

# ГОДИШЕН ОТЧЕТ

'2015 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 2015 г. – декември 2015 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 **326** писмени питання, жалби и сигнали от граждани. От тях **316** са приключени с издадено становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя. Продължава работа по **10** от регистрираните за 2015 година случаи.

#### Разпределени според начина на получаването им:

- Подадени лично в приемната – **140**;
- 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 – **116**;
- Постъпили по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността - **62**;
- Получени по пощенски път - **3**;
- Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – **5**.

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

- Януари – **34**;
- Февруари – **36**;
- Март – **35**;
- Април – **20**;
- Май – **20**;
- Юни – **17**;
- Юли – **32**;
- Август – **36**;
- Септември – **25**;

- Октомври – 25;
- Ноември – 14;
- Декември – 32

#### **Извод:**

Личната среща в офис-приемната е най-предпочитаният начин за поставяне на възникналите проблеми, още повече че офисът е достъпен, няма въведено изискване за 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 писмени документи. Разликата между предпочитаните все още лични срещи и електронната комуникация продължава да бъде малка, като през първите шест месеца на 2015 година електронната комуникация отбеляза своеобразен рекорд. Електронното общуване в никакъв случай не се подценява от гражданите като алтернатива за връзка, ползва се от хора с разнообразен социален статус, широк диапазон на възраст (от ученици до пенсионери), 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.

#### Основни насоки и направления в работата, налагащи се според вида на подадените жалби и сигнали:

- Насочване на сигнали, въпроси и предложения към съответната административна структура, както в Общинска администрация, така и към други административни органи и институции;
- Проверка по забавени и неотговорени сигнали и сезиране на ръководството на институцията къде се появяват текущи и/или перманентни «пробойни» в дейността
- Работа по специфични казуси, най-често това са случаи, засягащи дейността на повече от една институция:

- ТД на НАП и Дирекция «Бюро по труда» (регистрация на трудови договори и своевременно подаване и обработване на информацията)
  - Регионален инспекторат по образование и Дирекция «Социално подпомагане» (ползване по служебен път на информация за отсъствия на ученици, която е обвързана с получаване на детски надбавки)
  - EVN и Общинска администрация (строителни дейности, ремонти, ел. табла, шахти и др.)
  - Сектор «Пътна полиция» и Общинска администрация (поставяне на ограничителни елементи за паркиране; пътни неравности, ограничаващи скоростта на движение; елементи, свързани с пътната безопасност)
  - РЗИ и представители на Етажна собственост (шум, замърсяване)/респективно в продължение на изпълнение на дейностите – Етажна собственост и ОД на МВР и/или Прокуратура
- Работа с неправителствения сектор, най-често поощряване и подпомагане на иновативни и обществено значими начинания.

✓ **Изводи:**

- Наблюдава се продължаваща тенденция жалбите, питанията и сигналите да следват обществените тенденции. Типични прояви са:
- Значително увеличеният брой питання, свързани със заплащането на дължимите местни данъци и такси в началото на годината (януари – март), като продължава тенденцията да се търси информация за начините за заплащане, включително по банков път, онлайн, чрез ПОС-терминал и пр.;
- Значително увеличеният брой питання относно системата за записване на деца в детски градини (през есенните месеци);
- Леко, по-скоро незначително през 2015 година увеличение на броя спорове, свързани с дължими сметки към доставчиците на вода и ел. енергия - В и К и EVN.
- Намаляването на питаннята преди летните месеци (април – май), но за сметка на това увеличаването им именно в летните месеците (юли – август), вероятно поради излизане в отпуск на ресорни отговорни лица и «оголването» на дирекции и отдели, ако не се е имало предвид конкретно заместване.
- Очакваното типично намаляване на броя подадени жалби, питання и сигнали, свързано с провеждането на избори (Местни избори `2015 г.), което в предишни години се наблюдаваше в изборния месец, през изминалата 2015-а се прояви през месеца, следващ изборния, а именно – през м. Ноември (вероятно дължащо

се на прехвърляне на очакванията за разрешаване на въпроси към новоизбраните общински съветници в Общински съвет – Стара Загора).

