 – 77** през първото тримесечие на годината и **96** през второто. Така поддържаното стабилно ниво на регистрираните случаи в рамките на достигнатите през годините граници, независимо от пандемичната обстановка в страната след 13. 03. 2020г., е сериозен показател за добрата работа на институцията и индекса на гражданско доверие към дейността на обществения посредник.

През полугодиято продължиха характерните интензивни лични посещения на граждани и подаването на жалби в приемната, използването на електронен път за подаване на сигнали, както и запитванията по служебния телефон на посредника. В края на всяко едно от двете тримесечия (м. март и м. юни) се забелязва повишена активност и ръст – регистрирани са съответно 40 бр. жалби и сигнали през месец март и 51 бр. през юни. Този факт няма как да не се свърже с наложените ограничителни мерки и зачестилите в резултат на това питания и сигнали на граждани, както и с връщането в края на периода към нормалния живот и възможността гражданите да посещават по-често приемната.

Всички, които през разглеждания период са потърсили съдействие от страна на обществения посредник, са получили своевременно писмена или устна консултация, отговор за предприетите действия, съвет или необходимата информация по поставените въпроси. Това е и в абсолютен резон с един от основните приоритети на обществения посредник за 2020 г., а именно – постоянно ориентиране и информиране на гражданите за техните права и интереси.

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, за по-бързото и адекватно разрешаване на техните проблеми. Тук за пореден път се разкрива и доказва на практика значението на поддържаният от обществения посредник и усъвършенстван през годините механизъм на постоянно взаимодействие с органите на местно самоуправление и с други местни и/или държавни институции, както и с екипа на Националния омбудсман.

Информацията в настоящия Анализ е подробно изложена в обособените по-долу няколко дяла:

- ✓ Справка за броя, предмета и разпределението на постъпилите жалби. Приключени и неприключени преписки.
- ✓ Отговори по жалби, отправени предложения и препоръки. По-важни конкретни примери.
- ✓ Анализ и изводи. Резюме.
- ✓ Други дейности и инициативи.
- ✓ Приложения (таблици и диаграми).

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

Постъпилите през периода сигнали, жалби и молби за съдействие са **173** броя. Всички те са постъпили писмено, по електронен път или по телефона и са въведени в регистъра, като за последните (по тел.) е съставен отделен протокол. В много редки случаи в регистъра не са отразени имената и/или адресите на подалите сигнала или запитването, поради изрично изразено желание за това от самите граждани – било при тежко психическо или друго заболяване, било с оглед запазване в тайна на някои неудобни обстоятелства. 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 96 % от случаите работата по тях е приключила, в т. ч. и по останалите от предходната 2019 г. 7 бр. преписки.. Към началото на месец **VII. 2020** г. остават неприключени/текущи общо 7 преписки (ок. 4 %) от последния месец юни и работата по тях продължава.

Неприключени преписки 12 %

Неприключени преписки 5 %

Неприключили преписки 4 %



I – VI. 2018 г.



I – VI. 2019 г.



I – VI. 2020 г.

Броят и разпределението на жалбите и сигналите за първото полугодие на 2020 г. са представени в приложението към Анализа – в таблици №№№ 1, 2 и 3. 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, ЕВН, доставчици на обществени услуги и др. Поместени са и данни за водения от институцията входящ и изходящ регистър.

Характерно за изтеклото първо полугодие на 2020 г. е че преобладават жалби и сигнали, свързани с административното обслужване на гражданите и такива, засягащи отношенията в етажната собственост (по ЗУЕС) – по 16 бр. във всяко от двете направления. На следващо място се нареждат казуси от сферата на автобусния градски и междуселищен транспорт – 14 бр., както и тези от областта на благоустройството – 12 бр. Съответно по 9 бр. са жалбите и сигналите относно устройството на територията и местните данъци и такси. Към това изброяване могат да се добавят още 56 други различни случая, обхващащи трудово-правни въпроси, социалното подпомагане, дейността на доставчици на обществени услуги, установени административни нарушения и наложени наказания и пр. (таблица № 1 в приложенията).

Отделно от горната статистика попадат 14 други случая, свързани с оплаквания от действия на частни съдебни изпълнители, колекторски фирми и др. подобни. Те остават извън правомощията на местния омбудсман (ок. 8 %), но и по тях – в съответствие с мисията и приоритетите на обществения посредник, е своевременно предоставена надлежна правна информация и гражданите са компетентно консултирани как да постъпят в конкретния случай. По всички регистрирани казуси институцията на обществения посредник е дала устна или писмена информация или съвет на жалбоподателя какви действия да предприеме; произнесла се е по основателността и предмета на жалбите и сигналите. В зависимост от естеството на поставените проблеми са инициирани редица проверки, изразени са становища и са направени препоръки пред съответните общински органи или структури, с цел защита и удовлетворяване правата на гражданите.

