

АНАЛИЗ

на дейността на общественения посредник
на територията на община Стара Загора

за периода

1 януари 2013 г. – 30 юни 2013 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 обществения 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 обществения посредник на община Стара Загора

За периода **1 януари 2013 г. – 30 юни 2013 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 вписани общо **182** молби, жалби, сигнали и питания от граждани и организации от различен характер.

В сравнение със същите периоди на предишните години, от началото на работата на обществения посредник, а именно – 2009 г., 2010 г., 2011 г. и 2012 г., наблюденията сочат, че се запазва устойчивата тенденция броят на хората, потърсили помощта на институцията да е от порядъка на 160 – 180 на шестмесечие, с лека, но също устойчива насока към покачване.

Забележка: В регистъра на жалби и сигнали по чл. 14, ал 4 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник от началото на 2013 година се вписват всички въпроси, жалби и сигнали, независимо от начина им на подаване, както и независимо от това дали решаването на проблема се осъществява на момента, или е необходимо извършване на допълнителна проверка и събиране на още данни и сведения. Тази промяна се наложи с цел по-ясен поглед върху проблематиката на въпросите, както и с цел изготвянето на по-подробен и отчетлив анализ за дейността.

От регистрираните 182 жалби и сигнали, 158 са приключени с издадено становище или препоръка, независимо от резултата, което съставлява 86,81% от всички.

Продължава работата по 24 случая, като в 15 от тях се прави проверка на основание чл. 12 (1) т. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник и процедурата е в ход, в 8 липсва обратна връзка с жалбоподателя или се изчаква допълнителна информация от него, като преписката все още не е приключена, в 1 случай информацията е постъпила до обществения посредник за сведение.

Извод:

Запазващият се и дори увеличаващ се брой на хората, които търсят помощта и съдействието на обществения посредник за разрешаването на тревожешите ги въпроси, говори че институцията е намерила своето трайно място в обществения живот на старозагорци. Още по-красноречив е фактът, че хора, които са потърсили веднъж институцията по определен проблем, след време отново се обръщат към нея при възникнали нови въпроси за разрешаване, както и препоръчват обществения посредник като алтернативно средство за защита на правата и законните интереси 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 – 120;
- 1.2. Получени по електронен път – 27;
- 1.3. Получени по поща, както и чрез специалната пощенска кутия, разположена в Община Стара Загора - 2;
- 1.4. Постъпили по телефон, за които е съставен протокол по чл. 22 от Правилника за организацията и дейността - 30;
- 1.5. Случаи, в които общественият посредник е действал по своя инициатива, на основание чл. 12, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността – 3.

Личният контакт на място в офис-приемната продължава да бъде категорично предпочитания от гражданите формат за връзка. Възможността за диалог, за директно поставяне на въпросите и проблемите, както и реалното им пряко „очи в очи“ дискутиране с обществения посредник или правния сътрудник и търсенето на конструктивно решение или предприемане на действия, се затвърждава като най-резултатния начин на работа.

Телефонната комуникация леко измества от началото на 2013 година от второто място електронната връзка. Този факт се наблюдава за пръв път и вероятно се дължи на това, че гражданите отново залагат на директния, но по-бърз контакт с институцията. Телефонната връзка най-често се използва при търсене на информация, а най-често очакванията са тази информация да бъде предоставена на момента.

Следващият предпочитан начин за контакт е електронната връзка. Служебната електронна поща е отворена постоянно в рамките на работното време и също дава възможност за осъществяване на контакт без забавяне. Като алтернативен начин за електронна връзка, прави впечатление че все по-често и активно се използват и социалните мрежи – за подаване на сигнал, за питане или предложение.

Извод: Прозрачността и откритостта в работата на обществения посредник, заявявана нееднократно и поддържана през годините, която е вменена и в Правилника за организацията и дейността се оказва един от най-важните фактори за поддържането на доверието у гражданите спрямо институцията. Запазването на комуникацията в градивна форма, тоест – в посока на търсене на решение на проблемите и продължаващото носене на отговорност за направените препоръки се оценява високо от гражданите.

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, 2013 г. – 30;
- 2.2. февруари, 2013 г. – 28;
- 2.3. март, 2013 г. – 29;
- 2.4. април, 2013 г. – 29;
- 2.5. май, 2013 г. – 30;
- 2.6. юни, 2013 г. – 36.

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. По отношение на Общинска администрация – Стара Загора - **69**;
- 3.2. По отношение на дейността на други институции – **113**

В това число:

- 3.2.1. Регионални структурни звена на държавната администрация, в това число: Дирекция „Социално подпомагане“, Регионална здравна инспекция, Регионален инспекторат по образованието, ОД „Инспекция по труда“, РО „НСК“, НОИ – Стара Загора, ТД на НАП – Стара Загора, МВР, КАТ, Затвора – Стара Загора и др. – **25**;
- 3.2.2. По прилагането на Закона за управление на етажната собственост – **19**;
- 3.2.3. По отношение на дейността на доставчици на обществени услуги – „В и К“ – Стара Загора; EVN; мобилни и кабелни оператори – **27**;
- 3.2.4. Други органи и проблеми – Народно събрание, Главен прокурор, Министър на правосъдието ДФ „Земеделие“, Комисия за защита на личните данни, Закон за защита на потребителя и др. – **42**.

