

МЕСТНАТА ВЛАСТ В ОГЛЕДАЛОТО НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ИНТЕРЕС

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

по чл. 25. (1). от Правилника за организацията и дейността
на обществения 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.

УВОДНИ ДУМИ

„Всъщност работата на омбудсмана е самотно занимание, тъй като основната идея е това да бъде институция с човешко лице, на която гражданите да могат се оплачат при спор с безликата бюрокрация. Същевременно обаче вътре в институцията това е колективна работа, която основно разчита на един добре информиран и отдаден на работата екип; омбудсманът е институцията, която не разполага с властови ресурс и няма разписани механизми, с които да принуди съобразяването с нея, освен силата на авторитета, морала и познанието.“

Якоб Съодерман –първи Европейски омбудсман

Общественият посредник на територията община Стара Загора функционира като институция от 26 февруари 2009 година, когато на основание чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация, Общински съвет – Стара Загора осъществи своя избор с Решение № 382/26.02.2009 г., а именно – „На основание чл. 21, ал. 1 и ал. 4 от ЗМСМА и чл. 9 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Стара Загора, след проведен таен избор избира обществен посредник на територията на Община Стара Загора с 36 гласа „за“.

Уважаеми дами и господа общински съветници,

За по-малко от една година най-младата институция в община Стара Загора премина през своето раждане, детска възраст, тийнейджърски период и поради ред причини се наложи бързо да достигне до мъдростта на зрелостта.

Първите жалби и сигнали бяха поставени пред обществения посредник още в дните, последвали избора на Общински съвет – Стара Загора. Нуждата от съветник, от посредник, от човек, който да даде напътствие или да окаже морална подкрепа, стана причина общественият посредник да започне работа „в движение“, преди още да бъде обезпечен с помещение и оборудване за дейността си. Само през първия месец от

встъпването в длъжност броят на жалбите вече беше двуцифрено число. Числото на гражданите, обърнали се към обществения посредник през 2009 година надмина трицифреното измерение още през месеците юли - август, а за цялата година броят на изслушаните проблеми - лично, по телефона, включително и по интернет, надвиши 250.

Още в началото на дейността стана ясно, че основното желание на гражданите е да припознаят офиса на обществения посредник като обществена приемна, където могат свободно и без притеснение да излагат своите проблеми, жалби, сигнали и мнения относно дейността на органите на местното самоуправление и местната администрация. Поради това широко отворените врати на приемната станаха не само обещание пред медиите, а се превърнаха в нарицателно за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора. Основните насоки в работата бързо се „самоизградиха“ - от една страна в резултат на постъпилите очаквания, изразени от старозагорци и от друга - като функция на чуваемостта от страна на администрациите. Като приоритет се затвърдиха дейностите - оказване на съдействие на жалбоподателите по техните индивидуални жалби и сигнали, с цел недопускане нарушаване на законните им права, отправяне на препоръки за преодоляване на всички прояви на лоша администрация, подпомагане развитието на гражданското общество чрез осъществяване на връзка и подкрепа на различни граждански и обществени (най-вече младежки) инициативи, както и изразяването на висок глас на обществените настроения.

Във всичките си тези действия, общественият посредник се е водил от основните принципи, залегнали в чл. 4. от Правилника за организацията и дейността - принципите за законност, независимост, справедливост, прозрачност, публичност, хуманност и толерантност.

Статистическа информация за постъпилите жалби и сигнали и основни тенденции

151 е броят на жалбите и сигналите, официално заведени в регистъра по чл. 14. (4). от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора до датата 3 декември 2009 г. От тях **118** са

приключени с издаден отговор или становище. По **33** от постъпилите жалби се работи, респективно – изчаква се получаване на отговор или решение.

Всички регистрирани жалби и сигнали са разгледани, направена е необходимата проверка на нормативната база, проведени са разговори и консултации с компетентните специалисти, извършвани са проверки на документацията, водена е съответната официална кореспонденция. Всяко мнение на гражданин е било изслушано, всеки старозагорец, влязъл в приемната или потърсил контакт – лично, по телефон или e-mail е бил внимателно и вежливо посрещнат, не е отказана помощ, съдействие или съвет, макар че немалко от поставените проблеми са били извън строгите рамки на компетенциите на Обществения посредник.

