
ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2011 г.

за дейността на общественения посредник на територията на община Стара Загора

В изпълнение на чл. 25. (1). от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, този отчет се предоставя на Общински съвет – Стара Загора.

Институцията обществен посредник – основни функции

Общественият посредник функционира на територията на община Стара Загора на основание чл. 21а от Закона за местно самоуправление и местна администрация и Решение № 302 от Протокол № 19 на Общински съвет – Стара Загора.

Общественият посредник на територията на община Стара Загора осигурява допълнителна възможност за упражняване правата, удовлетворяване законните интереси и съхраняване свободите на лицата, които са свързани с общината в отношенията им с местните органи чрез осъществяване на независимо наблюдение върху актовете и действията на органите.

Основната функция и предназначение на институцията е да наблюдава административната дейност на органите на местно самоуправление и регионалните структурни звена на държавната администрация и да бъде възпиращ фактор срещу злоупотреба с власт, срещу корупция и произвол, накърняващи правата на човека; да помага за възстановяване на накърнени права на граждани и да създава атмосфера на зачитане на правата на човека.

Общественият посредник приема жалби на граждани, извършва проучвания по жалбите и дава становища, предложения и препоръки до органите на местно самоуправление и местната администрация за промени и усъвършенстване на практиките и процедурите за административно обслужване на гражданите.

Информация за постъпилите жалби и сигнали по чл. 24. (2). т. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник

За периода 8 декември 2010 – 8 декември 2011 г. в Регистъра на жалби и сигнали, изготвен и воден по чл. 14. (4). от Правилника за организацията и дейността са заведени общо **144** писмени жалби, сигнали и питания от граждани. **123** от тях са приключени с издадено становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя. Продължава работата по **21** от регистрираните случаи.

65 от регистрираните жалби и сигнали са приети лично в приемната, **49** са приетите по електронен път, единични са писмата, приети по пощата и чрез специалната пощенска кутия, разположена в Община Стара Загора, както и сигналите, постъпили устно или по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността. В **5** случая общественият посредник се е самосезирал на основание чл. 12. (3) от Правилника за организацията и дейността.

Най-много са подадените жалби и сигнали през месеците март – **19** и февруари – **16**, следват месеците януари, април и юли – по **14**, май и септември – по **12**, август и ноември – по **11**, юни – **10**, октомври – **9**, а до датата 8 декември 2011 са регистрирани **5** сигнала.

Отделно от тези случаи, консултации “на момента” са дадени още в **174** случая, като при тях разпределението според начина на получаване е следното - в приемната на обществения посредник на място са приети, изслушани и консултирани **91** граждани, **65** граждани са изслушани и консултирани или им е дадена информация по телефона, **18** са били консултациите по електронен път.

Информация за приключените жалби и сигнали според резултата, по чл. 24. (2). т. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник

Намесата на обществения посредник е била успешна в **46** от общо приключените 123 случая, което е приблизително **37% резултатност**. Продължава тенденцията успеваемостта да е в около 1/3 от регистрираните преписки.

Случаите, в които гражданите са информирани къде да пренасочат сигналите си, случаи на дадена експертна консултация, преписки, препратени по компетентност, както и случаи на осъществени преговори между граждани и институции по спорни въпроси, след което институцията поема случая самостоятелно, съставляват така наречените “частично разрешени случаи”. Такива са **50** от случаите, което е приблизително **41% частична резултатност**.

Останалите **27** приключени преписки са останали без резултат или случаите, приключили без да се постигне очаквания от гражданите резултат са приблизително **22%** от общия брой на приключените преписки.

Може да се направи изводът, че дейността на обществения посредник е ефективна в случаите, когато от страна на гражданите подадените оплаквания са основателни, верни като твърдения и не прикриват факти и обстоятелства, изменящи същината на твърденията.

По отношение на другата страна – институциите, действията на обществения посредник са имали успех, когато случаят е бил разгледан обективно, взети са под внимание факти, неизвестни досега на институцията, като при всички случаи резултатността е функция от отговорното отношение от страна на ресорните служители и/или горестоящите им органи.

