

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА ПАЗАРДЖИК ПРЕЗ 2022 г. / 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г./

Годишният доклад за дейността на обществения посредник през 2022 г. се представя на основание чл. 36, ал. 1 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 г. и същите са разгледани и приети от Общински съвет - град Пазарджик.

Анализ на постъпилите жалби и сигнали за III-то четиримесечие на 2022 г. ще бъде представен като раздел от настоящия годишен доклад, което не противоречи на разпоредбите на Правилника за дейността на обществения посредник за разглеждане и приемане ведно с годишния доклад от Общински съвет - Пазарджик.

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 01.09.2022 г. до 31.12.2022 г.

През III-то четиримесечие на 2022 г. в приемната на обществения посредник са постъпили 16 броя писмени жалби и сигнали и 11 броя устни жалби и сигнали.

Съпоставяйки тези данни с данните за постъпления на жалби и сигнали през I-то четиримесечие на 2022 г., а именно 12 броя писмени жалби и 8 броя устни жалби и сигнали и през II-то четиримесечие на 2022 г., когато са постъпили 12 броя писмени жалби и сигнали и 9 броя устни жалби и сигнали, се налага изводът, че е налице, макар и незначително, увеличение на постъплението на жалби и сигнали през III-то четиримесечие на 2022 г.

Независимо от това и с оглед изложените данни може да се приеме, че е налице сравнително равномерно постъпление на жалби и сигнали през трите четиримесечия на 2022 г.

Както през преходните анализирани периоди, така и през III-то четиримесечие в рамките на моите правомощия съм давал съответните указания и препоръки на граждани, търсещи защита на своите права и законни интереси, независимо от това, че по техни лични съображения те не желаят да бъдат регистрирани.

16. Повторна жалба от жители на с. Добровница относно ниското напрежение в електрозахранването на квартала им.

Видно от отговора по предходната жалба предвидените мерки за решаване на проблема не са изпълнени в цялост.

По настоящата жалба срокът по чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник не е изтекъл.

От изложеното се налагат следните изводи:

Имайки предвид данните от предходните анализи / I-во и II-ро тримесечие на 2022 г./ тенденцията преобладаващият брой жалби да се отнасят до дейността на органите на местно самоуправление и техните администрации е запазена.

От постъпилите общо 16 броя писмени жалби и сигнали по 11 броя се отнасят до тези органи.

Постъпили са писмени жалби и сигнали относно дейностите на „Електроразпределение Юг“ EVN група – 3 броя, ТП на НОИ – град Пазарджик – 1 брой, РУ на МВР - град Пазарджик – 1 брой.

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

И през този период съм приел жалби с адресат в други общини.

През III –то тримесечие на 2022 г. не са постъпвали писмени жалби и сигнали извън правомощията ми или от правомощията на съдебната власт.

Анонимни писмени жалби и сигнали не са постъпвали.

При анализа на постъпилите писмени жалби и сигнали се констатира, че значителен брой /5 броя/ се отнасят до проблеми, свързани с околната среда, а именно поддържане, окастряне или премахване на дървета, създаващи реална опасност за здравето и живота на гражданите, поддържане и охрана на детски площадки и други подобни, което допринася за приветливия вид на града.

Считам, че тази констатация следва да се има предвид от съответните служби, отговарящи за тази дейност и да се извършват необходимите дейности без да бъдат сезирани от гражданите чрез писмени жалби. За съжаление през този период е налице значително увеличение в сравнение с предходните периоди на случаите, когато органите за местно самоуправление и техните администрации не се съобразяват с разпоредбите на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник и не разглеждат и не дават становище за основателността на постъпилата жалба в тридесет дневен срок от постъпването ѝ при тях.

От постъпилите 16 броя писмени жалби и сигнали по 10 броя се е наложило да се пишат напомнителни писма по чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник.

По 7 броя от тях, макар и след този срок, са постъпили отговори, но по 3 броя се е наложило да се пишат повторно напомнителни писма.

Безспорно е, че има проблем и считам, че той следва да бъде отстранен, тъй като непостъпването на информация за резултата от извършената проверка създава излишно напрежение у гражданите и по никакъв начин не допринася за авторитета на службите, допуснали това нарушение.