По отношение на резултатите от намесата, резултатите са следните:

1. Приключили изцяло с резултат в полза на гражданите – **47**;
2. Приключили с частичен резултат (по отношение на част от исканията, задвижване на процедура – например искане за проверка, осъществено частично примиряване на позициите или пренасочени по компетентност към институция, където искането е взето предвид – включително и към Административен съд – Стара Загора, към Районна прокуратура – Стара Загора, към Комисия за защита от дискриминацията и др.) – **38**;
3. Приключили без резултат за гражданите (поради неоснователност на искането, поради отказ на институцията да преразгледа становището си, поради отказ от страна на гражданите от предложено разрешение на въпроса, поради започнало в хода на проверката съдебно дело, както и случаи, категорично извън компетенциите на обществения посредник – спорове за гаранции, лихви по кредити, както и въпроси, касаещи случаи извън територията на община Стара Загора) – **33**.

Отделно от официално заведените жалби и сигнали, лично в приемната, по телефона или по електронен път са изслушани, разгледани, консултирани и пренасочени десетки граждани, без питанията им да са официално завеждани в регистъра, поради това, че отговор може да бъде даден на момента, поради факта, че характера на задаваните въпроси категорично не попада в правомощията на обществения посредник, както и по въпроси, без конкретно искане и без конкретен адресат.

Въведен е образец на жалба, отговарящ на изискванията на чл. 21. (1). и (2). От Правилника за организацията и дейността (Приложение 1).

За жалби, постъпили устно или по телефона е изготвян протокол, отговарящ на изискванията на чл. 22 от Правилника за организацията и дейността (Приложение 2).

Утвърдена е процедура по приемане на жалби и сигнали на граждани, поставена на видно място в приемната на обществения посредник (Приложение 3).

С оглед на всичко гореизброено, считам че бяха положени всички усилия да се постави на солидна база тази нова институция, която се посреща с интерес и на която се възлагат много очаквания и надежди в нашия град, защото зад всеки регистриран „случай“ стои една човешка съдба на съгражданин, взета присърце в един съвременен и същевременно чисто човешки стил на общуване и застъпничество.

Именно по този повод са пристигналите десетки благодарности от гражданите, част от които и в писмен вид (Приложение 4).

Информация по направления за постъпилите жалби и сигнали и основни тенденции

Тенденцията по-голямата част от заведените преписки да са със сложна фактологическа същност продължава да съществува. Характерът на жалбите често засяга няколко сфери и/или няколко институции. В тази връзка, на принципа на надделяване на основния проблем най-общо може да се направи следното разпределение по теми:

1. Устройство на територията и незаконно строителство – 33
2. Организация на движението, паркиране и транспорт – 6
3. Благоустройство и пътна инфраструктура – 5
4. Управление и разпореждане с общинска собственост – 11 (в това число 6, свързани с общински жилища)
5. Образование – 14
6. Здравеопазване и социални дейности – 19
7. Екология – 9
8. Административно обслужване – 17
9. Закон за етажната собственост – 9

10. Дискриминация – 3

11. Други – 25

I. Устройство на територията и незаконно строителство

Преобладават жалбите, свързани с издаване и респективно – неиздаване на разрешение за строеж, жалбите срещу незаконни постройки, незаконни преустройства, както и спорове, свързани с кадастъра и регулацията на територията на община Стара Загора. Една от причините за големия брой жалби е недостатъчно добрата координация и синхронизация в работата на общинската администрация с регионалното звено на държавния орган – РДНСК – Стара Загора. Това води до неудовлетвореност у гражданите, които остават с впечатлението, че отговорността само се прехвърля между институциите. Следва да се отбележи и фактът, че комуникацията на обществения посредник с началника на РДНСК – Стара Загора също е в голяма степен затруднена.

През 2009 година при обществения посредник постъпиха и значителен брой жалби, свързани със спорове за имоти, придобити по параграф 4 от Закона за собствеността и ползването на земеделските земи. Беше направено запитване до Община Стара Загора кога най-после ще започне разглеждането на постъпилите молби. Оказа се, че проблемът е в липсата на човешки ресурс, като от месец септември 2009 г. беше назначен началник на отдел „Кадастър, регулация и контрол на строителството“, след което реално започна периодичното събиране на съответната комисия и поетапно разглеждане на казусите.

В други случаи се наблюдава противопоставяне на различни групи граждани, респективно различни права и интереси – правото на собственост срещу правото на екологична градска среда например. В тази връзка е направено предложение от страна на обществения посредник към общинска администрация, преди предприемането на действия, които биха засегнали интересите на граждани, особено свързани със строителни дейности и преустройства в градската среда да се провежда широка разяснителна кампания по подходящ и достъпен начин, най-вече сред живеещите в района.

