

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА СТАРА ЗАГОРА

АНАЛИЗ

по чл. 24. (1). от Правилника за организацията и дейността
на обществения посредник на територията на община Стара Загора

ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ И СТАНОВИЩА

26 ФЕВРУАРИ 2009 Г. - 26 АВГУСТ 2009 Г.

В изпълнение на чл. 24.(1), (2). и (3). 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.

I. Информация за постъпилите жалби и сигнали, съгласно изискванията на чл. 24. (2). т. 1. от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора

1. Обща информация

За периода 26 февруари – 26 август 2009 г. в приемната на обществения посредник на територията на община Стара Загора са заведени общо 106 писмени молби, жалби и сигнали. От тях разгледани са 90. Приключени са проверките по 77 от случаите, като общественият посредник е дал своето писмено становище или отговор. В 10 от случаите се изчаква отговор по запитване, отправено до институция, с цел събиране на допълнителна информация. В 6 от случаите се изчаква предоставяне на допълнителни данни от страна на жалбоподателя. По 13 случая работата продължава.

За същия период са изслушани и консултирани или пренасочени още близо 100 граждани, като по случаите не са заведени преписки, тъй като попадат в хипотезата на чл. 12. (2). от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, уреждащ случаите, в които той няма правомощия да се намеси.

Прави впечатление, че в значителната си част, характерът на заведените преписки засяга две, три или повече сфери, не само от компетентността на общинската администрация, но и на териториални звена на държавни органи в областта.

2. Жалби и сигнали, според начина на получаването им

1. Подадени лично в приемната – 96
2. Пристигнали по пощата – 2
3. Подадени по телефона - 8

4. Жалби и сигнали, подадени по месеци

1. Март - 9
2. Април - 17
3. Май - 18
4. Юни - 18
5. Юли - 21
6. Август - 23

II. Информация за резултати от намесата на обществения посредник, съгласно изискванията на чл. 24. (2). т. 2. и т. 3. от Правилника за организацията дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора

1. Обща информация

- 1.1. Разрешени изцяло в полза на гражданите - 29
- 1.2. Разрешени частично в полза на гражданите (по отношение на едно или няколко от исканията, както и такива, при които общественият посредник е провел преговори както с едната, така и с другата страна, с цел примиряване на позициите) - 22
- 1.3. Консултирани и/или писмено препратени по компетентност - 13
- 1.4. Жалби, молби и сигнали, без резултат за гражданите, както и такива, по които гражданите са отказали предложеното им решение - 8
- 1.5. Жалби и сигнали, разгледани, но оказали се извън правомощията на обществения посредник - 5

2. Анализ

Процентът на разрешените в полза на гражданите сигнали е сравнително висок, тъй като значителна част от тях са свързани с липса на информация или отговор, впоследствие получени със съдействието на обществения посредник. 100% е постигнат успех в случаите, когато институцията, към която е отправена жалбата е разгледала проблема в цялата му пълнота и той е разрешаван, имайки предвид частния му характер, както и необходимостта от защита на обществения интерес. Като пример могат да бъдат посочени случаи на отказан

прием в ЦДГ на територията на Стара Загора, извършване на проверка и максимално бързо и резултатно разрешаване на казус, свързан с провеждане на годишните зрелостни изпити, инициране на проверки в компетенциите на Дирекция «Инспекция по труда» - Стара Загора, довели до констатиране на сериозни нарушения на трудовото законодателство, отказ да бъде прието заявление на гражданин по Наредбата за реда и условията за разполагане на временни преместваеми съоръжения, неправомерно спрени детски надбавки, неправомерно лишаване от здравно осигуряване на майка, грижеща се за дете със 100% инвалидност, специфичен спор за отстъпено право на строеж на общинска територия, добилият голяма публичност случай със спасените от изсичане дървета на улица «Радецки», започналият извънреден ремонт за пребазиране на ЦДГ «Люляк» в квартал «Зора», спешен аварийен ремонт на прекъснат кабел на БТК и др. подобни.

За радост, по-малък е процентът на жалбите, при които намесата на обществения посредник е останала без резултат. Следва да се отбележи, че и в тези случаи продължават усилията да се търси съдействието на други компетентни или висшестоящи органи. До момента няма институция на територията на община Стара Загора, която да е отказала среща или разговор на обществения посредник за разрешаване на проблем на жител на общината. Не е наблюдаван и отказ за предоставяне на информация. В случаите, останали без резултат - поне засега, се касае за отказ на администрацията да поеме ангажимент за разрешаване на възникнал спор, като най-често тези проблеми се пренасочват за разрешаване от компетентния съд. Както е посочено в т. 1.4. от т. 1. „Обща информация“ от настоящия анализ - резултати от намесата на обществения посредник, в някои случаи гражданите отказват да приемат предложеното им решение - например при проблем с набирането на необходимия за пенсиониране стаж (4 месеца), жалбоподателят отказва предложеното му съдействие за намиране на работа. Има и случаи, в които оплакванията от незаконно строителство или дейност са се оказали неоснователни, както и случаи, в които гражданите са скрили или преиначили част от фактите, представящи случая.

