

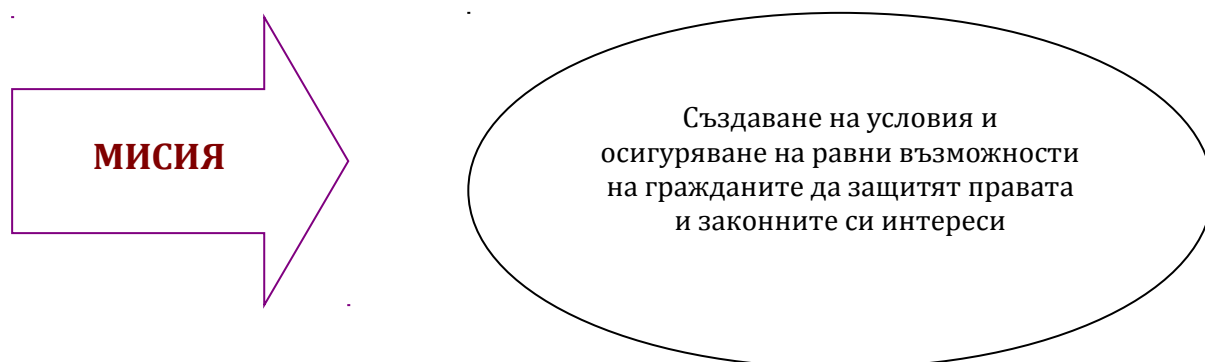
ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2017

*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).





За институцията изтеклата 2017 г. е интересна и запомняща се в няколко отношения:

» *Успешно приключи вторият 4-годишен мандат на първия обществен посредник на територията на община Стара Загора.*

» *С решение на Общински съвет – Стара Загора, след проведен конкурс, бях избрана за следващ – втори по ред, обществен посредник на територията на общината. Така се създадоха условия за приемственост и непрекъснатост в дейността на институцията.*

» *Гражданите продължават постоянно да търсят обществения посредник и да разчитат на съдействие от негова страна при защита на правата и законните им интереси. Обстоятелството, че приемната на местния омбудсман се премести на нов адрес, разположен в самия център на града улесни гражданите и контактите.*

1. 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 2017 г. до 31 декември 2017 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 **279** питания, жалби и сигнали от граждани. **179** е техният брой за първото полугодие на 2017 г., а **100** за периода юли – декември 2017 г. От така изброените случаи **229** са регистрирани до избирането и встъпването в длъжност на 9. X. 2017 г. на новия обществен посредник и **50** след тази дата. От всички тях **276** са приключени със становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя. Продължава работа по **3** от регистрираните случаи, като се изчаква отговор от съответните инстанции.

Горните статистически данни са разпределени и нагледно представени по-долу в табличен вид (таблици № № 1 – 4) по месеци и според начина 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	31	28	37	29	23	31	179
Приключени	31	28	37	29	23	31	179
Неприключени	0	0	0	0	0	0	0

Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)

през I полугодие на 2017г. 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)	4	10	15	7	5	6	47
Устни (вкл. по телефон)	27	18	22	22	18	25	132

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през I полугодие на 2017г. според начина им на постъпване*

Таблица № 3

<i>Жалби, сигнали и запитвания</i>	<i>VII</i>	<i>VII I</i>	<i>IX</i>	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>	<i>Общо</i>
Постъпили	16	10	16	8 + 12	20	18	100
Приключени	16	10	16	8 + 12	19	16	97
Неприключени	0	0	0	0	1	2	3

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през II полугодие на 2017г. по месеци*

Таблица № 4

<i>Начин на постъпване</i>	<i>VII</i>	<i>VII I</i>	<i>IX</i>	<i>X</i>	<i>XI</i>	<i>XII</i>	<i>Общо</i>
Писмени	4	2	3	8	11	5	33

(вкл. по електронен път)							
Устни (вкл. по телефон)	12	8	13	12	9	13	67

*Брой и разпределение на жалбите (сигналите / запитванията)
през II полугодие на 2017г. според начина им на постъпване*

През изтеклата година доминиращи в практиката на обществения посредник (над 60%) отново са специфичните случаи по ЗУЕС – относно процедурата по избор на управителни органи, размера и събирането на такси, извършването на ремонт или проблеми около започнало/приключило саниране, правата и задълженията на Община Стара Загора като съсобственик, проблеми с наематели на общински жилища, редовните спорове между съседни и пр. За всичко това собствениците и обитателите постоянно са информирани и напътствани как да се справят и по законен път да разрешават проблемите си.

