

# *ГОДИШЕН ОТЧЕТ*

# *2022*

**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).*

## **I. УВОДНА ЧАСТ.**

Длъжността на обществения посредник заема специфично място в системата на местната власт и е насочена към подобряване на качеството на административните услуги, повишаване на правната култура на гражданите и е допълнителен гарант за правото на добро управление. Общественият посредник не е административен орган, не е юридическо лице, няма властови, контролни или санкциониращи правомощия. И през 2022 г. негова основна цел бе защитата и улесняването на гражданите при взаимодействието им с компетентните административни органи и съхраняване на техните права и свободи.

Обръщането към обществения посредник не е средство за правна защита, а леснодостъпен начин за въздействие, при установено взаимно доверие. Процедурите в работата с гражданите са максимално опростени, отношението – безпристрастно, препоръките при случаи на лошо администриране – своевременни. Диалогът, посредничеството и търсенето на възможно най-доброто решение по всеки казус са водещи правила в дейността, изцяло съобразени с мисията на местния омбудсман, с основните приоритети на институцията и поетите досега през годините ангажименти.

Спазвайки принципите за законност и публичност, в края и на тази календарна година Ви представям Годишния отчет за дейността на институцията, базиран основно върху познатите критерии за прозрачност,

отчетност и почтеност. Настоящият отчет е изготвен въз основа на постъпилите при Обществения посредник на Община Стара Загора и отразени в регистъра жалби, сигнали и запитвания на граждани и/или техни организации. Тематичното разнообразие на жалбите и сигналите се запазва и през този отчетен период. Това е сериозно предизвикателство, предполагащо добро познаване от страна на екипа на изключително широкия обхват на приложимата в общинските дейности нормативна уредба. Добре свършената работа през годината дава нови сили на институцията да продължи да поддържа дейното си присъствие в публичното пространство и спечеленото доверие на гражданите.

В структурно отношение предложеният на вниманието Ви Годишен отчет е съобразен с досега използвания през годините подход и обхваща вече познатите Ви 7 обособени части:

- I. УВОДНА ЧАСТ.
- II. ИНФОРМАЦИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЯ ЗА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ЗАПИТВАНИЯ. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ НА ПРЕДСТАВЕНИТЕ ДАННИ.
- III. РЕЗУЛТАТИ И ОСНОВНИ НАСОКИ В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК.
- IV. ИНСТИТУЦИОНАЛНО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ДРУГИ ОРГАНИЗИРАНИ ПРОЯВИ И ИНИЦИАТИВИ.
- V. РЕЗЮМЕ. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ.
- VI. ЦЕЛИ И ПРИОРИТЕТИ ЗА 2023 г.
- VII. ПРИЛОЖЕНИЯ.

## ***II. ИНФОРМАЦИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЯ ЗА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ЗАПИТВАНИЯ. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ НА ПРЕДСТАВЕНИТЕ ДАННИ.***

Освен жалбите до обществения посредник, се регистрират и обработват също и постъпилите под формата на сигнали, молби за съдействие, предложения и/или други искания, свързани със защитата на права и законни интереси при взаимодействието на гражданите с органите на местното самоуправление и общинската администрация. В съответствие с Правилника в

отчета се използва преимуществено понятието жалба/сигнал. В деловодния регистър се вхoдират всички сезирания, в т. ч. и постъпилите по електронен път или по телефон. Без входящи номера и съответно без отразяване в регистъра са единствено случаите попадащи извън териториалния обхват на правомощията на обществения посредник.

Изложената обща информация за постъпилите жалби, сигнали и запитвания е съобразена с изискванията на чл. 24, ал. 2 от Правилника за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора. По-долу тя е представена по направления. За онагледяване на места се препраща към допълнителните материали от Приложенията в края на Отчета.

И през 2022 г. интензитетът на посещенията и контактите с обществения посредник се запазват без съществени изменения и показват устойчивост. За това говори и статистиката (вж. Приложенията: диаграма № № 1 и 2; таблици № № 2 – 5). Съвсем лек превес в количествено отношение се забелязва при сезиранията извършени чрез мобилните телефонни мрежи, по пощата и/или по електронен път спрямо тези направени лично в приемната. Няма върнат жалбоподател, както неприет сигнал и/или жалба, също и запитване оставено без отговор. Последното се е наложило като правило в Приемната, а целта е ясна – да не се препращат гражданите към други институции, без да са консултирани, подробно информирани и получили конкретни насоки за действие.