Немалка част от жалбите, свързани с незаконно строителство и проблеми с устройството на територията са от населените места в община Стара Загора. Най-често те са свързани със състоянието на инфраструктурата в и извън селата, както и спорове за преустройство и изграждане на допълнителни пристройки, най-често в съседни имоти,

а други са базирани на спорове за огради – височина, ширина и/или дали са спазени границите на имота. Мнението на обществения посредник е, че Община Стара Загора е длъжник на хората, живеещи в населените места на общината, които поради отдалечеността си от града, поради това, че често са хора в напреднала възраст, в затруднено материално състояние и т. н. остават някак „встрани“, трудно успяват да поставят проблемите си и тежко и дълго изчакват разрешаването им.

II. Организация на движението, паркиране и транспорт

Не е тайна, че проблемът с местата за паркиране в централната градска част на Стара Загора продължава да стои от години и все повече се задълбочава, особено с нарастващата урбанизация. Едно от най-интересните предложения, постъпили в приемната на обществения посредник е идеята за прилагане на SMS-паркиране в град Стара Загора. Идеята беше обсъждана в общинска администрация, засега без конкретен резултат.

В резултат на предложение на обществения посредник, както и след постъпили многобройни жалби в общинска администрация, на автоматите за паркиране бяха поставени стикери, указващи телефонен номер за връзка при повреда на таксуващото устройство.

В резултат на широка обществена активност беше решен още един наболял проблем за живеещите на улица „Стамо Пулев“, а именно – намиращата се пред жилищните сгради така наречена „товарна пиаца“, създаваща притеснения на съседите в резултат на шума, замърсяването - както на въздуха, така и на околното пространство. През месец ноември 2009 г., товарните автомобили бяха изместени на по-подходящо място, а гражданите, подали жалбата благодариха с писмо на всички, допринесли за положителното разрешаване на случая.

III. Благоустройство и пътна инфраструктура

По-голямата част от този вид жалби касаят състоянието на уличната настилка в град Стара Загора. Това също е проблем, явен за всички и коментарът тук е излишен. Беше наблюдаван интересен синхрон между общественото мнение и действията на администрацията – само броени дни след постъпване на жалба, свързана със задръстване на отводнителните шахти, започна предварително планираното им

поетапно изчистване. Този факт говори, че голяма част от сигналите на гражданите се оказват наистина обосновани и навременни.

Друг - по-скоро парадоксален случай беше подадена жалба за полагане на асфалтова настилка върху шахтите в западната част на ул. „Христо Ботев“ и на практика „запечатването“ им с асфалт. В резултат на направеното запитване (за по-голяма експедитивност беше използван „горещият телефон“ на Община Стара Загора), общинска администрация даде отговор, че по улица „Христо Ботев“ никога не е имало шахти.

Най-общо мнението на обществения посредник по тази тематика е, че има нужда от цялостна стратегия на общината към разрешаване на транспортните проблеми, а не търсене на индивидуално решение по отделни жалби и сигнали.

IV. Управление и разпореждане с общинска собственост

Управлението и разпореждането с общинско имущество е област със значителен, но не преобладаващ брой оплаквания на граждани. Там палитрата на жалбите и сигнали е най-пъстра, включително и във въпросите, свързани с настаняване или обитаване на общински жилища. Става въпрос за жалби - от искане за ползване на рекламна площ в парк, през искане за настаняване в клубна база, до най-честите жалби, свързани с експлоатацията на общинските жилища. Следва да се отбележи положителният факт, че от 2009 година започна да се осъществява доста по-строг контрол върху изпълнението на задълженията на наемателите, особено по отношение на събиране на дължимите суми от големите длъжници. Становището на обществения посредник в тази насока е, че допускането на подобни случаи е разбираемо предвид социалния статус и в повечето случаи - затруднено финансово положение на голяма част от наемателите на общински жилища, но осъществяването на по-голяма стриктност върху своевременното заплащане на наемните вноски би имало дисциплиниращ ефект върху нередовните наематели и ще осъществи превенция по отношение на натрупването на огромни и често несъбираеми задължения.

Другият голям проблем за крайно нуждаещите се старозагорци е настаняването в общински жилища, и по-точно фактът, че през 2009 година не са разглеждани заведените молби за настаняване на картотекирани граждани.

