

# ГОДИШЕН ОТЧЕТ

'2012 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).

На основание чл. 25. (1) от Правилника на организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, общественият посредник представя този годишен доклад за дейността в срок до последното редовно заседание на Общински съвет – Стара Загора за съответната година.

## 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 2012 г. – декември 2012 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 **165** писмени питания, жалби и сигнали от граждани. От тях **148** са приключени с издадено становище, препоръка и/или отговор до жалбоподателя. Продължава работа по **17** от регистрираните случаи.

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

Първо полугодие						Второ полугодие					
I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
12	22	16	18	13	12	12	18	14	11	17	-

Отделно от горепосоченото, за периода са приети, изслушани и консултирани (включително и по телефона, както и по електронен път) още **145** граждани и/или представители на юридически лица.

### 2. Жалби и сигнали според резултата:

- 1.1. От приключените **148** случая - тези, при които намесата на обществения посредник е имала резултат са **67** или това съставлява приблизително **45% успеваемост** в

дейността на обществения посредник. В сравнение с данните от предишни години (2009 г., 2010 г. и 2011 г.), прави впечатление значителното повишение на процента на успешно разрешените случаи.

- 1.2. **49** са случаите, в които положителният резултат е частичен или има предприети действия в посока на разрешаване на конфликта, като това съставлява приблизително **33% «частична успеваемост»** в дейността на обществения посредник. Това са казуси, в които гражданите са консултирани и подпомогнати в самостоятелното им разрешаване на проблема, както и варианти на предоставяне на писмена информация относно процедури, осъществени проверки и дадени консултации на място, както и дадени препоръки и осъществени разговори по примиряване на позициите на страните.
- 1.3. Съответно – случаите, в които намесата на обществения посредник по една или друга причина е останала без резултат за жалбоподателя са **32**, или това съставлява приблизително **21 % неуспех** в дейността на обществения посредник. Реципрочно – може да се отбележи, че по този показател има намаляване на броя на неразрешените въпроси в работата на обществения посредник в сравнение с изминалите години.

## **ПРИМЕРИ ОТ ПРАКТИКАТА:**

### **Примери по т. 3.1.:**

1. В приемната на обществения посредник постъпва оплакване от гражданин относно отказ от страна на РО «НСК» - Стара Загора да издаде копие на документ, поискано по реда на Закона за достъп до обществена информация. След проведени разговори с началника на РО «НСК» - Стара Загора, случаят беше изяснен и исканото копие от документ беше предоставено на жалбоподателя.
2. Подобен случай, отново свързан с прилагане на Закона за достъп до обществена информация, и изисквана информация съответно от «В и К» - Стара Загора, беше разрешен след изясняване на процедурата пред гражданина и коригиране на заявлението му. След направените промени в заявлението, търсената информация беше получена.
3. След осъществена кореспонденция с Общинска администрация – Стара Загора беше разрешен дългогодишен спор на жалбоподателка, относно извършване на ремонтни действия на общи части в жилищен блок, в който тя е настанена като наемател на общински жилищен имот.

4. След проведени множество разговори и консултации беше разрешен и «невъзможен» спор между съседи, отнасящ се до отглеждане на голям брой домашни любимци в апартамент в сграда, в режим на етажна собственост.
5. В още два подобни случаи, след предадени чрез обществения посредник сигнали бяха извършени проверки и предприети действия по премахване на селскостопански животни (кокошки, петли и прасе), отглеждани в нарушение на Наредбата за реда и условията за отглеждане на животни в рамките на града.
6. След дадени подробни инструкции беше разрешен въпрос с несъответствие във фамилното име на дете от смесен брак на гражданка на Стара Загора, която живее и го отглежда в чужбина.
7. След осъществен разговор и със съдействието на кмета на Община Стара Загора, от страна на Общинска администрация беше издадено специфично удостоверение на старозагорка, работеща в Европейската комисия, което ѝ беше необходимо пред работодателя.
8. След извършена проверка на място и проведени разговори на Автогара – Стара Загора беше разрешен проблема на ученик, пътуващ всекидневно по междуградски маршрут, свързан с неиздаването му на ученически билет с намаление.
9. В два случая, след намесата на обществения посредник са ускорени и завършени в срок изкърпания на уличната мрежа – едното от Община Стара Загора, а другото – от «В и К» - Стара Загора, след извършване на ремонт на водопроводната мрежа.
10. След направена устна препоръка беше разрешен проблем с таксиметрови автомобили, използващи място за стоянка в нарушение на Наредбата за обществения ред при използване на превозни средства.
11. След проведени разговори – след сигнал в офиса на обществения посредник, в рамките само на един ден беше възстановено водоподаването на село в Община Стара Загора, като до този момент селото е било без вода в продължение на седмици.
12. След осъществена проверка на място и проведени разговори, беше прието заявление на гражданка до Дирекция «Социално подпомагане» с искане за получаване на целева социална помощ, като до този момент ѝ беше отказан приема на формуляра.
13. След извършена проверка и дадени консултации на жалбоподателка, беше разрешен още «в зародиш» спор с Общинска администрация, относно реда за издаване на удостоверение по гражданско състояние.

