

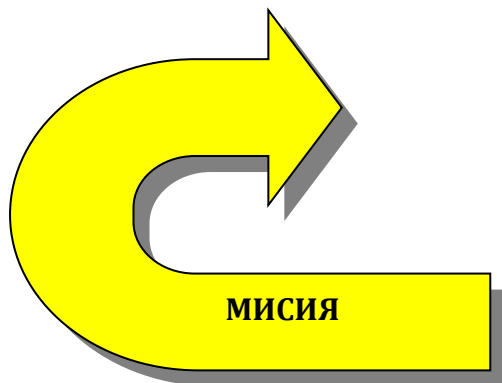
ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2019

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.

Общественният 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).



**ЗАЩИТА, УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ И
СЪХРАНЯВАНЕ ПРАВТА И
СВОБОДИТЕ НА ГРАЖДАНИТЕ**



**ПРОЗРАЧНОСТ, ЧЕСТНОСТ
БЕЗПРИСТРАСТНОСТ,
СПРАВЕДЛИВОСТ,
ЗАКОННОСТ И ОБЕКТИВНОСТ**



- Постоянно ориентиране и информиране на гражданите за техните права и интереси.
- Взаимодействие с Младия омбудсман, с цел извеждане и разрешаване проблемите на младите хора и децата.
- Поддържане прилагането на алтернативни способи за неформално решаване проблемите на гражданите.

През отиващата си 2019 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 направени запитвания по телефона. Дейността на институцията обществен посредник на територията на община Стара Загора отново беше обвързана с предварително обявените приоритети и поетите вече ангажименти, както следва:

» Безпристрастност и 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 и създаване на предпоставки за приемственост в това отношение с новоизбрания в края на годината Общински съвет.

» Тясно сътрудничество, комуникация и осъществяване на ефективна обратна връзка с Националния омбудсман и местните обществени посредници по общини. В тази насока отчетната година се очерта като още по-успешна и резултатна в сравнение с предишните.

» Един от най-важните и преимуществени приоритети на обществения посредник през 2019 г. беше популяризирането защитата на правата на младите хора и децата, както и утвърждаване на новата институция на Младия омбудсман като посредник по проблемите на младите хора, техен не само приятел, но и овластен защитник. За втори пореден път беше проведен избор на Млад омбудсман на Млада Загора и негов заместник. С нескрита гордост можем да кажем, че Стара Загора е пионер в това отношение. Градът ни създаде безпрецедентен пример, който вече е заразителен и набира своите последователи из страната.

» Посредничество между засегнатите лица и административните органи, възвръщане доверието на гражданите в публичните служби,

преодоляване на разногласията и допуснатите нарушения чрез по-често прилагане на алтернативни способи за неформално решаване на повдигнатите пред администрацията въпроси.

» Взаимодействие с представителите на различни институции – Областна управа, МВР, РЗИ, ХЕИ, СГКК, НОИ, ТПП Стара Загора и др. държавни и/или граждански структури, доставчици на обществени услуги, както и със средствата за масово осведомяване.

» Провеждане на превърналите се в традиционни изнесени приемни по селата с представители на местното самоуправление, както и на съвместни такива с екипа на Националния омбудсман.

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 2019 г. до 9 декември 2019 г. в Регистъра на жалбите и сигналите, 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 **371** сигнали и жалби от граждани. 197 е техният брой за първото полугодие на 2019 г. (171 отразени в регистъра и още 26 справки и отговори на запитвания по телефона). За периода юли – декември 2019 г. броят им е съответно 174 (или 156 отразени в регистъра и още 18 питания, справки по телефона или молби за съдействие). От всички изброени случаи **364** (98 %) са приключили (също и останалите 9 бр. преписки от предходната 2018 г.) 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 **7** от регистрираните случаи (2 %).

През 2019 г. ок. **12 %** от сезиранията са били по телефон, което е в пъти по-малко в сравнение с миналата 2018 г. Останалите **88 %** от жалбите и сигналите са подадени лично в приемната или по електронен път.