V. Образование

За голямо съжаление – една от най-често срещаната проблематика е свързана с детските градини на територията на град Стара Загора, както и проблемите в училищата. Основните оплаквания са свързани с приема на деца в детските градини и по-точно липсата на места. Този казус изниква всяка пролет с еднаква сила и споровете между родители и директори на ЦДГ неведнъж се пренасят извън границите на детското заведение, включително и по медиите. По този повод – с цел прозрачност и избягване на конфликти и недоразумения във връзка с направеното класиране е направена препоръка от страна на обществения посредник при изготвяне на списъците на новоприетите деца за всяка учебна година, директорите на ЦДГ да посочват – писмено и ясно мотивите, въз основа на които е извършено класирането – както на приетите, така и на неприетите деца в детското заведение.

По отношение на оплакванията за занижен или формален контрол на Община Стара Загора над детските градини, от което страдат най-вече децата, пословични са вече имената и жалбите, касаещи дейността на ЦДГ № 2 и ЦДГ № 31, където междуличностните спорове вредят на микроклимата между работещите там, което пречи на синхронната работа на ръководство, възпитатели и родители.

VI. Здравеопазване и социални дейности

Тук отново е налице най-разнообразна проблематика. С голямо задоволство мога да отбележа, че отзивчивостта на Директорите на Дирекция „Социално подпомагане“, Дирекция „Бюро по труда“ и Дирекция „Областна инспекция по труда“ завишава значително броя на положително разрешените случаи. А това са случаи, свързани с проблеми и неясноти при получаване на социални помощи и детски надбавки, намиране на работа – особено по проекти за интеграция – например на хора с увреждания или на хора, изтърпели наказание „лишаване от свобода“, включване в обучителни курсове на безработни, проблеми, свързани с нарушени права на наети лица от страна на некоректни работодатели и др.

В това направление са включени и случаите, идентични с проблемния прием в детските градини, но касаещи приема в детски ясли на територията на град Стара Загора. Общественият посредник ще продължава да настоява за намиране на трайно решение по тези два много важни проблема, касаещи правото на работещите родители да се възползват от услугите за деца и детските заведения, където се полагат грижи за тяхното отглеждане.

VII. Екология

В направление „Екология“ случаите най-често са свързани с неправомерно отсичане на дървета – без да е налице необходимото разрешение, както и проблемите, свързани със замърсяване – както на въздуха, така и шумово замърсяване. Прави впечатление, че към отсичане на дървета, особено по селата се подхожда самоуверено и без усещане, че се извършва нарушение – дори при отсичане на защитени видове. Все още – през 2009 г., когато България вече две години е член на ЕС, са налице оплаквания за отглеждане на едри и дребни преживни животни, домашни птици и др. на територията на града, въпреки че Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора е категорична.

В направление „Екология“ е включен и твърде щекотливия проблем за изграждането на регионално депо за битови отпадъци, предвидено да бъде разположено в землището на село Ракитница. В тази връзка общественият посредник отпрати предложение до Община Стара Загора да бъде предоставена на заинтересованите лица информация за всички действия по процедурата за избор на подходяща площадка за третиране на отпадъци, както и обвързаните с тези действия конкретни срокове. И тъй като в този случай евентуално ще бъдат засегнати правата на лица, препоръката съдържаше следния текст: „На всеки етап от вземане на решение, да бъде дадена възможност на лицата да направят своите писмени или устни бележки и/или възражения, а цялата процедура да бъде подложена на широко обществено обсъждане.“ Тази препоръка изцяло беше взета предвид от общинска администрация, която извърши всички възможни действия по процедурата по избор на площадка да бъде максимално прозрачна и открита.

VIII. Административно обслужване

Един от най-големите проблеми на административното обслужване в Община Стара Загора е недостатъчното използване на възможностите на електронните носители, както и на възможностите, които дава електронната комуникация. С голяма надежда очаквам стартирането и въвеждането на Проект „Община Стара Загора – за по-добро административно обслужване чрез Електронното правителство“, спечелен пред Оперативна програма Административен капацитет (ОПАК), тъй като една част от жалбите касаят именно тази трюмавост на административното обслужване към

настоящия момент. Под тромавост имам предвид, че все още хартиеният носител се приема като единствена алтернатива, все още електронното банкиране е „табу“, електронната поща почти не се използва, включително и между служителите в отделите на общината.