За времето **от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 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 **377** бр. сигнали, жалби и питания от граждани. 173 е техният брой за първото полугодие на 2022 г., а за периода юли – декември 2022 г. броят им е съответно 204. От общия брой случаи са приключени 369. По 8 случая продължава да се работи.

Изложените данни потвърждават за сетен път стабилността в работата на институцията. Няма промяна в представяните направления, по които се разгръща дейността, като и в този Годишен отчет присъства добавеният отпреди сектор, свързан с COVID-19. В челната тройка отново се подреждат

едни и същи проблеми, но с леко разместване. Ето и по-подробна информация за случаите по 18-те фиксирани направления:

**1. Етажна собственост** – и през тази отчетна година в това направление са регистрирани най-много случаи. Работено е по общо 42 жалби, сигнали и запитвания – 18 през първото полугодие и други 24 бр. през второто. В количествено отношение спадът спрямо предходната година е незначителен (ок. 1 %).

Фактът, че отношенията между живущите в сгради в режим на етажна собственост (ЕС) по ЗУЕС продължават да са водещи по проблемност е показателен. Сблъскват се хора с различни характери, социален статус, манталитет и пр. И тук много често се оказва, че т. нар. професионални домоуправители не са в състояние да реагират адекватно. Ето защо, когато институцията е била сезирана по проблеми в това направление, винаги е оказвала помощ и съдействие на гражданите с надлежен отговор, консултация и изясняване на нормативната уредба, предоставяне на примерни образци на документи, дадена препоръка или съвет.

Целта при такива спорове от частно-правен характер е да се демонстрира категоричността и силата на законовите разпоредби, както и свободата, която те предоставят на гражданите, така че те да не се виждат принудени да уреждат проблемите си чрез използване на администрацията или пък по съдебен ред.

**2. Административно обслужване** – това са казусите, които се нареждат на второ място. Общо са 24 – по 12 за всяко едно полугодие. Регистрираните случаи са за съдействие при издаване на различни удостоверения (за наследници, за граждански брак, дубликат на удостоверение за раждане, за постоянен или настоящ адрес), както и комплектоване на документи към искане за българско гражданство.

**3. В и К** – казусите по повод дейността на старозагорското дружество „В и К“ ЕООД се нареждат на трето място. Регистрирани са общо 21 жалби и сигнали – 10 през първото полугодие и 11 през второто.

Тук продължава да се усеща недоволството на гражданите от допълнително начисляваните такси за потребена вода, задължителната подмяна на работещи водомери за тяхна сметка. Както по различни поводи и

преди съм отбелязвала, обществения посредник е ограничен във възможностите си да се намесва резултатно в този сектор и отдавна има нужда от ново законодателно уреждане на водните проблеми. Последно и Националният омбудсман Диана Ковачева реагира с отрицателно становище до регионалния министър арх. Иван Шишков, относно публикувания за обществено обсъждане нов Проект на Закон за водоснабдяването и канализацията. Проектът не гарантира дългосрочно решение на проблемите в сектора, в т. ч. и социалната поносимост на цените на ВиК услугите, въвеждането на водни помощи и изпълнение на показателите за качество. Не мога да не изразя съгласието си с това становище на г-жа Ковачева, с което за пореден път се алармира, че правата и интересите на потребителите не са защитени и се налага преразглеждане на законовите текстове, като освен всичко друго трябва и да не се затвърждава доминиращото държавно управление в сектора.

**4. Устройство на територията** – казусите по ЗУТ възлизат общо на 19 бр.: 9 през първото полугодие и 10 през второто.

**5. Благоустройство и озеленяване** – регистрирани са 16 случая: 8 през първото и 8 през второто полугодие.

Видно от таблица № 1 в Приложенията интензитетът на жалбите и сигналите в тези две направления не търпи сериозни изменения в количествено отношение в сравнение с предходната година. Което важи и за следващите 3 – 4 сектора:

**6. Сметосъбиране и извозване** – също 7 пъти е сезирана институцията и през тази година в това направление: 5 пъти през първото и 2 пъти през второто полугодие.

