

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК ЗА ОБЩИНА ПАЗАРДЖИК
РЕГИСТРАЦИОНЕН ИНДЕКС И ДАТА
Изм. № 9/07.01.2022 гл.
Вх. №

ОБЩИНСКИ СЪБЕТ - ПАЗАРДЖИК п. код 4400
РЕГИСТРАЦИОНЕН ИНДЕКС И ДАТА
№ 27/19.01.2022г.
Срок за изпълнение

*До
Г-н Харалампиев
за сведение.*

ДО
Г-Н ХАРИ ХАРАЛАМПИЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ОБЩИНСКИ СЪБЕТ
ПАЗАРДЖИК

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ХАРАЛАМПИЕВ,

Представям Ви Годишен доклад за дейността на обществения посредник на община Пазарджик през 2021 год. на основание чл. 36, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник на община Пазарджик.

Приложение: съгласно текста 1 брой папка.

С УВАЖЕНИЕ;

I

Обществен посредник

14.01.2022 год.

Пазарджик

ПАЗАРДЖИК

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА ПАЗАРДЖИК ПРЕЗ 2021 ГОД. / 01.01.2021 ГОД. – 31.12.2021 ГОД./

/На основание чл. 36, ал. I от Правилника за дейността на обществения посредник на община Пазарджик/

Годишният доклад за дейността на обществения посредник през 2021 год. се представя на основание чл. 36, ал. I от Правилника за дейността на обществения посредник на община Пазарджик при съблюдаване на разпоредбата на чл. 37, ал. 1 от същия правилник.

На основание чл. 35 от Правилника за дейността на обществения посредник съм представил анализи за постъпилите жалби и сигнали за I-то и II-то четиримесечие на 2021 год. и същите са разгледани и приети от Общински съвет - град Пазарджик.

Като раздел от настоящия годишен доклад представям и анализ на постъпилите жалби и сигнали за III-то четиримесечие на 2021 год. с оглед установената практика, която не в противоречие с разпоредбите на Правилника за дейността на обществения посредник за дейността на обществения посредник на община Пазарджик за разглеждане ведно с годишния доклад.

РАЗДЕЛ I

Анализ за постъпилите жалби и сигнали при обществения посредник на община Пазарджик на основание чл. 35 от Правилника за дейността на обществения посредник

за периода от 01.09.2021 год. до 31.12.2021 год.

През III-то четиримесечие на 2021 год. в приемната на обществения посредник са постъпили 15 броя писмени жалби и сигнали и 9 броя устни такива.

Съпоставяйки тези данни с постъпленията през I-то четиримесечие на 2021 год., а именно 9 броя писмени жалби и 12 броя устни такива и през II-то четиримесечие на 2021 год. съответно 10 броя писмени жалби и сигнали и 9 броя устни такива, може да се направи изводът, че макар и да е налице известно увеличение, фактически е налице равномерно постъпление на писмени и устни жалби и сигнали през предходната 2021 година.

Писмени жалби и сигнали

Съдържанието, исканията, предприетите действия и резултатите от тях са следните по реда на тяхното постъпване:

1. Жалба против действията на Банка ДСК- АД, изразяващи се според жалбоподателя в неоснователен отказ да получи полагащите му се 2/3 от закрыта банкова сметка на покойния му баща.

В резултат на проверката и след съобразяване с нормативните изисквания, искането на жалбоподателя е удовлетворено, като същевременно не са установени нарушения от страна на Банка ДСК – АД.

2. Жалба против премахването на забранителни табели за достъп на кучета в резултат на строителни дейности в междублоковото пространство между улиците „Антим I”, „Дунав” и „Димитър Греков”, които не са възстановени.

Отговор от община Пазарджик до момента не е получен.

Изпратено е напомнително писмо по смисъла на чл. 34 от Правилника за дейността на обществения посредник.

3. Оплакване срещу администрацията на Информационен център към община Пазарджик за неоснователно неспазване на срока за получаване на исканите документи.

Жалбата е неоснователна.

Видно от отговора документите са изготвени и предадени на посочената дата.

4. Искане за осигуряване на автобусна линия между село Гелеменово и град Пазарджик в почивните дни.

Отговор до момента не е получен.

Изпратено е напомнително писмо по смисъла на чл. 34 от Правилника за дейността на обществения посредник.