Изнесените дотук факти и статистически данни красноречиво говорят за увеличаване броя на жалбите и сигналите спрямо предишната 2018 г. Очевидно е, че доверието на гражданите към функциите и дейността на институцията продължава да расте, като хората все повече предпочитат прекия контакт с обществения посредник или комуникация с него чрез Интернет. Очертава се и друга тенденция – удовлетворени от намесата на местния омбудсман, някои граждани повторно посещават приемната, като водят за консултация или съвет свои близки, познати и/или съседи. Други идват отново, било за да благодарят за оказаното съдействие, било за да повдигнат нов казус, който пряко ги засяга.

Всичко това е показател за стабилност и добре свършена работа от страна на институцията. Гражданите вече имат повишена информираност за работата на обществения посредник и са убедени в резултатността на неговата дейност. Което съвсем не означава, че своевременната намеса на посредника винаги води до разрешаване на случаите. Все пак болшинството от повдигнатите въпроси получават адекватно решение или най-малкото гражданите са консултирани как да постъпят.

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

<i>Жалби, сигнали и запитвания</i>	<i>I</i>	<i>II</i>	<i>III</i>	<i>IV</i>	<i>V</i>	<i>VI</i>	<i>Общо</i>
Постъпили	22	21	71	27	20	36	197
Приключени	22	21	71	27	20	36	197
Неприключени	0	0	0	0	0	0	0

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през I полугодие на 2019 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 / Устни (вкл. по електронен път)	18	15	69	19	15	35	171
По телефон	4	6	2	8	5	1	26
<i>Всичко</i>	22	21	71	27	20	36	197

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през I полугодие на 2019 г. според начина им на постъпване*

Таблица № 3

Жалби, сигнали и запитвания	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Общо
Постъпили	27	23	29	24	48	23	174
Приключени	27	23	29	24	44	20	167
Неприключени	0	0	0	0	4	3	7

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през II полугодие на 2019 г. по месеци*

Таблица № 4

Начин на постъпване	VII	VIII	IX	X	XI	XII	Общо
Писмени / Устни (вкл. по електронен път)	24	21	25	22	43	21	156
По телефон	3	2	4	2	5	2	18
Всичко	27	23	29	24	48	23	174

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през II полугодие на 2019 г. според начина им на постъпване*

През първото полугодие на 2019 г. преобладават жалби, сигнали и питания на гражданите, свързани предимно с:

» благоустройство на територията, инфраструктура – 21 на брой. Това са въпроси, касаещи: уличното осветление, реконструирания надлез в Стара Загора, почистването на улични шахти и отводнителни канали,

реновиране на някои пътни отсечки в града, достъпа на инвалиди до парк «Аязмото» с МПС, изграждането и/или поддръжката на детски площадки, саниране на жилищни блокове и пр.

» казусите по административното обслужване на гражданите се нареждат на следващо място – 15 на брой. Те включват: процедура по промяна на име, издаване на ново удостоверение за граждански брак, смяна на постоянен или настоящ адрес, издаване на смъртен акт, ЕГН на новородено и др.

» следват случаите, засягащи екологията/озеленяването, градския транспорт и дейността на «ВиК» дружеството в Стара Загора – общо над 30 на брой. Във връзка с последното няма как да бъде подминато основателното недоволство на хората от допълнително начисляваните такси за потребена вода, задължителната подмяна на работещи водомери за сметка на гражданите и др. подобни. В тази насока има какво още да се желае и да се направи, с цел да се осигури необходимия баланс между интересите на гражданите и тези на «ВиК» дружеството.

» други – МДТ, обжалване на адм. актове, ЧСИ, пенсионно осигуряване, трудовоправни спорове, вещноправни въпроси и пр.

През следващите шест месеца от годината (VII – XII. 2019) като най-типични се очертаха следните случаи:

» споровете по ЗУЕС: заради течове, шум, нелегитимни общи събрания на собствениците, завишен размер на събираните такси, неправомерни действия на домоуправител и др. – над 20 специфични казуси по същия закон. Практиката тук показва, че често – само благодарение на намесата на обществения посредник, са били осуетени истински междусъседски войни, подобрила се е дейността на управителните органи след проведените консултации и/или собствениците са по-добре запознати с правата си.

» следват отново случаите, свързани с дейността на «ВиК» дружеството в Стара Загора – общо над 15 такива.

» не на последно място са въпросите по озеленяване и благоустройство на територията – общо над 20.

» други – обществен ред и шум, МДТ, решения на ТЕЛК, административно обслужване, ЧСИ, транспорт и пр.

