

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2018

ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

В изпълнение на чл. 25 и чл. 26, ал. 1 от Правилника на организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора.

Общественият посредник на територията на община Стара Загора е институция, функционираща въз основа на Решение № 382 от 26 февруари 2009 година на Общински съвет – Стара Загора. Дейността 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).



И през 2018 г. продължи всекидневната работа по изслушване, консултиране, информиране, оказване на съдействие и извършване на проверки по постъпили жалби и сигнали на граждани в приемната на местния омбудсман или на запитвания по телефона. Скромният, но всеотдаен екип реагираше навреме и успя да се справи с разнообразните задачи, познаването на многообхватната нормативна уредба и приложението ѝ в практиката. Дейността на институцията обществен посредник на територията на община Стара Загора беше изцяло обвързана с предварително обявените приоритети и поетите вече ангажименти, а именно:

» Абсолютна взискателност към спазване правата и свободите на гражданите при всеки възникнал казус.

» Усъвършенстване механизма на взаимодействие с органите на местно самоуправление в Община Стара Загора.

» Тясно сътрудничество и взаимодействие с Националния омбудсман и местните обществени посредници по общини не само при решаването на идентични (общини) проблеми, но и по същество. На практика отчетната година се очерта като най-успешната досега в тази насока.

» Сред основните приоритети на обществения посредник през 2018 г. се откроява популяризирането защитата на правата на младите хора и децата, с цел припознаване институцията на Омбудсмана като техен защитник и приятел. В това отношение с безпрецедентен успех протече цялата кампания по разгласяване, организиране и провеждане на избора на първия Млад омбудсман на Млада Загора.

» Посредничество между засегнатите лица и административните органи за преодоляване на разногласията и допуснатите нарушения.

» Взаимодействие с представителите на различни институции – РЗИ, ХЕИ, СГКК, НОИ, ТПП Стара Загора и др. държавни и/или

граждански структури доставчици на обществени услуги , средствата за масово осведомяване.

» Периодично провеждане на изнесени приемни по селата, за да имат още една допълнителна възможност и жителите на последните (а не само гражданите на Стара Загора) да поставят проблемите си и да разчитат на намесата на обществения посредник при защита на правата и законните им интереси.

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 територията на община Стара Загора.

За времето от 1 януари 2018 г. до 31 декември 2018 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 **357** сигнали жалби от граждани. 192 е техният брой за първото полугодие на 2018 г. (140 отразени в регистъра и още 52 справки и отговори на запитвания по телефона). За периода юли – декември 2018 г. броят им е съответно 165 (или 101 отразени в регистъра и още 64 питання, справки по телефона или молби за съдействие). От всички изброени случаи **348** (97,48 %) са приключили с консултация по проблема на място в приемната или по телефона, с отговор до жалбоподателя или с направени предложения и/или препоръки до компетентните органи и техните администрации. Остават неприключени и се работи по **9** от регистрираните случаи (2, 52 %).

През изтеклата 2018 г., както показва статистиката, близо 1/3 от сезиранията са извършени по телефон. Останалите над 2/3 са направени лично писмено в приемната и/или са постъпили по електронен път. Доверието на гражданите в институцията очевидно продължава да расте, за което категорично свидетелства увеличеният брой на жалбите и сигналите спрямо

предишната 2017 г. Това няма как да не се дължи, от една страна – на повишената информираност за работата на обществения посредник, както и от друга – на голямата резултатност от периодичните изнесени приемни и редовни контакти с представители на граждански и пр. организации. Ясно се очертава тенденцията гражданите да предпочетат да поставят въпросите си или да търсят съдействието на обществения посредник по по-бързия и лесен начин. Което обаче съвсем не означава, че им е гарантиран даден успех. За жалост своевременната намеса на обществения посредник невинаги води до разрешаване на случаите в кратък срок. Често се налага неколккратно напомняне, подсеждане, проследяване на преписките и действията на административните служби, за да се стигне до краен полезен резултат. Въпреки споменатото забавяне, след намесата на обществения посредник и/или съответно направени препоръки, болшинството от повдигнатите въпроси получават удовлетворително решение.

