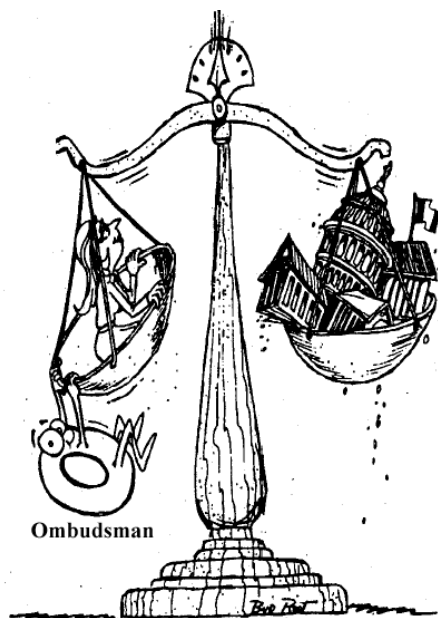


ГОДИШЕН ОТЧЕТ

'2010 ГОДИНА

ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА



В изпълнение на чл. 25. (1) от Правилника на организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, този отчет се предоставя на Общински съвет – Стара Загора.

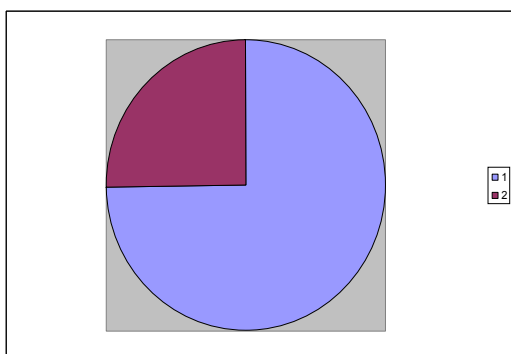
Общественият посредник на територията на община Стара Загора функционира на основание на Решение № 382 от 26 февруари 2009 година на Общински съвет – Стара Загора, а дейността му се осъществява на базата на Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора (приет съобразно чл. 2. (1) чл. 136. (1) от Конституцията на Република България, чл. 3 от Европейската харта за местно самоуправление и чл. 21 а. (3) от Закона за местно самоуправление и местна администрация).

По чл. 25. (1) от Правилника на организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, общественият посредник представя този годишен доклад за дейността си през изминалата (2010 г.) в срок до последното редовно заседание на Общински съвет – Стара Загора за съответната година.

I. РАБОТА ПО 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. – 6 декември 2010 г. в Регистъра на жалби и сигнали, изготвен и воден по чл. 14, ал 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора са заведени общо **131** писмени питания, жалби и сигнали от граждани. От тях **98** са приключени с издадено становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя. Продължава работа по **33** от регистрираните случаи.



24, 73% от регистрираните питания, жалби и сигнали са приключени с издадено становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя.

Забележка: По 19 от тези 33 неприключени сигнала е започнала преписка, проверка, изисква се допълнителна информация по случая или се изчаква отговор от компетентната институция.

Отделно от горепосоченото, за периода са приети, изслушани и консултирани (включително и по телефона, както и по електронен път) още **155** граждани и/или представители на юридически лица. Разпределени по месеци за двете полугодия те са както следва:

Първо полугодие						Второ полугодие					
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
18	11	16	16	19	21	15	10	7	10	9	3

Голяма част от тези случаи (ок. 30 %) се отнасят до въпроси на гражданите, свързани с действията им пред общинска администрация с цел регистриране на етажната собственост по новия Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС). Разглеждайки данните от таблицата прави впечатление, че броят им намалява значително за месеците от втората половина на годината. Това се обяснява с факта, че срокът за свикване на общи събрания в етажната собственост, за вписване в Книгата за собствениците и подаването на заявления за вписване в регистъра бе удължен до 30 юни 2010 г. И след тази дата обаче гражданите продължиха да се обръщат към обществения посредник за помощ. Освен с трудностите по провеждане на общите събрания, хората се сблъскват с проблеми от рода на: липса на Правилник за прилагане на ЗУЕС, на Наредба на Община Стара Загора относно предаването на площите около новите сгради за поддръжка на собствениците и пр. Над 50 % от потърсилите съдействието на обществения посредник на територията на община Стара Загора по тези въпроси заявяват, че познават изискванията на новия закон, но на практика не са подготвени изцяло за приложението му. Освен това на питането "Коя форма на регистрация на Вашата етажна собственост сте избрали?" показват завидно единодушие. Всички запитани искат Общо събрание на собствениците. Основна причина да не се иска

юридическо лице като форма на сдружаване е опасението от некоректни съседи и страхът това да не доведе до допълнителни разходи за собствениците, но вина за това има и недостатъчно разгласената и активна кампания по **разясняване изискванията на закона** от страна на Община Стара Загора.