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. 10 % от общия брой жалби и сигнали се отчитат като неоснователни или извън правомощията на посредника (срещу 8 % за 2018 г.). Това са предимно въпроси свързани с дейността на мобилни оператори и други доставчици на услуги, на частни съдебни изпълнители (ЧСИ), колекторски фирми, банки или с проблеми на граждани от други общини – Гълъбово, Раднево, Казанлък, Чирпан и др.

При подобни случаи 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 им, както и какви конкретни действия да предприемат.

В четири случая с питане към местния омбудсман са се обърнали старозагорски граждани пребиваващи в чужбина (в Украйна, Испания, Холандия и САЩ), като поставената от тях проблематика се отнася до промяна на собствено и фамилно име – 1, заплащане на местни данъци и такси – 2,

пренасочване на конкретен казус към Националния омбудсман по компетентност – 1.

Само в един случай – на приета по пощата и регистрирана жалба, същата е оставена без движение, тъй като съдържа неясни оплаквания с неясен адресат.

Друг един случай, независимо че е заведен в регистъра, своевременно е препратен по компетентност към Адвокатска колегия – Стара Загора, тъй като постъпилата жалба, освен специфичните особености около предмета ѝ, е и подадена от жител на друга община.

Споменатите по-горе ок. 10 % от общия брой жалби, сигнали и/или запитвания попадат към финализираните по един или друг начин общо 98 % от отнесените до посредника казуси (или 364 случая от общо 371 за цялата година). Към началото на 2020 г. нерешени (засега) остават само единични случаи – тези, по които продължава да се работи и към настоящия момент, като се търсят възможности за резултатни действия. Те са само 7 на брой и спрямо всички регистрирани представляват едва 2 % .

Ето и няколко конкретни примера, които онагледяват ефективността от свършена работа през 2019 г.:

√ след препоръка от страна на обществения посредник е подобрен достъпът до обществена информация в общината, в резултат на което в приемната няма регистриран нито един сигнал/жалба в този сектор;

√ с посредничеството на местния омбудсман частично (поне за няколко месеца) е разрешен битов и финансов проблем на студент от Тракийския университет;

√ по сигнал на Националния омбудсман е извършена обстойна проверка по конкретен казус и за резултатите от нея институцията е уведомена с подробно писмено изложение;

√ III. 2019 г. – домакинство на ползотворна работна среща на националната Мрежа на местните обществени посредници в България, приключила с писмено предложение за законодателни промени в ЗУЕС;

√ III. 2019 г. – изнесена приемна в селата Старозагорски бани и Кирилово с участието на председателя на ОбС-Стара Загора и секретаря на общината. Тя бе посетена от общо 32 д., след срещата с които бяха предприети мерки за подобряване на сметосъбирането и извозването на битовите отпадъци в двете села;

√ през м. март и м. ноември 2019 г. бяха организирани две съвместни приемни за старозагорските граждани с предишния Национален омбудсман г-жа Мая Манолова и с нейния приемник г-жа Диана Ковачева. Основен обект на внимание по време на първата среща бяха действията на ЧСИ, засягащи сериозно гражданите. След втората среща Националният омбудсман и Старозагорският обществен посредник се обединиха около идеята да се изпратят препоръки до МРРБ и лично до министър Петя Аврамова, с искане да се придвижи процеса по изменение и допълнение на ЗУЕС, както и на Наредба № 4 / 2004 г. за дейността на „Вик“ дружествата, а така също и до Министерството на правосъдието за промени в Семейния кодекс (касаещи тайната на осиновяване). Двете приемни бяха посетени от общо 41 д. ;

√ IV. 2019 г. – препоръка до кмета Живко Тодоров и председателя на ОбС – Стара Загора, за проучване възможността за закупуването на издаваните от „Тролейбусни и автобусни превози“ ЕООД пенсионни карти за градския и междуградски транспорт от възрастните хора не само ежемесечно, но и на 6-месечни и/или 12-месечни такива;

√ направена препоръка за спазване от администрацията на нормативно заложените срокове за отговори по жалби на граждани;

√ след добро взаимодействие между обществения посредник и РЗИ, РИОСВ и Здравната каса, се постигнаха положителни резултати в улесняването

на гражданите при администриране на услуги и ползването от тяхна страна на Диализния център в Стара Загора;

