

**РАБОТАТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ
СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ
ЗА ПЕРИОДА ЯНУАРИ-ЮНИ 2011 г.**

Основно направление в работата на институцията продължава да е разглеждането на индивидуални жалби и сигнали на граждани. По всяко отделното оплакване се извършва внимателна проверка, като се предприемат действия за защита на правата на гражданите, когато е констатирано, че те са нарушени.

**Общ преглед сигналите през периода януари – юни 2011 г.
Постоянна приемна на обществения посредник**

Тенденцията, личният контакт на гражданите с обществения посредник продължава да бъде един от водещите принципи в работата на институцията.

В периода от януари до юни 2011 г. постоянната приемна е посетена от 496 граждани, а от тях 241 са потърсили информация или консултация.

1. Жалби и сигнали по категории.

В своите сигнали гражданите поставят проблеми, чието разпределение е следното:

социални дейности/87/-34,1%; обществени услуги /78/-30,6%; административно обслужване /35/-13,7%; териториално и селищно устройство /22/-8,6%; благоустройство /16/- 6,3%; екология/13/-6%; местна власт /4/ - 1,6%

Статистика на сигналите по категории	Видове сигнали постъпили през периода януари-юни 2011 г.				
	Жалби	Молби за съдействие	Устни сигнали	Консултации	Общ брой
1. Социални дейности:	23	14	50	55	142
- Трудови права и заетост	21	12	38	45	116
- Социално подпомагане	2	2	12	10	26
2. Административно обслужване:	4	8	23	43	78
- Мълчаливи откази	1	2	5	2	10
- Административни и технически услуги	3	6	18	41	68
3. Териториално и селищно устройство	9	4	9	21	43
4. Благоустройство	6	2	8	12	28
5. Екология	3	3	7	15	28
6. Местна власт	-	1	3	21	55

7. Обществени услуги и други институции:	10	25	43	64	142
- Образование	1	-	1	8	10
- ВиК	-	-	7	3	10
-Сметосъбиране и сметоизвозване	-	5	16	-	21
-Снегочистване	-	3	5	-	8
-Енергоразпределение	-	2	2	5	9
-БТК	2	1	2	10	15
-Бюро по труда	-	4	1	6	11
-ОС"ЗГ"	2	2	5	8	17
-НАП,НОЙ,ТЕЛК	5	4	2	15	26
-ИА "Главна инспекция по труда"	-	4	2	9	15
8.Извънправомощията на общественя посредник	6	9	48	42	105
9.Неоснователни сигнали	7	5	3		15
10 Неприключени случаи	12	1	8		21
ОБЩО	55	57	143	241	496

2.Жалби и сигнали според етапа на проверката

От всички приключени проверки, в 15 /15,2%/ случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане. По останалите 156 /61,2%/ оплаквания проверката е приключила с решаване на проблема, предоставена е исканата информация, даден е съвет и насоки за по-нататъшните действия.

По 21 /21,2%/ сигнала проверката продължава, като институцията на общественя посредник проучва обстоятелствата, набира допълнителна информация и документи и полага усилия за успешното разрешаване на поставените проблеми.

Обща статистика на постъпилите сигнали през периода януари-юли 2011 г. Видове сигнали:	Общ брой	С решени проблеми	С нерешени проблеми			
			Брой	Сигнали извън правомощията	Неоснователни сигнали	Сигнали, които не са приключили.
Жалби	55	30 54,5%	25 45,5%	6 24%	7 28%	12 48%
Молби за съдействие	57	42 73,7%	15 26,3%	9 60%	5 33,3%	1 6,7%
Устни сигнали	143	84	59	48	3	8

		58,5%	41,5%	81,3%	5,1%	13,6%
ОБЩО:	255	156 61,2%	99 38,8%	63 63,6%	15 15,2%	21 21,2%

3. Жалбите и сигналите, според резултата от проверката.

