

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА**  
**ПАЗАРДЖИК ПРЕЗ 2020 ГОД. / 01.01.2020 ГОД. – 31.12.2020 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 предходната 2020 год. се представя на основание чл. 36, ал. I от Правилника за дейността на обществения посредник на община Пазарджик и с оглед разпоредбата на чл. 37, ал. I от същия Правилник.

На основание чл. 35 от Правилника за дейността на обществения посредник съм представил и анализи за постъпилите жалби и сигнали за I-то и II-то четиримесечие на 2020 год. и те са разгледани от Общински съвет – Пазарджик.

Като раздел от настоящия доклад ще представя и анализ за постъпилите жалби и сигнали за III-то четиримесечие на 2020 год. с оглед установената практика, която не е в противоречие с разпоредбите на Правилника за дейността на обществения посредник на община Пазарджик и ще бъде разгледан ведно с настоящия доклад от Общински съвет – Пазарджик.

**I РАЗДЕЛ**

**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 01.09.2020 год. до 31.12.2020 год.**

През последното четиримесечие на 2020 год. в приемната на обществения посредник са постъпили 14 броя писмени жалби и сигнали и 8 броя устни такива.

Съпоставяйки тези данни с постъпленията на жалби и сигнали през I-то четиримесечие на 2020 год., а именно 13 броя писмени и 11 броя устни, а през II-то четиримесечие съответно 14 броя писмени и 12 броя устни жалби може да се направи изводът, че постъплението е равномерно през цялата година.

**Писмени жалби и сигнали**

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

1. Жалба относно неуважаване на молба за даване линия на строеж на ограда и изграждане на входна врата с оглед улесняване на достъпа до имота.

Отговор не е получен.

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

Съдейки по липсата на допълнителна жалба смятам, че проблемът е решен положително.

2. Жалба против събарянето на обор за отглеждането на животни и алтернативно да се забави изпълнението на заповедта.

Отговор не е получен.

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

Независимо от това жалбоподателят устно ме информира, че въпросът е разгледан и решен.

3. Жалба, подкрепена от 84 граждани, в която се твърди, че в резултат на спор между „Басейнова дирекция” – Пловдив и „Информационни носители” АД – с. Драгор е преустановено заустването на отпадъчните води от жилищните блокове в с. Драгор, което им създава изключително тежки битови проблеми.

За проблема са информирани и централни държавни органи и институции.

В хода на проверката се установи, че проблемът не е в компетентността на община Пазарджик.

В рамките на моите правомощия съм дал необходимите препоръки и указания.

4. Жалба с твърдение, че констативен протокол с регистрационен индекс и дата 94Д-677-2#2/17.07.2020 год. на Дирекция „ТСУ” при община Пещера е непълен.

Жалбоподателят е получил необходимата информация за защита и реализация на претендираното от него право.

5. Жалба относно несвоевременно произнасяне по искане за парично обезщетение от НОИ.

Установено е, че причината за това е непостъпването на документ, удостоверяващ осигурителните периоди от държава в Европейския съюз.

6. Жалба поради твърдяно неоснователно невключено електрозахранване в новопостроена жилищна сграда.

Установено е, че жалбоподателят не е изпълнил изискванията за включване на елзахранване.

В отговор са дадени конкретни указания.

7. Жалба против отказ за оказване на социална помощ.

Установено е, че не са изпратени заявления до компетентния орган, пропуските са отстранени и исканията са удовлетворени.

8. Постъпили са 3 броя жалби от едно лице, като в тях липсва конкретно искане и адресат, в чиято компетентност е разглеждането и съответно решаването, поради което същите са върнати на жалбоподателя за изпълнение на указанията.

До момента това не е сторено.

9. Уведомление от живущите в блокове в с. Драгор /виж жалба с вх. № 121/24.09.2020 год./ за решението си да блокират пътя от град Пазарджик до магистрала „Тракия”.

10. Покана /Предложение/ от председателя на фондация „Съвременна българска култура”, с което се поставя въпросът за шумозамърсяването /по израза на вносителя/ и се настоява да се предприемат безкомпромисни и постоянни мерки на основата на действащата нормативна уредба от всички органи, на които е вменено задължението да ги прилагат.