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

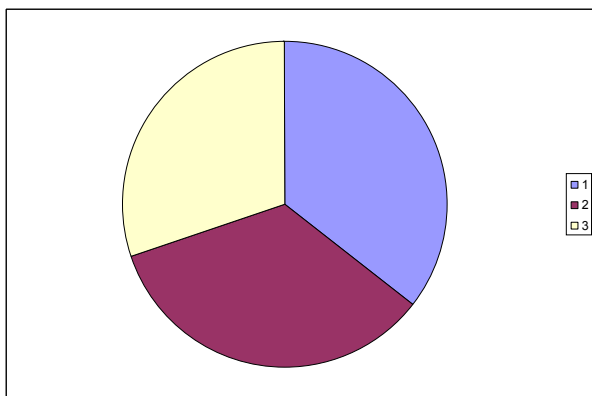
- 1.1. Подадени лично в приемната – 88;
- 1.2. Получени по електронен път – 18;
- 1.3. Пристигнали по пощата – 5;
- 1.4. Постъпили устно или по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността– 14;
- 1.5. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – 6

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
- 2.8. юли, 2010 г. – 13
- 2.9. август, 2010 г. – 12
- 2.10. септември, 2010 г. – 5
- 2.11. октомври 2010 г. – 11
- 2.12. ноември 2010 г. – 17
- 2.13. до 6 декември 2010 г. – 2

3. Жалби и сигнали според резултата:

- 3.1. От приключените 98 случая - тези, при които намесата на обществения посредник е имала резултат са 34 или това съставлява приблизително 36% «успеваемост» в дейността на обществения посредник.
- 3.2. Случаите, в които резултатът е частичен или има предприети действия в посока на разрешаване на конфликта – са 33 или това съставлява приблизително 35% «частична успеваемост» в дейността на обществения посредник.
- 3.3. Съответно – случаите, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат за жалбоподателя са 27, или това съставлява приблизително 29% неуспех в дейността на обществения посредник.



- 1 - % от приключените случаи, при които намесата на обществения посредник е имала резултат
- 2 - % от приключените случаи, при които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат
- 3 - % от приключените случаи, при които намесата на обществения посредник е останала без резултат.

НЯКОИ ПРИМЕРИ ОТ ПРАКТИКАТА:

Примери по т. 3.1.:

1. Още в първите дни на новата 2010 година в приемната на обществения посредник постъпва сигнал, че в двора на ЦДГ на територията на община Стара Загора персоналет е «организиран клане на прасе, като въпросното прасе е разфасовано, при използване кухненското помещение на ЦДГ». След извършване на проверка, се оказва, че сигналът отговаря на истината, като впоследствие - на виновните лица са наложени наказания. Общественият посредник проследи процедурата и информира жалбоподателя за предприетите действия от страна на Общинска администрация.
2. На 11.01.2010 г. постъпва сигнал от жител на с. Борилово за неправомерно поставена панелна гаражна клетка в границите на селото. Първият отговор, който

се получава след сезиране на Общинска администрация е неясен, уклончив и неудовлетворителен. Вследствие на това общественият посредник отправя същото запитване към друга дирекция на Общинска администрация и неколкратно настоява за отговор, след което е извършена проверка на място и издаден констативен протокол, с който се предписва премахване на стоманенобетонната гаражна клетка в срок до 1 месец. Жалбоподателят е запознат писмено с резултатите.

3. На 22.03.2010 г. в приемната на обществения посредник постъпва оплакване от гражданин, притежаващ Решение на ТЕЛК с над 50% загуба на работоспособност и имащ право на безплатен винетен стикер за автомобил. Гражданинът твърди, че служителка от Дирекция „Социално подпомагане“ му е казала, че не може да подаде документи за безплатен винетен стикер, тъй като е „вече не е началото на годината“. След проверка в нормативната уредба и проведени разговори с ресорните служители, гражданинът е консултиран какви точно са неговите права, след което той отиде на място, подаде необходимите документи и получи полагащият му се безплатен винетен стикер.
4. На 29.03.2010 г. при търсене на информация в веб-сайта на Община Стара Загора общественият посредник попада на благодарствено писмо с прикрепена сканирана подписка от житеил на старозагорско село, в която се четат лични данни на лицата, подписали се в подписката, включително трите имена, адрес, ЕГН и подпис. След сезиране на компетентни специалисти в Общинска администрация, тази информация е свалена мигновено.
5. На 21.06.2010 г. по електронен път постъпва питане от старозагорец, временно пребиваващ в чужбина, чието дете е кандидат - гимназист. Същият е затруднен да получи информация каква е процедурата детето му да подаде документи и евентуално да се запише в учебното заведение, в което е прието, при отсъствие на родителите от страната. След направена проверка и изискана информация от РИО на МОМН, питащият е информиран какви точно са действията, които трябва да предприеме при този специфичен случай.