Резултатите от работата на институцията се посрещат с много добри отзиви и в повечето случаи с изрично изразена лична благодарност (на място или по телефона) за бързината, съпричастността и отзивчивостта на екипа. Свидетелство за това, че хората познават добре своя местен омбудсман и разчитат на него, е и фактът, че в приемната са регистрирани за пореден път няколко запитвания и са направени консултации по телефона на българи (старозагорци) от чужбина – от Полша, Испания, Франция, Германия и др. страни. Общо това са ок. 3 % от случаите, което не е много, но е показателно за това, че доверието на гражданите спрямо институцията се простира дори и отвъд националните ни граници. А въпросите, които вълнуват нашите сънародници в чужбина са свързани най-вече с казуси по дължими местните данъци и такси (особено в условията на COVID пандемията), адресна регистрация, гражданско състояние и др.

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

В приемната на обществения посредник на територията на община Стара Загора няма нито един регистриран случай (с изключение на последните неприключени/текущи преписки), 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. При неправилно разбиране на правата и задълженията им често се е налагало на гражданите да се правят допълнителни разяснения или те неколккратно да посещават приемната, с цел доизясняване на обстоятелствата по конкретния казус. И когато даден проблем е решен, нарушено право е възстановено или на питането е получен адекватен отговор – тогава не подлежи на съмнение ефективността от бързото, компетентно и професионално реагиране от страна на институцията на обществения посредник.

Освен входящ регистър със заведените жалби и сигнали, институцията води и изходящ такъв, в който са регистрирани 30 изходящи писма за изминалите 6 месеца от годината. Нарастването на въпросната кореспонденция спрямо същия период на предишни години, не се обяснява само с по-голямата интензивност на работата, но и с естеството на поставените от хората и разгледани техни проблеми. В това отношение спектърът е разнообразен и може да се проследи по-подробно чрез представените данни в Таблица № 1 (вж. приложенията). 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:

» Препоръка към Община Стара Загора, съгласно правомощия на органите на местно самоуправление за осигуряване на зелен пояс за разходки на деца с увреждания, независимо от рестриктивните мерки и кризисното състояние в страната в условията на COVID-19 и наложените ограничителни мерки.

» Подкрепяйки изцяло мерките на Общинския щаб в борбата му срещу коронавируса, общественият посредник счете за необходимо да се прояви повече загриженост за здравето и психиката на хората в нововъзникналата обстановка – препоръка към ОбС – Стара Загора и администрацията на Община Стара Загора за администриране на виртуален психологически кабинет от доброволци, с цел оказване на професионална психологическа подкрепа на гражданите в условията на COVID-19 и наложените ограничителни мерки.

» Препоръка и съдействие за настаняване в общински жилища на крайно нуждаещи се граждани.

» Непрекъснатата вискателност, чувствителност и напомняне на общинската администрация да спазва нормативно заложените срокове за отговори по жалби на граждани, както и да избягва порочната практика да се дават поредица еднакви и лаконични отговори на гражданите от страна на администрацията.

» Препоръка за изграждане на специална площадка за игра, адаптирана със съоръжения за деца с увреждания в парк „Артилерийски“.

» Изразено становище и сигнал до председателя на КЗП – г-н Димитър Маргаритов, относно зачестили случаи в старозагорския регион на подвеждащи реклами и нелоялни търговски практики при осъществяване на продажби от разстояние с цел ненарушаване на потребителски права.

» Предвид работата на обществения посредник с младите хора в Стара Загора и загрижеността на институцията за спазването на техните права, до Директора на ОД на МВР-Стара Загора бе изпратен сигнал и направено предложение да се обърне специално внимание на нерегламентирана интернет страница в социалните мрежи. Повод за горното бе фактът, че там се публикуват компрометиращи снимки и постове на подрастващи без тяхното или на родителите им съгласие, анонимно и така страницата се явява инкубатор на злепоставящи подрастващите снимки, нарушаващи правата им.

» Препоръки до сезирали обществения посредник домоуправители за предприемане на конкретни действия по ЗУЕС.

» След като в условията на пандемия рязко се долови една динамика на оплакванията на граждани от действията на колекторски фирми, въпросните казуси бяха пренасочени към администрацията на Националния омбудсман, както и проследени предвид тяхното разсрочване и облекчаване предвид ситуацията.