Споменатите по-горе статистически данни са разпределени и нагледно представени в табличен вид (таблици № № 1 – 4) по месеци и според начина им на постъпване:

Таблица № 1

Жалби, сигнали и запитвания	<i>I</i>	<i>II</i>	<i>III</i>	<i>IV</i>	<i>V</i>	<i>VI</i>	Общо
Постъпили	27	36	35	32	30	32	192
Приключени	27	36	35	32	30	32	192
Неприключени	0	0	0	0	0	0	0

Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)

през I полугодие на 2018 г. по месеци

Таблица № 2

<i>Начин на постъпване</i>	<i>I</i>	<i>II</i>	<i>III</i>	<i>IV</i>	<i>V</i>	<i>VI</i>	<i>Общо</i>
Писмени (вкл. по електронен път)	10	14	18	14	14	8	78
Устни (на място в приемната)	10	12	5	10	10	15	62
По телефон	7	10	12	8	6	9	52
Всичко	27	36	35	32	30	32	192

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през I полугодие на 2018 г. според начина им на постъпване*

Таблица № 3

<i>Жалби, сигнали и запитвания</i>	<i>VII</i>	<i>VIII</i>	<i>IX</i>	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>	<i>Общо</i>
Постъпили	26	21	30	20	39	29	165
Приключени	26	21	30	20	37	22	156
Неприключени	0	0	0	0	2	7	9

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през II полугодие на 2018 г. по месеци*

Таблица № 4

<i>Начин на постъпване</i>	<i>VII</i>	<i>VIII</i>	<i>IX</i>	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>	<i>Общо</i>
Писмени (вкл. по електронен път)	12	9	5	7	28	10	71
Устни (на място в приемната)	4	3	10	2	6	5	30
По телефон	10	9	15	11	5	14	64
Всичко	26	21	30	20	39	29	165

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през II полугодие на 2018 г. според начина им на постъпване*

През първото тримесечие на изтеклата 2018 г. обяснимо преобладават жалби, сигнали и питання на гражданите, свързани най-вече с изчисляването и заплащането на местните данъци и такси, също и сметоизвозването. На следващо място се нареждат въпросите относно реда и условията за пътуване с обществения транспорт, ползването на карти за пътуване, изграждането на допълнителни спирки (особено по селата) и пускането на още (напр. по-късни) автобуси по съответната линия, както и проблемите с неработещите на места (или подаващи неверни данни) информационни табла по автобусните спирки в града. Характерни за това време от годината се оказаха и консултациите по последните (от 2017 г.) промени в Закона за гарантираните вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя, реда, условията и сроковете за подаване пред териториалното поделение на НОИ на заявление-декларация по образец и пр.

Като типични през следващите няколко месеца се очертаха случаите на:

- недоволство от допълнително начислени такси от «В и К» – Ст. Загора, задължителната подмяна на работещи водомери за сметка на гражданите, наличието на опасни и/или задръстени улични шахти, наложително почистване на отводнителни канали (с. Бъдеще, с. Стрелец);

- спорове между съседи (за теч, шум и пр.), завишен размер на събираните такси, неправомерни действия на домоуправител и др. специфични казуси по ЗУЕС;

- обезщетяване за отчуждени имоти;

- чести токови удари и прекъсване на електрозахранването;

- записване на деца в I клас и др. образователни проблеми;

- благоустройство на територията и запитвания по повод изпълнение на инфраструктурни проекти в общината;

- изпълнение по гаранционни срокове на саниране и въвеждане мерки за енергийна ефективност на сгради в общината

- проблеми с граждански регистрации

- обществен ред и шум (парк „Артилерийски“, заведение на ул. „Пазарска“ и др.);

- други.

2. Резултати и основни насоки в работата според броя, вида на подадените жалби и сигнали и засегнатата в тях проблематика.

Предвид ограниченията на чл. 12, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, ок. 8 % от общия брой жалби и сигнали се отчитат като неоснователни или извън правомощията на посредника. Това са предимно въпроси свързани с дейността на мобилни оператори и други доставчици на услуги, на частни съдебни изпълнители (ЧСИ) или проблеми на граждани от други общини – Раднево, Свиленград, Любеново, Чирпан, Казанлък и пр.. Друга, съвсем малка част, се отнасят до вътрешнослужебни отношения в администрацията и

органиците на местната власт и също попадат извън правомощията на посредника – напр. сигнал от група граждани, постъпил по електронен път в края на годината и настояващ за упражняване на контрол върху вътрешнослужебната дейност на Община Стара Загора. При подобни случаи често жалбата или сигнала са подадени едновременно до няколко институции, един вид като „застраховка“, че поне някой компетентен орган ще се ангажира с проблема и в крайна сметка ще уважи искането на гражданите – нещо, което все пак няма как да бъде абсолютно гарантирано. Ето защо в отговора до жалбоподателите се правят необходимите разяснения, дават се указания как да се постъпи или просто да се изчака произнасянето на останалите сезирани институции. При запитванията по телефона гражданите са или пренасочвани по компетентност или подробно информирани за правата и по-сетнешните им действия.