Това са само една част от още подобни случаи, в които на гражданите е оказано съдействие, разясняване и помощ по реда и процедурите за получаване на административни услуги от различни институции на територията на община Стара Загора.

### Примери по т. 3.2.:

1. По повод на подадена жалба, след направено проучване, на гражданка на Стара Загора е дадена подробна и изчерпателна информация как да постъпи в случай, в който има затрудния с издаването на скица на имот.
2. След подаден сигнал е направено разясняване пред жалбоподател на правомощията и задълженията на кметовете на населени места, тъй като запитването беше свързано с осъществяването на тяхната дейност.
3. По искане на жалбоподатели беше отправена устна препоръка за по-професионално и обективно отношение до общински служител. Искането беше да не се дава публичност на случая, но служителят да бъде предупреден, с цел да бъдат избегнати евентуални бъдещи конфликти.
4. В три случая е дадена препоръка на жалбоподател как да потърси защита на правата си като потребител през Комисия за защита на потребителите – Стара Загора. Същевременно гражданите са консултирани и за възможностите, които дава Закона за защита на потребителите в съответния случай.
5. В над десет случая е извършено консултиране на домоуправители и отделни собственици относно процедурата по извършване на ремонт на покрив на сграда в режим на етажна собственост.

Голяма част от въпросите, определени като частично разрешени са свързани с искане от страна на гражданите да им бъде предоставяна повече, по-подробна или по-ясна информация по прилагането освен на Закона за управление на етажната собственост, ведно с приложенията към него, така и на Закона за достъп до обществена информация, както и на следните наредби:

- ✓ Наредба за обществения ред в община Стара Загора;
  - ✓ Наредба за пазарите на територията на община Стара Загора;
  - ✓ Наредба за обществения ред при използване на превозни средства и общи площи на територията на община Стара Загора;
  - ✓ Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилищни имоти на територията на община Стара Загора;
  - ✓ Наредбата за рекламната и информационна дейност на територията на община Стара Загора.
6. В част от случаите е дадена обективна препоръка на гражданите да потърсят правата си чрез органите на съда.

### **Примери по т. 3.3.:**

1. По повод стартирала процедура по обжалване на Акт на Община Стара Загора и търсене на съдействие от обществения посредник, на гражданина е съобщено, че в случая компетентен орган да разреши въпроса е Административен съд – Стара Загора.
2. След редица жалби за шум от страна на заведение, намиращо се на партера на жилищен блок, след дадена подробна информация за възможностите за действие както по Закона за етажната собственост, така и по Закона за защита от шум в околната среда, в крайна сметка гражданинът пристъпи към покупко – продажба на жилището си и се отказа от други действия.
3. След направена проверка по сигнал на гражданин, че пенсията му за осигурителен стаж и възраст е изчислена неправилно, се оказа, че твърдението му е несъстоятелно и пенсията е изчислена законосъобразно. Даден му е изчерпателен отговор и са му предоставени данни в подкрепа на твърдението.
4. В отговор на жалбоподател, който твърди че незаконосъобразно му е начислена такса за битови отпадъци за съответната година, след извършена проверка се оказа, че размерът на таксата е изчислен законосъобразно, но гражданинът е пропуснал да подаде декларация по образец, съгласно чл. 18 от Наредбата за местните такси и цени за услуги. Издаден е писмен отговор с цел окончателно изясняване на проблема.
5. На оплакване от страна на родител, че неправомерно е искано заплащане на такса за детско заведение, докато детето не го е посещавало, след извършена проверка е даден отговор защо таксата е събрана законосъобразно, като е цитиран и разяснен съответния текст на Наредбата за местните такси и цени на услуги.

### **3. Направени предложения и препоръки за периода януари 2012 г. – декември 2012 г.**

За горепосочения период са направени общо 12 конкретни предложения и препоръки. От тях:

- a. Взети предвид изцяло или частично – 9
- b. Без отговор и в процес на изчакване на отговор – 3

### **ИНИЦИАТИВИ**

През 2012 година продължи активната работа на обществения посредник по едно от приоритетните направления – информационни срещи и участие в събития, имащи за цел популяризиране на институцията, както и инициативи, способстващи за повишаване административната и правна култура на гражданите. В тази връзка, в качеството на член на Националното сдружение на местните обществени посредници, общественият посредник на

община Стара Загора взе участие в среща със студенти от ПУ „Паисий Хилендарски“, съвместно с институцията на обществения посредник на община Пазарджик, стартирани са и серия от посещения и лекции в основните училища в малките населени места (села) на територията на община Стара Загора.

