

ДА ЗАЩИТИМ ПРАВАТА СИ



Малина Димитрова Димова – обществен посредник на община Батак

ИНСТИТУЦИЯ
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
ОБЩИНА БАТАК

ИНСТИТУЦИЯ ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК – ОБЩИНА БАТАК

Батак, 30.11.2007 г.

Г-Н ПРЕДСЕДАТЕЛ,

Г-Н ПАУНОВ,

Г-ЖИ И Г-ДА ОБЩИНСКИ СЪВЕТНИЦИ,

В изпълнение на чл. 28 /1/ от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак, представям своя Годишен доклад за дейността на институцията за периода април 2006 – април 2007 г.

С уважение,

Малина Димова – обществен посредник на община Батак

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

1. Увод	стр.5
2. Въведение	стр.7
3. Общественият посредник на община Батак и правата на гражданите – работа по индивидуални жалби и сигнали.....	стр.10
/Приемна на общественият посредник на община Батак/	
4. Процедура за работата по жалби, сигнали и въпроси до обществения посредник на община Батак.....	стр.11
5. Статистика за постъпилите жалби и сигнали на граждани за периода април 2006-април 2007 г.....	стр.15
А/ Постъпили жалби и сигнали по населени места	
Б/ Жалби и сигнали според етапа на проверката	
▣ Жалби и сигнали, по които проверката е приключила	
- информация за случаите, когато намесата на обществения посредник е имала резултат	
- информация за случаите, когато намесата е останала без резултат	
▣ Жалби и сигнали, по които не са заведени преписки, поради липса на законово основание за разглеждане - чл.25, ал.3 от Закона за омбудсмана и чл.15 ал./2/ от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак	
▣ Жалби и сигнали в процес на проверка	
В/ Жалби и сигнали по категории на нарушенията	
4. Информация за случаи, когато намесата на обществения посредник е имала резултат.....	стр.20
/Примерите са от различни категории подробно изнесени в периодичните отчети на обществения посредник/	
5. Информация за случаите, когато намесата на обществения посредник е останала без резултат.....	стр.29

/Примерите са от различни категории подробно изнесени в периодичните отчети на обществения посредник/

6.Обща характеристика на сигналите, по които не са заведени преписки, поради липса на законово основание за разглеждане – чл.25, ал.3 от Закона за омбудсмана и чл.15 ал./2/ от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак.....стр.32

7. Обща характеристика на нарушенията в различните категории.....стр.33

А/ Административно обслужване

Б/ Проблеми на собствеността

В/ Социални дейности

Г/ Предоставяне на обществени услуги

8. Обща характеристика на консултациите.....стр.37

9. Взаимодействие със структурите на гражданското общество.....стр.39

10. Взаимодействие на обществения посредник с другите институции.....стр.39

11. Заключение.....стр.41

12. Приложение

У В О Д

Институцията обществен посредник на община Батак е създадена като независим орган за защита правата и интересите на гражданите.

През юни 2004 г. ОбС-Батак, на основание чл.2, ал.1, чл.136 ал.1 от Конституцията на България, чл.3 от Европейската харта за местно самоуправление, Закона за омбудсмана, чл.5 т.1 и чл.5 ал.3 от Правилника за организация на дейността на ОбС-Батак, прие Правилник за статута, организацията и дейността на обществения посредник на Община Батак, който детайлно урежда редът за конституиране, отчет и контрол върху дейността му, както и способите за популяризиране на неговата работа.

През февруари 2006 г., на основание чл.21 /а/ ал.1 и ал.4 от ЗМСМА, и чл.5 ал.2 от Правилника за организацията и дейността на ОбС-Батак, Общински съвет Батак избира за обществен посредник на община Батак, г-жа Малина Димова. /Решение №252/17.02.06 година, взето с Протокол №32/

На 30.03.06 г., на основание чл.21 ал.1 т.2 от ЗМСМА, чл.6 ал.2 от ПМС №48/21.03.2005 г., и във връзка с Решение №252 от 17.02.2006 г. на ОбС-Батак, ОбС взе Решение за определяне средствата за възнаграждения и осигурителни плащания на обществения посредник . /Решение №272/31.03.2006 г., взето с Протокол №34/. Решението влиза в сила от 01.04.2006 г. и е със срок от 4 /четири/ години.

В дейността си общественият посредник на община Батак се ръководи от принципите на законност, независимост, обективност, справедливост, прозрачност, публичност, хуманност и толерантност като осигурява равни възможности на гражданите да защитят правата и законовите си интереси, независимо от техния пол, раса, националност, етническа принадлежност, социален произход, възраст, материален статус, политически пристрастия, религиозни вярвания.

Правилата и общите условия за регулиране изпълнението и задълженията на обществения посредник на община Батак /Правилник за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак, Процедурни правила за прилагане на Правилника, Етичен кодекс на обществения посредник на община Батак и др./ са разработени на базата на международните актове, ратифицирани, обнародвани и влезли в сила за РБългария – Рекомендация /85/ 13 на Съвета на

Европа от 23 септември 1985 г., Резолюция на Съвета на Европа и Комитета на министрите за сътрудничеството между омбудсманите на държавите членки и Решения на Европейския парламент.

Работата на обществения посредник на община Батак е продиктувана и от убеждението, че европейското членство на България изправя органите на властта и цялата ни държавна и местна администрация пред нараснал дълг към правата на българските граждани като граждани на Европейския съюз и най-вече към ефикасното гарантиране на правото на добро управление и добра администрация, прогласено в Хартата за основните права на ЕС.

В своята ежедневна работа общественият посредник защитава обществения интерес, правата и свободите на гражданите, назовава проявите и на лошата, и на добрата администрация, алармира винаги, когато се посяга върху правата и свободите на гражданите. Наред с това сочи пътищата за преодоляване на спорове и конфликти между гражданите и администрацията. Допринася за по-доброто общуване между обществеността и органите на местната власт, както и звената предоставящи обществени услуги, защото **“върховенството на закона може да се гарантира реално само в съчетание с върховенството на правата на човека.”**

гр.Батак, 27 ноември 2007 г.

В Ъ В Е Д Е Н И Е

Най-общо би могло да се каже, че институцията обществен посредник в община Батак постави началото във всички основни направления, установени от нормативните изисквания и произтичащи от проблемите, поставяни от гражданите в техните жалби, молби за съдействие, сигнали и предложения. Със своите проверки, инициативи и позиции общественият посредник очерта обществената роля и значение на институцията, включително като се самосезира по някои от проблемите с висок обществен интерес.

Взискателността на общественият посредник към самия себе си и спрямо общинските органи го задължава да бъде непримирим и да преодолява неизбежните затруднения и проблеми в работата на институцията; да развива непрекъснато уменията и познанията си, за да бъдат прилагани пълноценно принципите за разглеждане на проблемите на хората справедливо, безпристрастно и в разумен срок.

Своята обществена мисия, а оттам и цялата си дейност, общественият посредник на община Батак подчинява на разбирането, че **“върховенството на закона и върховенството на правата на човека се гарантират пълноценно в държавния живот само ако държавната и местната власт в цялата си йерархия и лицата, предоставящи обществени услуги, прилагат принципите на добро управление и добра администрация.”**

Органите на власт трябва да общуват с гражданите и техните организации, да създават условия за увеличаване на тяхното участие във вземането на решения, да се вслушват в справедливото обществено мнение и да работят прозрачно и почтено.

Вече и у нас, е очертано правното и обществено съдържание на термините **“добра администрация”** и **“лоша администрация”**. Задача на общественият посредник е органи, институции и общественост не само да свикват с понятията и техните квалификации, а и да съдействат за умножаване на примерите за добро административно обслужване и да намаляват случаите на лошо администриране.

Резолюцията приета от Европейският парламент пояснява какво да се разбира под **“лоша администрация”**.

