

АНАЛИЗ

на дейността на общественения посредник на територията на община Стара Загора за периода

1 януари 2015 г. - 30 юни 2015 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 2015 г. – 30 юни 2015 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 **162** запитвания, жалби, сигнали и искания от граждани и организации.

От регистрираните 162 запитвания, сигнали и искания, **151** са приключени с издадено становище или препоръка, независимо от резултата, което съставлява 92,72% от всички. Продължава проверката и работата по 11 от регистрираните запитвания, сигнали и искания.

Извод:

Данните за броя постъпили въпроси за първото шестмесечие на годината продължават да показват устойчив и почти непроменен (с незначителни разлики)

резултат. В сравнение с изнесените в предишните анализи за първи шестмесечен период на годината постъпили въпроси - а именно между 160 и 180, не се наблюдава тенденция нито за намаляване нито за покачване. От своя страна, процентът приключени случаи продължава да държи високи нива, поради факта че гражданите в по-голямата си част все още търсят предимно информация, препоръка, съвет или насочване към точната институция, която притежава съответните правомощия, обект на поставения проблем. Това се налага, защото все още са чести случаите, в които хората формулират проблема си, но не са сигурни към кого точно да се обърнат, за да могат да разчитат на адекватен отговор и предприемане на конкретни действия. Въпреки че правомощията на институциите са ясно разписани и публикувани, често е трудно за хората да се ориентират както във вътрешната административна структура и йерархия, така и относно връзките и взаимодействието между отделните структурни звена на местните администрации. Оттам идва и впечатлението им, че институциите „си прехвърлят топката“ и не поемат отговорност. В случаи, в които гражданите се обръщат към неподходящия административен орган, значително по-добре би било ако гражданинът бъде ясно и конкретно пренасочен към съответната институция или съответното административно звено. Още по-добре е ако тази препоръка се придружава с точна информация за контакт, което е и редовна практика в дейността на обществения посредник.

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 – **68**;
- 1.2. Получени по електронен път, включително получени чрез социалната мрежа Фейсбук и чрез формата за контакт с обществения посредник, публикувана на сайта на Община Стара Загора – **59**;
- 1.3. Постъпили по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността - **31**;
- 1.4. Получени по пощенски път - **2**;
- 1.5. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – **2**.

Извод:

Личната среща в офис-приемната продължава да бъде предпочитан начин за поставяне на проблематиката, още повече че офиса е достъпен, не се налага предварително записване, приемното време е в рамките на целия работен ден, а често личното посещение се налага и от необходимостта посочените в жалбата обстоятелства да бъдат подкрепени с представянето на необходимите документи. При все това разликата между предпочитаните все още лични срещи и електронната комуникация се стопява и през първите шест месеца на 2015 година електронната комуникация бележи своеобразен рекорд. Обобщените данни показват, че трайното и устойчиво увеличаване на въпросите, подадени по електронен път отдавна измества традиционно другия най-предпочитан индиректен контакт за бърза и ефективна връзка, а именно – телефонния. Интерес представлява и фактът, че електронното общуване не се ползва от ограничен кръг хора, а от такива с най-разнообразен социален статус, възраст (от ученици до пенсионери) и пол, а също така не бива да се пренебрегва фактът, че това понякога е единственият начин за комуникация при хора, затруднени да осъществят посещение на място – хора в неравностойно положение, майки с малки деца, живеещи извън Стара Загора или извън България, но свързани с Община Стара Загора. Постъпилите по този начин писма се завеждат в регистъра и на тях се дава отговор до електронния адрес, от който са постъпили, без да се изискват допълнителни данни, освен ако това не е необходимо.

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 месеци:

- 2.1. януари, 2015 г. – **34**;
- 2.2. февруари, 2015 г. – **36**;
- 2.3. март, 2015 г. – **35**;
- 2.4. април, 2015 г. – **20**;
- 2.5. май, 2015 г. – **20**;
- 2.6. юни, 2015 г. – **17**.