Според конкретната проблематика сигналите и жалбите се разпределят по следния начин:

- Правила и процедури при потребление на обществени услуги – 26;
- Липса или труден достъп до информация (включително и информация за контакт) - 26;
- Социални проблеми (пенсии и социални помощи, издръжки, социални придобивки и др.) – 22;
- Процедури по прилагане на Закона за управление на етажната собственост – 19;
- Градска инфраструктура (улично осветление, паркиране и др.) - 13
- Образование (предимно прием в ЦДГ и училища) – 10;
- Екология (включително проблеми с домашни и улични кучета и котки) – 9;
- Информация за дължими местни данъци и такси – 5;
- Проблеми със собствеността, свързани с кадастър и регулация – 5;
- Разполагане на временни преместваеми съоръжения – 4;
- Проекти за градска среда – 3;
- Кметове на населени места и кметски наместници – 3;
- Обществени поръчки – 2;
- Здравеопазване (по Закона за здравето и Наредба за медицинската експертиза на работоспособността) – 2;
- Защита на личните данни – 2;
- Организация и провеждане на избори – 1;
- Транспорт – 1;
- Права на лишени от свобода -1;
- Други проблеми – 28.

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 – **158**

4.1.1. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала резултат – **71 (44,93%)**.

4.1.2. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е имала частичен резултат – **69 (43,67%)**.

4.1.3. От тези по т. 4.1. - случаи, в които намесата на обществения посредник е останала без резултат – **15 (9,49%)**.

5. Предложения и препоръки за периода 01.01.2013 г. – 30.06.2013 г. – 5

Предложенията и препоръките за първото шестмесечие на 2013 г. са отправени предимно към регионалните структурни звена на държавната администрация и са взети предвид.

РЕЗЮМЕ И ПРЕПОРЪКИ

Извод: В резултат на изнесените цифри и данни, може да се направи основният извод, че Общинска администрация – Стара Загора отдавна вече не е „първенец“ по насочените към обществения посредник сигнали и жалби от граждани. Съотношението жалби и сигнали спрямо Община Стара Загора и жалби и сигнали спрямо други институции е **69/113**. Посредничеството между гражданите и отделните администрации до голяма степен играе роля за постигането на този резултат, който е от полза най-вече за жителите на община Стара Загора, но не на последно място и за Община Стара Загора, като най-действен партньор по отношение на дейността на обществения посредник към този момент.

Проблем при администрациите продължават да бъдат:

1. **Недостатъчната яснота у гражданите къде точно да насочат жалбата или сигнала си.** Често е налице отказ от приемане на жалба или сигнал с мотива, че конкретната институция не е компетентната страна по случая – или е налице казуса „Това не е за нас...“. Тук точно е една от приоритетните дейности на обществения посредник, който помага на засегнатите граждани относно формулирането на проблема и насочването му по компетентност.

2. **Осъществяването на бърз и директен контакт с точния служител на различните администрации.** С цел избягване на този проблем, добре е – особено при ползване на годишен отпуск и др. от страна на отговорен служител, да има ясна регламентация на заместването, тъй като се получават „пробойни“ в дейността, особено през летните месеци и около почивни и празнични дни.
3. **Осъществяването на директен контакт** се оказва повод за чести питання. Препоръчва се администрациите да изнасят на видно място в уеб-сайтовете и фронт-офисите си дните и часовете за прием, както и информация за служебен контакт по телефон или електронна поща.
4. **Липсата или трудният достъп до информация от различните институции започва да отстъпва по значимост, но са налице подобни сигнали.** В тези случаи се препоръчва - при извършване на проверка и изготвяне на отговор от страна на администрациите до жалбоподател, особено след извършване на проверка – да се прилага копие от констативен протокол или поне номер и дата на извършените и документирани констатации. Това помага на жалбоподателите да се уверят в истинността и достоверността на предлаганата им като отговор информация.
5. Причина за недоволство са и случаи на **пропускане на срокове за реакция от страна на граждани в законоустановен срок** поради неинформираност (често обява, излязла в Държавен вестник или в местна медия се оказва недостатъчна). В този случай, особено при инвестиционни намерения, може да се използва помощта и съдействието на управителите на етажни собственоности, чрез които евентуално засегнатите лица да бъдат своевременно и адекватно информирани.
6. **Неспазването на поети ангажменти в срок** също присъства като аргумент за жалба. Като препоръка може да се формулира - внимателно и коректно подаване на информация спрямо гражданите за очаквания срок за изпълнение или решаване на проблема. Гражданите приемат тази информация и очакват изпълнението й стриктно.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Институцията на обществения посредник на територията на община Стара Загора функционира от 2009 година и за втори мандат. Този факт, предвид множеството проблеми пред общините в България, както и сложната социална и политическа обстановка в страната в момента, определено затвърждава имиджа на Стара Загора като модерен, европейски град, а представата за местните власти се доизгражда като за открити към хората, вслушващи се и търсещи решаване на проблемите им.

Неоспорим факт е, че при демократично управление гражданите и гражданското общество са основният коректив и активен участник в процесите на вземане на решения и изработването на политики в отстояване на интересите на гражданите и защита на техните права. В този смисъл диалогът и доверието, партньорството и взаимното уважение между институциите, наред с прозрачността и почтеността са едни от ключовите моменти в реализирането на успешни политики и добро управление.

От месец май 2013 г., месец след преизбирането му за втори мандат, общественият посредник на територията на община Стара Загора беше избран и за председател на Националното сдружение на местните общественици посредници в Република България. В това си качество, старозагорският местен омбудсман се ангажира да продължи да представя по най-добрия начин община Стара Загора не само на местно, но и на национално и европейско ниво.

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.

09.07.2013 г.
Стара Загора

Обществен посредник на територията на
община Стара Загора:

(Павлина Делчева)