В 61,2 % от случаите проверката е приключила с предоставяне на исканата информация, с даване на съвети и насоки за по-нататъшните действия на жалбоподателя. Също така, чрез посредничество, независимо че формално не е констатирано нарушаване на гражданите, е постигнато сближаване на позициите. Най-често това са случаи, свързани с постигане на съгласие за разсрочване на задължения при ползване на обществена услуга и възстановяване на правата на потребителя.

От всичките 255 жалби, молби за съдействие и устни сигнали, в 63,3 % от случаите е констатирано нарушение, но не съществуват правни възможности за намеса на обществения посредник. От тях:

- неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения от работодатели в частния сектор 16,5%

- намеса в работата на съда прокуратурата и следствените органи 22,1%

- гражданско-правни спорове 12,3%

- в компетентността на други институции 29,2%

- с влезли в сила съдебни решения или са предмет на съдебен спор 10,1%;

- липса на конкретно искане 2,5%

- друга причина 7,3%

В тези случаи, гражданите са получили съвет за възможните варианти на защита.

Не рядко в хода на проверката се установява, че по поставения в оплакването проблем има постановено съдебно решение или пък е предмет на съдебен спор. Констатирано е също, че тази информация понякога съзнателно се пропуска от гражданите с надежда, че въпросът може да получи и друго решение.

Обичайни са исканията за решаване на частно-правни спорове, свързани с взаимоотношенията между собственици, съдействие за решаване на спорове между наследници или съсобственици.

Трайно установена практика е, институцията да не се ограничава само да информира гражданите, че оплакването им е извън неговите правомощия.

Винаги се разясняват механизмите и възможните действия за решаване на проблемите.

Статистика на сигналите по категории	Видове сигнали постъпили през януари – юни 2011 г.										
	Жалби			Молби за съдействие			Устни сигнали			Консултации	Общ брой
	Общ брой	С решен проблем	С нерешен проблем	Общ брой	С решен проблем	С нерешен проблем	Общ брой	С решен проблем	С нерешен проблем		
1. Социални дейности:	23	13	10	14	8	6	50	29	21	55	142
- Трудови права и заетост	21	12	9	12	6	6	38	22	16	45	116
- Социално подпомагане	2	1	1	2	2	-	12	7	5	10	26
2. Административно обслужване:	4	4	-	8	6	2	23	11	12	43	78
- Мълчаливи откази	1	1	-	2	2	-	5	2	3	2	10
- Административни и технически услуги	3	3	-	6	4	2	18	9	9	41	68
3. Териториално и селищно устройство	9	4	5	4	2	2	9	4	5	21	43
4. Благоустройство	6	2	4	2	2	-	8	5	3	12	28
5. Екология	3	1	2	3	3	-	7	2	5	15	28
6. Местна власт	-	-	-	1	1	-	3	3	-	31	35
7. Обществени услуги и други институции:	10	6	4	25	20	5	43	30	13	64	142
- Образование	1	-	1	-	-	-	1	-	1	8	10
- ВиК	-	-	-	-	-	-	7	3	4	3	10
- Сметосъбиране и сметоизвозване	-	-	-	5	5	-	16	11	5	-	21
- Снегочистване	-	-	-	3	3	-	5	5	-	-	8
- Енергоразпределение	-	-	-	2	2	-	2	2	-	5	9
- БТК	2	-	2	1	1	-	2	2	-	10	15
- Бюро по труда	-	-	-	4	1	3	1	1	-	6	11
- ОС "ЗГ"	2	2	-	2	2	-	5	2	3	8	17
- НАП, НОЙ, ТЕЛК	5	4	1	4	4	-	2	2	-	15	26
- ИА "Главна инспекция по труда"	-	-	-	4	2	2	2	2	-	9	15
8. Извънправомощията на общественя посредник	6			9			48			42	
9. Неоснователни сигнали	7			5			3				
10. Неприклучени случаи	12			1			8				
ОБЩО	55	30	25	57	42	15	143	84	59	241	496

гр. Батак
12.07.2011 г.

Малина Димова
Обществен посредник на Община Батак