

Анализ

за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора за периода 1 януари 2011 г. – 30 юни 2011 г.

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.

Анализът се предоставя на Общински съвет – Стара Загора и на кмета 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 дейността на обществения посредник на община Стара Загора

За периода 1 декември 2011 г. – 30 юни 2011 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 заведени общо **85** писмени молби, жалби и сигнали, като за сравнение – за периода на 2010 година (01.01.2010 г. – 30.06.2010 г.) техният брой е 66, а за същия период на 2009 г. (01.01.2009 – 30.06.2009) - 62. От регистрираните 85 жалби и сигнали, 75 са приключени с издадено становище или препоръка. Продължава работа по 10 случая, като в една част от тях се изчаква отговор, а в останалите – допълнителна информация от жалбоподателя.

За същия 6-месечен период на 2011 г. (януари – юни 2011 г.) са приети, изслушани и консултирани и е даден отговор «на момента» и на още **104** граждани и представители на

юридически лица на място в приемната или по телефона. Основно това са питання от граждани, свързани с получаване на информация от най-разнопосочен характер по въпроси, относно възможността им за упражняване на техните права и интереси, които са свързани с общината и с местните органи на самоуправление.

Примери за консултации «на момента»:

- ✓ информация по въпроси, свързани с приложението на закони, касаещи дейността на Община Стара Загора (Закон за общинските бюджети, Закон за достъп до обществена информация, Закон за управление на етажната собственост);
- ✓ информация по въпроси, свързани с прилагането на подзаконовни нормативни актове и по-конкретно на Наредби, приети от Общински съвет – Стара Загора (Наредба за обществения ред при използване на превозни средства и общи площи на територията на община Стара Загора; Наредба за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилищни имоти на територията на община Стара Загора; Наредба за управление на отпадъците на територията на община Стара Загора; Наредба за обществения ред в община Стара Загора; Наредба за рекламната и информационна дейност на територията на община Стара Загора);
- ✓ търсене на работа, както и други трудово-правни спорове и питання – насочени по компетентност към Дирекция «Бюро по труда» с препоръка за търсене на реализация по подходящи проекти и програми, към Инспекция по труда или към НОИ. За улеснение се предоставя включително и информация за адрес и телефон за връзка;
- ✓ други проблеми на социално слаби и безработни граждани – насочени по компетентност към Дирекция «Социално подпомагане» и ПК по социална политика. За улеснение се предоставя включително и информация за адрес и телефон за връзка;
- ✓ междусъседски спорове и други консултации по Закона за управление на етажната собственост – консултирани по ЗУЕС или насочени по компетентност към органите на МВР или към съда;
- ✓ информация от друг характер (кои са откритите естради и общински зали за провеждане на културни събития; въпроси, свързани с преброяване 2011 г.; информация за приемните дни на кмета на Община Стара Загора и зам.-кметове; помощ при попълване на заявления до Община Стара Загора; информация за процедури по издаване на документи от Община Стара Загора; информация за кандидатстване по социални програми и др.);

- ✓ търсене на информация за контакт с институции на територията на община Стара Загора: Общинска администрация (кмет, зам.-кметове, кметове на населени места, директори на дирекции и пр.), Общински съвет – Стара Загора, Тракийски университет, РЗИ, Агенция по безопасност на храните, ТЕЛК, детски градини и ясли на територията на община Стара Загора.

Извод:

Липсата на ясна и лесно достъпна информация от различните институции е една от основните причини гражданите да се чувстват с нарушени права и да се обръщат с въпроси към местния обществен посредник. Запълването на този „информационен дефицит“ е и явно ще продължава да бъде един от основните приоритети в дейността. Тази дейност се извършва в съответствие с чл. 3 (2) от Правилника за организацията и дейността на местния обществен посредник: *„Дейността на обществения посредник е насочена към подобряване качеството на административните услуги и повишаване правната култура на гражданите“.*

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 – 34;
- 1.2. Получени по електронен път – 31;
- 1.3. Получени по поща – 3;
- 1.4. Получени чрез специалната пощенска кутия, разположена в Община Стара Загора - 8;
- 1.5. Постъпили устно или по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността - 7;
- 1.6. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – 2

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, 2011 г. - 14
- 2.2. февруари, 2011 г. - 16
- 2.3. март, 2011 г. - 19
- 2.4. април, 2011 г. - 14
- 2.5. май, 2011 г. - 12
- 2.6. юни, 2011 г. - 10