В този смисъл - препоръките на обществения посредник винаги са били и ще продължават да бъдат винаги в две посоки - за взаимно уважение и взаимна култура на общуване между гражданите и институциите. Така - с

изграждане на доверие от двете страни се постига устойчиво развитие на общината, а стандартът на живот на хората се повишава.

III. Основни тенденции в подаваните сигнали за периода 26 февруари – 26 август

2009 г. и свързаните с това препоръки и предложения, направени от обществения посредник, съгласно изискванията на чл. 24. (2). т. 4. от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Стара Загора

1. Основни тенденции

Продължава тенденцията най-често гражданите да недоволстват от забавяне или липса на отговор по писмено поставени въпроси.

Често, във връзка с горепосоченото, се проявява и неудовлетвореност от отговора на администрацията, когато той е уклончив, неясен или не дава информация по конкретния въпрос. Има случаи на отговаряне «на въпроса с въпрос».

Продължават и жалбите, свързани с благоустройството, като състоянието на инфраструктурата, междублоковите пространства, вида на градинки в междублоковите пространства.

Прави впечатление и факта, че една значителна част от жалбите и сигналите се отнасят до дейността на ОДЗ и ЦДГ на територията на община Стара Загора. Необходимо е да се засили контролът там, където се осъществява една от най-важните дейности – грижата за децата и възпитанието им от най-ранна възраст.

Може да се помисли и за по-ефективен контрол върху дейността на кметовете на населени места и кметските наместници на територията на община Стара Загора, защото зачестяват жалбите и в тази посока.

2. Предложения и препоръки

За първите шест месеца от дейността на обществения посредник са направени 18 писмени предложения и препоръки, включително 3 - за

извършване на съвместни проверки. 16 от тях са адресирани до Община Стара Загора, 2 – до РИОКОЗ – Стара Загора.

Предложенията, касаещи обезпечаване дейността на обществения посредник, отправени както до кмета на Община Стара Загора, така и до председателя на Общински съвет – Стара Загора са взети предвид в по-значимите си аспекти.

От страна на общинска администрация има налице три отказа за извършване на съвместна проверка, с мотив, че общественият посредник се явява надзорен орган, който осъществява независимо наблюдение върху актовете и действията на органа на местно самоуправление и проверките по жалби и сигнали на гражданите са въпрос на собствена организация.

Две от препоръките на обществения посредник се отнасят до предприемане на действия относно грубо и неетично поведение на общински служител, както и търсене на дисциплинарна отговорност по чл. 18. (4). от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник за неспазването му от страна на общински служител (липса на отговор по поставен от обществения посредник въпрос в течение на три месеца).

По четири от предложенията, направени от обществения посредник до този момент липсва отговор (става дума за гарантиране на прозрачност при годишния прием в първа група на ЦДГ на територията на община Стара Загора, преразглеждане статута на бившата ЦДГ № 5, понастоящем използвана за база на АБ «Изток», масова проверка на наематели на общински жилища в бл. 55 на кв. «Три чучура – юг», налагане на санкции при просрочени задължения към «В и К» ЕООД - Стара Загора от страна на наематели на общински жилища).

Едно от предложенията на обществения посредник считам за прието от страна на общинска администрация. То касае провеждане на предварително широко обсъждане на дейности, засягащи интересите на населението. Изключително радващо е, че постигането на координация между действията на гражданите, обществения посредник и администрацията води до конкретни положителни резултати.

Взето е предвид и в момента се извършва техническото изпълнение по още едно от предложенията на обществения посредник, а именно – поставяне на информация с телефон за връзка при повреда на автоматите за паркиране в

«Зелена зона». Липсата на информация за контакт в този случай беше причина за нееднократни жалби и недоволства от страна на гражданите.

IV. 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 ориентирани 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.

V. Резюме и предложения до Общински съвет – Стара Загора

В резюме следва да се отбележи, че фигурата на обществения посредник бързо намери своето място в публичните отношения на територията на община Стара Загора. Това доказва, че действително е съществувала необходимост от създаването на тази институция. Големият брой подадени оплаквания и сигнали сочат, че хората обличат в доверие обществения посредник. Оценен от гражданството е фактът, че в повечето случаи - след неговата намеса, реално «нещата се задвижват». В рамките на тези шест месеца бяхме свидетели и на безпрецедентен случай на позитивно сътрудничество и взаимодействие, със съдействието на обществения посредник, между представители на гражданското общество, общински служители и бизнес-инвеститори за постигане на най-добрия начин за осъществяване на проект (пространството между МОЛ «Галерия» по улица «Радецки»). Всички заинтересовани

в този случай се обединиха около идеята, че предварителното информиране и обсъждане на важни проекти, засягащи общи интереси, е мъдро решение, спестяващо време и нерви и печелещо доверие. В тази връзка общественият посредник връчи и първата си референция за активна гражданска позиция.

Предложения:

1. **Необходимо е засилване на контролните функции по изпълнението на приети от Общински съвет – Стара Загора решения.**
2. **Има нужда да се даде широка публичност на приемните дни и часове на общинските съветници. Гражданите все още идентифицират местната власт основно със служителите в общинската администрация и не оценяват възможностите за общуване с общинските съветници като представители на органа за местно самоуправление.**

град Стара Загора

27 август 2009 г.

Обществен посредник

(Павлина Геренова)