Сериозна част от оплакванията, свързани с проблеми в административното обслужване касаят дейността на кметовете и кметските наместници в населените места на община Стара Загора. Като пример могат да се посочат жалби, свързани с неспазване на работното време на кметовете и кметските наместници, липса на отговори по поставени въпроси, нарушаване на добрия тон между жителите и кмета и понякога на практика разделянето на селото на „враждуващи лагери“. В тази връзка общественият посредник намира за изключително важно въвеждането и стриктното спазване на приемно време за кметовете и кметските наместници, тъй като тяхната дейност наистина не винаги е свързана със стоенето зад бюро, но хората е важно при необходимост, те да бъдат на разположение.

IX. Етажна собственост

Влезният в сила от датата 01.05.2009 г. Закон за управление на етажната собственост даде нов прочит на част от проблемите на гражданите, които до този момент бяха тълкувани единствено като междусъседски и междуличностни спорове. Ангажиментите, които се вменят на общинската администрация чрез ЗУЕС откри възможност на обществения посредник да дава насоки и консултации, най-вече относно процедурите по прилагането му, особено след излизането и на приложенията към Закона. В последните месеци на годината почти всеки ден в приемната или по e-mail постъпваха и продължават да постъпват конкретни питання, свързани най-често със свикването и провеждането на задължителните общи събрания на етажната собственост, както и какви са и как се прилагат административно – наказателните разпоредби за нарушителите в етажните собствениости.

Един от основните проблеми, визирани в жалбите на тъжителите през изминалата година се свързваше с извършването на преустройства и реконструкции в сгради в режим на етажна собственост, без решение на общото събрание и без наличие на нотариално заверено съгласие на всички съсобственици.

По това направление бяха предизвиквани и проверки от страна на компетентните специалисти в Община Стара Загора, по отношение на неотложни ремонти на общи

части. За съжаление тези проверки не доведоха до очаквания от гражданите резултат, в един от случаите - тъй като ремонтът беше определен като „необходим“, а не „неотложен“ по смисъла на Закона.

X. Дискриминация

Сигналите, свързани с оплаквания от дискриминация са препратени за становище до Комисията за защита от дискриминация.

XI. Други

В графата „други“ влизат най-разнообразни жалби, сигнали, мнения и оплаквания, които не могат да бъдат класифицирани в точно направление. Става дума за оплаквания, свързани с дейността на „В и К“ ЕООД - Стара Загора, електроразпределителното дружество в региона, мобилни оператори, кабелни оператори, частни фирми, но осъществяващи дейност, касаеща широк кръг от хора и др. При предприемане на действия по тези случаи, общественият посредник е действал изключително деликатно и внимателно, водейки се от убеждението, че правата и достойнството на личността имат своите основания и вън от територията на законите, наредбите и правилниците и много често човешките и гражданските представи за справедливост отиват отвъд строгостта на членовете, алинеите и буквите на закона.

Информация за направените предложения и препоръки и отговорите по тях

През 2009 година са направени **36** предложения и препоръки от обществения посредник, като от тях:

1. Отправени към Община Стара Загора - **26**
2. Отправени към Общински съвет - Стара Загора - **6**
3. Отправени към РИОКОЗ - Стара Загора - **3**
4. Отправени към РИОСВ - **1**

Като тематика предложенията и препоръките могат да се разделят по следния начин:

ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

- 1.1. Касаещи обезпечаване дейността на обществения посредник – **6**, като от тях 4 са били взети предвид, а 2 (промяна на организацията в осъществяване на кореспонденцията с цел по-голяма оперативност и пестене на средства, както и преразглеждане решението за местоположение на приемната на обществения посредник, още повече, че в тази връзка има решение от заседание на ПК по законност и обществен ред, според Протокол № 39/16.09.2009 г.) – не са взети предвид;
- 1.2. Предложения за извършване на проверка по постъпили сигнали от граждани от компетентността на специалисти от общинска администрация (най-вече в направлението „Незаконно строителство“ – **6**, от които 3 са взети предвид и извършени, а 2 – не, по едно от тези предложения, което е със сложна тематика – все още се изчаква отговор.
- 1.3. Предложения, свързани с направление „Образование“ и касаещи дейността на детските градини – **2**, като и по двете до този момент се изчаква отговор.
- 1.4. Предложения във връзка с подобряване на административното обслужване на граждани – **4**, като от тях не е взето предвид нито едно, най-вече с мотивите, че липсва човешки ресурс за изпълнението им.
- 1.5. Предложения и препоръки, свързани с отношението на служители в общинска администрация към граждани – **3**, от които 2 са взети предвид, а едно (предложение за обозначаване с име и длъжност от страна на административния служител при провеждане на телефонни разговори с граждани) – не.
- 1.6. Предложения, свързани с управлението на общинска собственост (става въпрос само за общински жилища) – **2**, като и по двете се изчаква отговор.
- 1.7. Предложения и препоръки, свързани с повишаване на прозрачността при вземане на решения – **2**, като и двете са взети предвид и изпълнени (по отношение на този род предложения, общественият посредник ще продължава да извършва постоянно наблюдение върху действията на общинска администрация, тъй като тези действия не могат да се тълкуват като еднократен акт).