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 - 75
- 3.2. От тези по т. 3.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала резултат - 29
(Случаите, в които намесата на обществения посредник е имала резултат включват най-често:
 - изискана и получена информация или отговор по писмо или жалба на граждани, неполучени до този момент;
 - извършени проверки (понякога и повторно) по документи или на място от съответния компетентен орган;
 - дадена информация, справки и документи, които изясняват отделните правни стъпки по упражняване на правата на жалбоподателя)
- 3.3. От тези по т. 3.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат - 37
(Случаите, в които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат включват най-вече:
 - консултиране на граждани относно правата им, свързани със спазването на административни процедури и др.;
 - посредничество и насочване точно към съответната компетентната институция, която да разгледа случая и да се произнесе)
- 3.4. От тези по т. 3.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат - 9

(Случаите, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат се дължат предимно на следните факти:

- не попадат в правомощията на обществения посредник или в процеса на работа е станало ясно, че са или са станали предмет на съдебен спор;
- искането от страна на жалбоподателя е било неоснователно;
- случаи, в които институцията, обект на жалбата не предоставя отговор в продължение на повече от 6 месеца).

4. Разпределение на жалбите и сигналите по направления:

4. 1. Административно обслужване (включително по Закона за етажната собственост във връзка с осъществяване на задължения от страна на Община Стара Загора) – 26

Примери:

- ✓ Най-голямата част от тези оплаквания включват липсата или трудното намиране на информация в официалния уеб-сайт на Община Стара Загора. Най-вече оплакванията са свързани с трудното намиране на контакти за връзка с ресорните специалисти. Парадоксални в тази връзка са запитванията за контакт с Община Стара Загора от страна на:
 - Посолство на Иран в България с цел създаване на връзки за икономическо сътрудничество;
 - Министерство на образованието младежта и науката;
 - Министерство на труда и социалната политика;
 - Министерство на транспорта;
 - Списание «Тема»;
 - Списание «Строител»;
 - Екипа на Камен Воденичаров от предаването «В неделя с...»;
 - Организатори на културни прояви, представители на търговски дружества и др.
- ✓ Значителна част продължават да бъдат оплакванията от граждани, че Община Стара Загора не изпълнява задълженията си, вменени в Закона за етажната собственост. Става въпрос най-вече за искания за налагане на

административни наказания за неизпълнение на ЗУЕС, както и оплаквания за неангажиране на Община Стара Загора при необходимост от извършване на неотложен ремонт на общи части. Парадоксално е, че едни от оплакванията са от наематели на общински жилища в етажни собствености, в които собственик на най-голям процент от самостоятелните обекти и идеални части е именно Община Стара Загора.

- ✓ Оплакване за забавяне на процедурата по провеждане на ежегоден търг за заемане на маси на т. нар. «Книжен бazar»
- ✓ Жалба от гражданин, че не може да осъществи регистрация на домашен любимец, въпреки заявеното желание да го направи. Причината е административна неяснота, свързана с адресната регистрация в паспорта на домашния любимец, която е различна от тази на стопанина.
- ✓ Оплакване, че не може да бъде открита информация за провеждането на обществено обсъждане преди приемане на Бюджет 2011 г. Всъщност информацията е подадена, но твърде пестеливо и гражданите трудно я намират и разбират.
- ✓ Недостатъчна информация за организацията на «Голямото пролетно почистване». Въпреки широката разгласа на събитието, гражданите търсеха още конкретна информация, неполучена на място.
- ✓ Спор за размера, погасени или не данъчни задължения към Община Стара Загора
- ✓ Лошо отношение на административен служител, което е довело и до отнасяне на случая към съда

Изводи:

Липсата на лесноразбираема информация за нормативните изисквания и по-точно липсата на достъпни, конкретно разписани инструкции по спазване на отделните «стъпки» на административните процедури затрудняват гражданите в контактите им с администрацията. Препращането «от гише на гише» и нехайното, а понякога и пренебрежително отношение от страна на административни служители и създаващото се вследствие на това усещане за липса на компетентност също е част от палитрата на постъпилите жалби и сигнали.

Община Стара Загора трябва да поеме реално своите ангажименти, изразени в Закона за етажната собственост!

