

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2014 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 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. 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 януари 2014 г. – декември 2014 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 **320** писмени питания, жалби и сигнали от граждани. От тях **318** са приключени с издадено становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя. Продължава работа по **2** от регистрираните за 2014 година случаи.

Разпределени по месеци за двете полугодия, те са както следва:

януари 2014 – юни 2014						юли 2014 – декември 2014					
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
43	25	20	21	34	23	34	14	34	28	24	20

1. Жалби и сигнали според резултата:

- 1.1. От приключените случаи - тези, при които намесата на обществения посредник е имала резултат – конкретен (разрешен изцяло в полза на жалбоподателя) или частичен (получена информация, насока, препоръка, отговор на въпрос и т.н.), са **286**. Част от тази статистика съставляват казуси, в които гражданите са не само консултирани, но и подпомогнати, включително и справочно или логистично в самостоятелното им разрешаване на проблема, както и варианти на предоставяне на писмена информация относно характера на процедури, предоставяне на съответните бланки, примерни формуляри по процедурите, осведомяване относно осъществени проверки от институции и дадени други консултации.
- 1.2. Съответно – случаите, в които намесата на обществения посредник по една или друга причина е останала без резултат за жалбоподателя са **34**.

Изводи: Наблюдава се значително съкращаване на времето, необходимо за анализ на подадените жалби и извършване на проверка по заведената преписка от страна на обществения посредник. Това до голяма степен се дължи на натрупания опит и капацитет у институцията, още повече че немалка част от поставените въпроси са подобни по характер и информацията и отговорите, които се предоставят нямат специфичен характер, а представляват тълкуване и/или прилагане на национална или местна нормативна разпоредба. В този смисъл все повече и повече се засилва ролята на местния обществен посредник като институция, която действа освен като правозащитна, но и като повишаваща административната и правна култура на гражданите.

По отношение на случаите, в които посредничеството остава без резултат, се появява и започва да се наблюдава все по-често нова тенденция, а именно – отказ на жалбоподателите да следват определен законов път за възразяване срещу действия и/или издадени актове. В една голяма част от случаите това се дължи на липса на доверие и по-скоро липсата на вяра у хората, че техните ответни действия биха могли да доведат до очаквания резултат. В друга част – бездействието се дължи на липсата на достатъчно лична ангажираност, тоест – очакване «някой» да разреши проблема, без да е необходимо те да предприемат действия, особено когато се налага да се пишат лични искания, възражения или опровержения, а още повече и когато тези действия изискват влагане на собствен ресурс като време, средства и пр.

ПО-ТИПИЧНИ ПРИМЕРИ ОТ ПРАКТИКАТА, С ИЗВЕДЕНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ:

Примери по т. 3.1.:

1. В приемната на обществения посредник постъпва оплакване от гражданин относно спор за изискуеми стари задължения. След получена консултация относно начина за прилагане на погасителната давност, гражданинът подава възражение и погасителната давност е призната по отношение на приложимите законови срокове.
 - ✓ Това не е изолиран случай, при който се наблюдава липса на информираност за факта, че погасителната давност не се прилага служебно. В този смисъл, за улеснение на гражданите и като добра практика може да се препоръча на ангажираните институции да разполагат и предоставят при нужда примерен образец на искане за погасяване на задълженията по давност.

2. Издаден изпълнителен лист и наложен заповор на доходи също е честа причина за подаване на оплакване при обществения посредник и търсене на съвет.
 - ✓ За да бъдат избегнати и за да не се стига до подобни случаи, като обществен посредник бих искала да апелирам към хората да пристъпват много внимателно към сключването на договори за кредит, да плащат дължимите си суми по сключени договори (по кредити, кредитни карти или периодични плащания) в срок и да не разчитат, че поради липса на интерес от страна на кредиторите ще бъде постигната възможност за погасяване по давност.

3. По електронната поща е получено питане за възможността да бъде издирена биологичната майка на дете, осиновено в чужбина. Навършвайки пълнолетие, момичето се интересува какви са законовите възможности за това, уточнявайки че времето, разстоянието и езиковите бариери я затрудняват изключително много. Издаден е подробен отговор какви са действията, които могат да бъдат започнати, съобразно текстовете на Семейния кодекс на Република България.
 - ✓ Търсенето на информация относно биологичния произход от страна на осиновени продължи да се наблюдава и се разви като тема през годината. В последно време се наблюдава ясна тенденция за оформяне на искане за промяна в законодателството с цел облекчаване на процедурата по разкриване на тайната на осиновяването.

4. Ескалирал спор в ТЕЛК довежда гражданин в офис-приемната на обществения посредник, като след проведени разговори още в рамките на същия ден - както с него, така и с председателя на съответната ТЕЛК, спорът е овладян, а на жалбоподателя е издадено и връчено Експертното решение.
 - ✓ Структурите на ТЕЛК, не само в Стара Загора, но и в страната и обслужването на засегнатите лица там отдавна е предмет на коментари и обществен дебат. В този смисъл – има сериозна нужда от цялостна реформа в тази сфера с цел по-бърз и лесен достъп, особено много що се отнася до деца до 16-годишна възраст.