Примери от практиката, илюстриращи информацията по чл. 24. (2). т. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник

- От края на декември 2010 г. до януари 2011 г. в поредица от запитвания се поставя въпроса относно възможностите за включване на гражданите в общественото обсъждане на бюджета на Община Стара Загора за 2011 г. От приемната на обществения посредник е дадена подробна информация за нормативната уредба на въпроса, както и конкретна информация за мястото и часа на провеждане.
- На 10.01.2011 г. постъпва сигнал от потърпевш, че се бави процедурата по провеждане на ежегоден търг за заемане на маси на т. нар. “Книжен базар” в ЦГЧ. След проведени разговори и разменена кореспонденция с ресорните служители в Община Стара Загора, търгът е проведен в законовия срок.
- На 07.03.2011 г. постъпва питане от руски гражданин по електронната поща, в което се търси съдействие за изясняване на процедурата по извършване на погребални услуги в община Стара Загора. Дадени са подробни разяснения, както и информация за контакт с ресорните служители.
- На 08.03.2011 г. по електронната поща постъпва сигнал, че уличното осветление по цяла улица в квартал “Казански” не работи от седмици. След поредица от телефонни разговори е изяснено, че информацията за проблема не е достигнала до компетентните специалисти, поради недобра комуникация между отговорните отдели. След подаването на сигнала, проблемът е отстранен още на следващия ден.
- На 08.03.2011 г. постъпва сигнал от собственик на домашен любимец, че не може да осъществи задължителната му регистрация в Административното бюро, поради неизяснена нормативно обстановка. След проведени разговори със специалистите и изясняване на нормативния текст, проблемът е разрешен, а домашният любимец – регистриран.

-
- На 14.03.2011 г. постъпва възражение от гражданин против писмо от Община Стара Загора за дължими местни данъци и такси за автомобил, продаден преди повече от десет години. След изясняване на фактите, гражданинът е посъветван на направи възражение пред Община Стара Загора за опростяване на дължимите суми поради давност.
 - На 27.04.2011 г. постъпва жалба от старозагорска гражданка, която е работила и в страна, членка на ЕС, че поради административни неуредици, в течение на почти две години се бави и не ѝ се издава Разпореждане за пенсиониране за осигурителен стаж и възраст. След проучване на фактическата обстановка и проведени поредица от разговори с НОИ и ТП на НОИ – Стара Загора, както и след разменена кореспонденция, в началото на месец декември жалбоподателката се обади, че проблемът е разрешен и вече има отпусната пенсия.
 - На 30.05.2011 г. постъпва сигнал за нарушаване на обществения ред. Става въпрос за кучета, които се отглеждат в двор, но представляват заплаха за живеещите в съседство. Проблемът е отнесен до ресорните специалисти от Община Стара Загора, след което гражданинът информира, че е извършена проверка на място, която е констатирала нарушения.
 - На 15.06.2011 г. и 08.11.2011 г. са постъпили два сигнала от майки на деца в неравностойно положение за дискриминиращо отношение. И в двата случая е издадено критично становище от страна на обществения посредник. В единия случай са проведени и лични срещи и разговори с представители на институцията, обект на жалбата, издадени са и съответните препоръки.
-