√ изрично настояване на посредника и последвал монтаж на соларни знаци на бул. „М. М. Кусев“ – в района на II ОУ „П. Р. Славейков“;

√ предложение за извършване на проверка на направеното саниране в района на АПК и отстраняване от изпълнителите на допуснатите нередности;

√ VI. 2019 г. – до началника на Сектор „Пътна полиция“ – Ст. Загора гл. инспектор Иван Манев е изпратено писмено становище на обществения посредник по повод системно нарушаване на обществения ред от лица, устройващи си нощно време шумни състезания с коли и/или мотори. Съобразно препоръката е направено необходимото за спиране на подобни прояви и оплакванията на гражданите са престанали;

√ осъществени партньорски инициативи в областта на медиацията, съвместно с ТПП – Стара Загора;

√ организирани срещи на жители от селата с представители на EVN за решаване на проблеми, възникнали в резултат на токови удари;

√ конкретни препоръки до сезирали обществения посредник домоуправители за предприемане на действия по ЗУЕС;

√ проведена е поредна съвместна приемна за гражданите с участието на председателя на ОбС-Стара Загора и секретаря на общината. Тя бе посетена от граждани, които поставиха за разглеждане над 12 казуса (във връзка с етажната собственост, подобряване на градската среда, ремонт на междублокови пространства и детски площадки, пешеходни пътеки и пр.);

√ в резултат на непрекъснатата работа през годината с първия Млад омбудсман Бетина Радева и нейния заместник Колоян Максимов, бяха инициирани редица ползотворни прояви, породиха се няколко нови идеи и се направиха следните конструктивни препоръки за: ремонт на гарата и изграждане на нов скейт-парк, поставяне на осветление в редица малки улички из града, обособяване на специални места за зареждане на мобилни телефони,

създаване на зоополиция, безкомпромисно налагане на глоби за нерегламентирано изхвърляне на отпадъци и пр. Екипът на младите представи и изработена от тях карта на опасните за селфи места в града;

√ общественият посредник е отправил и конкретна препоръка за изграждане в парк „Артилерийски“ на специализирана детска площадка за деца с увреждания, която да бъде подходящо адаптирана към техните нужди.

3. Изводи

Постигнатите през 2019 г. добри резултати в работата на институцията, се дължат най-вече на бързото, адекватно и безпристрастно реагиране по всеки казус, на позитивизма и всеотдайността на екипа и не на последно място – на проявеното разбиране от страна на гражданите, когато понякога на обществения посредник се е налагало да води допълнителни разговори по даден въпрос или да напомня писмено на администрацията и органите на местно самоуправление да предприемат необходимото за разрешаване проблемите на хората.

В тази връзка и в този доклад ще споделя, че през годината изрично съм отправила редица писмени препоръки и предложения, както и десетки устно изразени мнения и становища по конкретни поводи. Целта ми, естествено, не е била да атакувам администрацията или да я натоварвам с „бумацина“, а да се търсят и намират полезни решения за гражданите. Само така ще може да се спечели отново тяхното доверие – чрез разбиране, диалог и резултатност в действията. А не като се препращат от гише на гише или се принуждават да прилагат други способности за защита на правата и интересите си.

Правотата на горното се потвърждава и от факта, че гражданите проявиха особено засилена активност през месеците, в които бяха организирани от институцията съвместни и изнесени приемни, както с Националния омбудсман, така и с представители на Община Стара Загора. Не може да не прави впечатление, че осъществените приемни през март, юни и

ноември инкасираха завишена посещаемост – общо над 80 д. Спрямо останалите месеци статистиката сочи нарастване в пъти. Което само по себе си говори за откровен интерес и упование в ефективност.

Всичко това стои в основата на положителните нагласи и уважението сред повечето граждани спрямо институцията на местния омбудсман, видно от обратната връзка с тях. А то обяснява също и защо се чувстваме удовлетворени от свършената работа.

Смятам, и винаги ще настоявам, че администрацията трябва да работи в полза и услуга на гражданите и колкото е по-адаптирана към справедливите им очаквания и съзнателно съдейства за реализиране на законните им права и интереси, толкова по-порядъчна, професионална и прозрачна ще изглежда тя в техните очи.