4. 2. Транспорт, обществен ред и чистота (включително режим на паркиране, улично осветление и състояние на междублокови пространства) - 15

Примери:

- ✓ Най-голямата част от тези оплаквания са свързани с режима на паркиране в ЦГЧ. Конкретно става дума за улиците «Св. княз Борис»; «Сава Силов»; района на и около Централен пазар.
- ✓ Една немалка част са и оплакванията за спрени по тротоарите МПС, без да е оставено необходимото отстояние към жилищните сгради, както и условията за паркиране на хора, с постоянен адрес в т. нар. «Зелена зона».
- ✓ Значителна част са оплакванията, свързани със състоянието на междублокови пространства и детски площадки.
- ✓ Оплаквания има и от бавното отстраняване на повреди в уличното осветление и липсата на бърза и точна комуникация между отговорните специалисти за решаване на този проблем.

Изводи:

В тези случаи е налице ясно заявено и активно желание на Община Стара Загора за разрешаването на посочените проблеми. Има изразена воля направените в тази връзка препоръки от страна на обществения посредник да бъдат взети предвид.

Добре би било в очакване на приемането и въвеждането на мащабния проект за оптимизиране на градския транспорт в града, да бъдат взети спешни мерки за подобряване на състоянието на междублоковите и предблоковите пространства с цел подобряване качеството на живот на живеещите, както и условията за придвижване и паркиране. Още веднъж бих желала да напомня, че в голяма част от поставените проблеми, свързани с подобряване на състоянието на междублоковите пространства, граждани и представители на етажни собственици са готови да положат и доброволен труд.

4. 3. Стоителство и инвестиции – 8

Примери:

- ✓ Намаляват, но продължават трайно да присъстват жалби, свързани с незаконно строителство или незаконно упражняване на дейност на територията на община Стара Загора.
- ✓ Поставя се въпросът с необходимостта от асфалтиране на по-малки квартални улици, както и свързан с това проблем с липса на довършителни работи при извършване на ремонти или полагане на тротоари и бордюри.

Изводи:

Гражданите следва да бъдат реално, а не формално информирани за инвестиционни намерения и бъдещи строителни дейности, за да могат да осъществят правото си да възразят в срок, ако имат такова намерение. На получени сигнали със съмнение за осъществяване на незаконна дейност, да се отговаря подробно и във възможно най-кратък срок, за да не възникват съмнения за нерегламентирани взаимоотношения между евентуалните нарушители и администрацията, включително съмнения за корупционни практики.

4. 4. Кадастър и регулация – 7

Примери:

- ✓ От 2009 г., през цялата 2010 г. и до настоящия момент продължават да постъпват жалби от граждани, свързани с неуредени имотни взаимоотношения, свързани с прилагането на § 4 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи

Изводи:

Имотните спорове са един много болезнен за гражданите проблем, тъй като често са свързани и със значителни финансови загуби или пропуснати ползи. Необходимо е да се предприемат действия за окончателното изясняване на дългогодишните нерешени казуси, тъй като това рефлектира изключително

неблагоприятно върху авторитета на Община Стара Загора и специалистите, ангажирани в тази дейност.

4. 5. Екология – 6

Примери:

- ✓ Въпроси, свързани със замърсяване, нерегламентирани «минисметища»
- ✓ Сигнали, свързани с отглеждане на селскостопански животни в рамките на града
- ✓ Сигнали за замърсяване от животни - компаньони

Изводи:

След поставянето на горните въпроси пред Общинска администрация, налице е писменото уверение, че в предстоящото изготвяне на проект за изменение и допълнение на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора ще бъдат взети предвид направените от обществения посредник препоръки.

4. 6. Социални дейности – 5

Примери:

- ✓ Посочената бройка е резултат от инцидентен «бум» на жалби, свързани с провеждането на конкурс за социална услуга «Личен асистент» от Община Стара Загора в рамките на проект «Подкрепа за достоен живот».

Изводи:

След проведени редица разговори и извършена проверка «на място» в Община Стара Загора беше направена единствено препоръката гражданите, които не са успели да се възползват от тази услуга да бъдат своевременно информирани за други социални проекти и програми, в които биха могли да бъдат включени.

4. 7. Образование – 2

Примери:

- ✓ Само две са оплакванията, свързани с приема на деца в детски градини на територията на община Стара Загора. Те касаят процедурата по преминаване от детска ясла в детска градина (ЦДГ).

Изводи:

Явно извършеното към момента в посока решаване на проблема с приема на деца в ЦДГ, а именно - осигуряването на база и разкриването на нови групи в ОДЗ и ЦДГ на територията на община Стара Загора показва съответния траен положителен резултат.