-
- На 06.07.2011 г. постъпва сигнал за грубо отношение от страна на административен служител към гражданин. Проведени са разговори и с двете спорещи страни, въпросът е отнесен и до съответните ръководни органи чрез отправяне на препоръка. От страна на гражданина се получи благодарност за това, че гласът му е чул.
 - На 19.08.2011 г. постъпва сигнал за наднормен шум и системно нарушаване на Наредбата за обществения ред от заведение в центъра на града. След изясняване пред гражданина на процедурата по сезиране на РЗИ и Община Стара Загора, жалбоподателите я проведоха, установено беше нарушение и бяха взети съответните мерки нарушението да престане.
 - На 29.09.2011 г. постъпва жалба за липса на отговор от Общинска администрация на писмо, подадено още през 2009 г. След проведени разговори с ресорния специалист, отговорът е изготвен.
 - На 03.10.2011 г. постъпват поредица от сигнали за продължаващ месеци наред теч на вода в околностите на Стара Загора. След проведени множество разговори и изявление в местна медия, ремонтът започва още на следващия ден.
 - На 12.10.2011 г. по електронен път постъпва жалба за постоянен шум и замърсяване от строеж в близост до жилищен блок. Сезирани са ресорните специалисти в Общинска администрация, като на следващия ден гражданинът потвърждава, че е извършена проверка и проблемът на този етап е разрешен.
 - В приемната на обществения посредник са разработени и непрекъснато се предоставят на гражданите образци на документи, необходими при упражняване на правата и задълженията им по Закона за управление на етажната собственост.
-

Примери от практиката, илюстриращи информацията по чл. 24. (2). т. 3 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник

- На 21.02.2011 г. постъпва възражение срещу класирането в Програма “Личен асистент”, провеждано от Община Стара Загора. След проведени разговори и извършена проверка на място, става ясно че няма нарушение на процедурата. Проблемът е, че местата, отпуснати по програмата са крайно недостатъчни да покрият нуждите на кандидатите.
- На 28.02.2011 г. постъпва жалба срещу административен служител за грубо отношение и обида. След направена проверка става ясно, че по изнесения проблем се води съдебно дело и поради това той не попада в правомощията на обществения посредник. На гражданина е издаден изчерпателен отговор.
- На 13.05.2011 г. постъпва сигнал от гражданка, че не ѝ се дава общинско жилище. След направена проверка става ясно, че жалбоподателката няма основание за сигнала си, тъй като тя не е подала документи за картотекиране. Обяснено ѝ е подробно каква е процедурата.
- На 07.07.2011 г. постъпва сигнал от гражданин, че не му се издава скица на имот. След направена проверка става ясно, че жалбоподателят не разполага с никакъв документ за собственост и претенциите му са неоснователни.
- На 03.09.2011 г. по пощата постъпва жалба от жителка на населено място извън територията на община Стара Загора, касаещ плащането на такса смет. Тъй като случаят не попада в обхвата на правомощията, на жалбоподателката е предоставено становище на националния омбудсман по поставените от нея въпроси.
- Без резултат са и други жалби, които не попадат в правомощията на обществения посредник като например търсене на съдействие за намиране на работа, спорове с мобилни и кабелни оператори, банки, съдебни изпълнители и др.

Направени предложения и препоръки за периода 8 декември 2010 – 8 декември 2011 г.

- Направени предложения и препоръки за периода 8 декември 2010 – 8 декември 2011 г. - **13**
- Взети предвид – 6
 - За кандидатстване в проекти по програми на ЕС с цел изграждане на водна инфраструктура в кв. “Дъбрава”
 - За преразглеждане на издаден отказ на Община Стара Загора на основание извършени през последните две години законодателни промени в ЗУТ
 - За отстраняване на предпоставки за възникване на ПТП (частично)
 - За прилагане на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора в частта ѝ за отглеждане на животни – компаньони
 - За приложение на Наредбата за обществения ред при ползване на превозни средства и общи площи
 - Становище, относно прилагане на Закона за защита от дискриминация и правото на равен достъп до образователни и социални услуги на деца със специални образователни потребности
- Неприети – 2
 - За отмяна на Акт за установяване на публично общинско вземане
 - За вземане на решение за поставяне на автобусна спирка пред Център за комплексно социално обслужване (ул. “Ст. Караджа № 8)
- Без отговор - 5
 - За търсене на административно-наказателна отговорност по ЗУЕС
 - За прилагане на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на общината в частта ѝ за отглеждане на селскостопански животни
 - За търсене на дисциплинарна отговорност от кметски наместник
 - За прилагане на Наредбата за рекламна и информационна дейност
 - За спазване на Устройствения правилник на Общинската администрация и Харта на клиента