- 1.8. Предложения, свързани с организацията на транспорта и паркирането – **1**, което е взето предвид и изпълнено.

ОБЩИНСКИ СЪВЕТ – СТАРА ЗАГОРА

- 2.1. Касаещи дейността на обществения посредник – **3**, от които 2 са взети предвид, по четвъртото се изчаква решение;
- 2.2. Относно провеждане на съвместни инициативи, в изпълнение на решение на ПК по законност и обществен ред по Протокол № 39/16.09.2009 г. – **1**, по което се изчаква отговор;
- 2.3. Относно стартиране на дебат за необходимостта от изграждане на общински приют – **1**, което е взето предвид при разглеждането му в ПК по социална политика и има издадено положително становище;
- 2.4. Относно необходимостта от приемане на Наредба, във връзка със Закона за управление на етажната собственост – **1**, също взето предвид и потвърдено от ПК по законност и обществен ред.

РИОКОЗ – СТАРА ЗАГОРА

- 3.1. Предложения за извършване на проверки от компетентността на РИОКОЗ – Стара Загора – **3**, като и трите са взети предвид и извършени. Две от проверките приключиха с положителен резултат, а третата – не, поради свързаността на проблема с необходимост от извършване на действия от страна на общинска администрация.

РИОСВ – СТАРА ЗАГОРА

- 4.1. Предложение за извършване на проверки от компетентността на РИОСВ – Стара Загора – **1**. Предложението е взето предвид и проверката е извършена, като това беше основното искане на жалбоподателя.

Резюме и предложения до Общински съвет

Уважаеми дами и господа общински съветници, спазването на човешките права произтича от редица морално - етични и общественополитически принципи, които градят основата на нашето общество. Степента, в която те се установяват, конкретизират

и защитават от органите на властта и създавания от тях ред, е важен критерий за това доколко идеята за справедливост и равнопоставеност е възплътена в обществения живот.

Посредничеството за постигане на необходимото равновесие между правата на хората и администрирането е в същината на мисията на институцията обществен посредник. За постигане на това равновесие е необходима и промяна в нагласите и манталитета на всеки администратор, който следва да прави всекидневен нравствен избор при прилагането на закона, на „буквата“ и „запетаята“ на наредбите – но така, че те да отговарят на високите повели за порядъчност и справедливост в отношението към гражданите, към техните проблеми и техните права.

Все още новата, но и вече започнала да се утвърждава институция на обществения посредник се посреща с интерес и изключителна надежда от гражданите и обществеността на община Стара Загора. От първите дни тя е натоварена с прекалено много очаквания и се възприема като институция с неограничени възможности, способна да реши това, което никой не е успял да реши.

Именно поради това стилът на поведение, който се налага е нужно да бъде максимално близък до очакванията на хората за внимателно, търпеливо и съпричастно отношение към техните проблеми, болки и съмнения. Затова общественият посредник ще продължи да се старее да бъде партньор и съюзник както на гражданите, така и на администрацията в разрешаването на възникнали неясноти, проблеми и конфликти, с което ще се цели да бъде спазвано ежедневно едно от основните права на гражданите – правото на добро управление и добра администрация. Защото въздействието на обществения посредник не произтича толкова от „буквата“ на законовите му правомощия, колкото от силата на съпричастността му към проблемите на хората, неговото морално влияние и авторитет.

град Стара Загора
4 декември 2009 г.

Обществен посредник
(Павлина Геренова)



*Обществен посредник
на територията на община Стара Загора*

ЖАЛБА

1. Подател

(име, презиме, фамилия)

2. Адрес на подателя (за писмена кореспонденция)

(населено място, ул./бул., блок, №, вх., ет., ап.)

3. Връзка с подателя

(телефон, мобилен телефон, e-mail)

4. Институция, срещу която е насочена жалбата

5. Решение или акт, който се обжалва

6. Орган, издал решението или акта

7. Описание на проблема, нарушител, обстоятелства, при които е извършено
нарушението.

8. Конкретно искане

9. Изисква ли се събиране на доказателства за факти и обстоятелства, които не са били взети предвид при издаването на акта или са настъпили след издаването му?