Следват казуси от сферата на социалното подпомагане, упражняването и защитата на трудови права, трудово-правни спорове и др. подобни, които винаги са били даденост в ежедневната работа на посредника (ок. 20%). Не на последно място се нареждат повдигнатите въпроси от областта на екологията (незаконна сеч, парк „Бедечка” и др.), местните обществени услуги (водоснабдителни, канализационни, електроснабдителни, здравни, образователни и пр. проблеми, сметосъбиране и свързаните с това такси и др.) и транспорта. По отношение на последния с особена наситеност се характеризират жалбите и сигналите, свързани с репатрирането на МПС с автомобил тип „Паяк” и то най-вече на собственици притежаващи стикер за паркиране. Проблем за гр. Стара Загора продължава да бъде недостатъчният брой паркоместа за хора с увреждания, което често ги принуждава да паркират на друго място и фактически ги превръща в нарушители, както и паркирането на собственици по местоживееене при забранителен режим в радиус около адресите им. Желателно е също да се помисли за нов автобусен маршрут в посока север-юг на града, както и за поставянето, с оглед повишаване безопасността на движението, на още ограничителни на скоростта (тип „легнал полицаѝ”) на възлови места или охранителни камери под контрола и санкциите на общинските органи. Постъпили сигнали от граждани има и за повишаване качеството на

административни услуги и административна реформа и документооборот, с цел облекчаване на административната тежест, както и по повод изпълнение на инфраструктурни проекти в общината.

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

В по-голямата си част приключените случаи се характеризират с това, че гражданите или са подпомогнати директно, или са своевременно консултирани, информирани и напътствани в процеса на разрешаване на проблемите им. Т. е. намесата на обществения посредник очевидно дава своите обективни резултати, независимо дали те са пълни или частични и в какво точно процентно съотношение. Без резултат остават само единични случаи, в т. ч. и тези, по които продължава да се работи. Отделно от споменатите вече **279** питания, жалби и сигнали са получени още **57** други оплаквания. Те не са включени в общия брой (който с тях би възлизал на **336**), тъй като гражданите са пренасочвани към друга компетентна институция и/или общественият посредник мотивирано им е отказал да се намеси, поради факта, че повдигнатият въпрос е извън неговите правомощия или вече има образувано съдебно производство. В последния вариант с висок интензитет се отличават възраженията срещу действия на частни съдебни изпълнители (ЧСИ), мобилни оператори и/или недобросъвестни работодатели. По случаите, които не попадат в професионалната сфера на обществения посредник, се провеждат разяснителни разговори и правни консултации с гражданите, те бързо се ориентират и разбират какви по-нататъшни действия следва да предприемат. Това съдействие на посредника често е хубав повод удовлетворени граждани да насочват към институцията свои близки, познати или приятели, за да им бъде оказана навременна помощ или предоставена необходимата предварителна информация по даден въпрос.

3. Изводи

И през изтеклата 2017 г. хората предпочитаха да поставят въпросите си или да подават жалби/сигнали лично в приемната на обществения посредник,

или по да осъществяват директно връзка с него по телефона. За по-голямо улеснение и популяризиране на дейността и правомощията, запознаване с областите и обхвата на работа на обществения посредник, гражданите ще могат да подават сигнали занапред и чрез интернет сайт на институцията по електронен път. Съобразено с обедната почивка на работещите граждани е и приемното време на обществения посредник.

Необходимо е популяризиране и постоянство в повишаване правната култура на гражданите за да се избегне последващо разочарование и неуважително отношение при проблем, по който сигнализират – например междуличностни конфликти или влезли в ход съдебни процеси не са в правомощията за разглеждане от обществения посредник.

В обобщение мнението на болшинството от гражданите за функционирането и дейността на институцията е определено позитивно. Представените по-горе статистически данни също показват устойчивост на общественото доверие и добро познаване същността на производството по подаване на жалби/сигнали до посредника.

Решените казуси и проблеми са атестат за добре свършена работа. Това е ролята на Омбудсмана – с действията си да бъде надежден гарант за защита правата и интересите на гражданите, приемайки ги не като пасивни обекти, а като активни участници в управлението на Общината си.

Когато диалогът между граждани и Община, посредством ролята на Обществения посредник е градивен, справедлив и нормоустановен, то полезността на институцията Обществен посредник е несъмнена – както за гражданите, така и за органите на местно самоуправление.

II. ПРИМЕРИ ОТ ПРАКТИКАТА И НОВИ ТЕНДЕНЦИИ

От встъпването ми в длъжност като обществен посредник на 09.10.2017 г. до настоящия момент институцията е осъществила:

» организиране на съвместна приемна по инициатива на обществен посредник Стара Загора с г-жа Мая Манолова и екипа на Националния омбудсман

на територията на Община Стара Загора, с цел добро взаимодействие и съвместна работа между институциите на местния и Национален омбудсман, завършила с пресконференция за резултатите от приемната с участието на Кмета на община Стара Загора- 10.11.2017 г.

» работна среща със съдия Бончева от ОС – Стара Загора и колега – съдия от Лондон, на 13.11.2017 г., с цел обмен на международни практики, свързани с прилагането на различни законови разпоредби, касаещи правата на гражданите.