Направено е необходимото всички ангажирани с това органи да се информират и да дадат своите становища и предложения.

11. Жалба, в която се твърди, че в съседен на жалбоподателките имот жилищна сграда се отоплява на твърдо гориво и задимява района поради използване на неподходящо гориво.

В отговора не е посочено конкретно решение, а се дават указания за решаването му.

12. Постъпили са 2 броя жалби от едно лице с идентично съдържание, в които се твърди, че са издадени 3 броя удостоверения за наследници с невярно съдържание.

При извършената проверка е констатирано, че жалбите са неоснователни, като издадените удостоверения са законосъобразни.

#### **От изложеното се налагат следните изводи:**

Безспорно е трайна тенденцията преобладаващият брой писмени жалби и сигнали да се отнасят до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации.

От постъпилите и разгледани 14 броя писмени жалби и сигнали 6 броя се отнасят до тези органи.

Като се вземе предвид, че 3 броя писмени жалби са върнати поради неконкретизирано искане и адресат, както и постъпването на 1 брой сигнал /уведомление/, то процентът спрямо общия брой писмени жалби и сигнали е видимо значителен.

Останалите писмени жалби и сигнали се отнасят до дейността на „В и К”, Енерго Юг – EVN – група, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане”- Пещера.

През този период не са постъпвали писмени жалби и сигнали, относими към други държавни органи и институции.

И през този анализиран период са постъпвали жалби, подкрепени от много граждани – например жалбата на живущите в блоковете в с. Драгор е подкрепена от 84 граждани.

Анонимни жалби и сигнали не са постъпвали през III-то четиримесечие.

За съжаление по 2 броя от постъпилите и разгледани жалби и сигнали се е наложило да се приложи чл. 34, ал. I от Правилника за дейността на обществения посредник, т.е. не е спазен срокът за отговор, установен в същия правилник.

За разлика от други периоди през настоящия не са постъпвали жалби и сигнали извън правомощията на обществения посредник.

Продължавам практиката си да приемам и разглеждам писмени жалби и сигнали от други общини, което намирам, че е в интерес на гражданите и не е незаконосъобразно.

Необходимо е да подчертая, че получавам пълно съдействие и е налице професионално отношение по поставените проблеми от техните администрации.

Категорична е констатацията, че органите на местно самоуправление и техните административни, държавните органи и институции, сезирани от гражданите чрез техните писмени жалби и сигнали в рамките на своите правомощия се отнасят подчертано професионално 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 постъпването им:

1. Оплакване от органи на МВР с твърдение за нерегламентирани действия от тяхна страна във връзка с паркиране на автомобил.

Дадени са препоръки и указания.

2. Искане за отпадане или спиране на изпълнението за събаряне на постройка за отглеждане на домашни животни.

Дадени препоръки и указания.

Постъпила е писмена жалба. Същата е разгледана /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

3. Жалбоподателят търси съдействие за отстраняване на различията в данните, отразени в нотариален акт и в издадените скици.

Дадени указания и препоръки.

Извън правомощията на обществения посредник.

Проблемът е от компетентността на органите на съдебната власт.

4. Оплакване за издаване на констативен протокол от Дирекция „ТСУ”- град Пещера с твърдение, че е непълен.

Дадени препоръки и указания.

Постъпила е писмена жалба. Същата е разгледана /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

5. Жалба от жители на блокове в с. Драгор поради преустановяване заустването на отпадъчни води.

Дадени препоръки и указания.

Постъпила е писмена жалба. Същата е разгледана /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

6. Оплакване с твърден неоснователен отказ на заявление за отпускане на социална помощ от Дирекция „Социално подпомагане” – град Пещера

Дадени препоръки и указания.

Постъпила е писмена жалба. Същата е разгледана /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

7. Жалба с твърдение за издадено три броя удостоверения за наследници с невярно съдържание.

Дадени препоръки и указания.

Постъпила е и писмена молба. Същата е разгледана /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

8. Жалбоподателката поставя въпроса за реално ползване на земеделска земя и начина за прекратяване на съсобственост.