6. Подобен на горния е случаят, при който гражданин се интересува какъв точно е редът за настаняване в Дом за възрастни хора (към кого да се обърне, каква е процедурата и т. н.). След направена проверка и изискана информация от Дирекция „Социално подпомагане“, питащият е своевременно получи исканата информация, включително необходими документи, срокове и т. н.
7. На 04.10.2010 г. постъпва жалба по електронен път от майка на дете, притежаващо решение на ТЕЛК, че не им се издава документ за социална оценка в срок. След извършване на проверка се оказва, че жалбоподателката не е информирана коректно за сроковете, в които се получава социалната оценка, след което ѝ е изяснена процедурата и обвързаните с нея срокове.

Примери по т. 3.2.:

1. На 15.01.2010 г. постъпва жалба за дискримационно отношение към преподавател в СОУ на територията на община Стара Загора. След извършване на проверка и проведени разговори с председателя на Съюза на българските учители (СБУ) в Стара Загора е постигната договореност за среща и обсъждане на проблема «лице в лице». Страните са информирани за решението.
2. На 09.03.2010 г. постъпва жалба за неправомерно взета такса при издаване на удостоверение от Агенция по вписвания – Стара Загора след подаване на декларация в Община Стара Загора. След получаване на неудовлетворителен отговор от Община Стара Загора, гражданката е консултирана конкретно как да подаде възражение за възстановяване на надвнесени или недължимо платени такси в Агенция по вписванията - София, каквато информация тя до този момент нямаше.
3. На 31.03.2010 г. при обществения посредник постъпва жалба, подкрепена от подписка от жителите на кв. «Дъбрава». В жалбата са изброени 10 конкретни искания. След предприемане на действия от страна на обществения посредник, както и благодарение на активността на жалбоподателите, се стигна до удовлетворяване на поне 2 от исканията – а именно: Организиране на санитарно – хигиенен контрол на съществуващите водоизточници, както и поемане на

ангажимент от страна на Общинска администрация при следващо актуализиране на картата на град Стара Загора и изработването на общия устройствен план, кв. «Дъбрава» да бъде отразен на тях. Междувременно е извършен ремонт и на пътната настилка от кръговото кръстовище на ст. «Берое» до кв. «Дъбрава».

4. Една част от сигналите, свързани с искане от страна на гражданите **да им бъде предоставяна повече информация**, касаят прилагането на следните наредби:

- ✓ Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилищни имоти на територията на община Стара Загора (приета от Общински съвет с Решение № 425 от 30.04.2009 г., влиза в сила от 01.05.2009 г.) както и конкретните изисквания към гражданите, обитаващи общински жилища или желаещи за бъдат картотекирани като нуждаещи се;
- ✓ Наредбата за рекламната и информационна дейност на територията на община Стара Загора (приета от Общински съвет с Решение № 296 от 20.11.2008 г., в сила от 20.11.2008 г.; изм. и доп. с Решение № 390 от 05.03.2009 г.; изм. и доп. с Решение № 458 от 21.05.2009 г.);
- ✓ Наредбата за реда и условията за издаване на разрешение за поставяне на временни преместваеми съоръжения и елементи на градското обзавеждане (приета от Общински съвет с Решение № 714 от 16.05.2002 г.; изм. с Решение № 788 от 30.11.2006 г., в сила от 01.01.2007 г.).

Примери по т. 3.3.:

1. На 06.04.2010 г. постъпва сигнал от гражданин, който твърди, че неправомерно и тенденциозно не е включен в Програма за обучение към Агенция по заетостта, респ. Дирекция «Бюро по труда» - Стара Загора. След извършване на проверка, става ясно, че жалбоподателят не отговаря на необходимите изисквания за включване в такова обучение (а именно – по критерия възраст). Даден му е подробен и изчерпателен отговор защо не може да се възползва от програмата.
2. На 13.04.2010 г. постъпва сигнал за неправомерно прекратяване на договор с търговец по Наредбата за реда и условията за издаване на разрешение за

поставяне на временни преместваеми съоръжения и елементи на градското обзавеждане. След започване на проверката, жалбоподателката съобщава, че е предприела действия по съдебен път, с което общественият посредник приключва случая, на основание чл. 12. (2). от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора.