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 – **151**
- 3.1.1. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала резултат – **58**
- 3.1.2. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат – **79**
- 3.1.3. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат – **14**

4. 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:

3.1. Пътно движение, престой и паркиране в „Зелена зона”, инфраструктура, градски транспорт, улично осветление, озеленяване, безопасна и естетична градска среда, поставяне на временни преместваеми съоръжения и други елементи на градската среда

3.2. Обществен ред и нарушения на обществения ред, включително шум, хулигански и вандалски прояви и др. консумиране на алкохол в паркове и зелени площи и др.;

3.3. Отглеждане на домашни любимци – както в сгради в режим на етажна собственост, така и в населените места на община Стара Загора, жестоко отношение към животни

3.4. Социална проблематика – търсене на работни места или търсене на по-добра професионална реализация, преизчисляване на размер на пенсии, социално подпомагане на уязвими групи, настаняване в общински жилищни имоти

3.5. Етажна собственост – по Национална програма за енергийна ефективност на многофамилни жилищни сгради, необходим или неотложен ремонт на общи части, професионални домоуправители

3.6. Потребителски жалби – рекламации, лоши административни практики при предлагане и подписване на договор, разваляне на договор, неустойки

3.7. Изпълнителни дела

3.8. Домашно насилие

Извод:

Традиционно градската среда и елементите на градската среда представляват едно от водещите направления за подаване на въпроси, предложения и акцентирание върху необходимостта от предприемане на действия по ремонт и облагородяване на

междублокови площи, градинки и паркинги. Все още е налице известна липса на предварителна информация за предстоящи проекти, ремонти и особено преди поставяне на временни преместваеми съоръжения, предназначени да извършват търговска дейност в близост до жилищни сгради или на други възлови места. Общественият ред и спазването на обществения ред, особено по отношение на високи нива на шум и особено в нощните часове обяснимо присъства като тема в летните месеци. Същото важи и по отношение на оплакванията от поведението на домашни любимци, отглеждани в сгради в режим на етажна собственост.

Поставените социалните проблеми са в нива, почти непроменени от предходната година, както и въпросите и сигналите, свързани с прилагането на Закона за управление на етажната собственост, както и потребителските оплаквания. Нов момент се наблюдава в повишаването на потребителската култура у гражданите, които вече настояват да преглеждат внимателно договорите и условията, които им се предлагат, както и намеренията да се възползват активно от възможностите за рекламация на негодни, некачествени стоки, както и на стоки, които не са отговорили на техните очаквания, най-често закупени по електронен път.

За пръв път при обществения посредник за този шестмесечен период има регистрирани три жалби на граждани пострадали от домашно насилие. Всички те са консултирани в рамките на Закона за защита от домашно насилие и пренасочени съответно към МВР, прокуратура или компетентен съд.

По горепосочените направления са направени съответните предложения и препоръки към компетентните институции.

РЕЗЮМЕ И ПРЕПОРЪКИ

Първото шестмесечие на 2015 година се отличава с необичайна пъстрота на поставената проблематика и търсенето на начини за разрешаване на своеобразни въпроси, свързани с обществения живот в града. За пръв път е трудно да се открие една или няколко теми, които ярко да присъстват и да налагат поставяне на категоричен акцент за разрешаването им – напротив налице е разнообразна насоченост на поставените проблеми не само от страна на характера и съдържанието им, но и от страна на задължената да отговори и/или предприеме действия институция. В този смисъл дейността на обществения посредник не е статична, а се развива и намира нов инструментариум за генериране на идеи и създаване на активности по консултиране, посредничество или конкретна защита на правата, законните интереси и свободи на лицата, свързани с община Стара Загора.

Съобразно Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, същият разполага с дискреция по въпроса по какъв начин да се произнесе – с писмен отговор (становище), препоръка или предложение. Практиката обаче поражда и ненаименовани позиции или такива на посредничество, с оглед на специфичните случаи, които се представят пред институцията на обществения посредник. В този смисъл добрата преценка (от англ. – discretion) от страна на последния се явява гаранция за устойчиво обществено доверие към него. Препоръчително е общинските органи, регионалните структурни звена на държавната администрация и техните администрации, чрез връзките и взаимодействието си с обществения посредник, да се възползват от това доверие в името на висшето право на гражданите – правото на добро управление и добра администрация. Това право е пряка форма на изначалния принцип на народния суверенитет и при неговото отстояване никога не са излишни повече контакти, консултации, прозрачност и споделяне на добри практики.

Анализът за дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01.01.2015 г. – 30.06.2015 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.

3 юли 2015 г.
Стара Загора

Обществен посредник на територията на
община Стара Загора:

(Павлина Делчева)