

## 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 01.01.2018 год. до 30.04.2018 год.

През първото четиримесечие на 2018 год. /01.01.2018 год. – 30.04.2018 год./ в приемната на обществения посредник са постъпили 26 броя писмени жалби, молби и сигнали.

Налице е увеличение на постъплението през първото четиримесечие на 2018 год. в сравнение с данните от предишната 2017 год., когато през I-то четиримесечие са постъпили 21 бр., през II-то са постъпили 21 бр. и през III-то - 18 бр. жалби, молби и сигнали.

През същия период са постъпили и 26 бр. устни жалби.

Постъплението на този вид жалби през 2017 год. е следното: I-во четиримесечие - 28 бр., II-ро четиримесечие – 13 бр. и III-то четиримесечие – 15 броя.

От изложените данни може да се направи извод, че постъплението на жалби, молби и сигнали е равномерно с тенденция към повишаване.

### Писмени жалби

Както се посочи по-горе през този отчетен период са постъпили 26 бр. писмени жалби по повод проблеми на гражданите, отнасящи се до дейността на различни органи и институции.

Както до момента, така и през този отчетен период се запазва тенденцията за високо постъпление на жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

От общо 26 бр. постъпили писмени жалби и сигнали 16 бр. са във връзка с дейността на тези органи, като фактически е налице значително повишаване с оглед предходните периоди.

Предмет на тези жалби и сигнали са проблеми, свързани с различни сфери от дейността на органите на местно самоуправление и техните администрации, както следва:

*- постъпили са 4 бр. жалби, отнасящи се до отдел „Местни данъци и такси“.*

Предмет на тези жалби е твърдението за неправилно определен размер на данък недвижими имоти и такса битови отпадъци и отказ за освобождаване от тези данъци.

Отговорите по тези жалби от отдел „Местни данъци и такси“ са аргументирани и обосновани и гражданите са получили пълна информация за поставените от тях въпроси.

За законосъобразността на действията на отдел „Местни данъци и такси“ говори обстоятелството, че нови жалби по тези проблеми не са поставени отново пред обществения посредник.

Следва да се отбележи, че по една от жалбите има висящо съдебно производство, образувано преди подаването на жалбата.

*- постъпили са 5 бр. жалби, свързани с незаконно строителство.*

По 3 от тях след извършената проверка от компетентните органи е констатирано, че не са нарушени нормативните изисквания.

Постъпила е и жалба относно неправилно изграден тротоар, което прави невъзможно ползването на собствен гараж.

След намесата на обществения посредник ще се извърши планиран ремонт, като същевременно на жалбоподателя е издаден талон за преференциално паркиране.

До момента в нарушение на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник не е отговорено по жалба от 27 граждани на Пазарджик за тротоар, изграден пред жилищен блок в разрез със строителните правила, което създава реална опасност за здравето и безопасността им.

Изпратено е напомнително писмо.

*- постъпили са 2 бр. жалби по Наредбата за организацията и безопасността на движението.*

Едната е неоснователна, тъй като неиздаването на талон за преференциално паркиране се дължи на обстоятелството, че жалбоподателката не е депозирала искане пред компетентните органи

Другата жалба за твърдяно неправилно репатриране на автомобил също е неоснователна, тъй като не са установени нарушения на нормативните изисквания.

*- постъпило е протестно писмо от родители и служители на ДЦДУ „Вяра, Надежда, Любов“ в град Пазарджик по повод несъгласие с начина на управлението му.*

В резултат е извършена промяна, като социалната услуга ще функционира като държавно делегирана дейност, управлявана от община Пазарджик.

*- постъпила е жалба във връзка със стопанисването и управлението на пенсионерски клуб в с. Крали Марко.*

До момента в нарушение на чл. 34, ал. 1 от Правилника за дейността на обществения посредник няма отговор от компетентните органи.

Изпратено е напомнително писмо.

*- постъпила е жалба относно ползването на общинско жилище.*

След извършената проверка е констатирано, че същата е неоснователна. Жалбоподателят е информиран и е приел решението.

*- постъпила е жалба от 57 продавачи на мартеници, изразяващи несъгласие с промяната на района, в който да извършват търговската си дейност.*

До момента в нарушение на чл. 34, ал.1 от Правилника не е получен отговор от компетентните органи.

Изпратено е напомнително писмо.

*- постъпила е молба относно твърди отказ за достъп до информация от общинската администрация.*

Извършена е проверка, като подателят е получил удовлетворяващ го отговор.

Молба от същия подател е адресирана и до областната администрация. Резултатът е идентичен.

Останалите писмени жалби и сигнали се отнасят до дейността на В и К, РЗОК, НОИ, Ер-юг-EVN група, дирекция „Социално подпомагане“- град Пазарджик, РПК „Еледжик“, ОПС „Български поци“, съдебни органи.

По реда на постъпването са разглеждани и решени както следва:

*- жалба против отказ за прекратяване на членство в РПК „Еледжик“.*

Случаят е изяснен и решен съгласно приетите правила.

*- предложение от кмета на село Мокрище за промяна на начина за заплащане на пенсията на пенсионери, целящо да се предотвратят злоупотребии.*

От ръководството на ОПС „Български поци“ е направено необходимото за гарантиране недопускането на нарушения

*- жалба против енергоразпространително дружество /Ер-юг-EVN/ с твърдение за неправилно, завишено потребление на ел. енергия.*

Извършена е обстоятелствена проверка, като твърдението не е потвърдено. Дадени са указания.

*- жалба против дейността на В и К относно различия в показанията на общия водомер и сборните разходи в личните водомери.*

Извършена е проверка в присъствието на собствениците, като не е констатиран пропуск от страна на В и К.