II. ДРУГИ ПРОЯВИ И ИНИЦИАТИВИ

И през отиващата си 2019 г. институцията е участвала в поредица от извънредно активни и успешни прояви, част от които самостоятелно е инициирала. Като такива могат да бъдат посочени:

√ I. 2019 г. – под патронажа и с подкрепата на Старозагорския омбудсман премина традиционната Национална младежка художествена изложба;

√ 18. II. 2019 г. – открита бе изложбата „146 години безсмъртие“, посветена на Дякон Васил Левски. Тя се реализира също под патронажа на обществения посредник и с подкрепата на Община Стара Загора и РБ „З. Княжески“;

√ 3. III. 2019 г. – заедно с първия Млад омбудсман на Стара Загора се организира и проведе викторина „1 000 причини да се гордеем, че сме българи“, в която участваха ученици от 8 училища в града;

√ 22. III. 2019 г. – благодарение на Младия омбудсман и неговия заместник, на МОС и ученици от 9 гимназии, с подкрепата на Община Стара Загора, местния омбудсман и Държавна опера бе реализиран благотворителен концерт в подкрепа на 35-годишния старозагорец Теодор Господинов;

√ 2. IV. 2019 г. – подкрепа и популяризиране каузата на Центъра за работа с деца с аутизъм „Алтернатива 55“ – Стара Загора в националната кампания „България дарява“, за което старозагорският омбудсман бе удостоен с почетна грамота за успешно партньорство;

√ 16. IV. 2019 г. – открит „Урок по конституция“ за младите хора в Стара Загора, с който местния омбудсман се включи като партньор в инициативите на Народното събрание – 140 г. български парламент;

√ IV. 2019 г. – традиционно включване в 4-та поредна кампания „Великден за всеки“ на Националния омбудсман. По инициативата „Купи и сподели – дари празник за баба и дядо“ бяха събрани и раздадени над 500 пакета с хранителни продукти, в присъствието на Националния омбудсман, негово Високопреосвещенство митрополит Киприан, екипът на старозагорския омбудсман, младите омбудсмани, зам.-кмета Иванка Сотирова и др. представители на институции;

√ 9. V. 2019 г. – съвместна инициатива на старозагорския омбудсман и Районен съд – Стара Загора, за запознаване на младите хора с „Правата на децата. Ролята на Омбудсмана при защитата им“. Събитието бе по повод Деня на Европа;

√ 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;

√ 29. VI. 2019 г. – участие заедно с младите омбудсмани в 10-я юбилеен “BookCrossing” на в-к „Национална бизнес поща“ и приятели. Събитието бе организирано с подкрепата на Община Стара Загора, а

посланици на инициативата бяха общественият посредник и зам.-кметът Иванка Сотирова, като голяма част от събраните книги бяха дарени в читалища на села от общината.

√ 6. XI. 2019 г. – организиране и провеждане за втори пореден път на избор на Млад омбудсман. За такъв за мандат 2019-2020 г. бе избран Александър Димитров Александров, а за негов заместник Мартин Тихомиров Колев – и двамата ученици от XI клас на ППМГ „Гео Милев“. Резултатите от тази инициатива са повече от показателни – тя се превърна в традиция, която обогатява опита и разширява хоризонтите пред младите хора, както и постоянен мост към младото поколение за проблемите, които ги вълнуват и тяхното разрешаване по компетентност. А и послужи като пример на други общини, след като и в Пловдив също бе избран през настоящата година Младежки омбудсман. Има заявен интерес още от Бургас и Благоевград. Удовлетвореност и самочувствие у всички ни трябва да предизвиква този факт, че ние и нашата община сме първопричината да се появи в страната подобна младежка институция и това се превръща в трайна тенденция;

√ 21. XI. 2019 г. – организиране от местния омбудсман и провеждане на форум „30 години демократични ценности: поколението днес – проблеми и перспективи“. Форумът протече при засилен интерес и с участието в него на Националния омбудсман г-жа Диана Ковачева. По повод на събитието от екипа на институцията бе проведено неофициално анкетно допитване до представители на различните поколения в България. Получените анкетни резултати не са представителни, но са в много отношения интересни. Например ок. 90 % от всички респонденти визират конкретни проблеми пред младите хора: липса на общи ценности, недостатъчна практическа насоченост на образованието им, ниско заплащане на труда, оттам и слаба мотивация за работа в България. Същият % анкетирани посочват като мерки за разрешаване на проблемите следното: целенасочена политика и промени в образователната система, поощряване на младите хора от страна на работодателите и инвестиране в бъдещи млади кадри,