Дадени препоръки и указания.

Извън правомощията на обществения посредник.

Проблемът е от компетентността на органите на съдебната власт.

От общо постъпилите устни жалби, молби и сигнали 4 броя се отнасят до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации, което процентно представлява 50 %.

Останалите устни жалби и сигнали се отнасят до дейността на „В и К”, органите на МВР и Дирекция „Социално подпомагане” – град Пещера.

Постъпили са и 2 броя устни жалби, чието разглеждане е извън правомощията на обществения посредник.

Указано е, че те са от компетентността на органите на съдебната власт.

И през настоящото четиримесечие се утвърждава тенденцията за намаляване или дори липса на постъпление на устни жалби и сигнали, отнасящи се до дейността на други държавни органи и институции - например НАП, ТЕЛК, комуникационни компании и други.

По 5 броя от постъпилите устни жалби и сигнали същите са последвани и от писмени такива, които след разглеждане и решени /виж раздела за писмени жалби и сигнали/.

И през този период съм приел немалък брой граждани, които са търсили съдействие и информация по стоящи пред тях проблеми, които без да посочат основателни причини, са заявили несъгласие да бъдат регистрирани.

Независимо от това и в рамките на моите правомощия съм давал съответните препоръки и указания, като считам, че това е в интерес на същите.

## РАЗДЕЛ II

### Годишен доклад за дейността на обществения посредник за периода от 01.01.2020 год. до 31.12.2020 год.

За периода от 01.01.2020 год. до 31.12.2020 год. в приемната на обществения посредник са постъпили 41 броя писмени жалби и сигнали, като през I-то четиримесечие са постъпили 13 броя, през II-то – 14 броя и през III-то - 14 броя.

През същия период са постъпили 31 броя устни жалби и сигнали – 11 броя през I-то четиримесечие, 12 броя през II-то и 8 броя през III-то.

Общо през 2020 год. са постъпили 72 броя писмени и устни жалби и сигнали.

Съпоставимо с постъплението на жалби и сигнали с предходните години, а именно през 2017 год. – 117 броя, през 2018 год. – 123 броя и през 2019 год. – 123 броя е видно намалението на постъплението на жалби и сигнали през 2020 година.

Обяснението за това може да се търси в няколко насоки:

- безспорно, а това се потвърждава от анализа на фактите, че органите за местно самоуправление и техните администрации и държавните органи и институции извършват своята дейност законосъобразно, с необходимия професионализъм в рамките на разумния срок, поради което правата и законните интереси на гражданите в преобладаващия брой случаи не се нарушават;

- макар и да е налице видимо намаление на постъплението на писмени и устни жалби и сигнали, следва да се отбележи, че през отчетната 2020 год. са постъпили множество такива, подкрепени от голям брой граждани – през I-то четиримесечие 2 броя, подкрепени съответно от 16 граждани, 33 граждани през II-то, от 27 и 47 граждани и през III-то – 1 брой с подкрепа от 84 граждани

- не на последно място следва да се отчете и положението в страната с оглед ковидпандемията, която, за съжаление, промени живота на всички ни и основното в поведението на гражданите е насочено към преодоляване на предизвикателствата, предизвикани от същата ситуация;

- не на последно място считам, че постъплението на жалби и сигнали е невъзможно да бъде дефинирано по брой и значимост.

Основното е органите за местно самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции така да извършват своята дейност, че да гарантират спазването на правата и законните интереси на гражданите, което неминуемо рефлектира на постъплението на жалби и сигнали.

Нужно е да се отрази, че и през отчетната година граждани са правили оплаквания и предложения, като по техни лични съображения не са искали да се регистрират и по тази причина не са отразени в броя на постъпленията.

Независимо от това, те са получавали съответните препоръки и указания в рамките на правомощията на обществения посредник.

Както и през миналите отчетни периоди, така и през настоящия най-значителен е броят на жалбите и сигналите, отнасящи се до дейността на органите за местно самоуправление и техните администрации, особено при писмените жалби и сигнали.