4. 8. Дискриминация - 1

Това оплакване е изведено самостоятелно неслучайно. То е свързано с изключително неприятен случай на дискриминационно третиране на дете в неравностойно положение от страна на институция. За съжаление обществото ни все още не показва необходимата зрялост в отношението си към различните. В такива случаи възниква въпросът за личния ни морал и обществена ангажираност в разрешаването на проблемите на отделните хора, които на фона на глобалните кризи може и да изглеждат незначителни и маловажни, но са показателни за степента на развитието ни по отношение на лично и социално усъвършенстване не само в, но и над съществуващите норми.

4. 9. Други (включително и отправени към други институции в т. ч. - НОИ, Регионална здравна инспекция, Агенция по храните, МВР и др., както и в правомощията на националния омбудсман, съответно препратени по компетентност) - 15

5. Направени предложения и препоръки за периода 01.01.12.2011 г. - 30.06.2011 г. - 9

5.1. Взети предвид - 4

- Препоръка за внасяне на проекти по програми на ЕС с цел изграждане на водна инфраструктура в кв. „Дъбрава“

- Препоръка за преразглеждане на издаден отказ на Община Стара Загора и съответно мотивите към него на основание извършени през последните две години законодателни промени в действащия към момента ЗУТ
- Препоръка за отстраняване на предпоставки за възникване на ПТП
- Препоръка, свързана с прилагане на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора в частта ѝ за отглеждане на животни - компаньони

5.2. Неприети - 1

- Препоръка за отмяна на Акт за установяване на публично общинско вземане

5.3. Без отговор - 4

- Препоръка за търсене на административно - наказателна отговорност от неизрядни физически лица по Закона за етажната собственост
- Препоръка, свързана с прилагането на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора в частта ѝ за отглеждане на селскостопански животни
- Препоръка за търсене на дисциплинарна отговорност от кметски наместник на населено място на територията на община Стара Загора
- Препоръка, свързана с приложение на Наредбата за обществения ред при ползване на превозни средства и общи площи на територията на община Стара Загора

РЕЗЮМЕ И ПРЕПОРЪКИ

Анализът за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора за периода 01.01.2011 г. – 30.06.2011 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.

Във връзка с всичко гореизложено в настоящия анализ, може накратко да се направят следните обобщения:

Предоставянето на електронни услуги определено се търси, а в някои случаи и се предпочита от гражданите. Неслучайно броят на подадените по електронен път жалби до

обществения посредник почти е изравнен с броя на жалбите, подадени лично. Електронната кореспонденция е светкавична, избягват се пощенски разходи, същевременно създава архивна база, не на последно място – спестява се ползването на хартия. В тази връзка препоръката на обществения посредник е да се търсят начини за разширяване на електронното обслужване на гражданите, тъй като въпроси за това как да се ползват електронни услуги чрез уеб-сайта на Община Стара Загора присъстват регулярно. Също така уеб-сайтът може да се използва за обратна връзка с гражданите за анкетно проучване на удовлетвореността им от ползването на услуги (вид на ползваната услуга, бързина на извършването, отношение на администрацията към гражданина и др.).

Общественият посредник неведнъж е поставял въпроси и отправял препоръки за провеждане на обществени обсъждания по важни за гражданството въпроси. Желателно е тази процедура да се използва не само в тесен, но и в по-широк смисъл, а не единствено там където законът изрично поставя задължение за нейното провеждане. Освен това обсъждането не бива да се схваща като форма за лобиране в полза на определени интереси, нито пък като един вид научна дискусия по даден проблем. Същевременно тук е мястото да се отбележи, че има постъпили редица запитвания от граждани именно какви са възможностите за гражданско участие в процесите на вземане на решение на местно ниво.

Любезното и приветливо отношение от страна на служителите е една от малкото безплатни, а същевременно напълно приложими мерки за повишаване удовлетвореността на гражданите от административното обслужване във време на криза. Показателно за доброто отношение на една администрация към гражданите е включително и волята да бъде дадено извинение – устно или писмено, при констатирани слабости и направени грешки по вина на административните служители. Прави впечатление, че търпеливото и човечно посрещане, изслушване и обслужване, както и честното отношение рязко повишават доверието на хората към администрацията.

04.07.2011 г.

Стара Загора

(Павлина Геренова)