**7. Общински жилища** – 5 регистрирани (2 + 3).

**8. Екология** – общо 5 случая (3 + 2).

**9. Градски транспорт и паркиране** – 8 регистрирани случая (5 + 3).

**10. Местни данъци и такси** – в сравнение с 2021 г. в този сектор случаите са се покачили с над два пъти – общо са 18 (12 + 6). Обичайно е нарастването в началото на календарната година и към средата, т. е. за първото полугодие. Типичните задавани въпроси са относно сроковете за плащане с отстъпка от 5 % (до 3 май 2022 г. при плащане на цялата сума), условията за плащане на части (2 или 4 вноски) без олихвяване, оспорвания на

задължения, къде и как може да се направи справка за дължимото, както и сигнали за неразпратени до собствениците съобщения или неработеща ел. система за 5-процентната отстъпка и невъзможно плащане по електронен път.

В следващите два сектора няма абсолютно никаква промяна и данните се запазват същите:

**11. Обществен ред и шум** – 4 регистрирани (1 + 3).

**12. Реституция / обезщетяване** – 2 регистрирани (0 + 2).

**13. Училища и детски градини** – тук се наблюдава лек ръст на постъпилите казуси. Разгледани са 15 случая (7 + 8) за целия отчетен период – напр. такива за класиране в детска ясла, записване на дете в училище, преместване на ученик в друго училище, защита на дете с епилепсия, и пр.

**14. Земеделски земи** – също 15 пъти (5 + 10) е сезирана институцията и в този сектор – най-вече с въпроси около прословутия § 4 и такива за реда за смяна на арендатор или как да реагира и се защити арендодателят при неплащане на арендно възнаграждение. Тук един от проблемите, който хората често поставяха, бе това, че в сключените от тях договори рентното плащане беше определяемо, а не определено в конкретен размер. Надлежно консултирани по поставените от тях въпроси, гражданите получаваха и информация за сроковете за изплащане и претендиране на рентата. Съветвани са да не отлагат момента да си търсят дължимото, иначе рискуват след време претенцията им да бъде погасена по давност – съобразно задължителната съдебна практика, постановена с Тълкувателно решение № 3/2011г. от 18 май 2012 г. на ВКС, вземанията на арендодателя по договор за аренда се погасяват с кратката тригодишна погасителна давност, тъй като представляват периодични плащания.

**15. Достъп до информация** – един единствен сигнал е регистриран в това направление и е пренасочен съответно по компетентност.

**16. COVID-19** – за радост в този сектор има регистрирани едва 3 сигнала и/или запитвания и те са само от първото полугодие – за т. нар. Ковид добавки към пенсиите на всички пенсионери, в размер на 60 лв., изплащани до края на юни 2022 г. След разясняване, че това не е постоянно увеличение на пенсиите, а добавка, гражданите също бяха информирани, че НОИ ще продължи да превежда и еднократната добавка от 75 лв. на онези пенсионери,

които в периода от 01. 01. до 30. 06. 2022 г. завършат пълен ваксинационен курс срещу ковид или имат поставена първа доза от 1 до 30 юни.

**17. Други проблеми** (трудова-правни, социално подпомагане, КЗП, доставчици на услуги, адм. нарушения и пр.). Тук е работено общо по 154 случая – 66 през първото полугодие и 88 през второто. Това надвишава случаите от миналата година в сектора, което е обяснимо предвид факта, че секторът обединява в едно десетки казуси от различно естество, не попадащи в традиционно фиксираните по-горе направления (вж. също и Таблица № 1).

Част от жалбите в тази област са по трудово-правни казуси – за неизплатени трудови възнаграждения, прекратяване на трудов договор без предизвестие съгласно разпоредбите на КТ и др. От останалите сигнали повечето са срещу некоректни доставчици на услуги. В тези случаи съм пренасочвала гражданите по компетентност към КЗП, а в други – до Инспекцията по труда или РД „Социално подпомагане”.

**18. Случаи извън правомощията** (в т. ч. ЧСИ и колекторски фирми, както и такива от други общини или казуси, по които е воден вече съдебен процес) – такива са общо 18 бр. – 6 през първото и още 12 през второто полугодие. Те попадат извън териториалната ми и/или длъжностна компетентност, затова и са пренасочвани било към Националния омбудсман, било към друга конкретна институция по компетентност (МВР, РП, КАТ и др.).

### **III. РЕЗУЛТАТИ И ОСНОВНИ НАСОКИ В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК.**

При разглеждането на всяка постъпила жалба/сигнал първо се преценява основателността на същата – дали и доколко преди това е сезиран съответният компетентен общински орган, има ли предприети някакви действия по случая, както налице ли са и какви резултати. Голяма част от случаите получават решение след пряко ангажиране на обществения посредник, предприети мерки и/или отправени препоръки.