5. Проблем с дете със специални образователни потребности в училище беше разрешен след двойно посредничество – от една страна чрез разговори с майката и обясняване на необходимостта от работа със специалист и от друга страна – с помощта на Ресурсен център – Стара Загора чрез поемане на случая от ресурсен учител.
 - ✓ По отношение на интеграцията на деца със специални образователни потребности е необходимо да бъдат реално ангажирани не само конкретните специалисти, които работят с тях по учебния материал, но и останалия

педагогически и непедагогически персонал, съучениците и техните родители, за да има ефект от действията на ресурсните учители.

6. Дългогодишен проблем с лошото качество на доставяната ел. енергия в старозагорско село беше поставен пред EVN, като за пръв път след години е осъществена проверка на място от комисия, която се е запознала с фактите и е поет ангажимент да се търси решение при първа възможност.
 - ✓ Тук е мястото да се отбележи, че след такива случаи е необходимо гражданите да продължават да следят за изпълнението на дадените обещания, да изискват обозрими и ясни срокове и да напомнят периодично на ангажираните институции, за да могат да разчитат на финализиране на действията по подобни проверки.
7. Безопасното придвижване на пешеходците също е тема, която регулярно присъства в офис-приемната. Особено важи това за места, на които постоянни потоци от хора се придвижват до работните си места в южната част на града (Индустриална зона), както и за извънградската отсечка след парк «Бранителите на Стара Загора» до Гробищен парк и обратно.
 - ✓ Изграждането на система от бордюри в тези зони до голяма степен би обезопасило придвижването и би било превантивна мярка срещу възникването на инциденти.
8. Замърсяване от домашни любимци по старозагорските улици и паркове е причина за недоволство от страна на гражданин, който търси информация за отговорната институция, която се занимава с проблема.
 - ✓ Прилагането на Закона за защита на животните и издадените към него наредби започва все по-често да присъства като тема в работата на обществения посредник. Следва да се отбележи, че Стара Загора е от градовете със сравнително овладян проблем с бездомните кучета. Все още съществува обаче въпроса със стопаните на домашни любимци (не само кучета, но и котки), които са задължени да спазват редица правила при отглеждането им. Като добра практика в други общини съществува модела на провеждане на съвместни акции и проверки, в които са включени както специалисти от Община Стара Загора, така и специалисти от Областна дирекция по безопасност на храните.
9. Неплащането на такси и причиняването на неудобства от страна на съседни в етажни собственици е редовна тема в офис-приемната на обществения посредник. Законът

за управление на етажната собственост задължава живеещите под общ покрив да спазват редица правила, което е чест повод за междусъседски конфликти.

- ✓ От една страна домоуправителите търсят механизъм, който да им помогне да се справят най-вече с тези, които не плащат таксите за ползване на общи части, както и създаващите безпокойство. Собствениците искат гаранции, че домоуправителят няма да ги измами и да злоупотреби с общите финанси. Като мярка за противодействие гражданите все повече търсят услугите на професионални домоуправители. На този вид специалисти се възлагат много по-големи очаквания, отколкото на физическите лица, ангажирани с дейността, като тези очаквания не винаги биват оправдани. Няма информация до този момент да има налагани санкции по реда на Закона за управление на етажната собственост както на собственици, така и на домоуправители.

10. Чести са случаите, в които граждани търсят нужната им информация чрез официалния сайт на Община Стара Загора, включително и по-подробни данни за електронните услуги, които предоставя Община Стара Загора. Това са особено старозагорци, които живеят и работят извън града или извън страната и са данъчно задължени или имат нужда от издаване на необходими документи.

- ✓ Редовното поддържане и актуализиране на информацията в официалния сайт е от изключителна важност за подобряване на обслужването и повишаване на прозрачността на работа на администрацията.

Примери по т. 3.3.:

1. Гражданин търси помощта на обществения посредник с цел разрешаване в негова полза на дългогодишен имотен спор. Даден му е отговор, че случаят не е в компетентността на обществения посредник, поради факта, че по него е водено съдебно дело и има решение на съда, което не подлежи на обжалване.

- ✓ Прави впечатление, че липсата на доверие у хората спрямо институциите важи със същата степен и за съдебната власт. Хората или избират отказ от защита на правата си по съдебен ред, когато обстоятелствата налагат това или не се съобразяват изцяло с особеностите на триинстанционната съдебна система в България. Същевременно често неуместно се прибегва до директно поставяне на въпроса пред европейски съд или друга европейска институция.

