

# АНАЛИЗ

## на дейността на общественения посредник на територията на община Стара Загора за периода 1 януари 2012 г. – 30 юни 2012 г.

Предоставя се на вниманието на Общински съвет – Стара Загора и на кмета на Община Стара Загора, в изпълнение на чл. 24, ал. 1 и ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на общественения посредник на територията на община Стара Загора,

### РАБОТА ПО МОЛБИ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Информация за постъпилите жалби и сигнали, съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на общественения посредник на община Стара Загора

За периода **1 януари 2012 г. – 30 юни 2012 г.** в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на общественения посредник на територията на община Стара Загора са заведени общо **93** писмени молби, жалби и сигнали, като за сравнение:

- за периода на **2011** година (01.01.2011 г. – 30.06.2011 г.) техният брой е **85**;
- за периода на **2010** година (01.01.2010 г. – 30.06.2010 г.) техният брой е **66**;
- а за същия период на **2009** година (01.01.2009 – 30.06.2009) - **62**.

#### Извод:

Налице е устойчиво покачване на броя на гражданите, потърсили помощта на институцията «обществен посредник» на община Стара Загора. Наблюденията сочат, че това се дължи както на постепенното и стабилно налагане на дейността на обществения посредник като необходима, така и на постоянната необходимост на хората да намират място, на което да поставят активно и свободно своите въпроси, тревоги, жалби и сигнали.

От регистрираните **93** жалби и сигнали, **66** са приключени с издадено становище или препоръка, което съставлява **70,96%** от всички.

Продължава работа по 27 случая, като в 5 от тези случаи се изчаква отговор, в 4 – липсва обратна връзка с жалбоподателя, но преписката все още не е приключена, в 16 случая процедурата продължава да е в ход или се изчаква допълнителна информация от жалбоподателя, 2 от информацията са постъпили до обществения посредник за сведение.

За първите 6 месеца на 2012 г. са приети, изслушани и консултирани и е даден отговор «на момента», без да се оформя преписка и на още **89** граждани и представители на юридически лица на място в приемната, по електронен път или по телефона.

Основно това са въпроси и сигнали от граждани, свързани с търсене и получаване на информация от най-разнопосочен характер по въпроси, касаещи дейността на различни институции на територията на община Стара Загора и възможността за упражняване и защита на законните лични и обществени граждански права и интереси.

#### **Най-чести въпроси:**

- ✓ Приложение на Закона за управление на етажната собственост;
- ✓ Приложение на Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилищни имоти на територията на община Стара Загора;
- ✓ Приложение на Наредбата за определянето и администрирането на местните данъци на територията на община Стара Загора;
- ✓ Приложение на Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Стара Загора
- ✓ Приложение на Наредбата за обществения ред в община Стара Загора;
- ✓ Приложение на Наредбата за реда и условията при отглеждане на животни в населените места на община Стара Загора;
- ✓ Правила за организиране дейността на детските градини в община Стара Загора
- ✓ Търсене на информация от друг характер (относно процедури по извършване на административни услуги от Община Стара Загора – най-вече ход на административната услуга, както и търсене на контакт с дирекции и отдели на Община Стара Загора);
- ✓ Търсене на помощ и информация за започване на работа, поставяне на социални проблеми както и други трудово–правни спорове и питання; също и спорове с институции и юридически лица, които не са в компетенциите на обществения посредник – най-вече мобилни оператори, кабелни и Интернет доставчици, банки и небанкови финансови институции.

## **Извод:**

Необходимо е институциите непрекъснато да търсят и прилагат нови и иновативни начини и средства за предоставяне на ясна, точна и лесно достъпна за хората информация - както информация за контакт и форми за обратна връзка, така и с особено внимание и прецизност – информация по въпроси от съществена важност, касаещи обществения интерес.

Към момента, а и занапред, дейността по предоставяне на информация от обществения посредник и неговия екип ще остава трайно преимуществена и ще продължава да бъде един от основните приоритети за институцията, тъй като обществените нагласи и очаквания я налагат като такава.

**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 – 62;
- 1.2. Получени по електронен път – 21;
- 1.3. Получени по поща – няма;
- 1.4. Получени чрез специалната пощенска кутия, разположена в Община Стара Загора - няма;
- 1.5. Постъпили устно или по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността - 4;
- 1.6. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – 6.

**При сравняване** на данните за начина на получаване на сигнали при обществения посредник, прави впечатление, че все по-предпочитан е форматът на личната среща и поставянето на проблемите на място в приемната. Най-вероятно това се дължи на факта, че приемната функционира всеки работен ден – с работно време от 8,30 до 17,30 часа, без обедна почивка, като работното време на практика съвпада с приемното. Така заявената готовност за работа „на отворени врати“ се наложи не само като декларативна форма, но стана и фактически стил на работа.