Деятелността на обществения посредник на община Стара Загора е предмет на дипломни и курсови работи и практика на вече трима студенти от специалностите „Публична администрация“ и „Право“.

Общественият посредник е активен участник и партньор в дейностите на местните НПО и други инициативи, включително и в благотворителни дейности.

С активната помощ на местните медии са направени събеседвания, интервюта и други публикации с цел отчетност и разясняване дейността на обществения посредник пред гражданите на община Стара Загора.

Част от препоръките на обществения посредник са направени на базата на извършени проверки на принципа „Таен клиент“ във фронт – офисите на институции на територията на община Стара Загора.

## **РЕЗЮМЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Водещ мотив в работата на обществения посредник на територията на община Стара Загора е бил и продължава да бъде прилагането на принципа на партньорството с гражданите и техните сдружения, с институциите на територията на община Стара Загора, а не на последно място и с местните средства за масово осведомяване с цел осигуряването на по-добър обществен климат и вследствие от това засилване на личната удовлетвореност у гражданите на община Стара Загора.

В този дух се запазват и развиват станалите вече традиционни приоритети в работата на офиса. Непосредственият контакт с гражданите по време на ежедневните приеми, обработката на жалби и сигнали и изследването на нормативни и административни актове, изготвянето на становища и препоръки, фокусирането на вниманието на администрациите не само чрез формални, но доста често и чрез неформални подходи продължават да са водещи аспекти в дейността.

**За изминалите вече почти четири години, може накратко да се обобщи следното:** Създаването на институцията обществен посредник на територията на община Стара Загора и дейността ѝ през този първи мандат беше приета добре от гражданите и жителите на общината. Необходимостта и важността от такъв посредник беше осъзната от тях, защото не е тайна, че между гражданите и местната администрация съществува в някои случаи неприемливо висока

степен на недоверие. И именно общественият посредник се утвърди като връзката, която скъсява тази дистанция и балансира нещата. За това категорично говорят и представените по-долу сравнителни данни.

ПЕРИОД	БРОЙ ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ	УСТНИ ЗАПИТВАНЯ И КОНСУЛТАЦИИ „НА МОМЕНТА“	ПРИКЛЮЧЕНИ С ОТГОВОР, СТАНОВИЩЕ ИЛИ ПРЕПОРЪКА ( в % )
II – XII 2009 г.	151	не е водена нарочна статистика	78 %
XII 2009 г. – XII 2010 г.	131	155	76 %
XII 2010 г. – XII 2011 г.	144	174	85 %
XII 2011 г. – XII 2012 г.	165	145	90 %

Дори и бегъл поглед върху броя на постъпилите и разгледани от обществения посредник случаи за тези години, дава да се разбере, че дейността на институцията значително облекчава работата на общинската администрация. При това без общественият посредник да разполага с някакъв властови ресурс или с механизми за принудително съобразяване с него, а само и единствено със силата на морала, авторитета, познаването на проблемите на гражданите и пътищата за тяхното разрешаване въз основа на правните предписания. Такава е и същинската мисия на институцията обществен посредник – посредничество за постигане на необходимото равновесие между правата на хората и администрирането.

Натрупаният опит през този първи мандат и доказаната ефективност от действието на институцията несъмнено допълват реализирането на принципа за местното самоуправление. Утвърждаването на институцията като необходима е в резултат на много усилия и определено е достижение на българското гражданско общество, развиващо се и като европейско такова. Приемана с непрекъснато увеличаващ се интерес и изключителна надежда от страна на гражданите и обществеността на община Стара Загора, дейността на обществения посредник в процеса на прилагане принципите на доброто и справедливото следва да бъде постоянно



подобрявана, разширявана и още повече популяризирана. Полезна не само за гражданите, но и за всяка община, институцията има своето неизменно място в развитието на демократичното общество и неговото добро управление. А доброто управление не е дело само на управляващите – то е дело на обществото, включващо и управлявани, и управляващи.

**С оглед на всичко гореизброено, в заключение смело може да бъде заявено, че за последните четири години общественият посредник се превърна и в обществен довереник, съветник и застъпник на правата на гражданите на община Стара Загора.**

град Стара Загора

Обществен посредник

4 декември 2012 г.

(Павлина Делчева)