10. Разглеждан ли е описаният проблем от други органи?

11. Разглеждани ли са фактите по описания проблем от органи на съдебната власт?

(да, не)

12. Съгласен ли сте тази жалба да бъде препратена до друга институция, ако не е в правомощията на Обществения посредник?

(да, не)

13. Желая да бъде дадена публичност на жалбата ми.

(да, не)

14. Желая да получа отговор по:

(лично, по телефон, e-mail, писмен)

15. Приложения, забележки:

Стара Загора

Подпис:



*Обществен посредник
на територията на община Стара Загора*

ПРОТОКОЛ

16. Подател

(име, презиме, фамилия)

17. Адрес на подателя (за писмена кореспонденция)

(населено място, ул./бул., блок, №, вх., ет., ап.)

18. Връзка с подателя

(телефон, мобилен телефон, e-mail)

19. Институтция, срещу която е насочена жалбата

20. Решение или акт, който се обжалва

21. Орган, издал решението или акта

22. Описание на проблема, нарушител, обстоятелства, при които е извършено
нарушението.

23. Конкретно искане

24. Изисква ли се събиране на доказателства за факти и обстоятелства, които не са били взети предвид при издаването на акта или са настъпили след издаването му?

25. Разглеждан ли е описаният проблем от други органи?

26. Разглеждани ли са фактите по описания проблем от органи на съдебната власт?

(да, не)

27. Съгласен ли сте тази жалба да бъде препратена до друга институция, ако не е в правомощията на Обществения посредник?

(да, не)

28. Желая да бъде дадена публичност на жалбата ми.

(да, не)

29. Желая да получа отговор по:

(лично, по телефон, e-mail, писмен)

30. Приложения, забележки:

Стара Загора

Подпис:



Обществен посредник на територията на община Стара Загора

ПРОЦЕДУРА

по приемане на жалби и сигнали на гражданите до обществения посредник на територията на община Стара Загора

I. ПРИЕМАНЕ НА ЖАЛБИ

1. Жалбите могат да бъдат устни или писмени, в свободен текст или по бланка – образец. Подават се лично в приемната, по пощата или на e-mail адрес. По устни жалби се попълва протокол по образец от обществения посредник или неговия правен сътрудник.
2. Жалбите се регистрират, номерират и класифицират по направления от обществения посредник или неговия сътрудник.
3. На гражданите се предава талон с входящия номер на жалбата.
4. Ако жалбата не е в рамките на правомощията на обществения посредник, то със съгласието на подателя тя се изпраща до съответния компетентен орган.
5. За всяка жалба се изготвя дело, в което се съхраняват всички документи, писма и отговори по поставените в жалбата проблеми.
6. Общественият посредник уточнява подходите при решаване на поставените проблеми:
 - Посещение на място и изясняване със съответните специалисти на въпросите, поставени в жалбата;
 - Отклоняване на жалбата поради некомпетентност;
 - Изпращане на писма до съответния орган или служба.

II. ДОПУСТИМОСТ НА ЖАЛБИТЕ

1. В рамките на установените с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, той определя дали жалбата е от неговата компетентност и дали е допустима.
2. Ако жалбата е извън неговата компетентност или е недопустима, общественият посредник приключва процедурата по нея. Той информира гражданина за своето решение и мотивите за него.
3. При достатъчно основания за разглеждане на жалбата, уведомява гражданина и предприема необходимите стъпки, съгласно Правилника за организацията и дейността.
4. След получаване на отговор от съответната институция, запознава гражданина с неговото съдържание. Гражданинът има право да представи своите бележки.
5. След като разгледа отговора на жалбата и бележките на гражданина, общественият посредник приключва делото с мотивирана позиция и информира гражданина и съответната институция за това.

III. ДОБРОВОЛНО РАЗРЕШАВАНЕ

1. При установяване на случаи на лошо администриране или нарушение на установените правила и изисквания, общественият посредник полага усилия за доброволно удовлетворяване претенциите на гражданина при спазване на действащите нормативи.
2. Ако това сътрудничество е било успешно, общественият посредник приключва жалбата и информира двете страни.
3. Ако в хода на разговорите се установи, че доброволно споразумение не е възможно, общественият посредник изготвя сигнал, мотивирано предложение или препоръка до кмета на общината, общинския съвет или съответния орган.
4. Когато получи отговор, общественият посредник информира гражданина за неговото съдържание.