В духа на традиционно доброто ми взаимодействие с органите на местно самоуправление и техните администрации съм убеден, че този проблем е временен и ще бъде отстранен.

Устни жалби и сигнали

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

1. Жалба с твърдение за непрофесионални действия от ветеринарен лекар при лечение на домашно куче, в резултат на което то е починало.

Установи се, че са сезирани съответните компетентни органи, които не са установили допуснати небрежност или непрофесионализъм.

Дадени са указания, че може да търси правата си по съдебен път.

2. Питане относно предстоящото саниране на жилищни сгради, като изразява предвиждане, че няма да бъде включен в списъка.

Разяснено е, че процедурата е прозрачна и подлежи на контрол.

3. Оплакване за неоснователно, според жалбоподателя, забавяне на отпускане на пенсия.

Дадени указания.

Постъпила е писмена жалба /вж резултата в раздел „Писмени жалби и сигнали“/.

4. Молба за окастрияне на дървета и почистване на района около жилищен блок.

Дадени указания.

Постъпила е писмена жалба /вж резултата в раздел „Писмени жалби и сигнали“/.

5. Оплакване против констатация на „Електроразпределение Юг“ ЕАД- EVN група за манипулиране на електромера на жалбоподателя.

Дадени указания.

6. Оплакване, че държавните органи незаконно са променили самоличността на жалбоподателката.

Дадени указания да сезира органите на МВР.

7. Запитване за възможността за окастрияне на дървета в съсобствен имот, създаващи опасност за електрозахранването.

Дадени указания.

8. Питане за начина на делба за съсобствен имот.

Дадени указания.

Разяснено му е, че по този въпрос компетентни са органите на съдебната власт.

9. Питане за реда, по който може да се снабди със смъртен акт на съпругата си, починала в Англия.

Дадени указания.

10. Искане за отсичане на дърво, засадено на имотната граница, което пречи за пълноценно ползване на имота.

Дадени указания.

Постъпила е писмена жалба, по която срокът за отговор по чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник не е изтекъл.

11. Поставя въпрос за начина на отмяна на решение на ВКС на РБ, влязло в сила.

Разяснено е, че разглеждането на този въпрос е от компетенциите на органите на съдебната власт.

От изложеното се налагат следните изводи:

И през III-то четиримесечие на 2022 г. е налице тенденцията за сравнително равномерно постъпление на устни жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации, както и че техният брой не е преобладаващ, както е при писмените жалби и сигнали.

От постъпилите общо 11 броя устни жалби и сигнали 4 броя се отнасят до тези органи.

Останалите устни жалби и сигнали се отнасят до дейността на „Електроразпределение Юг“ ЕАД- EVN група – 2 броя, ТП на НОИ – град Пазарджик - 1 брой, РУ на МВР – 1 брой.

Постъпили са и 3 броя устни жалби и сигнали от правомощията на съдебната власт, т.е. извън моите правомощия.

Не са постъпвали устни жалби и сигнали, отнасящи се до други органи или институции.

По 2 броя от постъпилите устни жалби са постъпили и писмени такива.

Това се е наложило с оглед предоставяне на по-пълна информация за естеството на поставения проблем, която явно е била необходима за компетентното му решаване.

Същите са разгледани и решени, като са приети за основателни /вж раздела за писмени жалби и сигнали/.

И през този анализиран период, както при предишни 2 броя за 2022 г. броят на впоследствие постъпилите писмени жалби и сигнали не е значителен спрямо броя на общо постъпилите устни жалби и сигнали, от което може да се направи изводът, че в резултат на дадените указания и

препоръки гражданите са получили приемлив за тях резултат при решаването на поставения от тях проблем.

Безспорно за това допринася и обстоятелството, че в постъпилите устни жалби и сигнали, поставените в тях въпроси и проблеми се изясняват възможно най-пълно, разглеждат се внимателно и задълбочено, което дава възможност на гражданите да получат необходимата информация чрез дадените указания и препоръки.

РАЗДЕЛ II

Годишен доклад за дейността на обществения посредник за периода 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г.

За периода 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. в приемната на обществения посредник са постъпили общо 40 броя писмени жалби и сигнали, като през I-то четиримесечие на годината са постъпили 12 броя, през II-то 12 броя и през III-то 16 броя.