Тук е невъзможно да се опишат всички решени случаи и затова като примери ще си позволя да посоча само по 1 – 2 от най-характерните казуси. И не само по изброените, ами във всички останали случаи, в зависимост от



предмета на жалбата, институцията на обществения посредник се е произнесла с писмен или устен отговор на място, дадени са съответни указания и/или препоръки за конкретни действия, изразени са становища или са сигнализирани компетентните власти с предложения за преразглеждане на определен случай или предоставяне на допълнителна информация. Ето някои подробности:

» по жалба от края на миналата година, с вх. № 350 / 2021 г. на гражданина Т. Д. Д., съм сезирала Басейнова дирекция „Източнобеломорски район“ – Пловдив и в крайна сметка бе успешно приключена процедурата по регистрация на водоземно съоръжение от подземни води.

» по запитване с вх. № 048/2022г. на старозагорска гражданка от украински произход как може да придобие българско гражданство – направена е подробна консултация и след съобразяване с факта, че гражданката има дългогодишен брак с българин, изразих становището си, че щом отговаря на условията по чл. 12 и чл. 13 от ЗБГ може да придобие българско гражданство по натурализация, без да се изисква освобождаване от досегашното ѝ гражданство. За целта ѝ е съдействано да се снабди с необходимите документи и е задвижена процедурата по натурализация в Министерството на правосъдието.

» по жалба с вх. № 095 / 2022 г. на г-жа М. Г. К. е оказано съдействие за преодоляване на проблема с паркирането на лични МПС на живущите в ЖК „Дунав“ на бул. Цар Симеон Велики“ и преминаването през обособената пешеходна зона.

» по сигнал с вх. № 175 / 2022 г. – навременно посредничество и взаимодействие с община Стара Загора във връзка с настаняване и битови условия на дете, лишено от родителски грижи и навършило пълнолетие, което до момента е било настанено в институция за деца лишени от родителски грижи в община Стара Загора.

» по сигнал с вх. № 108 / 2022 г. – навременно посредничество, ангажиране на ресорните общински служители и отстраняване на много опасно дърво (изгнил орех) в непосредствена близост до разпределително табло на EVN на ул. „Поп Минчо Кънчев“ № 151. В знак на признателност институцията получи няколко благодарствени писма от живущите в района.

» по жалби и запитвания с вх. №№ 210 – 221 / 2022 г. бе организирана и успешно осъществена на 22. 08. приемна за граждани от екипа на Националния омбудсман. Разгледани бяха 11 проблемни случая от различно естество.

» по жалби с вх. №№№ 211, 225 и 285 / 2022 г. – липса на предизвестие и наложени поредица глоби от БГТОЛ за неправилни/невалидни винетки. Тези случаи не са единични, не са характерни само за нашата община, а има стотици такива в цялата страна. Ето защо казусът бе отнесен до Националния омбудсман проф. Диана Ковачева, която излезе с предложение НС да приеме закон за амнистия (с еднократно действие) – с цел опрощаване на тези несъбираеми държавни вземания, както и уведомяването за натрупани глоби към ТОЛ-агенцията да става в рамките на разумен срок от 3 дни.

» по молба с вх. № 278 / 2022 г. на г-жа М. М. и посредничество от моя страна, бе иницирана информативна среща между „Сдружение на Тарловите пациенти в България-Лечение без граници“ и представители на РЗИ – Стара Загора, РЗОК, РК на БЛС и САОПЛ. Така, най-после и след намесата на Националния омбудсман, бяха финализирани дългогодишните усилия на организацията на пациентите с рядкото заболяване „Периневрални кисти на Тарлов“, което със Заповед № РД-01-566/04.11.2022г. на Министъра на здравеопазването е добавено към списъка с редките заболявания, установени в Република България.

Към изложеното дотук могат да бъдат добавени още няколко по-обща примера:

√ извършени проверки на място по сигнали на граждани – напр. за необходимост от премахване на паднали дървета в кв. „Самара“, тормоз от съседни, съдействие при осигуряване на психолог за проблемно дете и пр.

√ оказано съдействие за подаване навреме на необходимите документи и настаняване в общинско жилище на старозагорска гражданка.

√ подадени писма, сигнали и изразени становища или препоръки на обществения посредник към администрацията.

√ сигнализиране до EVN и корекция в заплащането на промишлен / битов ток от гражданин.

√ многократно оказано съдействие на обществения посредник и улесняване на гражданите при търсен от тях контакт с Националния омбудсман по въпроси от неговата компетентност и пряко оказване на помощ при подаване на жалба до екипа му.