» Ръст се отчете и в жалбите на граждани по повод неизплатени възнаграждения, некоректни работодатели и в тази връзка бяха проведени множество трудово – правни консултации на граждани от обществения посредник.

» Писма, сигнали и становища на обществения посредник към администрацията за настаняване на самотни възрастни хора в общински социални институции, осигуряване на лични асистенти 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 незабавно отстраняване.

Целта на така изложените препоръки, изразени становища и отправени предложения, разбира се, не е да натоварва допълнително администрацията, а по-бързо и адекватно да се намират полезни решения и диалог по проблемите на гражданите и да се направи животът им по-добър. А защо не и по-лесен? Само с подобни стъпки – с грижа за правата на хората, с възискателност и аргументиране при търсене на отговорност от институциите и техните органи при нарушени права на гражданите, с настояване за облекчаване на административната тежест и най-вече с желание за всичко това – се съдейства и гарантира за законосъобразното спазване на правата и свободите на гражданите, което всъщност е основна задача и отговорност на обществения посредник.

Анализ и изводи. Резюме.

Представената дотук информация онагледява работата на институцията на обществения посредник през изминалото полугодие. Както вече веднъж бе подчертано, за първите 3 месеца на 2020 г. отново бяха типични интензивните лични посещения на граждани и подаването на жалби в приемната. Вторите 3 месеца на годината преминаха обаче под съвсем друг знак.

Още през март, съобразно заповедите на кмета на община Стара Загора – г-н Живко Тодоров, както и с въведеното с Решение от 13. 03. 2020 г. на Народното събрание извънредно положение в страната, с цел борба срещу разпространението на коронавирус COVID-19 на територията на България, временно се ограничиха личните посещения от граждани в приемната на институцията. Предвид фактите, веднага се премина към дистанционна форма на работа за да е лесно достъпен обществения посредник за гражданите.

При такава организация през следващите три месеца потокът от жалби, сигнали и запитвания на граждани отбеляза повишена активност, като най-вече в края на месеците март и юни бяха регистрирани най-много жалби и сигнали. Тук държа да подчертая, че с целия наличен ресурс от нормативни документи и динамиката по тях, общественият посредник излъчваше отговори и становища към гражданите в спешен порядък, предвид интензивността от заповеди и нормативи, издавани в национален и местен мащаб.

Връзката с гражданите не бе прекъсната и подаването на жалби и сигнали от тяхна страна се осъществяваше предимно по електронен път или по телефон, като администрирах още един допълнителен електронен адрес за повече удобство и по-голяма оперативност и достъпността се осъществяваше чрез:

- Сайта на институцията: <http://ombudsman.starazagora.bg> – блок „Подай жалба онлайн“.
- e-mail адрес: ombudsman@starazagora.bg .
- Осигурен допълнителен e-mail адрес: ombudsmansz@abv.bg .
- Телефонна линия.
- Както и чрез пощенската кутия на адреса на приемната на институцията.
- За всички тези възможности жителите на общината бяха своевременно информирани, благодарение на доброто взаимодействие с медиите, както и публично оповестени.

Резултатите очаквано се оказаха повече от положителни. Опитът през годините, прилаганите добри практики и отношението на обществения посредник към проблемите на хората, всичко това допринесе за още по-позитивната нагласа на гражданите към институцията и те не престанаха да я сезират с различни казуси.

Като особено показателни за това пандемично време се очертаха повдиганите трудово-правни въпроси. Техният ръст в количествено отношение е обясним, предвид кризисната ситуация в цялата страна, довела до това мнозина да останат без работа,

доходи и осигуровки, както и да се сблъскат с проблеми при регистрацията си в Бюрото по труда.

Като следствие от горното се забеляза и повишаване броя на случаите, в които гражданите претендират за еднократни или други помощи, нуждаят се от личен асистент и насочват исканията си към Социално подпомагане – Стара Загора.

Не на последно място се нареждат и казусите, свързани с временно ограничените права на придвижване в града и извън него, преминаването през изградените на входните и изходни пътни артерии КПП-та, разходката на домашни любимци, новото (временно) разписание на автобусните линии, посещението на гробищния парк, придвижването на земеделските производители до обработвените от тях терени и др.