Терминът следва да се тълкува в по-широк смисъл, така че да включва не само противозаконните служебни дейности и нарушения на правила и принципи със задължителна правна сила, но също така и случаите, в които административните органи са проявили мудност, небрежност или липса на прозрачност.

В тази връзка дълг на общественият посредник е да бъде непримирим коректив на администрация, която не зачита правата на хората; която е некомпетентна или дори небрежна. Същевременно, обаче общественият посредник трябва да бъде и партньор на добрата администрация.

За да изпълнява ефикасно тази своя обществена функция, институцията не се обляга само на индивидуалните жалби и сигнали на гражданите, а се намесва по своя инициатива винаги, когато прецени, че дадени административни прояви носят чертите на негативни явления и засягат правата на гражданите.

Общественият посредник проучва дейността на всички звена предоставящи обществени услуги, до които се отнасят жалбите и сигналите на гражданите или които с отделни свои видими прояви предизвикват обществено недоволство. Мярката е в основните критерии за добро управление, които са изведени в редица документи и актове на ООН, Съвета на Европа, Европейския съюз и международните финансови институции. Адаптирани от националният омбудсман на РБългария към българската обществена и институционална среда, те са изисквания и предпоставки за формирането на една **“компетентна и човечна”** администрация, работеща в полза на гражданите и отстояваща в същото време обществения интерес.

Ефикасният метод за гарантиране правата и свободите е пряко свързана с **публичността** в работата на обществения посредник. Това означава не само информиране на обществото за резултатите от неговата дейност, но и осигуряване достъп на гражданите до информация; и най-важното – формиране на условия за обществена непримиримост и натиск за преодоляване на лошите административни практики, които застрашават или нарушават правата на гражданите.

За обществения посредник публичността е и изрично нормативно изискване, посочено в чл.4 и чл.20, ал.2, т.3 от Закона за омбудсмана и в чл. 3 от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак.

Общественият посредник създава контакти и общува с гражданите и гражданските организации лично, разяснява правомощията на институцията; изслушва позиции и създава необходими условия за гражданите, които честно и смело да поставят своите недоволства. Това има голямо значение, за да могат гражданите да се запознаят с непознатия доскоро в България статут на обществения посредник и неговите средства за борба с премахването на нарушени човешки права.

Създаденият в началото на 2007 г. линк на обществения посредник на община Батак към официалния сайт на ОбС-Батак дава възможност на гражданите да се осведомяват за неговата текуща работа, да следят изнесените отчети, становища и препоръки. В тази насока беше изработена диплояна **“Да защитим правата си”**, даваща възможност на широката общественост да бъде запозната с правомощията на обществения посредник.

Участието на обществения посредник в провеждането на работните и редовни заседания на ОБС-Батак е предпоставка за проследяване и на законодателната политика в община Батак. Съществува реалната възможност да бъдат представяни пред законодателната власт аргументи за обществено мнение, когато то е справедливо и обосновано.

ОБЩЕСТВЕНИЯТ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА БАТАК И ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ – РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Приемна на общественият посредник на община Батак

Приемната на обществения посредник функционира пълноценно от края на м.юли 2006 г. В нея, не само в регламентираното приемно време, а и извън него гражданите имат възможност да излагат проблемите си. Хората имат потребност да бъдат добре изслушани и очакват положителен резултат от проведените проучвания, което непрекъснато налага разяснения, относно правомощията на обществения посредник и реално съществуващите възможности за решаване на проблема в рамките на нормативната уредба на РБългария. Тук е мястото да бъде подчертано, че общественият посредник **не решава проблеми**, той не е изпълнителен орган, а със силата на моралната воля и авторитет помага за тяхното разрешаване. Основна цел при всяка намеса на обществения посредник е да търси постигане на споразумение по взаимно съгласие между жалбоподателите и ответната страна, за да бъде избегнат съдебен спор.

Общественият посредник **консултира** посетителите на приемната по поставените от тях въпроси, дава съвети /често консултирани с независими експерти/, посочва вероятните пътища за решаването на проблема и ако подадения сигнал е извън неговите правомощия, той дава съвет на жалбоподателя да се обърне към друг орган, който да разгледа жалбата. Ако е възможно, и при наличие на основание за жалбата, със съгласието на жалбоподателя общественият посредник препраща жалбата до друг компетентен орган.

В практиката на институцията е въведен регистър – в който се отразява и може да се следи пътят на разглеждане на жалбите и сигналите, дава се възможност на гражданите да получават информация за етапа на проверката по вече подаден сигнал и за предприетите действия от обществения посредник. Изключение правят случаите, в които категорично е заявено желанието на гражданина за поверителност на информацията за чиято цел се използва подписано и от двете страни **Споразумение за поверителност**.

Наред със заведените в писмен вид жалби, сигнали, молби за съдействие и консултации гражданите отправят запитвания за реда и начина на получаване на административни услуги, както и търсят информация за законосъобразните способи за постигане на желания от тях резултат.

Голяма част от **устно** подадените сигнали до обществения посредник се решават своевременно /когато това е възможно и законосъобразно по неформален начин. В такива случаи успешно се прилага метода на посредничеството като

един от най-важните инструменти за доброволно и бързо уреждане на проблемите между гражданите и администрацията, а често и със звената предоставящи обществени услуги.

В тази връзка общественият посредник счита, че посредническата функция трябва да се развива, въпреки, че изисква много усилия, защото е път за доброволно преодоляване на спорове и дори конфликти.

ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТА ПО ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ВЪПРОСИ ДО ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

I. Неформално разглеждане и решаване на устни въпроси и сигнали на граждани.

1. Общественият посредник приема устни оплаквания, сигнали и въпроси в приемно време при лично посещение на гражданите или по телефона. И в двата случая съдържанието на разговорите се отразява в дневника на приемната.

2. При постъпване на устен въпрос посредникът може да отговори директно и гражданинът получава отговор /съвет, справка/ веднага.

3. При необходимост от допълнително проучване на фактите и обстоятелствата по устните жалби, общественият посредник може да поиска среща с жалбоподателя или с административните служители.

4. Получената информация, както и проведените срещи и интервюта, се отразяват в дневника на приемната.

II. Разглеждане на писмени жалби.

1. Подаване, приемане и регистрация на жалбите, молбите за съдействие и сигналите.

Писмените сигнали до посредника се подават чрез попълване на формуляр лично от гражданина или от упълномощено от него лице. Формулярите се предоставят безплатно в приемната на обществения посредник. Всеки писмен сигнал трябва да отговаря на следните условия:

- да е срещу административна служба, която гражданският посредник има право да наблюдава;
- да е по проблем, включен в правомощията на обществения посредник;

- сигналът първо да е бил отправен към съответната административна служба и да е изчакан срокът за становище от службата;
- да са предоставени всички подробности по случая /данни, документи, копия от кореспонденция по жалбата и др./

2. Отсяване на жалбите.

● Писмени сигнали, които не отговарят на посочените условия не се приемат за разглеждане. на гражданина се изпраща уведомително писмо, в което се посочват причините за отказ и условията за приемане на жалби.

● По жалби и сигнали , които отговарят на условията, посредникът провежда разговори с гражданина и с представител на службата, срещу която е оплакването, с цел предварителното изясняване на информацията.

● След изясняването жалбата се връща, ако посредникът прецени, че не може да бъде разглеждана, или се приема за разглеждане в случай, че са налице данни за извършено административно нарушение или са причинени щети на жалбоподателя.

● При връщане гражданинът се уведомява за причините, а при приемане- за предстоящата работа по разглеждането.

● Отсяването, приемането и регистрирането на жалбите се извършва в двуседмичен срок.

3. Извършване на проверка по жалбите.