Споменатите ок. 8 % от общия брой жалби, сигнали и/или запитвания попадат към финализираните по един или друг начин общо 97,48 % от отнесените до посредника казуси (или 348 случая от общо 357 за цялата година). Към началото на 2019 г. нерешени (засега) остават само единични случаи – тези, по които работата продължава и към настоящия момент, като се търсят възможности за резултатни действия. Те са едва 9 на брой и спрямо всички регистрирани представляват малко над 2 % .

Ето и някои доказателства за ефикасността от извършената работа:

- осигурени са повече фиксирани и обозначени места за паркиране на хора с увреждания;
- преодолени са някои слабости в организацията и дейността на Община Стара Загора, свързани с достъпа до обществена информация;
- ограничен е достъпът през тъмната част на денонощието на случайни лица до паркинга в парк „Артилерийски“ като са поставени ограничителни бариери и по този начин е предотвратено нарушаването на обществения ред;
- оптимизирано е разписанието на някои линии от градския автобусен транспорт (линия № 64, линия № 17, линия № 23 и др.);
- предприети са мерки за поставяне на повече контейнери и подобряване на сметоизвозването, както в селата, така и в ЦГЧ на Стара Загора;

- пак след намеса на обществения посредник е извършена и рехабилитация на ул. „Михаил Харитонов“ (ул. „Пружинна“) в Индустриалната зона на града, за което е изразена колективна благодарност от страна на бизнеса в Ст. Загора;
- поставена е допълнителна маркировка за пешеходци и велосипедисти по протежение на бул. „М. М. Кусев“;
- след преодоляване на формални пречки няколко деца (в т. ч. и едно, което не е посещавало детска градина) са приети в I клас;
- оказано е съдействие за отпускане от ОбС – Ст. Загора на еднократна персонална помощ на старозагорската гражданка Ина Желязкова в размер на 1000 лв.
- към Прокуратурата са пренасочени няколко граждани, оплакващи се от междуличностни спорове, насилие, кражба на имущество, документна измама и пр.;
- решени въпроси на граждани, касаещи регулационни отношения, по отстъпено право на строеж и др. вещни права;
- след сигнал от гражданка е оказано съдействие и е отремонтиран участък тротоари, бордюри и част от ул. „Св. Троица“;
- в един случай е спомогнато за верификация на документи и уреждане правата на български студент в чужбина, за което на посредника лично е изказана благодарност;
- след консултация с обществения посредник на 5-ма граждани са издадени актове за гражданско състояние (за смърт и за брак), а един е пристъпил към процедура за смяна на фамилно име по съдебен ред;
- разработен е и пуснат в действие интернет сайт на институцията, което не само популяризира дейността ѝ, но и улеснява достъпа на гражданите до нея и подаването на жалби и/или сигнали с отделена, удобна форма онлайн.

3. Изводи

Приятно впечатление през изтеклата 2018 г. оставя фактът, че когато от страна на администрацията и органите на местно самоуправление се реагира незабавно по даден казус и се предприемат действия в интерес на гражданите, тоест има осъществен диалог между страните, то хората остават удовлетворени от бързата и адекватна реакция. Когато обаче гражданите получават от административните органи само уверения, че проблемът е установен и при осигурено напр. финансиране ще бъде разрешен, или пък че „ще бъдат предприети необходимите мерки“, тогава си минават месеци и гражданите не скриват недоволството си. То се проявява особено при преките им контакти с

обществения посредник, пред когото те не спестяват нищо – напр., че на тях като жалбоподатели не се гледа с добро око в отделните административни звена, че на сигналите им не се обръща достатъчно внимание, не се осмисля предметът на спора, търсят се всевъзможни начини за препращане на конкретната жалба или се прилага т. нар. „мълчалив отказ“. При такива обстоятелства неколkokратно се е налагало на посредника да води разговори или да напомня писмено, докато се получи желанието от гражданите резултат. В тази връзка следва да добавя, че през годината изрично съм отправила редица писмени препоръки и предложения, както и десетки устно изразени становища и препоръки по конкретни поводи, като се е стигало до полезни решения, което обяснява и позитивното отношение на повечето граждани към институцията обществен посредник.