На фона на посочените вече в Анализа типични проблеми, изброените току-що новопоявили се пред гражданите предизвикателства правят на свой ред работата на местния омбудсман още по-интензивна и целенасочена. За онагледяване на последното, а не само за допълване на статистиката, тук е редно да бъдат изложени следните конкретни действия и постигнати на практика резултати:

- ▶ предоставяне на гражданите на полезна юридическа консултация по наболелите трудово-правни въпроси и практически съвети как да постъпят във всяка конкретна ситуация;

- ▶ в резултат на ползотворното сътрудничество с екипа на Националния омбудсман, към нея са пренасочени зачестилите напоследък казуси с колекторски фирми, важна последица от което е преминаването към индивидуално договаряне чрез съдействието на Омбудсмана с цел облекчаване на гражданите;

- ▶ стимулиране подобряването на електронните услуги в общината (в т. ч. и чрез споменатата по-горе инициатива, чрез отварянето на допълнителен e-mail адрес на институцията и пр.);

- ▶ уведомяване на гражданите и улесняването им при кандидатстване и класиране в детски учебни заведения, при условията на променени адресни регистрации;

- ▶ администриране от Община Стара Загора на виртуален психологически кабинет от доброволци, с цел оказване на професионална психологическа подкрепа на гражданите в условията на извънредно положение и наложените ограничителни мерки.

- ▶ след неколкократно напомняния 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 конкретен жилищен блок;

- ▶ запознаване на десетки обърнали се към институцията граждани с условията за преминаване през изградените на входните и изходни пътни артерии на града КПП-та, размножаване и предоставяне на необходимите за целта декларации, както и даване на указания за тяхното попълване;

- ▶ пряко ангажиране на обществения посредник с ускоряване на процедурата по възстановяване на реда на охраняемия паркинг до парк „Артилерийски“ и опазването

на обществения ред в региона, предвид оплокванията на голяма група живущи в района.

▶ подобрена инфраструктура и градска среда след намесата на обществения посредник и взаимодействието с администрацията на Община Стара Загора.

▶ традиционно продължава и непосредственият пряк контакт с хората от селата и непрекъснатото информиране за техните проблеми, с цел преодоляването им – това са около 15 % от случаите (вж. приложенията).

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 2020 г. са предприети и ред други инициативи и са осъществени следните мероприятия:

> 01. 2020 г. – с подкрепата на Старозагорския омбудсман е осъществена поредната традиционна Национална младежка художествена изложба, в която се изявяват млади творци.

> 03. 2020 г., гр. Шумен – участие в редовната годишна работна среща на мрежата от обществени посредници в Р. България. На нея за първи път бе представена новата обществена е-платформа „Моето право.бг“ с електронен адрес: <http://moetopravo.bg> . Това е платформа за обмен на полезна и значима информация, както за граждани, така и за професионалисти в областта на правото. В нея е поднесена безплатно правна информация, възможни способи за защита на правата на хората и техните законни интереси, както и надеждни контакти с различни правозащитни институции и организации.

> Постоянно сътрудничество и взаимодействие с Националния омбудсман и неговия екип с цел оперативно решаване на казуси на гражданите.

> Перманентен обмен на информация и добри практики с останалите обществени посредници в страната .

> 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, МВР, РС, РП и други местни и държавни институции.

> Своевременно запознаване с предложенията и решенията, приети от Общински съвет Стара Загора.

> Постоянно взаимодействие и работа с Младия омбудсман на Стара Загора, с представители на различни младежки организации, представители на сдружения и НПО в града с цел актуалност и решаване и на поставени проблеми от младото поколение. Инициативата на обществения посредник за създаването на първите Млади омбудсмани като ново младежко обществено включване през тази година бе последвана и от Община Бургас, Пловдив и Благоевград, което е доказателство и пример за добра практика, основана именно в Стара Загора.

> Участие в общественозначими градски събития и мероприятия, проведени на територията на Община Стара Загора.

> Редовни взаимно полезни срещи с представителите на медиите в Стара Загора, информиране по актуални въпроси, свързани с дейността и инициативите на обществения посредник. Популяризиране на мисията, функциите и дейността на институцията с цел публичност, прозрачност и познаване на полезните правомощия от страна на гражданите.

> Общо становище на местните обществени посредници в страната до Националния омбудсман, във връзка с промените и измененията в ЗУЕС.

Анализът на подадените през разглеждания период от шест месеца жалби и сигнали показва, че жителите на Община Стара Загора търсят своя омбудсман по повод една широка палитра от казуси. Доверието е устойчиво – доказва се, че и в динамични времена на извънредно положение гражданите търсят гарант за правата си и общественият посредник следи за ненарушаването им. От тази гледна точка за обществения посредник е недопустимо да разглежда и разделя проблемите на гражданите на малки и големи проблеми, а на решени и нерешени. И чрез намесата си цели единствено удовлетворяване на справедливите очаквания на гражданите.