● Уведомяване и изискване на информация от административните служби
За приетите жалби и сигнали посредникът уведомява писмено съответните административни служби в двуседмичен срок, като се иска информация по случая:

— кога и по какъв начин гражданинът е отнесъл до съответната служба проблема, засегнат в жалбата /с молба, заявление – прилага се копие от документа/;

— получил ли е от служителите точна и навременна информация: какви условия трябва да бъдат изпълнени; какви данни, документи и др. трябва да представи за разрешаването на проблема; в какъв срок следва да ги представи; какви възможности за разрешаването на проблема има и пр.;

— представил ли е гражданинът на служителите необходимите данни и документи /ако са му били поискани/, спазил ли е сроковете, за които е бил уведомен или други условия, които са му били съобщени своевременно;

— какво решение е взето по проблема и по кои нормативни актове, параграфи, алинеи, точки и т.н.;

— с какви мотиви и съображения;

— кога и каква жалба е подадена до административната служба срещу решението;

— какво становище е взето по жалбата и предприети ли са допълнителни действия;

— мотиви и основания за становището и действията

За изготвянето на горната информация на административната служба се предоставя четиринадесетдневен срок, който при необходимост може да бъде удължен по искане на ръководителя на службата.

Ако в хода на проучването се установи необходимост от още служебна информация посредникът има право да я изиска допълнително.

4. Приключване на проверката по писмена жалба.

- Ако в хода на проверката се установи, че административната служба не е извършила нарушение и жалбата срещу нея е неоснователна, проверката се прекратява, случаят се приключва, изготвя се становище по него и се уведомяват заинтересованите страни.

- На жалбоподателят се изпраща заключително писмо и след като се нанесат основните подробности, жалбата се счита за преустановена.

III. Провеждане на проучване на жалбите.

Общи положения

Общественият посредник може да предприеме разследване по приета жалба, когато чрез предварителното проучване /проверка/ по нея е установил, че съответната административна служба е допуснала сериозна грешка или е нарушила грубо правата на гражданина и е отказала да коригира действията или бездействията си.

1. Уведомяване на заинтересованите страни за предстоящото проучване.

- При взетото решение за проучване посредникът уведомява жалбоподателя и съответната административна служба.

- Уведомителното писмо за службата се отправя и до ръководителя на службата.

Писмото съдържа кратко изложение на жалбата /сигнала/ и на констатираната проява на лошо администриране и/или предполагаемите щети, нанесени на жалбоподателя.

- Ако в отговор на службата промени становището си или преразгледа действията си, станали причина за оплакването, и уведоми за това посредника, последният може да вземе решение за прекратяване на проучването. Ако промяната не е удовлетворителна или повдигнатият в жалбата въпрос е от по-голяма важност, проучването може да продължи.

- Ако в определения срок службата не подаде необходимата информация, общественият посредник може да поиска такава чрез заявление по процедурния ред уреден в ЗДОИ.

2. План и процедурно развитие на проучването.

- Ако проучването продължава, гражданският посредник подготвя план с който запознава заинтересованите страни.

- Планът включва:

- формулиране на въпросите, подлежащи на изясняване по време на проучването;

- идентифициране на длъжностните лица, имащи отношение към решението, дало повод за жалбата;

- програма за етапите и сроковете за по-нататъшното процедурно развитие на проучването;

- След уведомяване на заинтересованите страни и получаване на отговорите, проучването включва следните процедури:

- провеждане на разговори с жалбоподателя, с длъжностните лица, консултации с експерти;

- изготвяне на първи вариант на становище за проучването;

- получаване на отговори и становища по първия вариант;

- изготвяне на окончателния вариант на становището и отправяне на препоръки към страните;

3. Прекратяване на проучването.

- Общественият посредник може да прекрати проучването, в случай че преди неговото приключване административната служба преразгледа позицията си или се открият факти, които оказват, че нейната позиция е оправдана.

- Проучването може да бъде прекратено и ако административната служба отстрани или смекчи отрицателният ефект от проявеното лошо администриране или нанесени щети на жалбоподателя.

4. Изготвяне на становище по разглежданата жалба /сигнал/.

- Първият вариант на становището включва: кратка представяне на жалбата /сигнала/; преглед на предварителното проучване по нея; нормативно-правната основа на административното действие, дало повод за жалба; кратко изложение на хода на проучването; анализ или коментар на фактите и доказателствата; крайно становище.

- На всички лица и служби, имащи отношение към проучването на случая се дава възможност за становища и изявления.

IV. Разпространяване на резултатите от разглеждането на жалбите.

1. Резултатите от разглеждането на писмена жалба /сигнал/ /изводи, препоръки и предложения/ се изпращат в писмен вид до всички лица и инстанции, които имат отношение към разглеждания случай и към подобни на него, както и към начина на тяхното решаване.

Предложенията и препоръките за подобряване на административната практика се изпращат или до органа, овластен да издава съответните нормативни

актове, или до националния омбудсман, а оттам до органа с право на законодателна инициатива.

2. След оформяне на окончателния вариант на становището по случая се преценява възможността за неговото публикуване в цялостния му вид, в резюме или част от него.

При всички видове разпространяване и популяризиране на материали па разглеждане на жалбата на се посочват имената на жалбоподателя, административните служители и други длъжностни лица, имащи отношение към случая. Само при изрично желание на жалбоподателя неговото име може да бъде упоменато.

СТАТИСТИКА ЗА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ НА ГРАЖДАНИ ЗА ПЕРИОДА АПРИЛ 2006 – АПРИЛ 2007 г.

За изминалата една година приемната на обществения посредник е посетена от **298** граждани, в това число и юридически лица. От общо лично подадените **194** сигнала, **113** са устно подадени. От тях **15** са по телефона. Направени са **104** консултации. Заведени са **47** преписки. По **34** от случаите не са заведени преписки, поради липса на законово основание.

Възможността да бъдат подавани и по телефона сигнали е изключително необходима за хора, които не могат да напускат домовете си поради здравословното си състояние, страдат от някакви увреждания или имат други основателни причини, които не им позволяват да подадат писмена жалба.

Подадените **194** сигнала и **104** консултации, говорят за предпочитания личен контакт с посредника, както в приемното време, така и извън него. Налага се изводът, че работата на приемната има голямо значение за гражданите, защото чрез нея те получават информация за възможностите за съдействие за решаване на техните проблеми, консултират се по конкретни казуси.

Отчитайки тази характеристика, за да се отговори пълноценно на потребностите и възможностите на хората, през следващият период ще бъде разширено присъствието на обществения посредник в останалите две населени места на територията на общината чрез организиране на открити приемни.

Броят на подадените сигнали в края на годината е значително по-голям от този в началото. Това е естественият резултат от реалното функциониране на институцията на обществения посредник в самостоятелна приемна, извън канцелариите на общинска администрация. Тенденцията на нарастване на броя на

получените сигнали е и пряка последица от популяризирането на обществената роля и дейността на институцията и от получените до колкото беше възможно отзвук случаи на конкретни индивидуални оплаквания на граждани, разрешени със съдействието на обществения посредник.

А/ Постъпили жалби и сигнали по населени места

Най-голям брой сигнали – 184 / 94,8%/ , са постъпили от гр.Батак. На второ място – 8 /4,1%/ от с.Нова Махала и най-малък брой от постъпилите сигнали – 2 /1,01%/ е от с.Фотиново.

Наложи се изводът, че по-малко постъпилите сигнали от двете населени места /Нова махала и Фотиново/ са не защото населението там няма проблеми, а поради **недостатъчната информираност за правомощията и възможностите на институцията да защитава правата им.**

Ето защо през следващият период следва да бъде засилена информационната кампания на институцията, в т.ч. и в отделните села. Това е още един аргумент да бъдат организирани изнесени приемни, което ще даде възможност на населението не само да се информира, но и да поставя своите въпроси, да стане част от защитата на правата си в преодоляването на прояви на лоша администрация.