*- постъпила е молба за съдействие от РЗОК град Пазарджик за получаване на европейски документ, доказващ определен здравно-осигурителен стаж, придобит извън България.*

Заявлението е изготвено в РЗОК и изпратено.

*- постъпили са молба и жалба относно дейността на дирекция „Социално подпомагане“.*

Молбата е за подпомагане за отопление поради ниски доходи. Установено е, че липсва заявление. Проведено е събеседване от служител на дирекцията, като случаят е изяснен.

Жалбата касае отказ от включване в програма „Личен асистент”.  
Констатирано е, че жалбоподателят не отговаря на критериите за включване.

Отказът е обжалван пред горестоящия орган.

*- постъпила е молба за изясняване действията на държавен съдебен изпълнител.*

Получен е компетентен отговор. Няма нарушения.

По другите въпроси, поставени в молбата, в молбата, които са извън правомощията на обществения посредник, са препоръчани други средства за защита.

*- постъпило е заявление за неправилно изчислен осигурителен стаж за пенсия от НОИ.*

При извършената проверка не се установява нарушение.

Решението за отказ се обжалва.

#### Устни жалби и сигнали

През същия период / 01.01.2018 год. 30.04.2018 год./ в приемната на обществения посредник са постъпили 26 броя устни жалби.

Разпределението им по материя и адресати съответства процентно на писмените жалби с изключение на тези, отнасящи се до дейността на органите на съдебната власт.

Постъпили са 5 броя жалби, като на жалбоподателите е разяснено, че не е в правомощията на обществения посредник да вземе отношение по тях, като същевременно са дадени указания и са препоръчани други средства за защита на техните права и интереси.

Постъпили са 7 броя жалби във връзка с дейността на органите на местно самоуправление и техните администрации, както следва:

*- 2 от тях са по проблеми, свързани с разпоредбите на Наредбата за организацията и безопасността на движението;*

*- 2 са жалбите за незаконно строителство;*

*- постъпила е и 1 брой жалба досежно данък недвижими имоти и такса битови отпадъци;*

*- постъпила е жалба за начина на ползване на общинско жилище;*

*- постъпила е жалба относно проблем с психично болно лице.*

*Относно дейността на ЕВН са постъпили 3 броя жалби, имащи за предмет отчитането на ползваната ел. енергия.*

*Постъпила е 1 брой жалба с адресат В и К досежно разлика в показанията на общия и личните водомери на гражданите.*

*Породи твърдение за неправилно изчислен осигурителен стаж за пенсия е постъпила 1 брой жалба до НОИ.*

*Постъпили са и устни жалби във връзка с прекратяване на трудово правоотношение /болница „Хигия – север”, необслужван кредит,*

*неизплатени трудови възнаграждения за работа в чужбина и за работа в болница „Ескулап“ - Пазарджик.*

*Две от жалбите са по проблеми, свързани с етажната собственост.*

При всички случаи на подаване на устни жалби гражданите са изслушвани внимателно, поставените въпроси и искания задълбочено са изяснявани, като на гражданите са давани необходимите указания и препоръки.

Обстоятелството, че в неголям брой случаи е последвала писмена жалба по същите въпроси или нова устна жалба дава основание да се приеме, че гражданите са получили удовлетворителен отговор и решение на поставените от тях проблеми.

*Анонимни жалби и сигнали през този период не са постъпвали.*

От изложените данни се налага изводът, че най-голям брой жалби и сигнали се отнасят до дейността на органите на местно самоуправление и техните администрации, което е нормално, като се има предвид, че тези органи са най-близо до гражданите и тяхната дейност е свързана с правата и законните им интереси.

Същевременно продължава да е ниско постъпването на жалби и сигнали с адресати НОИ, енергоразпределителни дружества, В и К, РЗОК и др., което налага извода, че тези органи работят по начин, който дава основание да се приеме, че техните актове са законосъобразни.

Положителното през този период е, че няма постъпили жалби и сигнали по повод дейността на телекомуникационните компании, ТЕЛК, НАП.

Традиционно и през този период не може да не се отчете изключително положителния факт, че адресатите на жалбите и сигналите - органите на местното самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции – подхождат изключително професионално и отговорно, като отговорите по поставените проблеми са аргументирани и задълбочени, подробно са посочени законовите изисквания и в съответствие с тях изясняват същността на проблема с необходимия професионализъм.

Продължавам да смятам, че това е в интерес на гражданите, дори и когато резултатът за тях е негативен, тъй като те са получили пълна информация за поставените от тях проблеми и в крайна сметка са удовлетворени.

Следва да се отбележи, че всички жалби и сигнали са разгледани съгласно изискванията на Правилника за дейността на обществения посредник на община Пазарджик.

В заключение, с оглед споделянето и реализирането на добри практики в дейността ми, поддържам постоянни контакти с обществените посредници в страната и с Националния омбудсман.

Участвах в работна среща на обществените посредници в Република България в град София на 15 и 16 февруари 2018 година.

Взех участие в обществена дискусия във връзка с възможностите за промяна в законодателството, което регламентира избора и правомощията в българските общини, проведена в Народното събрание на 23 април 2018 година.

Редовно участвам в сесиите на Общински съвет – Пазарджик.

С уважение:

Георги Шопов

*Обществен посредник на община Пазарджик*

Пазарджик, 31.05.2018 год.

П.П. Подробна информация за движението, разглеждането и резултатите по жалбите и сигналите се намира в приемната на обществения посредник, която е на разположение на желаещите да се запознаят с нея.