√ осъществени контакти със старозагорци, живеещи и работещи в чужбина – в Гърция, Германия, Великобритания, Украйна, Франция и др. страни.

√ Изрично писмено известяване на кмета на Община Стара Загора и ресорните зам.-кметове за решаване на проблеми от техния ресор и компетентност.

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

» И през следващата 2023 г. традиционно във фокуса на дейността ми остава работата с младите хора и децата като уязвима категория субекти. В тази връзка ще продължа да оказвам подкрепа на идеите и да поощрявам активността на младите хора чрез взаимодействие и работа с новоизбрания Млад омбудсман на Млада Загора и неговия заместник.

» Самосезиране по важни въпроси.

» Мониторинг върху качеството на предлаганите от администрацията услуги.

» При решаване проблемите на гражданите демонстриране на по-голяма гъвкавост и бърза намеса, без утежняващи административни процедури.

#### **IV. ИНСТИТУЦИОНАЛНО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ И ДРУГИ ОРГАНИЗИРАНИ ПРОЯВИ И ИНИЦИАТИВИ.**

Институцията на обществения посредник на Стара Загора провежда последователна дейност по развитие и устойчива позитивна институционална публичност, прозрачност и откритост при осъществяването на своята дейност, на ползотворно партньорство и взаимодействие с други местни институции и неправителствени организации, с представители на гражданското общество и със средствата за масова комуникация. Тези контакти и за в бъдеще ще продължат да се осъществяват с:

- √ Националният омбудсман на Република България и неговия екип.
- √ Органите на местно самоуправление и администрация.
- √ Мрежата на обществените посредници в страната.
- √ Областна управа Стара Загора.
- √ Дневен център за деца с увреждания – община Стара Загора, Център за работа с деца с аутизъм ГС „Алтернатива 55“, Сдружение „Самаряни“ и др. подобни организации.
- √ Младия омбудсман на Млада Загора и неговия заместник, МОС и др. младежки организации.
- √ Представителите на различните медии в Стара Загора.

Като примери за резултатност от това взаимодействие и сътрудничество могат да се посочат:

► Подкрепа към препоръките и становищата на Националния омбудсман и постоянно взаимодействие с екипа му. Като основен резултат от това може да се изтъкне фактът, че Стара Загора до момента е единственият град, в който г-жа Ковачева е имала открита приемна, а през август тази година бе реализирана още една такава с част от нейния екип.

► 11. 06. 2022 г. – присъствие при представянето на Алумни клуб „Ромен Ролан“, с цел организиране на кампании за личностно, образователно и професионално развитие на младите хора. На събитието присъстваха първият директор на гимназията господин Кънчо Матев, и госпожа Иванка Сотирова, директор в периода 1996 – 2011 г., заместник кмет на Община Стара Загора.

► 13 – 16 септември 2022 г. – съобразно Заповед № 40/09.09.2022г. на Кмета на Община Стара Загора, участие в среща на *B40 Balkan Cities Network, Local Democracy Workshop*, проведена в гр. Истанбул, Турция. На срещата присъстваха представители на общини от целия Балкански полуостров и се обсъдиха общи политики и опит по въпроси от сферата на местната демокрация, демократичните принципи в местното самоуправление, правата на човека, участието на гражданите в процесите на местно управление. От наша страна като положителен пример бе представено младежкото участие в местните обществени процеси. За всичко това бе изготвен надлежен доклад, представен на Кмета на Общината.

► 08. 11. 2022 г. – за четвърта поредна година бе организиран и успешно проведен избор на "Млад омбудсман" на Млада Загора за мандат 2022 – 2023 г. За победители бяха определени Георги Николаев Георгиев и Диана Костадинова Щерева – ученици от 11-в клас на ГПЧЕ „Р. Ролан“.

► 22. 11. 2022 г. – с мое посредничество беше организирана и проведена ползотворна информативна среща между представители на РЗИ, РЗОК, РК на БЛС и САОПЛ с г-жа М. Маринова – председател на СНЦ „Сдружение на Тарловите пациенти в България-Лечение без граници“. Бяха обсъдени проблемите на пациентите с рядкото заболяване „Периневрални кисти на Тарлов“ и как конкретно следва да се процедира вече след издаването от МЗ на Заповед № РД-01-566/04.11.2022г. за допълване на списъка с редките заболявания, установени в Република България.