## 2. Жалби и сигнали според резултата:

- а. От общия брой на приключените случаи - тези, при които намесата на обществения посредник е имала измерим резултат (разрешен изцяло в полза на жалбоподателя); частичен (получена информация, насока, проверка на статуса и съответно придвижване на забавен сигнал, реактивиране на приключен от страна на институция, но на практика неразрешен случай, издадена препоръка, аргументиран отговор на поставен въпрос и т.н.), са **283**. Част от тази статистика съставляват казуси, в които гражданите са не само консултирани, но и подпомогнати, най-вече информационно, в самостоятелното им разрешаване на проблема, както и предоставяне на подробна информация относно вида и характера на процедури, предоставяне на съответните бланки, примерни формуляри по процедурите и дадени други консултации. Осъществяването на информационни дейности и дейности по повишаване на правната култура на гражданите продължава да бъде една от приоритетните насоки в работата на обществения посредник, поради факта, че дори и при включване на всички налични информационни канали, изводът, който продължава да се налага през годините е, че в крайна сметка информацията винаги е недостатъчна. Тоест – никога не е излишно даването на повече информация, своевременното обезпечаване с информация и то активно от страна на институциите. Изводът се налага и от това, че едни от най-честите форми на задаване на въпрос включват:
- *Какво трябва да направя, ако... (за да...);*
  - *Не съм сигурен към кого трябва да се обърна, за да...*
  - *Защо да не може...*
  - *Ама и Вие ли не можете да ми помогнете...*
- б. Съответно – случаите, в които намесата на обществения посредник по една или друга причина е останала без резултат за жалбоподателя са **43**. В случаи, в които посредничеството остава без резултат, продължава да съществува тенденция, коментирана и в предишни доклади, а именно – отказ на жалбоподателите да следват определен административен път за възразяване срещу действия и/или издадени актове. В част от случаите това се дължи на липса на доверие спрямо институциите, че тези действия ще доведат до очаквания резултат. В друга част – бездействието се дължи на липсата на достатъчно лична ангажираност, тоест –

очакване «някой друг» да поеме ролята на един вид «пълномощник» за разрешаване на проблема, без да е необходимо те да предприемат действия. В някои случаи гражданите «изоставят» въпроса и не предоставят изисквани допълнителни данни, документи и информация, необходима за проучване на случая. Предполага се, че в тези случаи те пристъпват към друг начин за разрешаване (съд, Прокуратура и т. н.).

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

### **Примери по т. 2. а.:**

1. Оплакване относно осъществявано домашно насилие от страна на член на семейството. Обажданията на тел. 112 и намесата на органите на МВР не водят до траен резултат. Тук жалбоподателите биват запознати с текстовете от Закона за защита от домашно насилие, които дават възможност да защитят правата си по съдебен път.
  - ✓ Случаите на домашно насилие присъстват епизодично при обществения посредник, като тогава пострадалите са съветвани къде могат да потърсят помощ, а най-често необходимото разяснение е, че домашното насилие не е единствено физическото насилие, упражнявано от страна на съпруг, а там се включват и други форми на тормоз и то не само от страна на брачния партньор.
2. Трудов спор за неизплатени работни заплати и/или други обезщетения след прекратяване на трудовото правоотношение. Дирекция «Инспекция по труда» отказва да извършва проверки в такива случаи, тъй като не е налице съществуващо в момента трудово правоотношение. Жалбоподателят се консултира за възможностите, с които разполага за да защити правата си по съдебен път, като му се разяснява, че по такива спорове не се събират съдебни такси от съдилищата, а също така - кога и как може да ползва безплатна правна помощ.
  - ✓ Специфични трудови спорове също присъстват трайно в практиката на обществения посредник. Опциите за намеса в тези случаи са доста ограничени, като най-често гражданите са съветвани да подадат сигнал и да направят искане за извършване на проверка от Дирекция «Инспекция по труда» за издаване на компетентно становище от тяхна страна, както и да търсят защита на трудовите си права по съдебен път.
3. Поставяне на павилион, елемент на градското обзавеждане пред жилищен вход, без да са взети предвид обстоятелства, че така се затруднява достъпът и обслужването на входа, е повод за подаване на конкретен сигнал до обществения посредник. След препращане на сигнала по компетентност, както и след осъществена връзка на

Общинска администрация с жалбоподателите, предложението за изместване на павилиона на по-подходящо място е взето предвид от администрацията и конфликтът е разрешен.

