

АНАЛИЗ

**на постъпилите жалби и сигнали при обществения посредник на
община Пазарджик
за периода от 01.01.2022 год. до 30.04.2022 год. на основание чл. 35 от
Правилника за дейността на обществения посредник**

През първото четиримесечие на 2022 год./01.01.2022 – 30.04.2022 год./ в приемната на обществения посредник са постъпили 12 броя писмени жалби и сигнали и 8 броя устни жалби и сигнали.

Съпоставяйки тези данни с постъплението през трите четиримесечия на 2021 год., а именно - през първото 9 броя писмени жалби и сигнали и 12 броя устни такива, през второто съответно 10 броя писмени и 9 броя устни жалби и сигнали и през третото 15 броя писмени и 9 броя устни жалби и сигнали, може да се направи изводът, че същото е сравнително равномерно.

И през настоящия анализиран период, както и през предходните, съм приемал граждани, които са търсили информация по различни въпроси и са търсили решение на проблеми, стоящи пред тях, които по лични причини не са пожелали да бъдат регистрирани.

По същество техните жалби и сигнали не са анонимни, поради което в рамките на правомощията ми на обществен посредник те са получавали съответните указания и препоръки.

Писмени жалби, молби и сигнали

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

1. Жалба, с която фактически се прави искане за опростяване на неплатени задължения, дължими от починалата майка на жалбоподателката през 2000 година.

Резултатът по жалбата е положителен.

2. Жалба против оценка на работоспособността на жалбоподателката, извършена от I-ви състав на ТЕЛК към „МБАЛ Пазарджик“ АД с твърдение за несъобразяване със здравословното ѝ състояние.

До момента не е получен отговор от адресата на жалбата.

Изпратено е напомнително писмо на основание чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

3. Предложение с искане за промяна на разписанието на автобусния график по линията град Пазарджик – село Гелеменово.

Видно от отговора предложението не е прието за основателно с оглед на констатирано намаление на пътникопотока.

4. Молба за разяснение на въпроси, свързани с подновяване на действието на свидетелство за правоуправление на МПС с оглед изтичане на срока на валидност.

Чрез отговора на ОД на МВР, сектор „Пътна полиция” град Пазарджик са посочени необходимите документи за подмяната на СУМПС.

5. Постъпил сигнал за ограничаване достъпа на кучета без повод и поставяне на забранителни табели на улиците „Антим I”, „Дунав” и „Димитър Греков” и детските площадки на територията на квартала.

Сигналят е приет за основателен от община Пазарджик и след оглед на място е поет ангажимент да се уважи искането.

6. Молба за изпълнение в цялост на заповед на кмета на община Пазарджик за окастриане на дървото пред дома на молителя.

Молбата е основателна и е разпоредено изпълнението на заповедта.

7. Молба от 8 граждани на Пазарджик за предприемане на мерки за спазване на нормативните изисквания при отглеждането на куче от техен съсед, който не се съобразява с тях, в резултат на което молителите са подложени на денонощен стрес.

Към момента не е получен отговор от община Пазарджик.

Изпратено е напомнително писмо на основание чл. 34, ал. 1 от Правилника да дейността на обществения посредник.

8. Молба за отпускане на средства за погребение на починалия баща на молителя, който е единственият наследник, тъй като няма парични средства за това.

Видно от отговора на дирекция „Социално подпомагане”- град Пазарджик е депозирано заявление-декларация по реда на чл. 16, ал. 1 от ППЗСП, което е в процес на обработка.

9. Сигнал от обществения посредник на община Пазарджик до дирекция „Социално подпомагане”, отдел „Закрила на детето”- град Пазарджик относно лица, занимаващи се с просия в централната част на Пазарджик и особено по отношение на немалка част от тях, които извършват тази дейност, „подпомагани” от малолетни лица, включително бебета, без да се съобразяват с общоприети норми, атмосферни условия и липса на елементарна хигиена, което поставя в реална опасност здравето, живота и психическото им развитие, поради което следва да се предприемат още по-категорични и постоянни мерки в тази насока.

В отговора на адресата се посочват предприетите мерки.

10. Жалба, отнасяща се до управление и поддържане на общите части на етажната собственост.

В отговора са посочени текстовете от ЗУЕС, относими към поставените проблеми и начина, по който жалбоподателката може да постигне тяхното решаване.

11. Жалба с твърдение, че неоснователно е отказано да се извърши проверка относно нерегламентирано поставяне на маси и столове пред магазин в град Пазарджик и неспазване на нормативните изисквания за работно време.

Срокът за отговор не е изтекъл с оглед разпоредбите на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

12. Питане до управителя на „Йеттел България“ ЕАД, в което се твърди, че неоснователно и по неподходящ начин е отказано на вносителю му от служители на дружеството да му бъдат предоставени искани от него документи, относими със сключения договор.

Срокът за отговор не е изтекъл с оглед разпоредбите на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

От изложеното се налагат следните изводи:

И през този анализиран период е налице явно трайната тенденция преобладаващият брой писмени жалби и сигнали да се отнасят към дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

От общо постъпилите 12 броя писмени жалби и сигнали 7 броя имат за адресат тези органи.

