

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 питация лично, оплакване за малък размер на пенсията му и за невъзможността да заплати за услугата на „Йетел 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 питация, 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 брези 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 „Йеттел 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 желанието 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