► 08. 12. 2022 г., София – редовна покана и поредно участие в организираното от Асоциация „Прозрачност без граници“ Национално представяне на резултатите от изследването „Индекс на местната система за почтеност – 2022“ със зам. председателя на Общински съвет проф. Върляков и секретаря на община Стара Загора г-н Иванов. Индексът предлага сравнителен анализ на общините в областните центрове в България и се базира на информация от широк кръг източници с времеви обхват последните две години.

Фокусът на изследването е поставен върху 9 ключови институции, като се акцентира на три основни измерения: 1. Общ капацитет за действие. 2. Роля в процеса на утвърждаване на местна система за почтеност. 3. Вътрешни правила на управление в категориите на прозрачност, отчетност и почтеност. Присъстваха парламентаристи, представители на национални институции, представители на общинските администрации на общините областни центрове, общинските съвети, областните администрации, местни обществени посредници, представители на неправителствения сектор, експерти, медии.

В досега обследваните години община Стара Загора винаги се е нареждала сред първите челни позиции в класацията на Местната система за почтеност. През последната 2022 г. е с индекс 3,46, като се нарежда след общините София, Бургас, Пловдив (от общо 27 общини – областни центрове). Тези добри резултати се дължат на ефективно работещата институция на Общински съвет, Кмета и общинската администрация като се подчертава също, че ползотворната работа на местния Омбудсман е допълнителен стълб във функционирането на местната система за почтеност.

► XII. 2022 г. – за поредна година бе реализирана благотворителната инициатива „Чудната елха“ като символ на вниманието и грижата на старозагорци. Бяха събрани различни комплекти за моделиране и материали за рисуване и арт терапия на децата с увреждания в дневните центрове за работа в общината, ЦНСТДМУ /защитените къщи/ с настанени деца с увреждания, ЦСОП Стара Загора. В навечерието на Коледа подаръците се предадоха лично заедно с Младите омбудсмани на децата в центровете към общината.

► Непрекъснатата работа с Младите омбудсмани, оказване на съдействие, подкрепа и участие в поредица техни акции и инициативи:

**03. 03. 2022 г.** – Младите омбудсмани на Млада Загора с подкрепата на Обществения посредник организираха и проведоха прекрасен онлайн конкурс за фотография „Трети март през моя обектив“, за ученици от 8 до 12 клас включително.

**18. 04. 2022 г.** – патронаж и участие в журито на поредната междуучилищна викторина „1000 причини да се гордеем, че сме българи“.

**26. 04. 2022 г.** – съпричастност и включване в мероприятията по отбелязване Световния ден за борба срещу синдрома на родителското

отчуждение и нарушаване правата на децата – инициатива на Младите омбудсмани на Млада Загора.

**17. 06. 2022 г.** – участие с тематична лекция „Граждански активизъм и журналистиката“ в третия мастер клас по проект „Младите в атака“.

**26. 10. 2022 г.** – приключване на благотворителната кампания на Младите омбудсмани на Млада Загора – „Книги за гр. Кубрат“ и предаване на събраните над 1200 книги и настолни игри в пострадалия от пожар детски отдел на библиотеката на същия град.

## ***V. РЕЗЮМЕ. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ.***

Отдадеността в работата и натрупаният през годините опит свидетелстват за едно важно обстоятелство – бързата реакция, навременното консултиране и адекватното разрешаване на проблемите на гражданите са за предпочитане и винаги носят удовлетвореност и у двете страни. За това допринасят прекият контакт с хората и директното комуникиране – без излишно бавене, без препращане, без губене на ценно време.

Взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване се урежда с Наредбата за административното обслужване (чл. 27). Тя препраща към Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, където в чл. 18, ал. 1 – 4 се посочва, че органите на местно самоуправление са длъжни да оказват съдействие на обществения посредник при осъществяване на дейността му, да му предоставят необходимите сведения, документи или актове, както и да го уведомяват за предприетите мерки по направените предложения и препоръки.

И през отчетната година продължи доброто ниво на работа и взаимодействие между институцията и администрацията и общинските структури. Комуникацията е по-бърза, с повече проявено внимание и без подценяване на дейността ни. Благодаря за оказаното доверие и ползотворното ни сътрудничество, което ме задължава и занапред все така

упорито да работя за постигане на повече и по-добри резултати при удовлетворяване очакванията на гражданите и защитата на техните права.