» участие в работна среща на действащите обществени посредници по общини, проведена в гр. Пловдив с цел обмен на идеи и практики и ползотворно сътрудничество – 19.11.2017 г.

» участие в Официалното представяне на „Индекс Местна система за почтеност-2017”, организирано от асоциация „Прозрачност без граници”, заедно със секретаря на Община Стара Загора. Присъстваха заместник-националния омбудсман и действащите обществени посредници по общини – 08.12.2017 г.

» съвместна приемна по инициатива и с посредничеството на обществен посредник Стара Загора с експерти от EVN по запитвания и казуси на граждани, свързани с електроразпределението – 14. XII. 2017 г.

» присъствие на редовните общински сесии на Общински съвет Стара Загора с цел запознаване с всички предложения и решения от органите на местно самоуправление.

» присъствие на общественозначими градски събития с гражданите на територията на Община Стара Загора.

» периодични срещи с представителите на медиите в Стара Загора.

Предстоят подобни срещи и разговори с представители на В и К – Стара Загора, съвместни приемни с председателя на Общински съвет – Стара Загора г-н Таньо Брайков (06. 02. 2018 г.), след това и със секретаря на Общината г-н Делян Иванов (до края на II. 2018 г.), изнесени приемни на обществения посредник, срещи в селата от Община Стара Загора и др.

Беше подписано и Споразумение за сътрудничество със СНЦ „Моята е-Община” – Стара Загора. В момента сме в процес по разработване на интернет

сайт на обществения посредник, чиято цел е да информира гражданите по-подробно за правомощията на местния омбудсман, да популяризира дейността му, както и да могат да се подават сигнали чрез сайта.

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

» Организиране на съвместни приемни с посредничеството на обществения посредник с представители на различни институции и органи с цел по-висока информираност, прозрачност и достъпност на институциите.

» Постоянни и периодични информационни кампании, организирани от обществения посредник, свързани с повишаване на правната култура на гражданите.

» Провеждане на дискусии и обсъждания по различни проблеми, свързани със сигнали на граждани и в законоустановеният обхват на правомощията на обществения посредник.

» Взаимодействие с неправителствения сектор, подкрепа и подпомагане на иновативни, доброволчески и обществено значими начинания.

» Поощряване и организиране на благотворителни кампании.

» Самосезирания по важни въпроси.

» Партньорства.

» По-обострено внимание върху защита правата на децата, децата със СОП, на пенсионерите и хората с увреждания и в неравностойно положение.

III. РЕЗЮМЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ

Прилагането на принципите на добра администрация и управление на местно ниво спомага за успешното решаване на сложни проблеми, може да предотврати появата на негативни практики, да повиши общественото доверие,

да активира местното общество да изгради социална принадлежност. Във връзка с това, обществения посредник, констатирайки постъпилите сигнали и жалби отправя следните препоръки:

- зачитането на принципите на добро управление и администрация да бъдат превърнати в обществена норма и в императив за поведение;

- спазване и възискателност към един от основните принципи на добрата администрация – принципът на законност. Смесът на този принцип, от гледна точка на правата на гражданите се състои в това, че всички актове, действия и бездействия на администрацията трябва да са в съответствие с нормативната уредба;

- предоставяне на качествени услуги и осъществяване на обратна връзка с гражданите. Открит диалог и прилагане на механизми за изследване на удовлетвореността на хората от извършваните административни услуги с цел адаптиране и усъвършенстване на работата на администрацията в спомагане реализирането на законните права и интереси на гражданите.

- прякото участие на гражданите да бъде търсено и подкрепяно системно при обществени обсъждания, вземане на решения и мониторинга по обществено значими въпроси на територията на Община Стара Загора.

IV. ПРИОРИТЕТИ В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

- √ Утвърждаване на публичността и авторитета, популяризиране дейността и правомощията на Институцията обществен посредник на Община Стара Загора като допълнителен гарант за спазването на законните права и интереси на гражданите.

- √ Активно взаимодействие с органите на местно самоуправление и администрация – Стара Загора, тъй като местният омбудсман е призван да съдейства за спазване на правата и законните интереси на гражданите именно пред тях.

√ Усъвършенстване механизма на взаимодействие със специализираните държавни органи и институции и звената предоставящи обществени услуги.

√ Усъвършенстване на работещия механизъм с Институцията на Националния омбудсман, както и активно участие в работата на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България, осигурявайки обмен на добри практики.

√ Поддържане на добра комуникация и сътрудничество с независими експерти и организации, имащи отношение към прилагането на международните стандарти за защита на човешките права.

Отчетът за дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01. 01. 2017 г. – 31. 12. 2017 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.

28. 12. 2017 г.
Стара Загора

Обществен посредник
на територията на община Стара Загора:
(Надежда Чакърва – Николова)