- ✓ Много често внезапното започване и извършването на ремонти, поставянето на временни преместваеми съоръжения и други дейности, влияещи на околната среда и качеството на живот на гражданите е повод за отрицателна реакция от тяхна страна, когато не е налице предварителна информация за намеренията и предстоящите действия и промени.
4. Различно изписано име в Удостоверение за наследници се оказва предмет на възражение от гражданин, който твърди че грешката трябва да се поправи. След представяне на необходимите документи, удостоверяващи истинността на твърденията му, въпросът беше разрешен в Дирекция «Гражданско състояние» на Община Стара Загора.
- ✓ Често гражданите изразяват недоволство от определени факти, касаещи административни процедури, но не винаги имат готовността да подкрепят твърденията си в подкрепа на горното. В тези случаи те са съветвани да си набавят необходимите документи, удостоверяващи цитираните от тях факти (когато това е възможно) и след това въпросът се разрешава почти във всички случаи.
5. Наложен заповор на доходи или предстоящ опис на имущество от съдебен изпълнител също е честа причина за подаване на оплакване при обществения посредник и търсене на съвет.
- ✓ За да не се стига до подобни случаи, за пореден път като обществен посредник апелирам към хората да пристъпват много внимателно към сключването на договори за кредит – паричен или стоков, 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 се стигне до погасяване по давност.
6. Организацията на градския транспорт също е въпрос, който присъства – не толкова често, но регулярно. Най-вече оплакванията са свързани с неспазване на разписанията, лошо отношение от страна на контролорите, хигиена.
- ✓ Прави впечатление, че гражданите стават още по-взискателни към качеството на услугите, които получават. Очакванията им нарастват, а все повече изискванията се доближават до такива за постигане на европейско качество на транспортно обслужване. Вече не се касае само до определянето и ползването на автобусни и тролейбусни линии, а качествено изпълнение на услугата.

7. През 2015 г. бе отбелязан и засилен интерес у старозагорци към Националната програма за енергийна ефективност. В повечето случаи се търсеше информация за начина на кандидатстване по програмата, срокове и пр., а в други – сигналите касаеха липса на договореност в Етажните собствениности, спорове относно попълването на документацията и др.
  - ✓ Добрата организация по подаване на значителен обем информация от страна на Община Стара Загора даде възможност на гражданите да се информират и своевременно да подадат документите си за включване в Националната програма за енергийна ефективност. Повечето от тях бяха насочвани към определените ресорни специалисти от Общинска администрация за изясняване на възникналите въпроси, а при обществения посредник бяха приети и се разгледаха единични случаи на спорове, най-вече свързани със съседски взаимоотношения в тази насока.
8. Съседските спорове по Закона за етажната собственост са редовна тема в офис-приемната на обществения посредник. От една страна стои въпросът с неплащането на дължими такси, като домоуправителите търсят механизъм, който да им помогне да се справят най-вече с тези, които не плащат разходите за поддръжка на общите части, както и създаващите безпокойство, но пък собствениците искат гаранции, че домоуправителят няма да ги измами и да злоупотреби с общите финанси. Не са малко и случаите на предизвикани неудобства, както и причинени вреди на съседски жилищни обекти и др. подобни.
  - ✓ По отношение на ЗУЕС – необходимо е постоянно да се информират собствениците и обитателите за начините, по които могат да решат самостоятелно проблемите си, така както им позволява законът.
9. Търсене на архив от документация, включително по стари трудови взаимоотношения и имотни въпроси, често е тема на питания от страна на гражданите.
  - ✓ Насочването по компетентност съответно към ТП на НОИ, към Агенция по вписвания, към Държавен архив и т. н. е необходимо на гражданите, за да се ориентират в правомощията на институциите, включително и относно съхраняването на документи и сроковете, свързани с това.
10. Социалната проблематика всекидневно присъства в работата на обществения посредник. По-специфичен казус с липса на Удостоверение за раждане на дете от етническо малцинство, поради което то не можеше да бъде записано като ученик в I клас беше разрешен със съдействието на Дирекция «Гражданско състояние».
  - ✓ Не са малко случаите, в които при обществения посредник се търси информация за започване на работа, търсене на реализация както на млади специалисти, така



и на трайно безработни. Здравословните проблеми и непосилните суми за лечение също са теми, по които засега няма сигурно и трайно решение. Алтернативата да се търсят по-подходящи условия зад граница и законови начини за лечение в чужбина не се посреща еднакво от всички граждани.