гражданско образование и самоучастие на младите хора, насочване на младите към дадена сфера още преди завършване на средно и/или висше образование; повече ред и законност, отговорност и дисциплинираност;

√ гр. Кърджали, XII. 2019 г. – участие в работна среща на обществените посредници от страната и Националния омбудсман Диана Ковачева. Обсъдени бяха конкретни инициативи за постигане промяна в статута на обществените посредници и предприемане на общи действия за издигане авторитета на институцията в национален мащаб;

√ XII. 2019 г. – за втора поредна година по инициатива на старозагорския омбудсман стартира благотворителната кампания „Чудната елха“. Тази година тя е насочена към децата с увреждания в центровете за работа към общината, като се надяваме старозагорската общност да помогне за тяхното адаптиране и развитие;

√ 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.

Изброените странични инициативи, в които се е включила или сама е организираща институцията на местния омбудсман, акумулират един сериозен ресурс от средства, набирани в рамките на обявените благотворителни кампании под формата на хранителни продукти, книги, дрехи, детски играчки и пр. Същите са целево насочвани за подпомагане на крайно нуждаещи се възрастни хора, деца в неравностойно положение или на изпаднали в сериозно затруднение жители на града или на селата от общината.

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

» След натрупания положителен опит ще продължават системно да се организират съвместни приемни с посредничеството на обществения посредник с представители на различни институции и органи в Стара Загора и в селата от общината. Поемане на специален ангажимент в това отношение спрямо селата.

» Взаимодействие и работа с втория избран Млад омбудсман на Млада Загора, оказване подкрепа и подпомагане на дейността му, в т. ч. и чрез организиране на съвместни приемни за младите.

» 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 и взаимодействие – с Националния омбудсман на Р. България, с Районен съд - Ст. Загора, Областна управа, Окръжен съд - Ст. Загора, ТПП - Ст. Загора, и др.

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:

- Повече прагматизъм в работата на администрацията – насоченост на нейните действия към постигане на целените резултати по възможно най-бърз и с минимални усилия начин. В съвременната публична сфера, прагматизмът се явява критерий за законността, ефективността, ефикасността и икономичността на органите на власт и техните администрации.

- Ограничаване на бюрокрацията, формализма (канцеларщината) и препращането на гражданите „от гише на гише“. Такава административна тежест не само нарушава техните права и очаквания, но е и неприемливо за една правова държава, каквато претендираме че е България.
- Прилагане на алтернативни способи за неформално решаване на повдиганите от гражданите въпроси пред и от административния орган. Такива например са изрично дефинирани в разпоредбите на чл. 9, ал. 4 и осемте алинеи на чл. 20 от Административнопроцесуалния кодекс.
- Постепенно изоставяне на порочната практика и настройка на администрацията да е все „водеща“ или много „по-властна“ по отношение на физическите и/или юридическите лица, а когато има оспорване на нейни действия, бездействия или актове, да се оставя „в ръцете на съда“. Това е излишно пилеене на време, енергия и финансови ресурси и колкото да е трудно, не е невъзможно да бъде преодоляно. Необходими са реформи и повече усилия в тази насока.

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 допринася фактът, че е достъпна и близо до гражданите, с прозрачна и ясна нормоустановена дейност. Все по-широкото популяризиране и познаване на институцията, както и бързото вземане на адекватни решения е единствено в поза на гражданите. Те са удовлетворени, все по-благодарни и активни в отстояването на правата си. Ето

защо наред с вече формулираните отпреди приоритети, местният омбудсман ще продължи да:

√ Изпълнява съвестно 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.

√ Взаимодейства активно с органите на местно самоуправление и администрация – Стара Загора, усъвършенства механизма за координиране на действията и сътрудничеството с Националния омбудсман, както и с Мрежата на местните обществени посредници в Република България.

√ Поддържа добра комуникация и ползотворна взаимна информираност 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 обществения посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01. 01. 2019 г. – 31. 12. 2019 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.

09. 12. 2019 г.
Стара Загора

Обществен посредник на територията на
община Стара Загора:

(Надежда Г. Чакърва)