Б/ Жалби и сигнали според етапа на проверката

Според етапа на проверката на получените жалби и сигнали, разпределението е както следва:

■ **Жалби и сигнали, по които проверката е приключила - 189 /97,4%/**

1. / информация за случаите, когато намесата на обществения посредник е имала резултат – 106 /54,6%/

2./ информация за случаите, когато намесата е останала без резултат – 44 /23,2 % /

■ **Жалби и сигнали, по които не са заведени преписки, поради липса на законово основание за разглеждане - чл.25, ал.3 от Закона за омбудсмана и чл.15 ал./2/ от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак – 34 /17,5%/ .**

От тях:

● Произнасяне по проблеми, които са предмет на съдебен спор – 11 /32,3 %/

От тях по категории:

▪ териториално и селищно устройство – 2 /18,1%/

▪ възстановяване на земеделски земи – 7 /63,6%/

▪ трудови права и заетост – 2 /18,2 %/

● Въпроси от личния живот на гражданите – 4 /11,8 %/

От тях по категории:

- териториално и селищно устройство – 3 /75%/
- административно обслужване – 1 /25%/
- Дейността на търговските дружества с общинско участие – 2 /5,9 %/
 - предоставяне на обществени услуги
 - сметосъбиране и сметоизвозване – 1 /50%/;
 - ВиК – 1 /50 %/
 - Вътрешнослужебни отношения на органите на местната власт – 6 /17,6%/
 - трудови права и заетост 1 /16,7%/
 - административно обслужване 5 /83,3%/
 - Липса на конкретно искане – 4 /11,8 %/
 - социално подпомагане – 3 /75%/
 - обществени услуги - 1 /25%/
 - Искане за произнасяне по действия, извършени преди повече от 2 години – 7 /20,6%/
 - обществени услуги – 4 /57,1/
 - административно обслужване 2 /28,6%/
 - трудови права и заетост – 1 /14,3%/

/ Примери по изброените категории не се дават в изпълнение на **чл.25, ал.3 от Закона за омбудсмана; чл.15 ал./2/ и чл.31 /1/ т.3 от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак .**

■ Жалби и сигнали в процес на проверка – 5

В/ Жалби и сигнали по категории на нарушенията

Най-често в жалбите и сигналите, гражданите поставят проблемите свързани с административното обслужване. Те са с най-голям относителен дял от всички постъпили сигнали - **116 / 39%** / На второ място са сигналите с проблеми на собствеността 65 /21,8 % /, в това число териториално и селищно устройство - **50 /76,9 % /** и възстановяване на земеделски земи – **15 /23,1% /**. Третото място е за социалните дейности – 59 /19,8 %/, в това число трудови права и заетост – **13 /22 % /** и социално подпомагане – **46 / 78 % /** . Обществените услуги като предмет на оплакванията на гражданите запазват четвърто място – 56 / 18,8% /. От тях: сметоизвозване и сметосъбиране – **16 / 28,6 % /**; електроразпределение – **16 / 28,6 % /**; образование – **9 /16,1% /**; ВиК – **8 /14,3 % /**; култура – **7 /12,5 % /**

Жалбите и сигналите получени до 31.03.06 г. според визираните в тях нарушения се свеждат до:

■ **Административно обслужване – 116 / 39%/**

От тях:

- **По 13 / 11,2% / от сигналите са заведени преписки;**
- **По 8 / 6,9 % / не е намерено законово основание за разглеждане;**
 - 5 /62,5 %/ сигнала касаят вътрешнослужебни отношения на местната власт;
 - 2 /25%/ сигнала касаят искане за произнасяне по действия, извършени преди повече от 2 години;
 - 1 /12,5%/ сигнал касае личностни отношения със служител в ОБА
- **53 / 45,7% / са устно подадени;**
- **42 / 36,2% / са консултираните граждани.**

■ **Проблеми на собствеността – 65 /21,8%/**

От тях:

- **териториално и селищно устройство – 50 /76,9 % /**
- **По 16 /32% / от сигналите са заведени преписки;**
- **По 5 /10% / не е намерено законово основание за разглеждане;**
 - 2 /40%/ сигнала са предмет на съдебен спор;
 - 3 /60%/%/ сигнала касаят въпроси от личния живот на гражданите
- **20 /40% / са устно подадени;**
- **9 /18% / са консултираните граждани.**
- **възстановяването на земеделски земи – 15 /23,1 % /**
- **По 3 / 20% / са заведени преписки;**
- **За 7 /46,7% / не е намерено законово основание за разглеждане – предмет на съдебен спор**
 - **5 /33,3%/ са консултираните граждани.**

■ **Социални дейности - 59/ 19,8%/**

От тях:

- **трудови права и заетост - 13 /22%/;**
- **По 2 /15,4%/ са заведени преписки;**
- **По 4 /30,8%/ не е намерено законово основание за разглеждане**
 - 2 предмет на съдебен спор
 - 1 касае вътрешнослужебни отношения
 - 1 касае произнасяне по действия извършени преди повече от 2 години
- **7/53,8%/ са консултираните граждани**
- **социално подпомагане - 46 /78%/**
- **По 7 /15,2%/ са заведени преписки;**
- **По 5 /10,7%/ не е намерено законово основание за разглеждане**

- 3 /60%/ липса на конкретно искане
- 2 /40%/ произнасяне по действия извършени преди повече от 2 години
- 16 /34,8 %/ са устно подадените сигнали;
- 18 /39,1%/ са консултираните граждани
- ▣ **Предоставяне на обществени услуги – 56 /18,8%/**
- От тях:
- **ВиК – 8 /14,3%/**
- По 2 /25 %/ са заведени преписки;
- По 1 /12,5%/ %/ не е намерено законово основание за разглеждане -засяга проблеми на търговското дружество с общинско участие
- 5 /62,5%/ са устно подадени сигнали;
- **Електроразпределение – 16 /28,6%/**
- По 3 /18,8%/ са заведени преписки;
- По 2 /12,5%/ не са заведени преписки
 - 1 /6,25%/ - липса на конкретно искане;
 - 1 /6,25%/ - искане за произнасяне по действия, извършени преди повече от 2 години
- 5 /31,3%/ са устно подадените сигнали;
- 6 /37,5%/ са консултираните граждани

- **Сметосъбиране и сметоизвозване – 16 /28,6%/**
- По 2 /12,5%/ са заведени преписки;
- По 2 /12,5%/ не са заведени преписки
 - 1 /6,25%/ искане за произнасяне по действия, извършени преди повече от 2 години
 - 1 /6,25%/ засяга дейността на търговско дружество
- 8 /50 %/ са устно подадените сигнали;
- 4 /25%/ са консултираните граждани.
- **Образование – 9 /16,1%/**
- По 2 /22,2%/ са заведени преписки;
- 4 /44,4%/ са устно подадените сигнали;
- 3 /33,3%/ са консултираните граждани.
- **Култура – 7 /12,5%/**
- По 1 / 14,3%/ е заведена преписка;
- 2 /28,6%/ са устно подадените сигнали;
- 4 /57,1% са консултираните граждани

ИНФОРМАЦИЯ

за случаи, когато намесата на обществения посредник е имала резултат

/Примерите са от различни категории подробно изнесени в периодичните отчети на обществения посредник/

№09-08/26.04.2006 г.

По повод неизползвани права на инвалид съгласно ППЗСП.

Направеното проучване по случая установи, че гражданинът до момента използва всичките си права съгласно ППЗСП с изключение на правото за безплатно пътуване с ж.п. и автобусен транспорт.

Подадени са необходимите документи в Дирекция “Социално подпомагане” Батак и на основание чл.13, ал.2 от Закона за социално подпомагане и чл.28, ал.1 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане на гражданина е отпусната целева социална помощ за безплатно пътуване с ж.п. и автобусен транспорт.

№01-01/12.04.2006 г.

касаеща трудовоправни отношения.

Направено е задълбочено проучване от обществения посредник.Изискана е необходимата документация.Сезирани са компетентните органи по случая и е постигнат положителен резултат за гражданина.Изпълнено е съдебно решение и е получено обезщетение.