**Следващият** предпочитан начин за контакт е електронната поща. Електронната поща е отворена постоянно в рамките на работното време, като практиката е гражданите да бъдат

своевременно информирани за това, че сигналът им е приет при обществения посредник. По същия начин те получават информация и за движението по сигнала им – под формата на информация или сканирани копия на документи и кореспонденция.

**Телефонната комуникация** също е предпочитан начин за връзка с обществения посредник. От самото начало на дейността, телефонният номер на институцията е публикуван на Интернет – страницата на Община Стара Загора и обявяван нееднократно чрез местните средства за масово осведомяване. Факт е, че до този момент няма регистрирани спекулации и недобросъвестни обаждания.

**Извод:** Все по-ярко се налага заключението, че гражданите предпочитат личните (поради по-бързото и лесно изграждане на взаимно доверие) и електронните (поради по-облекчената комуникация) форми за връзка с институциите. Все по-често се определя като излишно бюрократизиране и бумажина писането на пространни жалби, молби и обяснения. Директното и прозрачно общуване спомага в значителна степен за определяне на предмета на спора и за намирането на възможно най-бързите и рационални начини за решаването му.

**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, 2012 г. – 12;
- 2.2. февруари, 2012 г. – 22;
- 2.3. март, 2012 г. – 16;
- 2.4. април, 2012 г. – 18;
- 2.5. май, 2012 г. – 13;
- 2.6. юни, 2012 г. – 12

**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, по направления:**

- 3.1. Спрямо дейността на Общинска администрация – Стара Загора, в това число и Общински дружества, детски градини и училища, кметове на населени места и кметски наместници в община Стара Загора – **62**;
- 3.2. Спрямо дейността на други институции – **31**, в това число: Дирекция „Социално подпомагане“; Отдел „Закрила на детето“; Инспекция по труда – Стара Загора; Комисия за защита на потребителите – Стара Загора; В и К – Стара Загора; РО „Национален строителен контрол“ – Стара Загора; РУ „СО“ – Стара Загора; Агенция по безопасност на храните – Стара Загора; Регионална библиотека „З. Княжески“; Гаранционен фонд; БДЖ и др.

**За сравнение:**

- за периода 01.01.2010 г. – 30.06.2010 г. това съотношение е било **50/21**,
- за периода 01.01.2011 г. – 30.06.2011 г. това съотношение е било **73/16**.

**4. Жалби и сигнали, заведени в Регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал. 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора, според резултата:**

- 4.1. Жалби, молби и сигнали, по които проверката е приключила – **66**
- 4.2. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала резултат – **38**

**Това е най-често:**

- Получаване и предоставяне на подробна и изчерпателна информация по административни процедури и осъществяване на съдействие за прилагането им на практика;
- Получаване на консултация или отговор по писмо или жалба на граждани до институция, останали без резултат до този момент;
- Извършване на проверка най-често - на място от съответния компетентен орган;
- Получаване консултация или съдействие за достъп до необходими документи, най-често при позоваване и ползване на Закона за достъп до обществена информация;
- Осъществяване на преговори и посредничество между граждани и институции или представители на институциите, с цел примиряване на спорни позиции.

4.3. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат – 24

**Това е най-често:**

- консултиране на граждани относно правата им и възможностите, свързани със спазването на административни и други процедури;
- осъществяване на контакт и/или посредничество или препоръка и насочване точно към съответната компетентната институция, която да разгледа случая и да се произнесе

4.4. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат – 4

**Това е най-често:**

- липса на конкретизация по проблема или отказ от страна на гражданина да предостави допълнителна информация, необходима за разглеждане на случая;
- в процеса на работа казусите са станали предмет на съдебен спор;
- искането от страна на жалбоподателя е било неоснователно;
- проблемът се решава по алтернативен начин и отпада от правомощията на обществения посредник.

## **5. Предложения и препоръки - 12**

Направените предложения и препоръки са в няколко направления:

- извършване на проверки по случаи, останали неизяснени или без движение в продължителен период от време;
- извършване на внезапни проверки по сигнал;
- предприемане на действия по поставени инцидентно или нееднократно проблеми от граждани;
- коригиране на становище от страна на институция.

По отношение на дадените предложения и препоръки до институциите на територията на община Стара Загора е необходимо да се има предвид, че те са дадени на базата на получени и обработени еднократни или многобройни жалби и сигнали на граждани, свързани с общината.