Ще продължа да настоявам, както съм посочила и в анализа, че много административни преписки биха били приключени навреме, много други изобщо не биха били образувани, много съдебни дела няма да се заведат, много работни часове биха били спестени както на администрацията, така и на гражданите, ако взискателно се вниква в проблема още на входа на постъпилата жалба и се търси решението му или правилното пренасочване. Уверена съм, че когато не се получи отговор или той е е формален, тогава неминуемо страда авторитетът на институциите, но най-вече е несправедливо към гражданина, който е в неравнопоставено положение пред гишето или бюрото на представляващия съответната институция и очаква неговото съдействие.

Смятам, че администрацията е призвана да работи в нови условия за облекчаване на административната тежест, адаптирана към справедливите очаквания на гражданите и тя трябва да е изцяло насочена към съдействие за реализиране на законните им права и интереси.

II. ДРУГИ ПРОЯВИ И ИНИЦИАТИВИ

Изтеклият период 01. 01. 2018 – 31. 12. 2018 г. с основание ще бъде запомнен с поредица от активни и успешни прояви, в които институцията е участвала или самостоятелно е инициирала. Ето накратко някои факти:

» I. 2018 г. – открита среща в приемната на посредника с представители на EVN и граждани, като основен доставчик на обществената услуга по електроразпределение в областта.

» Участие в първата за 2018 г. работна среща на обществените посредници – София, II. 2018 г. Обсъдени бяха теми, изведени като повтарящи се проблеми в различни общини. Набелязаха се действия за подобряване на някои нормативни актове и част от проблемите се представиха на вниманието на омбудсмана на Република България г-жа Мая Манолова.

» II. 2018 г. – съвместна приемна с председателя на Общински съвет – Стара Загора г-н Таньо Брайков.

» По повод 8 март – Международния ден на жената, бе организирана под моя патронаж благотворителната инициатива „Пази женското здраве“. В рамките на седмица се проведоха безплатни профилактични прегледи от специалисти при АГ клиника на УМБАЛ „Проф. д-р Ст. Киркович“ в Стара Загора. Така се фокусира вниманието на жените към проблема с раковите заболявания и нуждата от своевременна превенция.

» III. 2018 г. в офиса на обществения посредник се проведе съвместна приемна със секретаря на Община Стара Загора – г-н Делян Иванов.

» IV. 2018 г. – На Велики четвъртък в двора на катедралния храм „Св. Димитър“ екипът на обществения посредник раздаде 120 пакета сухи пакети опаковани храни на хора от третата възраст с ниски доходи. Акцията бе част от Националната кампания „Великден за всеки“- „Дари празник на баба и дядо“, която за поредна година се организира от Омбудсмана на РБългария и тук на

местно ниво, в качеството си на местен омбудсман активно работих за успешното ѝ протичане, за да могат повече възрастни хора в общината да получат добавка за празника във вид на ваучер или храни.

» Пак през IV. 2018 г. подкрепих кампанията на Националния омбудсман г-жа Мая Манолова за спешни промени при отпускането на наследствени и персонални пенсии на деца с един починал родител. В тази връзка припомням случая с г-жа Ина Желязкова, която два пъти получава отказ от НОИ за отпускане на наследствена пенсия на 5-годишната ѝ дъщеря след смъртта на другия родител – причината бе недостиг от 2 дни за изисквания 5-годишен стаж на починалия. На детето е отказана и персонална пенсия поради надхвърляне на сумата от 75 лв. – допустим месечен доход на член от семейството. След намеса от моя страна и със съдействието на кмета г-н Живко Тодоров, ОбС – Ст. Загора отпусна еднократна персонална помощ на г-жа Желязкова в размер на 1000 лв.

» На 23. IV. 2018 г. участвах и подкрепих инициерирането на законодателни промени в ЗМСМА, регламентиращи избора и правомощията на местните общински омбудсмани. След широка обществена дискусия, организирана в Парламента, Националният омбудсман и Мрежата на местните обществени посредници в Република България заедно внесохме в деловодството на НС проект за промени в ЗМСМА.

» 10. V. 2018 г. – съвместна изнесена приемна с председателя на ОбС – Стара Загора г-н Таньо Брайков и секретаря на Общината г-н Делян Иванов в две от селата в региона – Хрищени и Преславен. Присъстваха и кметовете на населените места – Радка Желева и Митьо Митев. В Хрищени бяха приети над 15 жители, които повдигнаха въпроси за поставяне на информационни табели на 52-те улици в селото, състоянието на пътната инфраструктура, автобусния транспорт, недостига на контейнерите за смет и др. В Преславен близо 30 жители лично разговаряха с мен и председателя на ОбС – Ст. Загора.