№03-03/13.04.2006 г.

касаеща извършване на административна услуга многократно отказвана от служители в ОБА.

Проведени са разговори с длъжностните лица и в законоустановения срок са издадени необходимите документи.

№16-09/25.05.2006 г.

Гражданинът търси съдействие от обществения посредник по повод подадена жалба до Областна Дирекция “Земеделие и гори”- Пазарджик и липса на отговор в законоустановения срок.

Проведени са разговори с определени длъжностни лица в ОД “ЗГ” – Пазарджик и е изискан своевременен и компетентен отговор по повод жалбата.

№27-10/28.08.2006 г.

Относно: Мълчалив отказ от общинска администрация.

Проверката установи, че е заведена жалба от гражданина с **вх.№ж-63/05.07.2005 г.** Жалбата е резюлирана до отдел “Екология, земеделие и гори” в Община Батак.Претенциите на гражданина касаят мълчалив отказ по негово твърдение, което е неоснователно.Отговор по жалбата има- изх. номер **ж 63/26.07.2005 г.**

По заведената **жалба с вх. №ж-56/27.06.2006 г.** действително Община Батак не се произнесла в срок, което е нарушение на Административнопроцесуалния кодекс.По този повод е проведен разговор с длъжностното лице, което потвърди постъпилата жалба и увери обществения посредник, че има причини, които са възпирали отговора.По мнението на обществения посредник – основателни.

От своя страна гражданинът също е пропуснал срока за оспорване на мълчаливия отказ-чл.84./2/ от Административнопроцесуалния кодекс.

Написани са уведомителни писма изх.№41-21/20.09.2006 г и №42-22/20.09.2006 г. до двете страни.

Изработено е становище с препоръки, с което страните също са запознати.

След намесата на обществения посредник, гражданинът е удовлетворен от получения отговор.

Този и други сигнали за мълчалив отказ от страна на общинска администрация дадоха основание на обществения посредник да излезе с **препоръка** към ръководството да се отговаря писмено в законоустановения срок на гражданите и да се заработи с принципа мълчаливо съгласие, за сметка на мълчалив отказ.

На базата на натрупани негативи в тази насока общественият посредник **изработи и предостави на вниманието на органите на местното самоуправление препоръки за изработване на вътрешно-административни правила за работа при проверки на обществения посредник, чиято цел е да бъдат предотвратени случаите на “лошо администриране”**.

Препоръките се основават на върховенството на закона и заедно с това – на върховенството на правата на човека. Тяхната висока обществена и морална стойност изисква органите на местното самоуправление да се съобразяват с направените им предложения от страна на обществения посредник. Те са в духа на добрите практики за функциониране на държавните институции и отговарят в най-пълна степен на обществения интерес. За съжаление такива все още не са изработени.

№78-07/03.04.2007 г.

Жалбата визира проблем, свързан с Електроразпределение – Пещера.

Сигналят касае неточно и некоректно отчитане на електроенергията. Разминаване в замерванията на дневна и нощна електроенергия и натрупване на сметки, които фактически не отговарят на реално изразходваните. Гражданинът търси възможност за справедливо и точно отчитане на изразходваната от семейството му енергия.

Поради невъзможност да бъде доказана с проучване допустимостта на жалбата, общественият посредник проведе разговор с управителя на фирмата, предоставяща този вид услуги на територията на община Батак. Входираща се молба за справка /23677/ в Електроразпределение - Пещера. Подаден беше сигнал за неравномерно отчитане на електроенергията. Работна група пристигна на място и след проведени разговори с гражданина и извършена проверка е установена грешка в отчитането, допусната от техническо лице извършвало замерванията.

За всичко това, както и за предприети санкции спрямо лицето допуснало грешката, обществения посредник е уведомен от ръководителя на работната група за гр.Батак.

Гражданинът, подал сигнала е удовлетворен от предприетите действия на обществения посредник. В същото време общественият посредник е отправил препоръка към фирмата предоставяща този вид услуги, отчитането да се извършва равномерно с цел недопускане на неточности, които ощетяват потребителите.

№52-18/26.01.2007 г.

Писмото касае въпроси, свързани с работата на МКБППМН към община Батак. Гражданинът има конкретни питання, което наложи и обстойната проверка от страна на обществения посредник.

С отправени запитвания :

- изх.№86-47/29.01.2007 г. към председателя на МКБППМН към община Батак.
- изх. №87-47/29.01.2007 г. към кмета на община Батак;
- изх. №88-49/30.01.2007 г. към директора на Дирекция “Социално подпомагане” - община Батак;

е получена пълна информация, която послужи за база при формулиране на отговорите дадени от обществения посредник, както и за изработване на **становище и препоръки за работата на МКБППМН.**

Принципно въпросите в писмото визират проблематика, която в своята същност е обществено чувствителна и се препокрива с желанието на обществения посредник за самосезиране по темата.

На базата на събраната информация и документация се оформи и отговора на обществения посредник, който е предоставен на гражданина с уведомително писмо - изх.№91-45/14.02.2007 г.

1. Местната комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни при община Батак е създадена въз основа на чл.6 ал.1, ал.2 и ал.3 от ЗБППМН със заповед на кмета на община Батак. Местната комисия /МК/ се състои от 12 души. В състава и са включени представители на общинска администрация, отговарящи по проблемите на образованието, здравеопазването, представители на Д"СП" отдел "Закрила на детето", полиция, педагози, юрист, лекар, общественици. Състава на комисията се актуализира в началото на всяка година.

Съгласно чл.7 ал.2 от ЗБППМН, МКБППМН ежегодно отчита дейността си пред кмета, ОбС и пред ЦКБППМН. Членовете на комисията информират периодически организациите и ведомствата, които представляват за работа на МК и за своето участие в нея.

На основание чл.41 от ЗБППМН и за 2007 г. МКБППМН е определила 3-ма обществени възпитатели.

Обществените възпитатели редовно се отчитат пред местната комисия и ежемесечно пред секретаря. Съгласно ЗБППМН и статута на обществения възпитател броя на децата, с които работи не трябва да надвишава 7 деца при положение, че на същите е наложена възпитателна мярка по чл.13 ал.5 от ЗБППМН "Поставяне под надзор на обществения възпитател".

Конкретната дейност на обществения възпитател е регламентирана с разпоредбите на чл.40 – 46 от ЗБППМН. В основата на тази дейност е индивидуално възпитателната мярка с малолетни и непълнолетни извършили противообществени престъпления и освободени от наказателна отговорност по чл.61 от НК, с малолетни и непълнолетни поставени в неблагоприятни условия на живот, развитие и възпитание, със защита на децата в криминогенен риск.

МКБППМН не е оторизиран орган, който може да отнема родителски права. Тези правомощия са на прокуратурата и съда. Деца лишени от родителски права до момента няма регистрирани в МКБППМН в община Батак. Но по принцип такива деца се настаняват в приемни семейства, при близки и роднини, в специализирани институции, по предложение на Дирекция "СП" отдел "Закрила на детето" само с решение от съда.

За периода 2005-2006 г. МКБППМН е разгледала 5 възпитателни дела по предложение на Районна прокуратура гр.Пещера и е наложена възпитателна мярка по чл.13 от ЗБППМН на 7 извършители на противообществени прояви.

Деца, извършили престъпления и противообществени прояви вследствие на употребата на упойващи и наркотични вещества няма. Към МКБППМН не се води регистрация на деца употребяващи наркотични вещества. Спрямо същите се подхожда като към болни.

Съгласно Наредба №1 на ОбС – Батак, чл.8 е определен вечерен час за питейни заведения, клубове, игротеки и др. от малолетни и непълнолетни 21.00 часа през зимното часово време и 22.00 часа за лятното часово време. След тези часове същите мога да посещават горепосочените заведения само с родител или упълномощен настойник. За забрана сервирането на алкохол и спиртни напитки на малолетни и непълнолетни и спазване работното време от собствениците на заведенията е издадена Заповед на кмета на община Батак №127/17.02.2006 г., с която са запознати всички собственици на заведения на територията на община Батак.