През 2012 година за първи път има движение по всички придвижени сигнали, направени предложения или препоръки до институциите на територията на община Стара Загора. Това се дължи както на добрата комуникация и диалога между обществения посредник и ръководителите на съответните институции, така и на факта, че има активно проследяване на движението по преписките, като без притеснения се осъществяват напомняния и срещи с отговорните лица, с оглед недопускане на това проблемите да останат неразгледани.

Следва да се отбележи, че всички институции на територията на община Стара Загора работят все по-активно с институцията на обществения посредник, което е доказателство, че общите дейности с обща цел защита на публичния интерес са все по-ценени и приемани.

### **РЕЗЮМЕ И ПРЕПОРЪКИ**

Анализът за дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора за периода 01.01.2012 г. – 30.06.2012 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 изложено в настоящия анализ, може да се направят следните изводи и обобщения:

Работата на обществения посредник на територията на община Стара Загора може да се дефинира като дейност в няколко направления:

- ✓ проследяване на действията на администрациите по подадени до администрацията (най-често с копие до обществения посредник) жалби и сигнали;
- ✓ издаване на становища по питання на граждани относно административни и други законови процедури;
- ✓ извършване на проверки по подадени сигнали и последващо сезиране на компетентната институция за поставения проблем;
- ✓ извършване на съвместни проверки заедно с компетентната институция и жалбоподателя (което се оказва един от най-добрите инструменти, понеже проблемът се поставя и разглежда на място от всички страни и се взема най-подходящото решение, удовлетворяващо страните).

Във всяка една от посочените насоки общественият посредник среща разбиране и ответна реакция от страна на институциите на територията на община Стара Загора. Особено благоприятна в това отношение е безпроблемната комуникация между кмета на общината и обществения посредник.

От началото на отчетния период в настоящия анализ прави впечатление, че връзката на кмета на Община Стара Загора и заместник – кметове на Община Стара Загора с гражданите е изключително силна. Рационалните и целесъобразни мнения и/или възражения се приемат своевременно и се разглеждат при определяне на политиката на общината. Използват се различни формални и неформални методи и форми на контакт, което разчупва рамките на общуването и създава усещане за яснота и прозрачност при работата, както и се създава чувството, че има реална възможност да се реализира действителен граждански контрол.

Същевременно, нужно е да се отчете, че има сериозно „раздвижване“ и работа по привличане на средства по големи проекти на Европейски програми, касаещи подобряване качеството на живот в Стара Загора – Интегриран воден проект за Стара Загора, Проект за туризма в областта, Проект за енергийна ефективност в обществени сгради и др. Практическата полза от тези мащабни проекти обаче често остава някак „скрита“ за обществото. В ежедневието си гражданите предпочитат, държат на и отчитат като „свършена работа“ уредеността на града, благоустройството, чистотата, удобните и качествени транспортни услуги. В това отношение също се извършва значителна дейност, но е необходимо да се знае и разбира от всички, че тази активност не е инцидентна, а перманентна, особено когато се извършва в резултат на предварително изготвена цялостна и ясна стратегия.

От началото на отчетния период на настоящия анализ се наблюдава като добра практика регулярно и навременно публикуване в Интернет – страницата на Общински съвет – Стара Загора на информация както за датите на редовните заседания на Общински съвет, но и информация за проекта за дневен ред, график на заседанията на Постоянните комисии, както и издадените становища. Самата страница е разположена на видно място в страницата на Община Стара Загора.

В края на отчетния период на настоящия анализ (м. юни) беше изнесена на видно място в Интернет – страницата на Община Стара Загора и информацията за контакт и обратна връзка със служителите. В тази връзка се чувствам длъжна да напомня, че първото предложение за



коригиране на структурата на сайта на Община Стара Загора и поставяне на въпросната информация на видно място бе от страна на обществения посредник и носи датата 22 октомври 2009 г.

Може да се помисли и за подновяване и на форума в сайта на Община Стара Загора, тъй като в момента дискусиите онлайн съществуват, но са изнесени и намират място почти изцяло в социалните мрежи. Желателно е да се изследва и възможността за създаване на секция в сайта на Община Стара Загора и Общински съвет – Стара Загора за приемане на мнения и предложения от граждани, която да дублира функциите на пощенската кутия в Центъра за информация и услуги, където предложенията могат да се подават изключително и само на хартиен носител, а това до голяма степен ограничава възможността за подаване на предложения от страна на хората в неравностойно положение например, както и на живеещите в други градове или извън границите на България старозагорци.

04.07.2012 г.

Стара Загора

(Павлина Геренова)