През същия период са постъпили общо 28 броя устни жалби и сигнали, като през I-то четиримесечие са постъпили 8 броя, през II-то 9 броя и през III-то 11 броя.

Общо през 2022 г. са постъпили 68 броя писмени и устни жалби и сигнали.

В сравнение с предходната година е налице незначително увеличение на постъплението, но се явява сравнително равномерно с оглед данните за 2020 г. – 72 броя и 21 г. – 64 броя, но е по-ниско от постъплението през предходните години.

Според мен причините за това състояние са аналогични на причините, посочени в годишния доклад за 2021 г., а основната от тях е, че постъплението на писмени и устни жалби и сигнали е пряка функция и в зависимост от дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации и държавните органи и институции.

Тогава, когато тези органи извършват своята дейност законосъобразно, обективно и с необходимия професионализъм в разумен срок, то правата и законните интереси не се нарушават и липсват основания за подаване на жалби и сигнали.

От друга страна институцията „Обществен посредник“ гарантира и мотивира тези органи да изпълняват своите дейности законосъобразно, без да се допуска нарушаване на правата и законните интереси на гражданите, с оглед възможността за намесата му, когато има твърдение, че те са нарушени.

Безспорно влияние оказва и обстоятелството, че личният и обществен живот на гражданите протича в условия на ковид кризата, а в настоящия момент наличието на сериозни проблеми в икономическата и

финансова система на страната и усилията на гражданите са насочени към преодоляване преди всичко на тези предизвикателства.

От постъпилите общо 40 броя писмени жалби и сигнали 27 броя се отнасят към дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

Предметът на писмените жалби и сигнали е разностранен и е обусловен от многостранността на дейностите на тези органи, които се отнасят до правата и законните интереси на гражданите.

През отчетната година е налице значително увеличение на жалбите, имащи за предмет опазването на околната среда – постъпили са 8 броя жалби за окастрияне и поддръжка на дървета, както и жалби с искане за поддържане и почистване на детски площадки и други подобни.

Постъпили са и 4 броя жалби, имащи за предмет неспазване на правилата за отглеждане на домашни кучета, като част от тях са подкрепени от много граждани.

През тази година съм подал 2 броя сигнали, подкрепени от множество граждани, относно лица, занимаващи се с просия в централната част на град Пазарджик и особено на немалка част от тях, които извършват тази дейност, „подпомагани” от малолетни деца и относно липсата на забрана за движение на пътни превозни средства, именно велосипеди, тротинетки и други в пешеходната зона на града, което създава реална опасност за здравето и живота на гражданите.

Безспорно са предприети мерки, но е явно, че контролът трябва да бъде постоянен и строг, за да не се допуска рецидив.

Считам, че тези констатации следва да се има предвид от съответните служби, отговарящи за тези дейности и те да се извършват без да е необходимо да бъдем сезирани от гражданите.

Останалите писмени жалби и сигнали се отнасят до дейността на ТП на НОИ, Електроразпределение Юг- EVN група, МВР, ТЕЛК, Регионална дирекция „Социално подпомагане”, ЗУЕС, по Наредбата за опазване на обществения ред, РДНСК.

Видно от изготвените анализи за годината преобладаващият брой жалби и сигнали са основателни, като адресатите са направили необходимото да коригират и отстранят допуснатите пропуски.

През отчетната година не са постъпвали писмени жалби и сигнали извън правомощията на обществения посредник.

Не са постъпвали и анонимни жалби и сигнали.

Същевременно съм приемал и разглеждал писмени жалби и сигнали, подадени от други общини, като е налице пълно взаимодействие с техните администрации.

За съжаление и през настоящата година е налице проблем, който не е отстранен и безспорно се задълбочава, а именно неспазването на разпоредбата на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения

посредник, касаещ срока за извършване на проверка и представяне на отговор по постъпила жалба и сигнал.

През изминалата година по общо 17 броя жалби и сигнали не са получени своевременно отговори, като особено драстично е положението през III-то четиримесечие – 10 броя, като по 3 броя от тях се е наложило да се пише второ напомнително писмо.

Въпреки че и след този срок са получени съответните отговори намирам, че този проблем следва да намери своето положително решение, като се предприемат необходимите мерки от съответните служби, тъй като се създава ненужно напрежение у гражданите.