МКБППМН, съвместно с представители на ПУ, отдел “Закрила на детето”, представители на общинска администрация редовно извършват проверки за спазване на Наредба №1. На нарушителите са съставяни актове.

Относно работата на отдел “Закрила на детето”

Отдел “Закрила на детето” е на директно подчинение на Директора на Дирекция “Социално подпомагане” и е един от отделите в Дирекцията. Дейността на отдела е свързана с:

Проучване и анализ на потребностите от социални услуги за деца и семейства на територията на общината.

- Превенция на попадането на деца на улицата.
- Дейности съвместно с МКБППМН – работи се с деца и родителите им
- Консултации по въпроси на социалното подпомагане и социалните услуги
- Проучване на социалното положение на населението от малцинствените групи с цел:
- съдействие за по-голяма посещаемост на децата в детските градини
- образователна интеграция на децата от етнически произход
- Работа с деца със специални потребности и с техните родители
- Предоставяне на алтернативни услуги:
- превенция
- реинтеграция
- приемна грижа
- осиновяване
- осиновяване при близки и роднини

Общественият посредник на община Батак е запознал с информацията гражданина чрез уведомително писмо с изх.№91-52/14.02.2007 г.

Гражданинът продължава да проявява интерес и общественият посредник се е ангажирал да го информира за всички мероприятия и действия във времето.

Работата по проучването на обществения посредник не спря до тук. Беше изискан отчета на МКБППМН за 2005 г , както и мерките за превантивна работа на комисията през 2007 г.

На базата на събраната документация и проведени срещи се оформи следното

Становище на обществения посредник:

- Липсата на достатъчно информация за работата на МКБППМН сред гражданите води до негативна нагласа и изводи, които не се обосновават на истината.
- Предвидените МЕРКИ за превантивна работа маркират само основните моменти в работата и дейността на комисията. Но за сметка на това нямат претенции за изчерпателност и са отворени за предложения.
- Затруднената дейност на комисията понякога е породена и от липсата на достатъчно финансово обезпечаване за провеждането на различни мероприятия, свързани с превантивната работа.
- Липсва какъвто и да било нормативен документ на общинско ниво, който да синхронизира дейностите на различните институции, имащи отношение по проблема и даващи основание за мотивирано включване в рамките на бюджета, както и участие по проекти за финансиране на определени дейности.

Препоръки на обществения посредник към Общинското ръководство и МКБППМН:

I. Да бъдат търсени средства по проекти за обезпечаването на дейности, създаващи условия за превантивна работа.

II. На основание чл.19, л.2 от Закона за омбудсмана чл.15 /3/ от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак, общественият посредник предприе по собствена инициатива проучване относно наличната нормативна уредба и програмни документи, регламентиращи дейността в община Батак по отношение на превенцията и противодействието на асоциалното

поведение и престъпленията на малолетни и непълнолетни, както и ограничаването на злоупотребата с наркотици, психоактивни вещества и алкохол. В тази връзка и имайки в предвид актуалността на проблема и на национално ниво, общественият посредник препоръчва на местното ръководство да бъде разработена :

- **ОБЩИНСКА СТРАТЕГИЯ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ НА АСОЦИАЛНОТО ПОВЕДЕНИЕ И ПРЕСТЪПЛЕНИЯТА НА МАЛОЛЕТНИ И НЕПЪЛНОЛЕТНИ 2007-2013 г.**

- **ОБЩИНСКА ПРОГРАМА към Общинската стратегия 2007-2013 г.**

III. Да бъде разгледано Предложение за партньорство по повод инициативата на Министерство на образованието “Национални програми на МОН 2007 г.” за разработването на проект по Национална програма “Училището – територия на учениците”, в частност по Модул 2 “Развитие на извънкласната и извънучилищната дейност”, с краен срок на кандидатстване – 18 май 2007 г.

Проектът носи заглавието “Да се предпазим от насилието и дрогата” . Той предвижда обучение на специализиран персонал в учебните заведения . Работата по програмата “Да се предпазим от дрогата и насилието” е базирана на най-успешната американска програма с такава насоченост D.A.R.E. Тази програма е насочена към превенция на употребата на наркотици и насилието сред децата и е предназначена за ученици на възраст от 11 до 14 години.

IV. Чрез обществения посредник на общинна Батак да бъде отправено предложение от Фонд за превенция на престъпността – ИГА гр.Пазарджик за включване на община Батак в проект “Подобряване на институционалното сътрудничество в областта на противообществените прояви на малолетни и непълнолетни”.

V. Да бъде разгледано предложение от обществения посредник за обявяване месец май за “Традиционен месец на живот без насилие и дрога”.

Резултати:

Направените от общественият посредник предложения и препоръки бяха приети от ръководството на общината .

1. Екип от специалисти в общинска администрация започна работа по разработването на Общинска стратегия и общинска програма към стратегията.
2. Беше разработен и одобрен Проект “Да се предпазим от дрогата и насилието”. По проекта от есента на новата учебна година ще работи СОУ “Кирил и Методий” – с. Нова Махала.
3. Месец май беше обявен за “Традиционен месец “Живот без насилие и дрога”, който се явява първата стъпка в междуинституционалното сътрудничество по обществено значими проблеми. Инициативата беше подета от секретаря на МКБППМН.

МКБППМН като организатор на социално превантивната дейност, в партньорство с всички институции организира редица мероприятия подчинени на мотото “Бъдеще с ясно лице и чисти ръце”.

№69-30/1.03.2007 г.

Относно – Договорености в КТД на СБУ към КНСБ

Писмото е молба за съдействие за промяна на договореностите между Община Батак и СБУ на КНСБ към община Батак, касаещи размера на средствата за работно облекло на учителите на не по-малко от една минимална работна заплата – съгласно чл.296 от КТ и чл.27 от Отрасловия КТД за системата на Народната просвета. Молбата за съдействие визира конкретно: предложението да бъде внесено на сесия на ОбС-Батак.

ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ ОТ ОБЩЕСТВЕНИЯТ ПОСРЕДНИК

С Писмо – изх.№93-54/1.03.2007 г. и Писмо – изх.№ 94-55/1.03.2007 г. общественият посредник на община Батак се обърна към кмета на община Батак и Председателя на ОбС – Батак да бъдат заложили в бюджета за 2007 г. средствата

необходими за работно облекло съгласно чл.296 от КТ и чл.27 от Отрасловия КТД за системата на Народната просвета, равняващи се на една минимална работна заплата. Общественият посредник е изразил становище за защита интересите на синдикалната организация и апелира за спазване на договореностите в КТД на национално ниво.

Предложението на ИК на ОБСК на СБУ – община Батак получи разбиране от страна на изпълнителна и законодателна власт в община Батак и на сесия на ОБС беше внесено и прието предложението за промяна.

№33-14/27.09.2006 г.

Гражданката се обръща за съдействие към обществения посредник по повод следната ситуация:

Има спукана тръба, която се намира в стената на къщата и. От месец февруари 2006 г. е без вода в къщи. Живее сама с двете си деца. Липсата на вода затруднява семейството за поддържане на нормални хигиенни условия, които се отразяват на здравословното състояние на децата. Моли за съдействие да и бъде отстранена повредата.

Предприети действия и становище на обществения посредник

Гражданката живее сама с двете си дъщери. По-голямата е с психични отклонения. Малката и дъщеря е ученичка. Сред обществото на гр. Батак майката не се ползва с добър авторитет и е обществена тайна, че тя не полага достатъчно грижи за хигиената на децата си. Проблеми в това отношение имат самите деца – често са навъшени и това създава проблеми и в училище.

