

Анализ

за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора за периода 09.12.2009 г. – 30.06.2010 г.

В изпълнение на чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора. Анализът се предоставя на Общински съвет – Стара Загора и на кмета на Община Стара Загора.

РАБОТА ПО МОЛБИ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

1. Информация за постъпилите жалби и сигнали, съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 от Правилника за дейността на обществения посредник на община Стара Загора

За периода 9 декември 2009 г. – 30 юни 2010 г. в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора са заведени общо 70 писмени молби, жалби и сигнали, като за периода на 2010 година (01.01.2010 г. – 30.06.2010 г.) техният брой е 66. От тях 40 са приключени с издадено становище. Продължава работа по 30 случая, подадени през както през 2009 г., така и през 2010 г. За периода са приети, изслушани и консултирани и 115 граждани и представители на юридически лица на място в приемната, по телефона, както и по електронен път. Основно това са въпроси, свързани с приложението на Закона за етажната собственост, както и в сферата на действие на други закони и подзаконови нормативни актове, чието приложение е свързано с дейността на местните органи на власт и самоуправление. В сравнение с данните от анализа за първите шест месеца от дейността през 2009 г., се отчита нарастване на случаите по този показател с приблизително 20%. В резултат на това може да се каже, че институцията е допринесла съществено за повишаване правната култура на гражданите от община Стара Загора.

Акценти на дадените консултации:

- I. По приложението на Закона за управление на етажната собственост – над 50% от случаите на задавани въпроси, най-често свързани с:
- Начина за свикване на Общосъбрание на собствениците;
 - Представителство;
 - Оформяне на Книга на собствениците;
 - Регистрация на сградите в режим на етажна собственост

- Приложна документация (предоставяна за улеснение на гражданите, съгласно Решение на годишно Общо събрание на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България от 18-19.02.2010 г.).

- II. Въпроси от областта на социалното осигуряване, най-често, свързани с осигурителните права на осигурените (за общо заболяване и майчинство, инвалидност поради общо заболяване и т. н.)
- III. Сигнали за безработица и проблеми с намирането на работа, както и питання за текущите програми и проекти за заетост.
- IV. В по-редки случаи – проблеми, влизащи в обсега на наказателното право (домашно насилие, кражби и др.)

1. Жалби и сигнали, според начина на получаването им:

- 1.1. Подадени лично в приемната – 50;
- 1.2. Получени по електронен път – 6;
- 1.3. Пристигнали по пощата – 2;
- 1.4. Постъпили устно или по телефон, за които е съставен протокол по чл. – 10
- 1.5. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – 2

2. Постъпили жалби и сигнали по месеци:

- 2.1. 9-31 декември 2009 г. - 4
- 2.2. януари, 2010 г. - 7
- 2.3. февруари, 2010 г. - 4
- 2.4. март, 2010 г. - 16
- 2.5. април, 2010 г. - 12
- 2.6. май, 2010 г. - 10
- 2.7. юни, 2010 г. - 17

3. Жалби и сигнали според резултата:

- 3.1. Жалби, молби и сигнали, по които проверката е приключила – 41
- 3.2. От тези по т. 3.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала резултат – 31
(Случаите, в които намесата на обществения посредник е имала резултат включват:
 - Извършени проверки по документи или на място от съответния компетентен орган, в някои случаи - и наложени наказания и санкции в резултат на проверката;
 - Изискана и получена информация или отговор по писмо или жалба на граждани, неполучени до този момент;
 - Извършено посредничество между компетентните специалисти, обект на жалбата и гражданите, в резултат на което администрацията поема ангажимент да преразгледа наново случая;

- Консултиране на граждани относно правата им, свързани с административни процедури и др.)
- 3.3. От тези по т. 3.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат - 10
(Случаите, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат се дължат предимно на следните факти:
 - Не попадат в правомощията на обществения посредник или в процеса на работа са станали предмет на съдебен спор - 5;
 - Искането от страна на жалбоподателя е било неоснователно, като и в тези случаи общественият посредник е изразил подробно своето становище - 2;
 - Случаи, в които институцията, обект на жалбата категорично отказва да преразгледа своето становище - 3.
- 3.4. Жалби, молби и сигнали, в процес на проверка и такива, по които се изчаква отговор - 29
(От тези по т. 3.4.:
 - Въпроси в процес на проверка - 23
 - Въпроси, по които се изчаква официален отговор - 6)

4. Разпределение на жалбите и сигналите по направления:

4.1. ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

- Административно обслужване - 14

Поставят се проблеми, свързани с качеството на обслужване на гражданите от страна на служителите от общинска администрация - предимно мълчаливи откази на подадени молби и липса на отговори по писмени запитвания. Продължава тенденцията най-често гражданите да недоволстват от забавяне и липса на отговори по писмено поставени въпроси, както и срещу отговори, които не съдържат исканата информация, формални и уклончиви. Нерядко тези оплаквания се съпътстват и от недоволство от грубо и/или нехайно и неуважително отношение от страна на служителите. Започват трайно да присъстват и жалби, свързани с прилагането и контрола по Наредбата за реда и условията за издаване на разрешение за поставяне на временни преместваеми съоръжения и елементи на градското обзавеждане.