11. Опазването и защитата на зелената градска среда също е болна тема за старозагорци.

✓ Съгражданите ни са доста чувствителни по отношение на отрязването на дървета, дори и когато това се налага при извършването на ремонти и други инвестиционни намерения. В такива случаи апелирам към ресорните специалисти – да информират предварително живеещите в близост, за да не се стига понякога и до остри конфликти, свързани с отсичането на дървета в градската част.

12. Инфраструктурните проблеми и тези с организацията на движението са традиционна немалка част от сигналите. Най-често гражданите се оплакват от неравности по пътните платна, уличното осветление (неработещо или въобще липсващо), възстановяване на тротоарна или улична настилка след извършени ремонти, паркиране в централна градска част.

✓ Нов елемент при тази тема е изискването за бързина на реакция. Тоест – досегашното очакване за разрешаване на въпроса изобщо вече не е достатъчно, за да бъдат задоволени обществените очаквания. Цени се разглеждането на всеки случай индивидуално и търсенето и намирането на най-адекватното и разумно решение.

13. Почти ежедневни са случаите, в които граждани търсят нужната им информация чрез официалния уеб-сайт на Община Стара Загора, включително и по-подробни данни за електронните услуги, които предоставя Община Стара Загора, информация относно процедури (най-често проверка и заплащане на Местни данъци и такси, други плащания, както въпроси по ползване на системата за записване в детска ясла и детска градина), отправят въпроси относно тълкуване на публикуваните текстове на Наредби на Община Стара Загора и др. Това са особено старозагорци, които живеят и работят извън града или извън страната.

✓ Редовното поддържане и актуализиране на електронно представената информация е от изключителна важност за подобряване на прозрачността на работа на администрацията. Може да се помисли за превод на уеб-сайта на Община Стара Загора поне на английски език, защото в този си вид е неразбираем за чужденци, интересувачи се от града ни, както и от такива, които имат интерес да инвестират в закупуване на имот и пр.

## Примери по т. 2.в.:

1. Старозагорка желае да ѝ бъдат изплатени в парична равностойност направените преди години вноски за т. нар. «лихвоточки». Така поставен въпросът не подлежи на разрешаване в полза на гражданката, но са ѝ дадени разяснения относно преминалите процедури и възможностите, от които евентуално би могла да се възползва.
  - ✓ Често гражданите имат определени желаниа и очаквания, понякога и внушени им от приятели или познати. Така те решават да действат в определена насока, без да познават нормативната база и без да са направили консултация с компетентен специалист. Специфичното при работата по тези случаи е да се даде пълна и точна информация «защо не може».
2. Репатриране на автомобили, спрени на забранени места или в места в режим на паркиране „Зелена зона” без да е извършено плащане. Обичайният аргумент е, че автомобилът е паркиран „само за малко”.
  - ✓ Въпреки че в тези случаи гражданите нямат основание да оспорват наложената им санкция, може да се помисли в посока предвиждане на часови пояси, в които режимът на паркиране да е свободен около детски заведения (детски ясли и детски градини, както и училища). Това се налага поради реалното ползване на паркомясто за съвсем кратък отрязък от време, неотговорящо на времето за заплащане.
3. Осъществяване на търговия със зърно в прилежащ гараж в сграда в режим на етажна собственост е повод потърпевшите да се обърнат към обществения посредник. Конкретната причина е нарасналият брой гризачи в околността, както и в самата сграда. След извършена проверка се оказва, че в сила от 01.08.2015 г. Законът за съхранение и търговия със зърното е отменен с § 1 от ПЗР на Закона за закриване на националната служба по зърното. Това на практика означава, че и местната Агенция по зърното вече не съществува и не може да вземе отношение.
  - ✓ Има случаи, в които гражданите на практика няма към кого да се обърнат за разрешаване на конкретно възникнал проблем. Затова и една от най-честите фрази в офис-приемната на обществения посредник е: «Не знам вече към кого да се обърна...». В по-голямата си част тези случаи, при които е невъзможна и медиация или осъществяване на преговори се насочват към компетентния съд.
4. «Завзет» път при строеж на нова частна сграда е обект на жалбата на група граждани. След направена проверка, става ясно, че наречения от тях път