Както съм отразил и в анализа за III-то четиримесечие на 2022 г., убеден съм, че този проблем е временен и ще бъде отстранен, което ще бъде в духа на съществуващата добра комуникация и взаимодействие с органите на местно самоуправление и техните администрации.

От постъпилите 28 броя устни жалби и сигнали 11 броя се отнасят до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

Явно се запазва тенденцията жалбите и сигналите, отнасящи се до дейността на тези органи, да не са преимуществено по брой, както с писмените такива.

Адресати по останалите устни жалби и сигнали се отнасят до дейността на други държавни органи и институции, съвпадащи с посочените при писмените жалби и сигнали.

От общо постъпилите през годината устни жалби и сигнали по 4 броя от тях е констатирано, че те са извън правомощията на обществения посредник /основно в правомощията на съдебната власт/.

Независимо от това на гражданите са разяснени редът и начинът за защита на техните права и законни интереси.

От постъпилите 28 броя устни жалби и сигнали по 9 броя от тях са постъпили и писмени такива, които са разгледани и решени /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

Това се е налагало, когато е било необходимо да се представят допълнително данни и информация, относими към предмета на жалбата.

Явно е, че по останалите жалби и сигнали гражданите са получили нужните указания и препоръки, съобразяването с които са довели до търсения резултат.

В представените анализи за трите четиримесечия подробно са разгледани постъпилите общи 68 броя писмени и устни жалби и сигнали, като са отразени съдържанието, исканията, предприетите действия и резултатите по тях, както и случаите, когато част от молбите са подкрепени от множество граждани.

Обобщено може да се направи изводът, че преимуществено жалбите и сигналите са били основателни и в резултат на тях гражданите са получили защита на своите права и законни интереси.

Необходимо е за пореден път да се отбележи, че дори когато жалбата е приета за неоснователна или резултатът не е изцяло положителен в представените отговори подробно се посочват причините за това и се дава информация въз основа на нормативните разпоредби за реда и начина за постигане на желания резултат тогава, когато той е допустим.

И през отчетната година приемането на постъпващите жалби и сигнали, тяхното администриране, сроковете за разглеждане, решаване и уведомяване е извършвано в съответствие с Правилника за дейността на обществения посредник.

Полагал съм необходимите усилия и съм се стремял да осъществявам, съдействам и гарантирам в рамките на моите правомощия връзката между органите за местно самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции и гражданите с цел защита на техните права и законни интереси.

За това допринася и фактът, че комуникацията и взаимодействието ни с тези органи е безпроблемна и на изискуемото ниво, на основата и в рамките на законовите изисквания и нормативната уредба за разглеждането, проверката и решаването на поставените от гражданите проблеми.

Същевременно с дейността си правя необходимото за утвърждаване на авторитета на тези органи, като считам, че това е в интерес както на обществото, така и на отделния гражданин.

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.

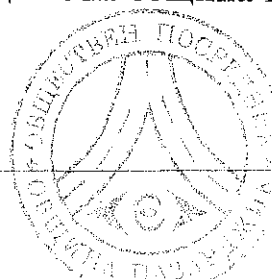
Приложение:

1. Анализ на постъпилите жалби и сигнали за периода 01.01.2022 г.- 30.04.2022 д. - 1 брой.
2. Анализ на постъпилите жалби и сигнали за периода 01.05.2022 г.- 31.08.2022 г. - 1 брой.

С уважение:

ГЕОРГИ ШОПОВ
Обществен посредник на община Пазарджик

Пазарджик, 13.01.2023 г.



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 пътничкопотока.

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.

Сигналът 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 окастряне 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 ШЗСП, 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.

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 разглеждани 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



АНАЛИЗ

**на постъпилите жалби и сигнали при обществения посредник на
община Пазарджик
за периода от 01.05.2022 г. до 31.08.2022 г. на основание чл. 35 от
Правилника за дейността на обществения посредник**

През второто четиримесечие на 2022 г. /01.04.2022 г. – 31.08.2022 г./ в приемната на обществения посредник са постъпили 12 броя писмени жалби и сигнали и 9 броя устни жалби и сигнали.