През 2023 г. ще продължа да изпълнявам задълженията си, като препоръчвам и апелирам за:

- повишено внимание и взискателност от всички общински звена към постъпващите жалби или оплаквания на гражданите и избягване на формалното препращане „по компетентност“ към други органи или институции (в т. ч. и към обществения посредник). Вникване в естеството на конкретните искания и търсене на адекватни решения.

- удовлетворяване претенциите (основателните) на гражданите, а не предоставянето им на формални, неясни или непълни отговори – това само поражда у жалбоподателите оправдана неудовлетвореност и негативно отношение към администрацията.

- категорично избягване на възприетата в някои административни звена практика за прилагане на отказ – постановен или мълчалив, в последващо очакване съдът да разпорежи извършването на действия, за които общинският орган вече е сезиран.

- увеличаване на възможностите за бърза обратна връзка между администрацията и гражданите.

Предложенията и препоръките на обществения посредник не са правно обвързващи, но приемането им или съобразяването с тях подпомага цялостната дейност на общината. Дейността е насочена към гарантиране на справедливо отношение към гражданите и равнопоставеност на страните. Подкрепата от страна на органите на местно самоуправление и съдействието на общинската администрация са важно условие за резултатна работа.



## VI. ЦЕЛИ И ПРИОРИТЕТИ ЗА 2023 г.



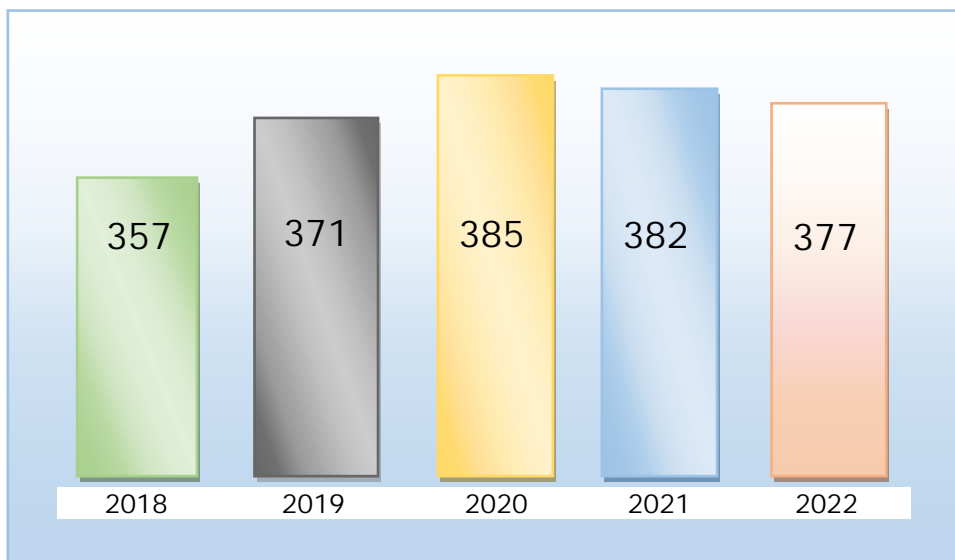
- ЗАЩИТА И УЛЕСНЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО ИМ С КОМПЕТЕНТНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ ОРГАНИ.
- ПОДДЪРЖАНЕ НА ПОСТОЯНЕН ОТКРИТ ДИАЛОГ С АДМИНИСТРАЦИЯТА.
- НАБЛЮДЕНИЕ ВЪРХУ КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА УСЛУГИ.



- ПО-ГОЛЯМА ГЪВКАВОСТ И БЪРЗА НАМЕСА, БЕЗ УТЕЖНЯВАЩИ АДМИНИСТРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ.
- ПООЩРЯВАНЕ АКТИВНОСТТА НА МЛАДИТЕ ХОРА И ДЕЦАТА И НЕПРЕКЪСНАТА РАБОТА С ТЯХ.
- НЕОТКЛОННО СПАЗВАНЕ НА НЕУТРАЛИТЕТ В ДЕЙНОСТТА.
- ПОВИШАВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ИНФОРМИРАНост ОТНОСНО ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИЯТА И РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ НЕЯ.