- Стоителство и инвестиции - 12

Зачестяват жалбите, свързани с незаконно строителство **в населените места** на територията на община Стара Загора, продължават да постъпват и сигнали, свързани с административния контрол по Наредбата за изграждане и опазване на озеленените площи и растителността на територията на община Стара Загора. Отново голям процент (3 от посочените 12) са жалбите, касаещи благоустройството като състоянието междублоковите пространства, недовършени градинки в междублоковите пространства и др. подобни.

- Здравеопазване, образование и социални дейности - 9

Този ресор беше един от приоритетите на работа на обществения посредник за 2009 година. За радост през 2010 година няма постъпила нито една жалба, свързана с проблем при записването на деца в ЦДГ на територията на общината, което показва, че общите усилия, положени за разрешаване на този проблем – разкриване на нови групи в детските градини, извършени ремонтни дейности, особено с цел разширяване на материалната база, показват резултат. Посочените 9 сигнала представляват по-скоро питання, а не остро поставяне на проблем.

- Транспорт, обществен ред и чистота – 8

Проблемите с градския транспорт и транспорта, обслужващ населените места на община Стара Загора трайно бележат ръст в общата картина от проблеми. С ясното съзнание за инвестиционния капацитет на общината, очакваме по-сериозни дискусии за възможните алтернативни решения на част от основните проблеми. Интерес представлява фактът, че почти половината (3) от писмено подадените за първите шест месеца на 2010 година сигнали касаят прилагането и контрола по Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора и по-конкретно отглеждането на домашни любимци - кучета.

- Общинска собственост – 6

Две са основните направления, които гражданите поставят и по които предстоят проверки – проблеми по прилагането на ЗУТ, както и проблеми, свързани с прилагането и контрола по Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилищни имоти на територията на община Стара Загора.

4.2. ОБЩИНСКИ СЪВЕТ – СТАРА ЗАГОРА

- Оспорване Решение на Общински съвет – 1

4.3. РЕГИОНАЛНИ СТРУКТУРНИ ЗВЕНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ - 21

- Дирекция «Социално подпоаване» – 5;
- Областна дирекция «Земеделие» - 2;
- РИО на МОМН – 2;
- РДНСК – 1
- РИОКОЗ – 1
- Дирекция «Бюро по труда» – 1
- ТП на НОИ – 1
- ТД на НАП – 1
- ТП «Български пощи» – 1

4.4. ИЗВЪН ПРАВОМОЩИЯТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК - 5

5. Направени предложения и препоръки за периода 09.12.2009 г. – 30.06.2010 г. - 4 (съгласно Приложение 1)

- | | | |
|------|-------------------|---|
| 5.1. | Взети предвид – 1 | (Предложение, изх. № ОП-10-49/18.06.2010 г.,
Приложение – Извадка от Интернет – сайта на Община
Стара Загора) |
| 5.2. | Неприети – 1 | (Предложение, изх. № ОП-10-61/22.06.2010 г.,
Приложение - отговор, изх. № 92-00-503/25.06.2010 г.) |
| 5.3. | Без отговор – 2 | (Предложение, изх. № ОП-10-29/06.04.2010 г.,
ОП-10-59/18.06.2010 г.) |

РЕЗЮМЕ И ПРЕПОРЪКИ

Анализът за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора за периода 09.12.2009 г. – 30.06.2010 г. е изготвен на основание с чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за организацията и дейността. В съответствие с разпоредбата на ал. 3 от същия чл. 24, анализът е публичен и ще бъде представен и пред средствата за масово осведомяване.

I. Препоръки по поставените основни акценти:

- Във връзка с подобряването на административното обслужване, общественият посредник има направена препоръка, изх. № ОП-09-122/21.10.2009 г. да бъдат качени в подходящ електронен формат на Интернет - сайта на Община Стара Загора всички заявления и други документи, свързани с обслужването на гражданите, които в момента се намират на хартиен носител в Информационен център на Община Стара Загора. Тази препоръка е изпълнена само отчасти.

- Гражданите продължават да настояват за гъвкаво и ефективно приемно време, включително и на паричните салони за заплащане на дължимите данъци, съгласно условията на чл.10 ал. 5 от Наредбата за административното обслужване.

- За да се подобри качеството на взаимодействието между потребителите и административните структури на Общинска администрация е препоръчително във всички звена на администрацията да бъдат приложени изискванията на чл. 20 от Наредбата за административното обслужване.