И през този период в рамките на моите правомощия съм давал съответните указания и препоръки на граждани, търсещи защита на своите права и законни интереси, независимо от това, че по техни лични съображения не желаят да бъдат регистрирани, още повече, че те не са анонимни.

В настоящия анализ ще бъдат разгледани и отговорите по 2 броя жалби, които са получени в този период.

Писмени жалби, молби и сигнали

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

1. Питане, в първата част на което се излагат факти за здравословното състояние на питащия лично, оплакване за малък размер на пенсията му и за невъзможността да заплати за услугата на „Йеттел България“ ЕАД.

Твърди също така, че грубо му е отказано да получи копие от договора с фирмата.

Видно от отговора към оператора не е постъпвало искане за получаване на документи от питащия, като е уточнено, че има готовност документите да бъдат предоставени на посочен от него адрес.

2. Жалба с твърдение за нерегламентирано разполагане на маси и неспазване на работното време на търговски обект.

Жалби с идентично съдържание са постъпвали нееднократно.

Както при тях, така и в настоящата при извършените проверки не са констатирани твърдените нарушения.

3. Жалба относно не предприемане на мерки за отрязване на дърво до имота ѝ.

При проверката се установи, че е издадена заповед, с която се разрешава отсичане на дървото от кмета на община Пазарджик, като организацията по изпълнението ѝ е в правомощията на кмета на с. Дебръщица.

4. Жалба с оплакване за наличие на кучешка колиба на тротоара на бул. „Цар Освободител“, град Пазарджик /приложен е снимков материал/, в която е настанено куче, проявяващо агресивност, включително и към жалбоподателя.

В получения отговор е посочено, че кучето е кастрирано и кучешката колиба не възпрепятства движението по тротоарната площ и поставянето ѝ не подлежи на разрешителен режим.

Намирам изложените съображения за неубедителни и несъобразени с нормативната уредба.

5. Жалба срещу съседни по имот с твърдение, че последните не се съобразяват с наредбата за обществения ред, изразяващо се в непрестанен шум, крясъци и неприемливо висока музика.

При извършената проверка не са установени нарушения на Наредбата за обществения ред, като независимо от това кметът на с. Добровница и кварталният инспектор на МВР са провели разговор с двете страни.

6. Жалба с искане за поставяне на заградителни блокчета пред входовете на жилищния блок, в който живее жалбоподателят, с цел ограничаване безпрепятственото преминаване на МПС, създаващо реална опасност за здравето и живота на гражданите.

Към момента не е получен отговор от община Пазарджик.

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

7. Жалба с оплакване за непредприемане на действие за окастриране на 3 броя бреси с цел предотвратяване на нежелани инциденти, застрашаващи здравето и имотите на гражданите.

Към момента не е получен отговор.

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

8. Жалба с оплакване от дирекция „Социално подпомагане“ с твърдение за неоснователно неизплащане на дължими суми без да се посочат основанията за това.

При извършената проверка е установено, че са спазени нормативните изисквания и не е допуснато нарушение.

Посочено е, че финансовата подкрепа ще важи до 30.06.2027 г.

Сумите са изплатени.

9. Жалба – сигнал относно лошото състояние на Хадживелевата къща, намираща се на ул. „Стефан Захариев“ № 20, Пазарджик и непредприемането на необходимите мерки за поддържането ѝ, въпреки че тя е исторически и архитектурен паметник на културата.

При извършената проверка се констатира, че въпросният имот е собственост на фирма „Транекс“ АД съгласно договор за покупко-продажба чрез публичен търг с тайно наддаване

Независимо от това считам, че следва да се приложат необходимите мерки съгласно нормативната уредба с цел недопускане по-нататъшното влошаване на състоянието на къщата и поддържането ѝ в съответното състояние.

10. Жалба против твърдян неоснователен отказ за издаване на искани удостоверения от дирекция „Гражданска регистрация на населението“ - град Пазарджик с мотив, че бащата на жалбоподателката не погасил парично задължение.

Срокът по чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник не е изтекъл и до момента отговор не е получен.

11. Молба за съдействие от директора на ОУ "Отец Паисий", с. Говедаре г-жа Д. Йорданова – Фодулска.

В същата е описано плачевното състояние на сградата на училището, което фактически прави невъзможно изпълнението на функциите, свързани с обучението и възпитанието на децата и представлява реална опасност за здравето и живота им.