От постъпилите 41 броя писмени жалби и сигнали 22 броя се отнасят до дейността на тези органи, а от постъпилите 31 броя устни жалби и сигнали – 11 броя.

Или от общо постъпилите през годината писмени и устни жалби и сигнали 72 броя с такова съдържание са 33 броя.

Останалите писмени жалби и сигнали се отнасят до други държавни органи и институции – НОИ, НАП, Бюро по труда, ТД „Социално подпомагане”, „В и К”, МВР, електроразпределителни дружества, телекомуникационни компании и други.

За основателни писмени и устни жалби и сигнали през 2020 год. са били приети общо 23 броя, като 18 броя от тях се отнасят до органите на местното самоуправление и техните администрации.

Като определено положителна е констатацията, че органите адресати на писмени жалби и сигнали след сезирането им от обществения посредник са се произнасяли обосновано законосъобразно и в разумен срок /с пренебрежимо малки изключения/

Отговорите по жалбите и сигналите са пълни и всеобхватни, поставените проблеми и предложения се анализират професионално, като в тях се дава решението на проблема на основата на нормативната уредба.

Продължава положителната тенденция в случаите, когато жалбите и сигналите да са приети за неоснователни да се посочват конкретно причините за това, като същевременно се посочва законосъобразният път и начин гражданите да постигнат желанието от тях резултат тогава, когато това е възможно и не противоречи на правилата и закона.

За съжаление и през 2020 год. се е налагало да се прилага чл. 34, ал. I /5 броя/ от Правилника за дейността на обществения посредник, т.е. не е отговорено след сезиране от обществения посредник в установения срок.

Макар тези случаи да са изключение е необходимо органите адресати на жалби и сигнали да коригират дейността си и да не допускат този пропуск.

През анализирания период рязко е намаляло постъплението на жалби и сигнали, чието разглеждане и решаване е извън правомощията на обществения посредник.

Постъпили са 6 броя такива жалби и сигнали при 18 броя през предходната 2019 година.

И през 2020 год. продължавам установената си практика да приемам и разглеждам жалби и сигнали от граждани на общини извън моята териториална компетентност, а именно Пещера, Брацигово, Септември и др., като считам, че това е в интерес на гражданите с оглед гарантирането на техните права и законни интереси.

Същевременно е налице пълно взаимодействие и отговорност от техните администрации.

От изложеното, от вида и характера на съдържанието на жалбите и сигналите е видно, че те се отнасят до различни аспекти от живота на гражданите и до личния им статус, и до опазване на техните права и законни интереси при комуникирането им с органите на местното самоуправление и техните администрации и другите органи и институции.

Това, което отличава настоящия годишен доклад е обстоятелството, че са налице жалби, сигнали и предложения, отнасящи се до общозначими проблеми като обществен ред и неговото спазване, опазване на държавното и общинско имущество, мерки за подобряване на жизнената среда, които са подкрепени от много граждани, което говори за активна гражданска позиция.

Конкретната информация за съдържанието, движението и резултата по всяка жалба и сигнал е отразена в четиримесечните анализи на обществения посредник, които са приложени към годишния доклад, както и в регистрите, водени от обществения посредник и са на разположение на желаещите да се запознаят с тях за по-подробна информация.

Приемането на жалбите и сигналите, 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.

В заключение изразявам убеждението си, че и през 2020 год. с дейността си на обществен посредник осъществявам и гарантирам връзката в рамките на моите правомощия между органите на местното самоуправление и техните администрации, държавните органи и институции и гражданите с цел защита на техните права и законни интереси, както и утвърждаване на авторитета на органите за местно самоуправление и техните администрации и държавните органи и институции.

С уважение;

**ГЕОРГИ ШОПОВ**

**Обществен посредник на община Пазарджик**

Пазарджик, 12.01.2021 год.



**Приложение:**

1. АНАЛИЗ за постъпилите жалби и сигнали за периода 01.01.2020 год.- 30.04.2020 год.
2. АНАЛИЗ за постъпилите жалби и сигнали за периода 01.05.2020 год.- 31.08.2020 год.