Препоръчително е общинските органи, регионалните структурни звена на държавната администрация и техните поделения, чрез връзките и взаимодействието си с обществения посредник, да се възползват от делегираното им от гражданите доверие спрямо институцията в името на основно право на гражданите – правото на добро управление и добра администрация. Защото работата на обществения посредник е индекс за прозрачно и демократично управление на органите на местно самоуправление и призвание да отстоява принципите на независимост и безпристрастност – в полза на гражданите. Каквато е и постоянната и неотменна препоръка, за която настоятелно работи обществения посредник на Стара Загора в рамките на дадените му правомощия – институциите да са в услуга на гражданите и администрацията е длъжна да съдейства за спазване на техните законни интереси.

ПРИЛОЖЕНИЯ

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

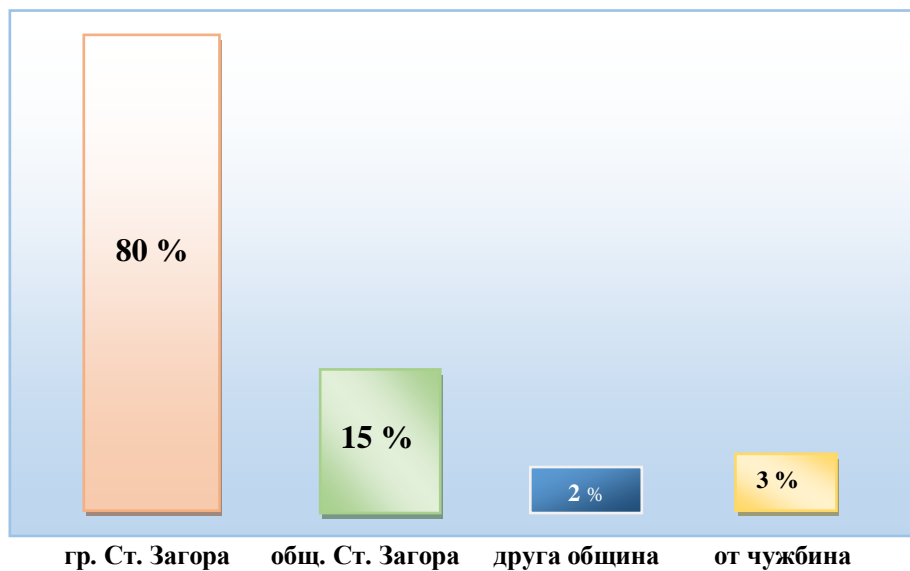


Таблица № 1

Класификатор	Първо полугодие на 2020 година						
	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
1. Устройство на територията	2	0	1	0	0	6	9
2. Административно обслужване	5	1	5	1	2	2	16
3. Етажна собственост	3	2	0	2	3	6	16
4. Благоустройство	1	2	0	2	0	7	12
5. Сметосъбиране и извозване	0	1	3	0	0	1	5
6. Общински жилища	0	0	0	0	2	0	2
7. Екология	0	0	1	0	1	2	4
8. Градски транспорт, паркиране	0	1	5	2	3	3	14
9. Местни данъци и такси	0	2	1	0	1	5	9
10. Обществен ред и шум	0	0	1	0	1	1	3
11. Реституция (обезщетяване)	0	0	0	0	0	0	0
12. Училища и детски градини	0	0	0	0	0	0	0
13. Земеделски земи	1	1	1	0	0	0	3
14. В и К	4	2	0	1	0	1	8
15. Достъп до информация	0	0	0	2	0	0	2
16. Други проблеми (трудова-правни, социално подпомагане, доставчици на обществени услуги, адм. нарушения и пр.)	4	0	19	13	7	13	56
17. Случаи извън правомощията (в т. ч. ЧСИ)	3	2	3	1	1	4	14
Всичко	23	14	40	24	21	51	173

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2020 г. според тяхната класификация (вкл. и тези, получени по телефон).

Таблица № 2

Жалби и сигнали	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
Постъпили	23	14	40	24	21	51	173
Приключени	23	14	40	24	21	44	166
Неприключени/текущи	0	0	0	0	0	7	7

Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2020 г. по месеци.

Таблица № 3

<i>Въведени в регистъра</i>	<i>Януари</i>	<i>Февруари</i>	<i>Март</i>	<i>Април</i>	<i>Май</i>	<i>Юни</i>	<i>Общо</i>
ВХОДЯЩИ (писмени, устни и по ел. път, в т.ч. и такива с протокол)	23	14	40	24	21	51	173
ИЗХОДЯЩИ	4	5	3	10	3	5	30

Данни за входящия и изходящ регистър за първото полугодие на 2020 г.

Анализът за постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2020 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. 2020 г.
Стара Загора

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