5. Жалба против отказа жалбоподателят да бъде настанен в Дома за стари хора в град Пазарджик.

При извършената проверка не са констатирани нарушения.

Установено е, че жалбоподателят не отговаря на законите изисквания за настаняване в Дома.

6. В жалбата се твърди, че въпреки подадените заявления за пенсиониране, за уточняване на трудовия стаж в Република Гърция и за отпускане на лична пенсия поради инвалидност, жалбоподателката не е получила отговор.

От отговора се установява, че по първите две искания няма произнасяне, тъй като по тях тече процедура по изясняването им.

Междувременно е констатирано, че по искане на жалбоподателката е прекратено производството за отпускане на лична пенсия за осигурителен стаж и възраст и е отпусната пенсия за инвалидност поради общо заболяване.

7. Жалба против некачествен ремонт пред блок № 73 на бул. „Княгиня Мария Луиза” в град Пазарджик, факт, който създава проблеми особено през дъждовно време.

Видно от отговора е установено, че липсва спешност от ремонт, тъй като настилката е добра.

Същевременно е поет ангажимент площта пред административния адрес незначително да бъде коригирана като ниво.

8. Жалба със същото съдържание, подкрепена от 6 граждани от Пазарджик, с която се изразява неудовлетвореност от отговора по предходната и се настоява за незабавни мерки.

Жалбоподателят е уведомен, че регистрираните заявления за ремонт ще бъдат изпълнени поетапно.

9. Искане за предоставяне на по-голямо общинско жилище, тъй като ползваното в момента не отговаря на нуждите на семейството.

Молителят е уведомен, че в момента община Пазарджик не разполага със свободни жилищни имоти общинска собственост.

10. Жалба с искане „да бъде намерена нормална човешка работа”

Същата е оставена без разглеждане, тъй като удовлетворяването на искането е извън правомощията на обществения посредник.

Независимо от това са дадени указания за начина, по който следва да се действа.

11. Жалба с твърдение, че жалбоподателката, нейният син и нейната дъщеря са обект на психологически тормоз от техни съседи.

По този повод същата е подала жалба в участъка на МВР, но била изгонена, а жалбата скъсана.

При извършената обстойна проверка не са потвърдени фактите, изложени в жалбата.

12. Молба за изпълнение в цялост на заповед на кмета на община Пазарджик за окастряне на дървета, с оглед избягване на опасност от инциденти.

Към момента отговор не е получен.

Изпратено е напомнително писмо по смисъла на чл. 34 от Правилника за дейността на обществения посредник.

13. Жалба с искане да се опростят неплатени задължения, дължими от починалата майка на жалбоподателката.

Отговор до момента не получен.

Изпратено е напомнително писмо по смисъла на чл. 34 от Правилника за дейността на обществения посредник.

В резултат е получен отговор, от който е видно, че жалбата е уважена.

14. Жалба с повторно искане за отстраняване на два броя дървета пред дома ѝ, тъй като същите създават реална опасност за имуществото и здравето на гражданите.

Срокът за отговор не е изтекъл.

15. Жалба с твърдение, че неправилно отдел „МДТ” към община Пазарджик задължава жалбоподателя да заплати местните данъци и такси.

Видно от отговора, на жалбоподателя са дадени необходимите разяснения и начина за решаване на поставения от него проблем.

От изложеното се налагат следните изводи:

Няма промяна в тенденцията преобладаващият брой писмени жалби и сигнали да се отнасят към дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

От постъпилите общо 15 броя писмени жалби и сигнали по 11 броя от тях се отнасят до тези органи.

Останалите писмени жалби и сигнали се отнасят до дейността на Банка ДСК-АД – 1 брой, НОИ – 1 брой, РУ на МВР – Пазарджик – 1 брой.

Един брой писмена жалба е оставена без разглеждане, тъй като решаването на поставения проблем е извън правомощията на обществения посредник.

През анализирания период не са постъпвали писмени жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на други държавни органи и институции.

Продължавам практиката си да приемам писмени жалби и сигнали, подадени от граждани на други общини.

За съжаление е увеличен броят на писмените жалби и сигнали, по които се е наложило да се приложи чл. 34 от Правилника за дейността на обществения посредник, тъй като не е спазен срокът за отговор от съответния адресат, установен със същия правилник.

