

# АНАЛИЗ

на дейността на общественения посредник  
на територията на община Стара Загора

за периода

1 януари 2014 г. – 30 юни 2014 г.

**Предоставя се на вниманието на Общински съвет – Стара Загора и на кмета на Община Стара Загора, в изпълнение на чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора.**

## **РАБОТА ПО МОЛБИ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Информация за постъпилите жалби и сигнали, съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на Община Стара Загора.

За периода **1 януари 2014 г. – 30 юни 2014 г.** в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора са вписани общо **166** запитвания, жалби, сигнали и искания от граждани и организации.

В сравнение с данните, изнесени в предишните анализи за първи шестмесечен период на годината (2009 г., 2010 г., 2011 г., 2012 г. и 2013 г.), се наблюдава устойчив и почти непромен (с незначителни разлики) брой на постъпили въпроси, а именно **160 – 180** за посочения период.

**От регистрираните 166 запитвания, сигнали и искания, 158 са приключени с издадено становище или препоръка, независимо от резултата, което съставлява 95,18% от всички.**

### **Извод:**

Големият процент приключени случаи се дължи на факта, че все повече хората търсят информация, препоръка или съвет, които се дават на момента в офис-приемната или в рамките на няколко дни, тъй като изискват единствено сверяване на посочените факти и предлагане на възможното решение, съществуващо в нормативната база, без да е

необходимо извършването на проверки в институциите по конкретния казус, а още по-малко – осъществяването на писмени запитвания и изчакването на отговор по поставените въпроси. Тоест – общественият посредник, както поради следване на обществените тенденции, така и проактивно в последната година изпълнява все повече информационна, разяснителна и в същия този смисъл - превантивна дейност, целяща предотвратяване възникването на административни конфликти.

**1. Жалби и сигнали, заведени в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, според начина на получаването им:**

- 1.1. Подадени лично в приемната – **96**;
- 1.2. Получени по електронен път – **38**;
- 1.3. Получени по поща, както и чрез специалната пощенска кутия, разположена в Община Стара Загора - **1**;
- 1.4. Постъпили по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността - **26**;
- 1.5. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – **5**.

**Извод:** Въпреки че личната среща в офис-приемната продължава да бъде най-предпочитаният начин за поставяне на проблематиката, въпросите подадени по електронен път трайно започват да се увеличават, като изместват традиционно другия най-предпочитан индиректен контакт за бърза и ефективна връзка – телефонния. Електронната връзка се ползва от хора с различен социален статус, занимание, възраст и пол. Постъпилите по този начин писма се завеждат в регистъра и на тях се дава отговор до електронния адрес, от който са постъпили. Предимството на бързината, възможността да се даде подробен и изчерпателен отговор, както и възможността този отговор да се запази, включително и на хартиен носител, все повече се цени и търси от гражданите.

**Жалби и сигнали, заведени в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора по месеци:**

- 1.6. януари, 2014 г. – **43**;
- 1.7. февруари, 2014 г. – **25**;
- 1.8. март, 2014 г. – **20**;

- 1.9. април, 2014 г. – **21**;
- 1.10. май, 2014 г. – **34**;
- 1.11. юни, 2014 г. – **23**.

**2. Жалби и сигнали, заведени в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, по направления:**

- 2.1. По отношение на Общинска администрация – Стара Загора - **79**;
- 2.2. По отношение на дейността на други организации и институции – **87**

В това число:

- 2.2.1. Регионални структурни звена на държавната администрация, като при тези случаи картината става все по-пъстра и включва:
  - НОИ – Стара Загора, ТЕЛК, Дирекция „Социално подпомагане”, Отдел „Закрила на детето”, Агенция по кадастър, Българска агенция по безопасност на храните, Агенция по вписванията, Общинска служба „Земеделие”, Регионален инспекторат по образованието, ОД „Инспекция по труда”, Регионална здравна инспекция, Център за спешна медицинска помощ – Стара Загора, РЗОК – Стара Загора, РО „НСК” – Стара Загора, „Български пощи” ЕАД, Районна прокуратура – Стара Загора, ОД на МВР, Сектор „Пътна полиция” и др. – **37**;
- 2.3. По прилагането на Закона за управление на етажната собственост – **13**;
- 2.4. По отношение на дейността на доставчици на обществени услуги – „В и К” – Стара Загора; EVN; мобилни и кабелни оператори – **17**;
- 2.5. Други органи и проблеми – **20**.

**Извод:** Обществената чувствителност спрямо работата на институциите и доставчиците на обществени услуги запазва трайно високите си нива от началото на 2013 година. Гражданите държат и изискват въпросите им да получават бързи и адекватни отговори, а предложенията им да бъдат вземани предвид. Особено недоволство предизвикват формалните отговори, писмата с „тежък” административен стил, както и прехвърлянето на отговорността между институциите, като по този начин от гражданите се очаква те самите да бъдат приносител на информацията между две институции, вместо самите институции да осъществят контакт помежду си.

### **3. Жалби и сигнали, заведени в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, според резултата:**

3.1. Жалби, молби и сигнали, по които проверката е приключила – **158**

3.1.1. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала резултат – **76 (48,10%)**.

3.1.2. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат – **70 (44,30%)**.

3.1.3. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат – **14 (8,86%)**.