- Препоръчително на интернет сайта на Общински съвет – Стара Загора да се предоставя предварително информация освен за заседанията на Постоянните комисии, така и за дневния им ред с цел по-добра информираност на гражданите и осигуряване на гражданското участие в процеса на местното самоуправление, гарантирано в ЗМСМА. Тази информация да достига и до всички села (чрез кметовете и кметските наместници) на общината, за да се информират жителите на кметствата с провежданите търгове, конкурси и процедури, които пряко касаят населеното място. Това ще гарантира прозрачността при вземане на решенията от местната власт и органите на местното самоуправление и ще допринесе за развитие на процеса на гражданското участие в управлението.

- По отношение на контрола върху спазването на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора, необходимо е

да се засили контролът върху спазването ѝ, включително и в частта Административно – наказателни разпоредби. Същевременно – за да бъдат спазени правата на притежателите на домашни любимци, които ги отглеждат в съответствие с нормативната уредба – освен да се обособят, да се обозначат и да се разгласят широко местата и времето, определени за разхождане.

II. Повече прозрачност в дейността на обществения посредник

- Поради отдалечеността на приемната от централната градска част и от повечето институции, както и поради липсата на бюджет, което прави невъзможно активното популяризиране на адреса, приемното време и дейността на институцията – общественият посредник използва възможността публично да отправи искане за поставяне на кутия за жалби, сигнали и препоръки до обществения посредник, която да бъде разположена на входа ПРЕД Общинска администрация – Стара Загора. След това се подобни пощенски кутии могат да бъдат поставени и пред всички регионални структурни звена на държавната администрация.

- С цел повишаване информираността на гражданите по отношение на дейността на обществения посредник, занапред всички препоръки, забележки и предложения ще бъдат своевременно и публично оповестявани чрез средствата за масова информация

Общественият посредник за пореден път изразява готовността си да бъде партньор както на гражданите на община Стара Загора, така и на служителите в местната администрация, като апелира за спазване на добрия тон и уважителното отношение от всички страни. Административните канцеларии не бива да бъдат арена на словесни битки, а място за конструктивно решаване на проблемите при спазване на обществения интерес и в съответствие с 12-те принципа за добро управление, формулирани в Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво (Валенсия 2007) (Приложение 2). Не е въпросът да си пишем пожелателни писма и да отправяме формални предложения и препоръки за възстановяване на нарушените права и свободи на гражданите, а да се търси ефективност и поемане на отговорност.

Приложение № 1

към Анализ за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора за периода 09.12.2009 г. – 30.06.2010 г.

Съдържание:

1. Писмо, изх. № ОП-10-49/31.05.2010 г. – 1 лист
2. Информация - извадка от Интернет сайта на Община Стара Загора – 1 лист
3. Писмо, изх. № ОП-10-61/22.06.2010 г. – 1 лист
4. Писмо, изх. № 92-00-503/25.06.2010 г. – 1 лист
5. Писмо, изх. № ОП-10-29/06.04.2010 г. – 1 лист
6. Писмо, изх. № ОП-10-59/18.06.2010 г. – 1 лист

Приложение № 2

12-те принципа за добро управление, формулирани в Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво (Валенсия 2007).

- 1) **Честно провеждане, представителност и обществено участие по време на избори** - да се осигурят реални възможности за всички граждани да упражняват правото си на глас по въпроси от обществен интерес;
- 2) **Отзивчивост** - да се осигури непрекъснато във времето посрещане на нуждите и законно обосноваваните очаквания на гражданите от страна на местните власти;
- 3) **Ефикасност и ефективност** - да се гарантира постигане на целите чрез оптимално използване на наличните ресурси;
- 4) **Откритост и прозрачност** - да се осигурява обществен достъп до информация и да се улеснява разбирането за това, как се решават обществено значимите въпроси;
- 5) **Върховенство на закона** - да се гарантира честност, безпристрастност и предсказуемост;
- 6) **Етично поведение** - да се гарантира, че общественият интерес е поставен над личните интереси;
- 7) **Компетентност и капацитет** - да се гарантира, че местните представители на населението, както и назначаемите служители са в състояние да изпълняват своите задължения;
- 8) **Иновации и отвореност за промени** - да се гарантира, че се извлича практическа полза от въвеждането на нови решения и добри практики;
- 9) **Устойчивост и дългосрочна ориентация** - да се взимат под внимание интересите на бъдещите поколения;
- 10) **Стабилно финансово управление** - да се гарантира целенасочено и продуктивно използване на обществените фондове;
- 11) **Човешки права, културно разнообразие и социално единство** - да се гарантира, че са защитени всички граждани и е зачетено човешкото им достойнство, както и това, че никой от тях не е дискриминиран или изключен от обществения живот;
- 12) **Отчетност** - да се гарантира, че избираемите представители на властта и назначаемите общински служители поемат и носят отговорност за своите действия.