През I-то четиримесечие на 2021 год. това се е наложило в 3 случая, а през II-то четиримесечие на с.г. в 1 случай и в III-то в 4 случая.

Анонимни жалби и сигнали през този период не са постъпвали.

Няма промяна в констатацията, че органите на местното самоуправление и техните администрации, сезирани от гражданите чрез техните писмени жалби и сигнали, в рамките на своите правомощия се отнасят професионално и обективно при разглеждането и решаването на поставените от гражданите проблеми.

Устни жалби и сигнали

Съдържанието, исканията, предприетите действия и резултатите по тях са следните по реда на тяхното постъпване:

I. Оплакване, че е отказана безплатна правна помощ за предстоящо исково производство.

Разяснени са начинът и условията за получаване на такава помощ.
Случаят е извън правомощията на обществения посредник.

2. Оплакване от служители в общинския информационен център за неспазване на посочената дата за издаването на искан документ.

Постъпила е и писмена жалба. /Виж резултата в раздела за писмени жалби и сигнали/.

3. Предложение за откриване на автобусна линия от село Гелеменово до град Пазарджик в почивните дни.

Постъпила е и писмена жалба. /Виж резултата в раздела за писмени жалби и сигнали/.

4. Оплакване с твърдение, че жалбоподателката не е допусната от общинската администрация да се запише за среща с кмета.

Същата не желае да даде обяснение спазила ли е съответния ред.

Независимо от това са дадени съответните указания.

5. Жалба против неоснователен отказ за постъпване в Дом за стари хора.

Постъпила е и писмена жалба. /Виж резултата в раздела за писмени жалби и сигнали/.

6. Оплакване от НОИ-ТО- Пазарджик за непроизнасяне по заявление за отпускане на лична пенсия.

Постъпила е и писмена жалба. /Виж резултата в раздела за писмени жалби и сигнали/.

7. Оплакване за психологически тормоз от съседи на жалбоподателката и отказ на служител на МВР да вземе отношение.

Постъпила е и писмена жалба. /Виж резултата в раздела за писмени жалби и сигнали/.

8. Молителят твърди, че е завел гражданско дело за делба, но впоследствие е заявил, че се отказва от иска.

Разяснено му е, че при отказ от иска делото се прекратява.
Случаят е извън правомощията на обществения посредник.

9. Искане за преместване на контейнери за смет, които в момента са поставени под терасата на жалбоподателката.

Дадени са указания и препоръки.

От изложеното могат да се направят следните изводи:

От общо постъпилите 9 броя устни жалби и сигнали по 5 броя от тях се отнасят до органите за местно самоуправление и техните администрации.

Останалите устни жалби и сигнали се отнасят да дейността на НОИ – 1 брой и РУ на МВР – 1 брой.

Два броя от тези жалби засягат проблеми извън правомощията на обществения посредник, тъй като са в прерогативите на съдебната власт.

По пет броя устни жалби и сигнали са подадени писмени такива.
/Виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

И през този период съм приемал граждани, търсещи съдействие и информация по стоящи пред тях проблеми, които са заявили несъгласие да бъдат регистрирани.

Независимо от това в рамките на моите правомощия съм давал съответните препоръки и указания с оглед защита на техните права и законни интереси.

И през този анализиран период приемането на постъпващите писмени и устни жалби и сигнали, администрирането им, разглеждането, решаването, уведомяването и комуникацията с адресатите им е извършвано съгласно Правилника за дейността на обществения посредник.

По-конкретна информация за съдържанието, движението и резултата по всяка жалба и сигнал се съдържа в регистрите, водени от обществения посредник и са на разположение на желаещите да я получат.

РАЗДЕЛ II

Годишен доклад за дейността на обществения посредник за периода от 01.01.2021 год. до 31.12.2021 год.

За периода от 01.01.2021 год. до 31.12.2021 год. в приемната на обществения посредник са постъпил общо 34 броя писмени жалби и сигнали, като през I-то четиримесечие на 2021 год. са постъпили 9 броя, през II-то – 10 броя и през III-то – 15 броя.

През същия период са постъпили общо 30 броя устни жалби и сигнали, като през I-то четиримесечие са постъпили 12 броя, през II-то – 9 броя и през III-то – 9 броя.

Общо през 2021 год. са постъпили 64 броя писмени и устни жалби и сигнали.