Основният проблем тук бе липсата на условия за поддържане на работеща местна здравна служба, липсата на лекар и медицинско лице, който въпрос към настоящия момент вече е решен.

» V. 2018 г. – По повод празника на детето 1 юни бе организирана среща-дискусия в подкрепа на кампанията на Националния омбудсман „Нашето дете“. Участваха младежкият и детският общински съвети, училищни психолози и педагогически съветници, представители на местни младежки сдружения и др. Инициативата бе насочена към популяризиране защитата на правата на децата и бе представен регламент за бъдещ избор на Млад омбудсман на Млада Загора.

» V – VIII. 2018 г. Под патронажа на обществения посредник се проведе дарителска кампания на Библиотека „Родина“ в подкрепа на насърчаването на ранното детско четене.

» IX. 2018 г. – В началото на новата учебна година стартирах инициативата за повишаване правната култура в гражданското образование на младите хора – „Омбудсманът зад катедрата“. Целта – повече млади хора да бъдат привлечени и ангажирани не само в училищния, но и в обществения живот, да развиват активността и уменията си. Така през мес. X. се стигна до организиране и провеждане на избора на първия Млад омбудсман на Млада Загора, който се проведе с подкрепата на органите на местно самоуправление в Стара Загора. Интересът бе голям, като в надпреварата участваха близо 50 младежи от различни старозагорски училища. За първи Млад омбудсман на Млада Загора бе избрана Бетина Радева, а за неин заместник Калоян Максимов – и двамата ученици от XI-и клас на ГПЧЕ „Ромен Ролан“. На 5. XI. в зала „Славейков“ на Община Стара Загора те бяха тържествено представени от мен и от Омбудсмана на Р. България г-жа Мая Манолова, която прие поканата ми в Стара Загора за да оповести лично началото на мандата на първия Млад омбудсман в България. Събитие и среща, на което присъстваха много

представители на институции в подкрепа на активността на младите хора и което остави своята следа в обществения живот на младите в Стара Загора.

» 13. XI. 2018 г. – изнесена съвместна приемна в с. Бъдеце и с. Стрелец, проведена съвместно с Председателя на ОбС – Ст. Загора г-н Таньо Брайков и Секретаря на Общината г-н Делян Иванов. Приемната бе посетена от над 30 жители, които поставиха за разрешаване някои от основните си проблеми – състоянието на улиците и пътната мрежа, почистване на отводнителни канали, ремонт на пропаднал мост, на сградите на двете читалища, проблеми с със зачестили през последните месеци токови удари и пр. В рамките само на дни след срещата в с. Стрелец напр. е извършен предписание за промяна в схемата на ел. захранване, внедрена е нова комутационна апаратура и е извършено кастрене на клони по мрежа ниско напрежение. Така с предприетите от КЕЦ – Раднево мерки проблемите са отстранени. Кметът е удовлетворен от работата на аварийните екипи. Предстои и реконструкция на 32 км мрежа.

» София, XI. 2018 г. – Участие в Регионалния форум на омбудсманите от Балканските страни на тема: „Защита на правата на гражданите: предизвикателства пред балканското сътрудничество“. Инициативата за форума е на Националния омбудсман г-жа Мая Манолова и той се проведе в присъствието на омбудсманите или техни представители от Турция, Сърбия, Хърватска, Македония, Румъния, Гърция, Босна и Херцеговина, Черна гора, както и местните обществени посредници от 13 общини в България.

» XII. 2018 г. – По моя инициатива за първа година открих кампания „Чудната елха“ – Вълшебна Коледа за децата в социалните институции, лишени от родителски грижи. Чрез доброволни дарения от деца, граждани, училища, неправителствени организации, държавни институции и пр. бяха събрани над 200 празнично опаковани подаръка. В навечерието на Коледа те бяха предадени лично във въпросните институции, където всяко дете получи индивидуален подарък, книжки, лакомства, любов и усмивки.

» Редовни интервюта и периодични срещи с представителите на медиите в Стара Загора; постоянна информираност за дейността на институцията и предприетите инициативи.

» Присъствие и запознаване с всички направени предложения и решения на органите на местно самоуправление на редовните общински сесии на Общински съвет Стара Загора.