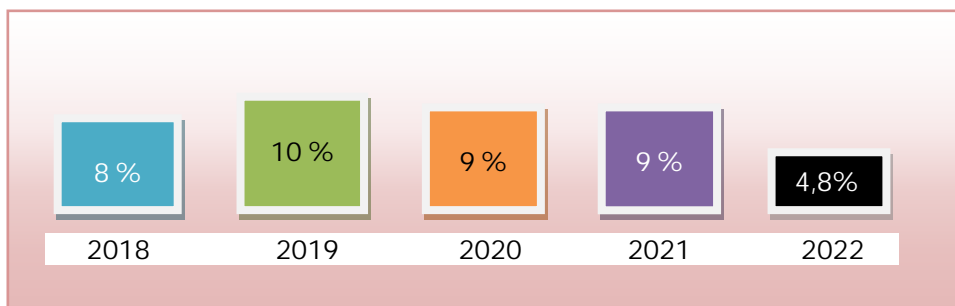
## VII. ПРИЛОЖЕНИЯ.

*Диаграма № 1*



*Брой на постъпилите жалби, сигнали и запитвания през последните 5 години.*

*Диаграма № 2*



*Случаи отчетени през последните 5 години като неоснователни или извън правомощията (в %).*

Таблица № 1

<b>Класификатор</b>	<b>Първо полугодие</b>	<b>Второ полугодие</b>	<b>Общо</b>
1. Устройство на територията	8/9	12/10	20/19
2. Административно обслужване	7/12	15/12	22/24
3. Етажна собственост	21/18	25/24	46/42
4. Благоустройство	12/8	8/8	20/16
5. Сметосъбиране и извозване	4/5	3/2	7/7
6. Общински жилища	4/2	1/3	5/5
7. Екология	5/3	4/2	9/5
8. Градски транспорт, паркиране	4/5	6/3	10/8
9. Местни данъци и такси	4/12	4/6	8/18
10. Обществен ред и шум	1/1	3/3	4/4
11. Реституция (обезщетяване)	0/0	2/2	2/2
12. Училища и детски градини	2/7	7/8	9/15
13. Земеделски земи	7/5	11/10	18/15
14. В и К	11/10	12/11	23/21
15. Достъп до информация	0/1	1/0	1/1
16. COVID-19	4/3	9/0	13/3
17. Други проблеми (трудова-правни, социално подпомагане, КЗП, доставчици на услуги, адм. нарушения и пр.)	64/66	65/88	129/154
18. Случаи извън правомощията (в т. ч. ЧСИ и колекторски фирми )	17/6	19/12	36/18
<b>Всичко</b>	<b>175/173</b>	<b>207/204</b>	<b>382/377</b>

Брой и разпределение на жалбите през 2021 г. и 2022 г.  
според тяхната класификация (вкл. и тези, получени по телефон) и по полугодия.

Диаграма № 3



Данни за общия брой преписки през 2022 г. и работата по тях.

Таблица № 2

<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	23/33	18/23	26/18	27/16	22/23	59/60	175/173
Приключени	23/33	18/23	26/18	27/16	22/23	59/60	175/173
Неприключени / текущи /	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0

Брой и разпределение по месеци на жалбите (сигналите / запитванията) през I полугодие на 2021 г. и 2022 г.

**Таблица № 3**

<i>Въведени в регистъра</i>	<i>I</i>	<i>II</i>	<i>III</i>	<i>IV</i>	<i>V</i>	<i>VI</i>	<i>Общо</i>
ВХОДЯЩИ (независимо от начина на постъпване)	33	23	18	16	23	60	173
ИЗХОДЯЩИ (писмени)	4	2	4	3	8	3	<b>24</b>

*Данни за входящия и изходящ регистър за I полугодие на 2022 г.*

**Таблица № 4**

<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	26/17	24/36	21/17	32/21	42/40	62/73	207/204
Приключени	25+1/17	24/36	21/17	31/21	41/40	53/65	195+1/196
Неприключе ни / текущи /	0/0	0/0	0/0	1/0	1/0	9/8	11/8

*Брой и разпределение по месеци на жалбите (сигналите / запитванията)  
през II полугодие на 2021 г. и 2022 г.*

**Таблица № 5**

<i>Въведени в регистъра</i>	<i>VII</i>	<i>VIII</i>	<i>IX</i>	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>	<i>Общо</i>
<b>ВХОДЯЩИ</b> (независимо от начина на постъпване)	17	36	17	21	40	73	204
<b>ИЗХОДЯЩИ</b> (писмени)	1	3	2	4	9	1	20

*Данни за входящия и изходящ регистър за II полугодие на 2022 г.*

*Отчетът за дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01. 01. 2022 г. – 31. 12. 2022 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.*

30. 12. 2022 г.  
Стара Загора

Обществен посредник на територията на  
община Стара Загора:

(Надежда Г. Чакърва )