В сравнение с постъпленията на писмени и устни жалби и сигнали с предходните години, а именно през 2017 год. – 117 броя, през 2018 год. – 123 броя, през 2019 год.- 123 броя, през 2020 год. – 72 броя и през отчетната 2021 год. – 64 броя, е налице тенденция за намаляване броя на постъплението на писмени жалби и сигнали.

Без да претендирам за изчерпателност причините за това състояние може да намерят обяснение в няколко посоки.

Безспорно е, че постъплението на писмени и устни жалби и сигнали е пряка функция на дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации и държавните органи и институции.

Това е определящо и пряко влияе на броя на постъплението на жалби и сигнали.

Това е така защото, когато тези органи извършват своята дейност законосъобразно, обективно, с необходимия професионализъм в рамките на разумния срок, то правата и законните интереси на гражданите не се нарушават и липсват основания за подаване на жалби и сигнали.

Същевременно наличието на институция „Обществен посредник“ и възможността той да се намеси при отстояване на тези норми, е гарант тези органи да изпълняват своите дейности законосъобразно с оглед защитата на правата и законните интереси на гражданите.

Не може да се пренебрегне и обстоятелството, че личният и обществен живот в България протича в условията на тежка криза, свързана с ковид пандемията, което доведе до промяна на начина на живот и че основните усилия са насочени към преодоляване на предизвикателствата, породени от тази ситуация.

И през тази година са постъпили жалби, подкрепени от много граждани, които са отразени в съответните анализи.

И през 2021 год., както и през предишните години, е трайна тенденцията за най-значителен брой жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

От постъпилите общо 34 броя писмени жалби и сигнали 18 броя се отнасят до дейността на тези органи, а при постъпили общо 30 броя устни жалби и сигнали – 12 броя.

Фактически от общо постъпилите 64 броя писмени и устни жалби и сигнали 30 броя имат за предмет тяхната дейност.

Останалите писмени и устни жалби и сигнали се отнасят до дейността на банкови институции, В и К, ТП на НОИ, електроразпределителни дружества, Агенция за заетостта– Бюро по труда, Социално подпомагане, МВР.

За съжаление през настоящата година значително е увеличено приложението на чл. 34, ал.1 от Правилника за дейността на обществения посредник, т.е. липсва отговор от адресата на жалбата в установения срок.

През 2020 год. тези случаи са били 5 броя, а през 2021 год. – 8 броя.

Това е индикация, че явно съществува проблем, който в рамките на взаимодействието между обществения посредник и адресатите на жалбите и сигналите следва да бъде отстранен, като се изяснят причините и съответните органи коригират дейността си по начин, недопускащ това нарушение.

През отчетната година рязко са намалели случаите, в които се поставят проблеми, разрешаването на които е извън правомощията на обществения посредник, а именно 2 броя.

Резултатът по всяка една от постъпилите жалби и сигнали е отразен в приложените към този доклад три броя четиримесечни анализи.

За съжаление това не се отнася до 8 броя случаи, по които не е отговорено в установения срок, което е наложило приложението по чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

В останалите случаи отговорите, получени от органите за местно самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции по проблемите, поставени в жалбите и сигналите, са обективни, законосъобразни и отговарят в пълнота на поставените въпроси.

Поради това може да се приеме, че сезирането с жалби и сигнали е дало резултат.

Разбира се, не във всеки случай резултатът е изцяло положителен, но дори когато се приеме, че жалбата е неоснователна, освен че се посочват причините за това, гражданите се информират за техните пропуски, както и законосъобразния път и начин за постигане на желанието от тях резултат.

В дейността си като обществен посредник се стремя да осъществявам и гарантирам връзката в рамките на моите правомощия между органите за местно самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции и гражданите с цел защита на техните права и законни интереси.

Правя необходимото и за утвърждаване на авторитета на органите за местно самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции, като считам, че тези две цели са взаимно свързани и това е в интерес на обществото и на отделния гражданин.

Приложение:

1. Анализ на постъпилите жалби и сигнали за периода 01.01.2021 год.- 30.04.2021 год.- 1 брой.
2. Анализ на постъпилите жалби и сигнали за периода 01.05.2021 год.- 31.08.2021 год. – 1 брой.

С УВАЖЕНИЕ:

Г
Обществен посредник

14.01.2022 год.