3. На 05.08.2010 г. постъпва пореден сигнал от гражданка, свързан с преустройство на лицевата част на жилищна сграда, като действията по преустройството според жалбоподателката са напълно незаконни. След неколнократни разговори и осъществена кореспонденция с Общинска администрация, компетентните специалисти дават отговор, че няма да променят становището си по случая – а тяхното становище е, че действията по предприетите преустройства са законни. На жалбоподателката е препоръчано да продължи обжалването по съдебен път.
4. На 18.10.2010 г. постъпва сигнал по телефона от обитател на общинско жилище, че неправомерно му е спряно ел. захранването, тъй като дължимите суми са «наследени» от предишния наемател. След извършена проверка става ясно, че обитателят не е плащал не само консумираната от него ел. енергия, но системно не заплаща и наемните си вноски към Община Стара Загора. Своевременно му е съобщено за резултатите от проверката, както му е направена препоръка да бъде редовен в заплащането на наемните си вноски, тъй като това е основание да се пристъпи към изваждането му от общинското жилище, което обитава.
5. На 23.11.2010 г. постъпва сигнал, че конкурс за заемане на работно място в Община Стара Загора е «предрешен» и жалбоподателката неоснователно не се допуска до явяване в конкурса, изразяват се съмнения, че обявата не е публикувана в печата. След извършване на проверка става ясно, че съмненията на жалбоподателката са неоснователни, предоставен ѝ е отговор с подробно изясняване на случая, както и ксерокопие от публикуваната обява в местната преса.

5. Направени предложения и препоръки за периода 09.12.2009 г. – 06.12.2010 г.

За горепосочения период са направени общо 8 конкретни предложения и препоръки.

От тях:

- 5.1. Взети предвид изцяло или частично – 3
- 5.2. Неприети – 2
- 5.3. Без отговор – 3

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.

Във връзка с всичко гореизброено в настоящия доклад, общественият посредник за пореден път апелира към изграждане и поддържане на ефективна и качествена комуникация между гражданите и административните органи. Това включва и изграждане и непрекъснато усъвършенстване на уменията ни да слушаме и разбираме отсрещната страна, избягване на конфликтите, когато това е възможно, а когато не е възможно – разрешаването им още в стадия на възникване, преди конфликтът да се е разгърнал. Една възможна стъпка в тази насока е преговарянето, дискусиата, обсъждането на проблема. Премълчаването (мълчаливите откази и липсата на отговор) не премахват проблема. Напротив – в тези случаи хората са склонни да приписват на опонентите си дори по-лоши намерения и мотиви, да виждат враждебност в действията и така конфликтът ескалира, дори и в началото му да е налице преодолимо разминаване на позициите. Един конфликт може да бъде и конструктивен, съзидателен. Това става, когато ангажираните в него страни се чувстват удовлетворени от изхода му, получават нещо като резултат от съвместната концентрация на усилията в процеса на разрешаването му. Така един конструктивен конфликт може да се сравни с процес на творческо мислене, процес в който се раждат идеи и варианти, полезни за постигане на общите цели.

По един друг ключов въпрос в публичната сфера дейност – постигането на високи етични стандарти в дейността на институциите, следва да се отбележи, че тук не е

достатъчно единствено строгото следване на изискванията на закона. Необходимо е да се включват и развиват устойчиво изискванията за култура на институцията, чувствителност към проблемите на гражданите в изпълняването на публичните политики, чувството за дълг, отчитане, спазване и дори преданост към обществения интерес. Следва винаги да се има предвид, че отсъствието на етика в администрацията се забелязва много повече отколкото присъствието ѝ. За етика в администрацията започва да се говори обикновено, когато тя липсва или сериозно е нарушена. Тук е и ролята на обществения посредник като стабилизиращ фактор в обществото и като леснодостъпно средство за контрол върху местните органи на управление. Освен в ролята си на защитник на правата на гражданите, той е полезен и за самата местна власт когато препоръчва, популяризира и помага за провеждането на специфични местни политики.

В последните години, в обществената сфера понятията етика и морал заемат все по-централно място при вземането на решения. За това е необходима и определена „социална интелигентност“ – като способност да се разбираш с другите, да ги привличаш за съдействие, като съчетание от чувствителност към потребностите и интересите на отсрещната страна, прилагане на великодушен и уважителен подход и изграждане на комплекс от практически умения за успешно взаимодействие с хората. Това е и ключът към успех в работата и живота, ключ към смекчаване на конфликтите, към лесно изграждане на сътрудничество, към общи действия за осъществяване на общи граждански цели. Неща, от които обществото ни се нуждае повече от всякога.

град Стара Загора

7 декември 2010 г.

Обществен посредник

(Павлина Геренова)