Провеждани са разговори с отдел “Закрила на детето” към Община Батак. Работещите служители там са провеждали многократни проверки и разговори с майката, но положителен резултат няма. На едно от заседанията на членовете на местната комисия за борба с противообществените прояви към Община Батак, положението на това семейство беше широко обсъждано. Като една от причините за липса на хигиена в този дом бе изтъкната точно липсата на вода. Ето защо общественият посредник се ангажира да проведе разговор с майката, да се видят какви са причините и да се потърси начин този проблем да бъде отстранен.

След подадена Мс в приемната на обществения посредник се проведеха разговори със зам. кмет на Община Батак и началника на “ВиК”-Батак.

Общинското ръководство пое инициативата да се помогне, но при положение, че гражданката е готова да заплати направените по процедурата разходи. Началника на ВиК - Батак се съгласи да отстрани повредата.

Своевременните действия от страна на местното ръководство доведоха до желанието от гражданката резултат.

Общественият посредник уведоми отдел “Закрила на детето” към община Батак, както и Секретаря на местната комисия за борба с противообществените прояви.

В тази връзка общественият посредник излезе със **предложение** за сключване на споразумение между институцията обществен посредник и отдел “Закрила на детето” с цел обща превантивна работа с децата под риск на територията на община Батак.

№32-04/26.09.2006 г.

Жалбата е насочена срещу об. р-во за невзети мерки относно сигнал за съществуващ отворен водоем, предназначен за целите на противопожарната охрана.

Гражданката изпитва силни притеснения от злополуки, защото там играят много деца. Казва, че не са предприети необходимите мерки за обезопасяване. Обръщала се е за помощ и към отдел “Закрила на детето”.

Очаква да бъдат предприети определени действия предотвратяващи лоши последствия.

Проучването на обществения посредник установи, че няма заведена жалба в деловодството на Община Батак, което променя установената методика в процедурата за разглеждане на жалби.

Предприети действия от обществения посредник

Общественият посредник счете сигнала от изключителна важност и поради тази причина направи проверка на място. Проведен бе разговор с местното ръководство на община Батак, което отреагира своевременно.

Изпратено е длъжностно лице от община Батак, съвместно с Началника на РС "ПБЗН" гр.Батак за констатация.

Изпратено е и писмено уведомление **изх.№50-05/05.10.2006** г. до кмета на Община Батак за вземане на своевременни мерки.

За предприетите действия гражданката своевременно е уведомена.

Последвали събития

След извършената проверка на място от специалисти на сектор "СКС" при Община Батак съвместно с Началника на РС "ПБЗН" гр.Батак във връзка със жалба №50-05/05.10.2006 г до обществения посредник на община Батак относно открит водоем е дадено предписание на собственика съгласно изискванията за пожарна и аварийна безопасност- откритият водоем да бъде незабавно обезопасен с метална решетка.Срокът за изпълнение е 7 дни от датата на връчването на писмото./Изходящият номер на предписанието е 35-00-02 от 10.10.2006 г./

Обществения посредник направи проверка след изтичане на срока за изпълнение на предписанието. Резултатът беше положителен.

№40-16/02.11.2006 г.

от ръководството на ТД "Батьовци" гр.Батак ОТНОСНО:

Решение на ОбС- Батак от 20.10.2006 г.

Проблемът е свързан с неподновяване на Договора за отдаване под наем на имот публична общинска собственост "База на творчески съюз", съгласно АОС №269/08.05.2003 г.

Желанието на ръководството на ТД "Батьовци" е въпроса отново да бъде поставен на дневен ред на сесия и дебатите да се проведат след запознаване на съветниците с възраженията и мотивите им.

Предприети действия от обществения посредник

Общественият посредник разгледа нормативната уредба, както и предоставената от дружеството документация, относно тяхната дейност.

СТАНОВИЩЕ

На територията на община Батак съществува едно единствено туристическо дружество и това е ТД "Батьовци". Въпреки конкурсното начало за отдаване под наем, ръководството на ТД "Батьовци" е убедено, че ако този конкурс бъде спечелен от тях, ще продължат започнатото и ще доразвият своята дейност и в много други аспекти.

След проведени разговори и запознаване с цялостната документация относно стопанисването на сградата, както и подетите инициативи и имайки в предвид Стратегията за развитие на община Батак, обществения посредник се присъедини към молбата на ръководството на ТД "Батьовци" за преразглеждане решението на общински съвет Батак.

Базирайки се на **чл.45 ал./2/ от ЗМСМА** общественият посредник се обърна към кмета на община Батак с молба да бъде внесено ново предложение за преразглеждане от съветниците.

С молба за преразглеждане общественият посредник се обърна и към председателя на ОбС – Батак, като предостави папката с материали на ТД "Батьовци"

Последвали събития

Предложението беше вписано в дневният ред на редовна сесия на ОбС – Батак. Общинските съветници взеха решение за отдаване под наем.

№45-18/09.11.2006 г.

Относно: Дисциплинарно уволнение на работник и форми на защита.

На вниманието на обществения посредник е предоставена Заповед за уволнение. Според гражданина уволнението е на базата на личностни отношения, които не са обосновани. Търси съдействие относно изказания проблем.

Обществения посредник е разяснил, че случаят е извън неговите правомощия, но се ангажира, направи нужните проучвания на нормативната уредба, както и консултация с независим експерт и е препоръчал други средства за защита /УП – 75-42/16.11.2006/. По искане на гражданина конкретните действия и адресатите на изпратените документи са поверителни.

Гражданинът е удовлетворен от предприетите от обществения посредник действия.

№42-17 /06.11.2006 г

Протестна декларация от Председателя на ОБКС на СБУ община Батак

Подкрепена от:

Синдикална организация на СБУ при ОУ “Свети Климент Охридски” и ЦДГ “Катя Ванчева”- с.Фотиново, общ.Батак, обл.Пазарджик

СО към СБУ при ОУ “Отец Паисий” – гр.Батак

Адресирано до :

Председателя на ИК на СБУ гр.София

Кмета на Община Батак

Председателя на Общински съвет Батак

Председателя на сдружението на работодателите в средното образование

Институция обществен посредник - Община Батак

Предприети действия от Обществения посредник

1.Разгледана е нормативната уредба:

- Кодекс на труда

-КТД на национално ниво

-КТД на общинско ниво и последния Анекс към него

-Наредба за безплатното работно и униформено облекло

- ЗНП и ППЗНП

- Наредба за командировките

2.Проведени разговори:

- кмет на Община Батак

- началник отдел “Образование”- Община Батак

3.Изискани становища от:

- кмета на община Батак

Въз основа на постъпилата Протестна декларация с **вх.№41-12 / 06.11.2006 г.** и **Молба за съдействие с вх.№42-17 /06.11.2006 г.** от Председателя на ОБКС на СБУ община Батак и проблемите, касаещи споразумения в подписания на 23.04.2004 г. КТД на основание чл.51 от КТ , общественият посредник на община Батак отправи питане към кмета на община Батак със следните въпроси:

1.Кога ще бъдат изплатени средствата по чл.21 от КТД, касаещи СБКО?

2.Ще бъдат ли спазени договореностите по Наредбата за безплатното работно и униформено облекло?

3.Защо се спазва само раздел III чл.11 ал.1 от Наредбата за командировките, а не и раздел IV, чл.19 ал.1 и 2? Съществува ли нормативен или разпоредителен на местно ниво документ за такива ограничения?

Отговор със становище по въпроса от община Батак беше получено в определения 14-дневен срок.

След запознаване с цялостната нормативна уредба и полученият от община Батак отговор, общественият посредник изказа следното **становище:**

1. КТД - отрасъл Средно образование в община Батак е сключен на основание чл.51 от КТ и съобразно конституционното право на сдружаване на гражданите в РБългария /чл.12, ал.1/.

/Правото на сдружаване е закрепено също и в Международния пакт за икономическите, социалните и културните права /чл.8/, Международния пакт за гражданските и политическите права /чл.22/, Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи /чл.11/ и в редица конвенции на Международната организация на труда /МОТ/ /.