2. Старозагорка подава жалба с искане да ѝ бъде прекратен предсрочно договор с

мобилен оператор, поради смърт на роднина, който е бил ползвател на номера. След направената проверка на документацията се оказва, че титуляр по договора е жалбоподателката, а починалият роднина е само ползвател на втора издадена карта. Така поставен въпросът не подлежи на разрешаване в полза на гражданката.

✓ Неведнъж в офис-приемната постъпват въпроси, оплаквания и спорове, свързани с подписани договори с мобилни оператори. Следва да се отправи препоръка към потребителите да четат много внимателно текстовете и да се запознават с всички допълнителни условия, преди да положат подписа си. В противен случай възможностите за разрешаване на възникнали недоразумения са твърде ограничени.

3. Трудов спор относно неизплатени обезщетения е причина група граждани да се обърнат към обществения посредник. След направената проверка по документи се оказва, че не е изплатено обезщетение по чл. 222, ал. 1 от Кодекса на труда (за оставане без работа), а тъй като към момента няма налице трудово-правни отношения, следва спорът да се отнесе към съда.

✓ Отново към гражданите следва да се отправи следната препоръка: Въпреки икономическата криза и значително свития трудов пазар, те не бива да се отказват доброволно от трудовите си права и да се съгласяват на неизгодни за тях споразумения с работодателите. Следва и своевременно да се обръщат към Дирекция «Инспекция по труда» в случаи на нарушаване на трудовото законодателство.

4. Искане за изплащане на обезщетение за повредени ел. уреди, поради подаване на различно от нормалното ел. напрежение в дома на собственика е регистрирано при обществения посредник. След направената проверка по документи се оказва, че специалисти от EVN България са извършили проверка и замерване и няма констатирани отклонения от нормите. Констативният протокол е съставен в присъствието на собственика и е подписан от него. Няма документално основание за подаване на жалба.

5. Оспорване на констативен протокол, съставен за неправомерно изхвърляне на строителни отпадъци също е регистрирано при обществения посредник. На гражданина е обяснено, че в действителност няма право да извършва такова действие, дори и в близост до контейнерите за битови отпадъци.

Теми, които през 2014 година много по-рядко или изобщо не присъстват

- липса на отговор от страна на Общинска администрация - Стара Загора (няма регистрирани)
- искания за благоустрояване на междублокови пространства (регистриран е значителен спад)

Това са само една малка част от много още подобни случаи, в които на гражданите е оказано съдействие, разясняване и помощ по реда и процедурите за получаване на административни услуги от различни институции на територията на община Стара Загора.

РЕЗЮМЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ПОВЕЧЕ РАЦИОНАЛНОСТ И ПРОЗРАЧНОСТ

И за отминалата 2014 г. е характерна обичайната като брой регистрирани жалби и сигнали и като тематика статистика. Това бе поредна календарна година, в която старозагорските граждани и жители на общината са отнесли своите проблеми до обществения посредник далеч над 300 пъти, без в т. ч. да се броят повторните им или последващи приеми в офиса на институцията. Между другото същият в началото на пролетта беше преместен на нов, много по-подходящ адрес и този факт оказа своето очаквано благоприятно въздействие. Гражданите не само не бяха затруднени от промяната, но напротив – вече им е много по-удобно и лесно да осъществяват контактите си с нас, което впрочем се потвърждава и от стабилността на споменатата статистика.

Натоварването на годината с политически събития пренасочва очакванията на гражданите към политиците, представляващи властовия ресурс. В отговор на това се наблюдава определена цикличност в подаването на сигнали – в предизборни периоди, както и около месец след провеждането на избор – те се пренасочват в партийните централи според интересите и индивидуалната политическа ориентация. В останалото време – се наблюдава обратното – търсене на неутралния представител в лицето на местния омбудсман. Наложено е постоянно доверие в последния и авторитетът на самата институция се дължат и на факта, че общественият посредник многократно е обръщал внимание на гражданите, че избирането на „най-лесния“ път – а именно търсенето на отговорност преимуществено от Община Стара Загора, не винаги е най-

бързото, удачно и резултативно действие. С оглед на това на хората е препоръчвано да сезират не само и най-вече общинските органи и техните администрации, но също така да подават жалби и сигнали до останалите регионални институции, в т. ч. и прокуратурата, когато имат данни за извършено престъпление от общ характер, както и да се обръщат до съответните подходящи в даден случай граждански организации или структури.

Често пъти хората идват в приемната на обществения посредник просто за да потърсят и безплатна правна помощ. Това не означава, че в подобни случаи автоматично се изключва необходимостта от адвокатска намеса по съответния казус. Напротив, когато е пределно ясно, че даден проблем или спор може, а и трябва да се разреши единствено по съдебен ред, на гражданите винаги им е препоръчвано да се обрънат към компетентния български съд, като за целта предварително се консултират с адвокат и/или упълномощят такъв.

град Стара Загора
14 януари 2015 г.

Обществен посредник
(Павлина Делчева)