- възщност попада в границите на имота на собственика, а по скица начинът на достъп до имотите на жалбоподателите се осъществява по съвсем друга отсечка.
5. Очаквания Община Стара Загора да извърши административни услуги, които са в компетенциите на други институции (нотариална заверка, заверка с апостил, проверка на имот за тежести).
  6. Въпроси и проблеми, касаещи други общини, най-често в област Стара Загора. Преимуществено това са имотни спорове, както и сигнали, свързани със състоянието на пътната мрежа. При все това на гражданите се дава необходимата информация към кого следва да се обърнат за разрешаване на въпроса (Областна администрация, Областна служба «Земеделие», Областно пътно управление, компетентен съд).
  7. Частно – правни спорове.

## **РЕЗЮМЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ**

Всяко едно натоварване на календарната година 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. Препоръката към гражданите в тази насока е да търсят и да подават сигнали не само водени от политическите прояви и течения, а конкретно по компетентност, включително и спрямо дейностите на други регионални представители на властта в Стара Загора. Избирането на „най-лесния“ път – а именно търсене на отговорност преимуществено от Община Стара Загора не винаги е най-бърз и резултатен начин да се действа.

От друга страна, когато въпросът е от компетенциите и приет за обработка от съответната администрация, очакванията на гражданите за обратна връзка са сериозни. „Мълчаливият отказ“ е все по-неприет като вариант за комуникация, нещо повече – вече се наблюдават очаквания за обратна връзка не само при приключване на случая, а включително и в етапите на разрешаване на въпроса.

Връзката между институциите на територията на общината продължава да бъде слаба, дори несъществуваща в редица случаи. Недопустимо е прехвърлянето на въпроси, които наистина са специфични и не касят стандартна процедура между две и повече институции с нехайното устно упътване «Това не е за нас, идете в Общината» или «Подайте си сигнала в РЗИ» или в «С това се занимават в Агенция по безопасност на

храните»... и пр., което в крайна сметка най-често довежда гражданите при обществения посредник, но с набрана по пътя негативна емоция и отрицателно отношение към всички, а не само спрямо обходените до момента институции.

Още по-добре е, ако въпросната връзка между институциите е електронна. Това е несравнимо по-добър вариант за обмен на информация и/или организиране и провеждане на съвместни проверки и др. и то не само по горепосочените специфични казуси.

Конкретно по отношение на Общинска администрация – добре е да се обсъдят варианти за повече публичност относно работата на комисии и съвети, чиито решения касаят обществен интерес – например Общинска комисия по безопасност на движението по пътищата при Община Стара Загора, Общински експертен съвет за устройство на територията.

По отношение на всички наблюдавани институции – на база на направените наблюдения и анализ, следва да се има предвид, че недобрата връзка и работа с гражданите на средното и ниско управленско ниво може да сериозно да подкопае доверието в институцията като цяло, тъй като това е «лицето» на администрацията. Поради това се препоръчват постоянни обучения на експертния персонал, както и на персонала, който е ангажиран пряко с работа с граждани за постигане на стандарт при общуването, при който освен задължителната проява на професионализъм и коректност, да се запазва контрол върху ситуацията и дори при провокации да не се стига до конфликти и неприятни ситуации.

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 делегираното от гражданите доверие спрямо институцията 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. В лицето на местния омбудсман гражданите получават не просто защитник на своите права, но и платформа за поставяне на въпроси и реализиране на публични кампании.

Не на последно място – тази роля на публичен защитник може да бъде успешно реализирана, когато в основата на разбирането за ролята на местния омбудсман в обществото стоят няколко принципа, предпоставки и очаквания. На първо място яснотата, че това е независима институция - далеч от политически влияния и отвъд съдебната и изпълнителната власт. На второ място, тя приоритетно защитава интереса

на “слабия”, на този, който няма властови ресурси във взаимоотношенията си с управлението. На трето място, институцията на местния омбудсман има за основна цел и подчинява действията си на това да запълва т. нар. демократичен дефицит и да работи за реализирането на правовата държава.

*Отчетът за дейността на общественя посредник на територията на Община Стара Загора за периода 01.01.2015 г. – 31.12.2015 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.*

13 януари 2016 г.  
Стара Загора

Обществен посредник на територията на  
община Стара Загора:

(Павлина Делчева)