Това обстоятелство е обусловено от факта, че дейността на тези органи е най-тясно свързана със законните права и интереси на гражданите.

Останалите писмени жалби и сигнали се отнасят до дейността на дирекция „Социално подпомагане“ - Пазарджик – 2 броя, ОД на МВР, сектор „Пътна полиция“ - Пазарджик – 1 брой, дружество „Йеттел България“ ЕАД – 1 брой, ТЕЛК към МБАЛ Пазарджик – 1 брой.

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

С оглед данните от предходните периоди се налага изводът, че тази тенденция е трайна.

Не е преустановена практиката на обществения посредник на община Пазарджик да приемам жалби на граждани от други общини – постъпила е една жалба, която е разгледана и решена.

През първото четиримесечие на 2022 год. не са постъпвали писмени жалби и сигнали с предмет извън правомощията на обществения посредник, както и такива от правомощията на съдебната власт.

Не са постъпвали и анонимни жалби и сигнали.

И през този период обаче се е наложило по два броя жалби да се приложи чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник поради неспазване на срока за отговор, установен със същия правилник.

Независимо, че броят на тези случаи не е значителен, органите, допускащи това нарушение, следва да положат усилия за недопускането му.

Във всички такива случаи са изпращани напомнителни писма и в крайна сметка няма неразгледана и нерешена жалба или сигнал.

И през този анализиран период комуникацията ми с органите на местно самоуправление и техните администрации и другите държавни органи и институции е на основата на взаимодействие и съдействие в рамките на законовите изисквания и нормативната уредба при разглеждането, проверката и решаването на проблемите на гражданите на необходимото професионално ниво.

Устни жалби, молби и сигнали

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

1. Питане за начина на на подмяна на СУМПС и необходимите документи за това.

Дадени са необходимите указания.

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

2. Жалба с твърдение, че обслужващата го „Банка ДСК” неправомерно му удържат суми поради необслужван кредит.

Дадени са указания и препоръки.

3. Жалба с твърдение, че решението на ТЕЛК Пазарджик за освидетелстване на жалбоподателката е неправомерно и несъобразено със здравословното ѝ състояние.

Дадени са указания.

Постъпила е и писмена жалба, по която към момента няма отговор.

Приложен е чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

4. Поставят се въпроси и се изразява несъгласие с решение на общото събрание на етажната собственост, свързани с приложението на ЗУЕС от молителката.

Дадени са указания.

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

5. Жалба с оплакване от съсед, отглеждащ куче, с твърдение, че същият не спазва нормативните изисквания за това, поради което е подложен на постоянен стрес и е лишен от пълноценна почивка.

Дадени са указания.

Постъпила е и писмена жалба, подкрепена от 7 граждани на Пазарджик.

Към момента не е получен отговор.

Приложен е чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

6. Повторна жалба, свързана с приложението на ЗУЕС от същата гражданка.

Дадени са указания.

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

7. Запитване от молителя ще му се признае ли за трудов стаж времето, през което е подпомагал майка си без да е определен за неин личен асистент.

Дадени са препоръки и указания.

8. Оплакване от дружество „Виваком” с твърдение на жалбоподателя, че неоснователно му се отказва ремонт на личния му телефон.

Жалва се също така, че неоснователно, според жалбоподателя, е отказано от дирекция „Социално подпомагане” – Пазарджик да му се изплащат искани помощи.

Дадени са указания и препоръки.

От изложеното могат да се направят следните изводи:

През този период, както и при предишните такива, е налице тенденцията на сравнителна равномерност на броя на постъпващите устни жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации, който обаче е по-нисък от тези при писмените жалби и сигнали.

От постъпилите общо 8 броя устни жалби и сигнали 4 броя от тях се отнасят до дейността на тези органи.

Останалите устни жалби и сигнали са относими към дейността на ОД на МВР, сектор „Пътна полиция” - 1 брой, „Банка ДСК” АД – 1 брой, ТЕЛК Пазарджик – 1 брой, дружество „Виваком” – 1 брой, НОИ и „Социално подпомагане” – Пазарджик – 1 брой.

Към други държавни органи и институции не са постъпвали устни жалби и сигнали.

През този период не са постъпили устни жалби и сигнали извън правомощията на обществения посредник или такива от правомощията на съдебната власт.

При постъпването на устните жалби и сигнали поставените проблеми са разглеждани внимателно и задълбочено с цел пълното им изясняване,

като в резултат на това се дават необходимите препоръки и указания в рамките на правомощията на обществения посредник.

По 4 броя от постъпилите устни жалби и сигнали са постъпили и писмени такива със същия предмет, като това се е налагало с цел да се детайлизират проблемите и те са разгледани и решени.

При останалите явно гражданите в изпълнение на дадените указания са достигнали до приемливи за тях решение и резултат.

И през този анализиран период, както и при предишните, приемането на писмените и устни жалби и сигнали, тяхното администриране, комуникацията с адресатите им, сроковете за разглеждане, решаване и уведомяване е извършвано в съответствие с разпоредбите на Правилника за дейността на обществения посредник.

По-обширна и 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.

С уважение:



ГЕОРГИ ШОПОВ

Обществен посредник на община Пазарджик

12.05.2022 год
Пазарджик