IV. ПРОЦЕДУРНИ ПРАВИЛА

1. По искане на гражданина, общественият посредник определя жалбата като поверителна или публична. Ако прецени, че е необходимо да се защитят интересите на подателя или трето лице, общественият посредник може да определи жалбата като поверителна по своя инициатива.
2. Ако има започнати правни процедури по случай, разглеждан от обществения посредник, той прекратява процедурата по жалбата на гражданина.
3. При установяване на наказателно-правни нарушения в процеса на разглеждане на жалбата на гражданина, общественият посредник може да информира съответните компетентни органи.
4. Гражданите имат право да се запознаят с документите по жалбата и да получат копие от цялата кореспонденция или част от нея.
5. Общественият посредник може да откаже достъп до информация от органи или лица, ако тя е с поверителен характер, съгласно действащите нормативи.
6. Информацията по жалбите на гражданите до обществения посредник има публичен характер, с изключение на случаите по чл. 16 от Правилника за организацията и дейността.

V. ОБРАБОТКА И СЪХРАНЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ ПО ЖАЛБИТЕ

1. Всяка жалба се завежда от обществения посредник или неговия сътрудник в регистъра за жалби и сигнали.
2. Жалбите и придружаващите ги документи се съхраняват в папки по направления.
3. На всеки два месеца се изготвя вътрешен анализ на дейността, който е публичен.

26.10.2009 г.
гр. Стара Загора

Обществен посредник:
(Павлина Геренова)

Общественият посредник на територията на община Стара Загора в структурата на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България

- На 5 и 6 март 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора взе участие в обучение в рамките на проект на Национално сдружение на общините „Гражданите и общината – партньори за прозрачна и ефективна местна администрация” по Оперативна програма „Административен капацитет” за ролята на обществените посредници, запознаване с инструменти за борба с корупцията и идеи за добри европейски и български практики в тази сфера, проведено в град Шумен.
- На 8 април 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора присъства на регионална среща с местните власти, организирана от омбудсмана на Република България г-н Гиньо Ганев, проведена в град Свищов с тема „Правата на гражданите, доброто управление и местната власт”.
- На 9 и 10 април 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора взе участие в Програма обучение „Алтернативно решаване на спорове”, проведено в с. Кметовци, общ. Габрово. Там се проведе и общо събрание на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България, на което старозагорският обществен посредник беше приет за член на организацията.
- На 23 април 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора бе гост на XVI Общо събрание на Националната асоциация на секретарите на общини в Република България, където беше подписан Меморандум за сътрудничество между Националната асоциация на секретарите на общини в Република България и Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България.
- На 15 май 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора участва в среща в рамките на кампанията „За теб и тези, които обичаш” за борба с рака на маточната шийка.

- На 22 май 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора участва в среща - разговор на тема „Жените - проблеми и възможности в съвременния свят“, част от инициативите по младежки проект „Пролет в Европа“, организирана от учители и ученици от ГПЧЕ „Ромен Ролан“ - Стара Загора.
- На 29 май 2009 г. правният сътрудник на обществения посредник на територията на община Стара Загора взе участие в семинар по проект „Премахване на дискриминацията в българското общество“, проведен в град Стара Загора.
- На 15 и 16 юни 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора взе участие в семинар на тема „Организационна устойчивост и партньорство“ по проект „Организационна устойчивост на професионално ориентираните НПО в подкрепа на общините“, проведен в град София.
- На 24 юни 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора взе участие в работна среща, организирана от омбудсмана на Република България г-н Гиньо Ганев на тема „Прилагане на принципите на добро управление в местната власт: Споделяне на добри практики“.
- На 29 юни 2009 г. общественият посредник на територията на община Стара Загора беше поканен и участва на заключителната конференция на тема „Резултати от проекта на НАСО РБ/АСКО“, проведена в град Сливен.
- На 1 и 2 октомври общественият посредник на територията на община Стара Загора взе участие в национална среща на обществените посредници, проведена в община Бургас и община Средец на тема „Взаимодействие между общинската администрация и обществените посредници при решаване на проблемите на гражданите. Споделяне на добри практики“.
- На 19 октомври общественият посредник на територията на община Стара Загора взе участие в дискуссионен форум на тема „Европейското гражданство - възможности и перспективи“, организиран от Центъра за европейски инициативи - Стара Загора и сдружение „Болкан Асист“- София в рамките на международния проект „All for Europe“.

Забележка: При участието си във всички тези срещи и инициативи, финансирането е било по проект или собствено финансиране. Общественият посредник няма разходи за командировъчни, пътни и дневни.