Подчертано е, че вече сума години се настоява за извършване на неотложния ремонт, но до момента той не извършен.

Посочена е и прогнозната цена, необходима за извършване на ремонта, а именно 59721,84 лв.

Сезирал съм кмета на община Пазарджик, като съм заявил, че поддържам искането за извършване на ремонта, както и убеждението ми, че ще се направи необходимото за осигуряване на средства.

До момента отговор не е получен, като следва да се отбележи, че срокът по чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник не е изтекъл.

12. Жалба с твърдение, че неоснователно е отказано от органите на НОИ получаването на социална пенсия от жалбоподателя.

Жалбата е неоснователна, тъй като при проверката се установи, че годишният доход на член от семейството е бил по-висок от сбора на гарантирания минимален доход, установен за страната за същия период – чл. 89, ал. 1 от КСО.

Както се каза по-горе, в настоящия анализ ще бъдат разгледани и 2 броя жалби, отговорите на които са получени през настоящия период, а именно:

1. Жалба, подкрепена от 7 граждани, в която се твърди, че техни съседи притежават куче, но при отглеждането му не се съобразяват с нормативните изисквания, в резултат на което са лишени от пълноценна почивка, което създава реална предпоставки за реална опасност за здравето им.

При извършената проверка е констатирано, че няма нарушение на Наредбата за отглеждане на домашни животни на територията на община Пазарджик.

2. Жалба против решение на ТЕЛК, като се твърди, че неоснователно с нейно решение е прието решение за оценка на работоспособността 50 % трайно намалена работоспособност, като при предишното освидетелстване процентът е бил 92%, като същевременно се сочи, че не са налице положителни промени в здравословното състояние на жалбоподателя.

Към момента е установено, че медицинското досие на жалбоподателката е изпратено до НЕЛК – София, насрочено е заседание, но до момента няма произнасяне.

От изложеното се налагат следните изводи:

Тенденцията, констатирана и през предходните периоди, преобладаващият брой писмени жалби и сигнали да се отнасят до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации не само е запазена, но и бележи ръст на увеличение.

От постъпилите общо 12 броя писмени жалби и сигнали по 9 броя от тях адресати са тези органи.

Фактически само 3 броя писмени жалби и сигнали имат за предмет дейността на други органи, а именно „Йетел България” ЕАД, дирекция „Социално подпомагане” и ТП на НОИ- град Пазарджик.

През този период не са постъпили писмени жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на други органи и институции.

Един от възможните изводи е, че тези органи и институции с дейността си не дават основание за жалби и сигнали, т.е. те се съобразяват с нормативната уредба.

От друга страна обстоятелството, че преобладаващият брой жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации, е обусловено от факта, че тези органи са най-близо до гражданите и дейността им е свързана със законните права и интереси на гражданите.

През този период в приемната на обществения посредник не се постъпвали писмени жалби и сигнали извън неговите правомощия, както и такива от правомощията на съдебната власт.

Не са постъпвали и анонимни жалби и сигнали.

За съжаление през анализирания период е налице рязко увеличение на случаите, когато органите на местно самоуправление и техните администрации не се съобразяват с разпоредбата на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник, а именно не разглеждат и не дават становище за основателността на жалбата или сигнала в тридесетдневен срок от постъпването при тях.

По 5 броя от общо постъпилите писмени жалби и сигнали се е наложило да се пишат напомнителни писма по този текст от Правилника,

като по 3 броя от тях все пак е отговорено, а по 2 броя към момента на изготвяне на анализа все още не.

Считам, че на фона на съществуващото добро взаимодействие между обществения посредник и органите на местното самоуправление трябва да се направи необходимото за недопускането на това нарушение.

Трябва да се отбележи, че отстраняването на този проблем е преди всичко в интерес на гражданите, тъй като се отнася до защита на техните права и законни интереси.

Този факт създава излишно напрежение и несигурност у гражданите, а неоснователното забавяне на разглеждането по постъпилата жалба или сигнал е предпоставка за настъпването на нежелани последици.

Устни жалби, молби и сигнали

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

1. Търсене на съдействие за установяване на причините за не фигуриране на името на молителката в списъка на пенсионерите, получаващи пенсията в „Български пощи“ АД.