### **4. Предложения и препоръки за периода 01.01.2014 г. – 30.06.2014 г. – 6**

Предложенията и препоръките за първото шестмесечие на 2014 г. са отправени до Община Стара Загора по повод регулиране на автобусно разписание, ревизиране на разбити и опасни шахти на територията на града, както и във връзка с подобряване на обслужването на горещия телефон на Община Стара Загора; до РЗОК, във връзка с подобряване на административното обслужване на фронт-офиса, както и до EVN, във връзка с дългогодишния проблем с качеството на получаваната услуга в населено място на територията на Община Стара Загора. Изготвен е и нарочен доклад до кмета на Община Стара Загора и до директора на ОД на МВР – Стара Загора, във връзка със сигнали на граждани за проблемни места в града, както и някои конкретни предложения за подобряване на безопасността в Стара Загора.

#### **РЕЗЮМЕ И ПРЕПОРЪКИ**

- ✓ Със същата тежест, както и през изминалата 2013 година, продължават да стоят тежките социални проблеми на гражданите – свързани предимно с търсене на работа и на начини за получаване на определена финансова помощ. Би могло да се мисли върху вариант за финансиране на проект на Община Стара Загора, насочен в две основни направления - осигуряване на заетост за безработни и включването им в дейности по подобряване и естетизация на градската среда!
- ✓ За първи път започва да се откроява интересен феномен в дейността, а именно – да се поставят въпроси и проблеми, свързани с националната законова проблематика, които

надхвърлят възможностите на местните органи в намирането на решение. В крайна сметка хората търсят пътища за разрешаването им, които започват от местната общност.

- ✓ Втори феномен, свързан с горната теза е, че все повече се търсят решения на въпроси, които надграждат обикновеното поставяне на проблемите. Гражданите се интересуват не само от това да споделят фактите, които ги вълнуват или тревожат, а търсят и начини за преодоляването им, както и отговорните лица, ангажирани с това.
- ✓ Продължава да се наблюдава все по-често търсенето и изискването на срокове в отговорите и получените писма. Трудностите пред администрациите във всеки един случай да се ангажират с определен срок, не ги освобождава от отговорността да имат предвид искането или проблема до момента на намиране на решение. В същата тази връзка, за пореден път поставям въпроса за понятното изразяване от страна на институциите в кореспонденцията им с гражданите. Често хората не умеят да намерят точния законов текст, на който следва да се позоват или намират неподходящ такъв. Това не бива да се използва от администрациите, които работят със специално назначени юридически екипи така, че да се намери законова „вратичка“ за обосноваване и защитаване на собственото становище.
- ✓ Нов момент във въпросите, които поставят гражданите, е изискването за самосезиране на институциите като едно по-по високо стъпало в дейността им и в отношенията им с обществеността. Гражданската активност е висока, но тя изисква от институциите да „отворят очите си“ и да не разчитат на работата единствено по сигнал. Неподаването на сигнал за конкретно нарушение, особено когато то е неприкрито и видимо, не бива да бъде оправдание за институциите за отказ от действие. Напротив – следва контролните органи да се възползват максимално от превантивните си функции, което до голяма степен би затвърдило доверието на гражданите в тях, поради видимостта на действията при контрола и спазването на обществените правила.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За никого не е тайна, че у нас доверието на хората спрямо институциите, особено в последната година, отбелязва печално ниски нива. Съществуват някои решения за преодоляване на тази криза, част от които са:

- **ВСЛУШВАНЕ** в сигналите и предложенията на гражданите, реалното им разглеждане и подробното анализиране на причините за тях. Гласът на обществеността е един гигантски брейнсторминг, който дава възможност на администрациите да подобрят дейността си чрез реални и ефективни действия, в синхрон с очакванията на гражданите.

- **ПРОЗРАЧНОСТ**, както при даването на информация, така и при вземането на решения. Познаването на задълженията на администрацията, както и формата и начина, по който следва да се изпълняват те, е във взаимен интерес на двете страни. Дейността на институциите не бива да бъде обвита в тайнственост, напротив. Съзнавайки, че прозрачността и откритостта са тежко бреме, тъй като давайки видимост на действията, има вероятност те да претърпят критики, следва да се има предвид, че в дългосрочен план прозрачността и откритостта се отблагодаряват с разбиране и признателност.
- **ПОДКРЕПА И НАСОЧВАНЕ** на нуждите на гражданите. Трудно е да се погледне от гледната точка на другия, но мнението на всеки следва да бъде уважавано. Също такава трудност изпитват и гражданите да погледнат от гледната точка на административния служител, но ако в тези отношения има баланс, а не противоречие, диалогът става лесен.
- **ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ** в действията на административните служители. Той е задължително свързан с обективността при разглеждане на проблема. Професионализмът издига и поддържа авторитета, както на конкретния служител, който застава с името си, така и на институцията, която в случая той представлява.

Впрочем още Аристотел казал, че доверието може да се постигне по три пътя - логос, патос и етос. Единият е свързан с осигуряването на информация, рационално подкрепяща вярата в стойността на целта (логос). Вторият е пътят на подбуждането на емоции у убеждавания (патос). Третият е свързан със самопредставянето на убеждавания, който трябва да изглежда достатъчно надежден и безспорен за убеждавания...

*Анализът за дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01.01.2014 г. – 30.06.2014 г. е изготвен на основание с чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за организацията и дейността. В съответствие с разпоредбата на ал. 3 от същия чл. 24, анализът е публичен и ще бъде представен и пред средствата за масово осведомяване.*

14.07.2014 г.  
Стара Загора

Обществен посредник на територията на  
община Стара Загора:

(Павлина Делчева)