Резюме

- Годишният отчет на обществения посредник за периода 8 декември 2010 г. – 8 декември 2011 г. е изготвен на основание чл. 25. (1). от Правилника за организацията и дейността. В съответствие с разпоредбата на същия чл. 25, отчетът се представя пред Общински съвет – Стара Загора в срок до последното редовно заседание за съответната година.
- В резюме на всичко гореописано в настоящия отчет, общественият посредник заявява, че ще продължи да бъде допълнителен гарант за спазване принципите за добро управление на територията на община Стара Загора, а именно – отзивчивост, ефикасност и ефективност, откритост и прозрачност, върховенство на закона, етично поведение, компетентност и капацитет, иновации и отвореност за промени, устойчивост и дългосрочна ориентация, стабилно финансово управление, спазване на човешките права, културно разнообразие и социално единство, отчетност и отговорност.

Ще се запазят и ще продължат да се развиват и другите приоритети в дейността – близкият контакт с гражданите в ежедневни приеми, обработката на жалби и сигнали, изготвянето на становища и препоръки, фокусирането на вниманието на местните органи върху обществените настроения чрез използването както на формални методи, така и на неформални разговори и срещи.

Водещ принцип в дейността на обществения посредник ще продължи да бъде публичността и откритостта, изговарянето на проблемите и обсъждането им – както с гражданите, така и с администрациите, като първа стъпка и възможност за разрешаването им.

Национално и европейско представителство

- Като член на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България, общественият посредник на Стара Загора взе участие в IV и V Общо събрание на НСМОПРБ, проведени съответно на 10 февруари 2011 г. в град Казанлък и на 17 март 2011 г. в с. Старозагорски минерални бани. В рамките на събитията бяха представени и материали на тема: “Аспекти на публичната комуникация”.
 - На 19 март 2011 г. общественият посредник взе участие като модератор в обучително-дискусионен семинар на тема: “Медийната независимост”, проведен в Стара Загора.
 - На 14 юни 2011 г. общественият посредник взе участие в работна среща с националния омбудсман Константин Пенчев, проведена в град Нова Загора. Анализирани бяха досегашният опит, както и перспективите за подобряване на комуникацията с цел по-добра защита на правата на човека.
 - На 20 юли 2011 г. общественият посредник взе участие в работна среща с Европейския омбудсман Никифорос Диамандурос, проведена в град София. Обсъдени бяха аспекти на защита правата на гражданите от гледна точка на местните обществени посредници.
 - В периода 22 – 24 септември 2011 г. на Общо събрание на Европейския омбудсман институт (ЕОИ), проведено в град Нови Сад, Сърбия, общественият посредник на община Стара Загора беше приет за член на института, със статут индивидуално членство.
-

Допълнително обучение и квалификация

- За периода 9 май - 14 май 2011 г., общественият посредник взе участие и след положени изпити успешно завърши обучителен курс по медиация (66 академични часа). Предстои вписване в Единния регистър на медиаторите на Република България.
 - През 2011 г. общественият посредник, след подаване на индивидуална кандидатура, беше одобрен и взе участие в дистанционно обучение на тема: “Трафик на хора, престъпления против честта, насилствени бракове: идентификация на престъпленията и оказване помощ на жертвите”.
 - За периода 2009 г. - 2011 г. общественият посредник завърши семестриално задочно обучение по специалност “Психология” в ПУ “П. Хилендарски”, степен бакалавър.
 - През 2011 г. общественият посредник на Стара Загора съдейства за изграждането, премина обучение и самостоятелно администрира специализиран уеб-сайт на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България – www.nalorb.org.
 - Дейността на институцията обществен посредник в Стара Загора е тема на дипломна работа на студент от УНСС, спец. “Публична администрация”, на когото активно се оказва съдействие и помощ.
 - Забележка: Всички прояви, включително национални и международни, обучителни и квалификационни инициативи са проведени в рамките на безплатни проекти или са финансирани със собствени средства.
-