Дадени са препоръки и указания.

2. Оплакване поради неспазване на гаранционен срок на закупен продукт от „Крез“ в град Пазарджик.

Дадени препоръки и указания.

3. Питане относно дължими данъци такси за имот, в който не се живее постоянно.

Дадени указания.

4. Поставя въпрос по ЗУЕС, а именно: следва ли да заплаща такса за асансьор, при положение, че не го ползва.

Установи се, че таксата за ползване на асансьора е определена от общото събрание.

Разяснено е, че решението на общото събрание е законосъобразно.

Дадени са указания, че има възможност да обжалва решението.

5. Жалба против дирекция „Социално подпомагане“ - град Пазарджик заради неизплащане на дължими суми за осем месеца.

Постъпила е и писмена жалба /виж резултата в раздел „Писмени жалби и сигнали“/.

6. Питане за начина на узаконяване на строеж, изграден без съответните строителни разрешения.

Твърди, че е издадена заповед за разрушаване на строежа от РДНСК – Пазарджик.

Дадени са препоръки за обжалване на заповедта.

Практическото решаване на казуса е извън правомощията на обществения посредник.

7. Оплакване и изразяване на несъгласие с разпореждането на ръководството на Дома за стари хора „Гаврил Кръстевич“ в град Пазарджик за носене на маски в района на дома.

Разяснено е, че разпореждането е съобразено с нормативната уредба, а оттам жалбата е неоснователна.

8. Жалба против дирекция „Гражданска регистрация на населението“ – град Пазарджик поради отказа да се издадат исканите от жалбоподателката удостоверения, тъй като нейният баща имал дължими и незаплатени парични задължения.

Постъпила е писмена жалба /виж раздел „Писмени жалби и указания“/.

9. Оплакване от ТП на НОИ – град Пазарджик, като жалбоподателят твърди, че неоснователно не му е отпусната социална пенсия.

Постъпила е писмена жалба /виж резултата в раздел „Писмени жалби и сигнали“/.

От изложеното се налагат следните изводи:

Явно е трайна тенденцията при устните жалби и сигнали броят на тези от тях, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации, да е по-нисък от тези при писмените жалби и сигнали – от 9 броя общо постъпили 3 броя се отнасят до дейността на тези органи.

Адресат на останалите устни жалби и сигнали са дирекция „Социално подпомагане“ – град Пазарджик, ТП на НОИ – град Пазарджик, по Закона за управление на етажната собственост, РДНСК – град Пазарджик.

С изключение на 1 брой устна жалба не са постъпвали други такива извън правомощията на обществения и такива извън правомощията на съдебната власт.

При постъпване на устни жалби от граждани същите се разглеждат внимателно и задълбочено, поставените въпроси и проблеми от тях се изясняват възможно най-пълно и е давана пълна информация за възможностите за решаването им, като са давани необходимите препоръки и указания в рамките на правомощията на обществения посредник.

От постъпилите 9 броя устни жалби по 3 броя от тях са постъпили и писмени жалби със същия предмет, като това се е налагало с цел да се детайлизират въпросите и те са разгледани и решени.

От обстоятелството, че по останалите устни жалби и сигнали не са постъпили писмени такива може да се направи изводът, че в резултат на дадените препоръки и указания гражданите са достигнали до приемливия за тях резултат.

По всяка подадена жалба гражданите са получавали компетентен и обоснован отговор, в който е отговаряно на всички въпроси.

Това преди всичко се отнася до случаите, когато жалбата е приета за неоснователна, като са посочвани основанията за това, като същевременно се указват законосъобразните действия, които гражданите следва да предприемат за постигане на желания от тях резултат.

По този начин независимо от това дали жалбата е приета за основателна или не /виж резултатите в съответните раздели/ правата и законните интереси на гражданите са защитени.

Необходимо е за пореден път да се подчертае, че комуникацията и взаимодействието ми с органите на местно самоуправление и техните администрации и другите държавни органи и институции е безпроблемна и е на основата и в рамките на законовите изисквания и нормативната уредба при разглеждането, проверката и решаването на поставените проблеми от гражданите.

Приемането на постъпващите писмени 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

14.09.2022 г.
Пазарджик