» Участие в общественозначими градски събития, чествания на бележити годишнини, провеждане на различни форуми и др. културни прояви с гражданите на територията на Община Стара Загора.

Като основни насоки за инициативи в бъдеще могат да бъдат посочени:

» Продължаващо системно организиране на съвместни приемни с посредничеството на обществения посредник с представители на различни институции и органи в Стара Загора и в селата от общината с цел пряк контакт с гражданите и представителите на институциите.

» Работа с Младия омбудсман на Млада Загора, оказване подкрепа и подпомагане на дейността му при тясно взаимодействие със съответния ресорен кмет и Председателя и Комисията за младежки дейности към ОбС – Стара Загора, изцяло съобразени с Европейска харта за участието на младите хора в живота на общините и регионите (21. 05. 2003).

» Съвместно с Кмета на Община Стара Загора провеждане на свободни срещи и разговори с младите хора с цел привличането им към обществено значими каузи и активизиране на ролята им в социалните промени, както и запознаването и решаването на проблеми, които вълнуват младото поколение.

» Поощряване и организиране на нови благотворителни кампании и превръщане в традиционни вече проведените.

» Самосезирания по важни въпроси, касаещи гражданите на територията на Община Стара Загора.

» Партньорства – с Районен съд -Ст. Загора, ОС-Ст. Загора, и др.

» Поддържане на постоянни контакти с Областния управител и информираност относно хода на процедурите по т. нар. Параграф 4, по който институцията е сезирана многократно.

» Организиране на форум (отворена дискусия-разговор) по повод 30-годишнината от началото на демократичните промени в България на тема: „30 г. по-късно или поколението на прехода: проблеми, реализация, перспективи“.

III. РЕЗЮМЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ

Съобразно констатираните резултати от постъпилите сигнали, жалби, питания и молби за съдействие, обществения посредник на територията на община Стара Загора отправя следните препоръки за:

- Ограничаване на бюрокрацията – ноторен факт е, че доброто управление и добрата администрация нямат нищо общо с препращането на жалби от една административна структура в друга, с уклончиви, формални и/или неясни отговори, без конкретни действия, удовлетворяващи исканията на гражданите и решаващи техните проблеми. Администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и да им предоставя информация по засягащите ги въпроси.

- Точно и своевременно удовлетворяване законосъобразните искания на гражданите и/или съдействие за признаването на техните законни права и интереси.

- Осигуряване на широка информираност и участие на обществеността при вземане на решения от общинските органи по въпроси,

свързани с пространственото развитие и устройството на територията на общината.

- Стриктно спазване на равенството – осигуряване на равноправие и недопускане на дискриминация за всички граждани.

IV. ПРИОРИТЕТИ В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

През годините общественият посредник на територията на община Стара Загора се е доказал като необходима независима институция, явяваща се допълнителен гарант за спазването на законните права и интереси на гражданите. Доверието на гражданите към дейността на местния омбудсман и резултатите от нея постоянно расте. За това допринасят близостта, лесния достъп, все по-широкото популяризиране и познаване на институцията, както и бързото вземане на адекватни решения. Гражданите са удовлетворени и все по-благодарни. Ето защо наред с вече формулираните отпреди приоритети, местният омбудсман ще продължи да:

√ Отстоява ролята си на обективна, независима и безпристрастна фигура за гражданите при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация.

√ Наблюдава и следи доколко дейността на администрацията спазва добрите практики и е насочена в услуга на гражданите.

√ Информира и ориентира гражданите за техните права.

√ Прави предложения и формулира препоръки за подобряване качеството на административните служби в полето на техните компетенции.

√ Активно си взаимодейства с органите на местно самоуправление и администрация – Стара Загора. Усъвършенства механизма на взаимодействие с Националния омбудсман, с Мрежата на местните обществени посредници в Република България.

√ Поддържа добра комуникация и сътрудничество с медиите, открито и прозрачно да ги запознава с дейността си, с цел утвърждаване на публичността и авторитета и популяризиране на институцията.

Отчетът за дейността на общественя посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01. 01. 2018 г. – 31. 12. 2018 г. е изготвен на основание чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за организацията и дейността. В съответствие с разпоредбата на ал. 3 от същия чл. 24, той е публичен и ще бъде представен и пред средствата за масово осведомяване.

31. 12. 2018 г.
Стара Загора

Обществен посредник на територията на
община Стара Загора:

(Надежда Чакърлова – Николова)