2. Предмет на КТД са въпросите на трудовите, осигурителните и социални отношения, които не са регламентирани с повелителни разпоредби на КТ и действащите подзаконовни нормативни актове, свързани с него. В този смисъл е и включената в КТД глава VI – Осигуряване на социални дейности.

3. Визираните в глава VI от КТД законосъобразни искания на членовете на синдикалната организация е добре да бъдат уреждани в дух на взаимно партньорство, уважение, зачитане и съгласуване на интересите на всяка от страните, добронамерено уреждане на проблемите от взаимен интерес и предотвратяване на спорове и конфликти.

4. Наблюденията на обществения посредник, а и засвидетелстваното отношение на местното ръководство по повдигнатите въпроси говори за добро партньорство между СБУ към КНСБ на общинско ниво и местната власт. Неуспорим факт е подкрепата, която получават учебните учреждения по отношение на поддържане на сградите и реализиране на мероприятия.

Препоръки към местното ръководство на община Батак

1. Въпреки засвидетелстваното уважение и подкрепата към СБУ е необходимо стриктно спазване на клаузите залегнали в КТД;

- ежемесечно изплащане на фонд СБКО /чл.21 от КТД/

- навременно осигуряване на средства за работно облекло на всички работещи и служители в съответствие с Наредбата за безплатно работно облекло в рамките на договореностите в КТД /чл.23/.

- спазване на Наредбата за заплащане на превозните разноски на работниците и служителите и ежегодните постановления на МС за изпълнение на държавния бюджет

Препоръки към СБУ – община Батак

1. Подновяване на КТД с включване на измененията в нормативната уредба.

2. Навременно подаване на сигнали относно неспазване на договорености в КТД.

Общественият посредник се присъединява към исканията на протестиращите за преразглеждане на Наредбата на МС за увеличение на работната заплата в средното образование, както следва от 1 януари 2006 г. с 4% и от 1 юли 2006 г. с 6%.

Общественият посредник на община Батак се ангажира искането да стигне до приемната на Националния омбудсман, както и проблемът да бъде представен като един от основните проблеми за самосезиране на Националното сдружение на обществените посредници в България.

Със становището си общественият посредник е запознал председателя на СБУ на КНСБ и общинското ръководство.

Препоръките на общественият посредник са приети и от двете страни.

Последвали събития

До края на календарната 2006 г. обещаните плащания бяха извършени.

По повод повдигнатите проблеми от синдикалната организация на учителите, общественият посредник отправи към техния председател предложение за сключване на споразумение между СБУ към КНСБ на общинско ниво и институцията обществен посредник в община Батак с цел по-пълноценна защита на интересите на членовете на синдикат.

ИНФОРМАЦИЯ
за случаи, когато намесата на обществения посредник е останала без
резултат

/Примерите са от различни категории подробно изнесени в периодичните отчети на обществения посредник/

19А-03/27.06.2006 г.

Относно: Проблем свързан с ОС “ЗГ”- Батак.

Жалбата визира проблем с ОС”ЗГ” – Батак – възстановяване правото на собственост на земеделски имот.Проведен разговор с жалбоподателката за установяване на фактите.Изискана е информация и документи удостоверяващи правото на собственост. От проведеният разговор става ясно, че жалбоподателката е сезирала и Областна дирекция “Земеделие и гори” – Пазарджик, но полученият отговор не я удовлетворява.

Общественият посредник устно и писмено уведоми началника на ОС “ЗГ” – Батак за постъпилата при него жалба. Оказа се, че визираната институция е запозната с проблема и вече е изпратила писмено становище до ОД “ЗГ” – Пазарджик /видно и от документите приложени в преписката/. Обществения посредник изиска писмен отговор на въпросите, които постави /вх.№О-А-23-07/13.07.2006 г /. Към отговора бяха прикрепени и разяснителни документи, приложени в преписката.

След обстоен преглед на предоставените документи, възникнаха много въпроси, което наложи и провеждането на обща среща между жалбоподателката, началника на ОС”ЗГ”-Батак и обществения посредник. **До споразумение не се стигна.**

След проучване на пълната документация и изслушаните по проблема страни, обществения посредник стигна до следното **СТАНОВИЩЕ:**

Искането на жалбоподателката не може да бъде удовлетворено, поради причината, че не може да бъде извършена административна услуга и издаване на скица за чужд имот.За всички останали искания по административни услуги за които е било искането, ОС “ЗГ” Батак е изпълнила същите в срок.

В този смисъл обществения посредник приема жалбата за **недопустима.**

Анализът на ситуацията обаче, води до извода, че жалбоподателката има правен интерес, тъй като се явява страна по спор за материално право. Възможната защита на интересите е чрез постъпки за възстановяване, но само пред съда по местонахождение.

Законодателят е дал такава възможност с един нарочен положителен установителен иск по чл.14, ал.4 от Закона за собствеността и ползването на земеделски земи /ЗСПЗЗ/ в общ исков ред.Производството по иска е спорно и двустранно.Искът трябва да бъде насочен към лицата посочени като собственици в решението за възстановяване и които владеят имота.

Възникналите спорове относно вписването на същият имот и в Решението за възстановяване правото на собственост издадено на жалбоподателката превръщат жалбата в **основателна**, което обаче единствено съда може да докаже.

След консултация с независим експерт и направени допълнителни проучвания по случая обществения посредник уведоми за становището си и началника на ОС “ЗГ” – Батак /С-37-13/12.10.2006 г./ и жалбоподателката /УП №34-12/04.08.2006 г./.

№29-12/04.09.2006 г.

ОТНОСНО:

Проблем свързан с “В и К”-Батак и получен отказ за прекарване на водопровод /извън регулация/.

Предприети действия от обществения посредник

1.Провеждани многократни разговори с гражданите и началника на “В и К”- Батак.

2.Провеждане на среща-разговор с кмета на община Батак и гражданите.

От проведените разговори става ясно, че не става въпрос за отказ от страна на “В и К”- Батак, а за принципно решаване на въпроса в полза на гражданите, което в технологичен план е трудно изпълнимо, поради мястото до което трябва да бъде прекаран водопровода, както и средствата, необходими за закупуване на материалите

За проведеният разговор и резултата от него гражданите са своевременно уведомени./устно и с уведомително писмо/.

За да бъдат в максимална степен удовлетворени исканията на гражданите, кмета на община Батак направи проверка на място .Констатациите от проверката сочат, че дори и да бъде направен водопроводен пробег налягане на исканото от гражданите място няма да има поради височината.

Въпреки това гражданите продължават да търсят възможности.

СТАНОВИЩЕ

След направените проучвания и проведените разговори, общественият посредник, прие сигнала за **неоснователен**.

Както ръководството на “В и К” – Батак, така и общинското ръководство проявиха нужната заинтересованост и направиха нужните замервания за наличието на необходимото налягане. Предложени бяха други варианти за исканията на гражданите.

От друга страна обществения посредник напълно подкрепя инициативата на гражданите за изнасяне местообитанието на домашните животни извън населеното място. Но избора на такова място трябва предварително да е обмислен добре с цел да бъдат изпълнени изискванията на Европейската общност.

№47-19/24.11.2006 г.

Относно: Проблем свързан с построяването на покрив на съществуваща сграда и “протакане във времето” от страна на общинска администрация по повод иввършването на задължителните административни процедури.

Предприети действия от общественият посредник

- направена проверка на място
- проучена нормативната уредба
- проведени разговори с длъжностни лица

Становище

Общественият посредник приема сигнала за **недопустим**. На гражданката е обяснено, че строежи могат да се извършват само, ако са разрешени съгласно Закона за устройство на територията.Разрешение за строеж се издава от гл.архитект на общината въз основа на одобрен технически или работен инвестиционен проект, когато такъв се изисква. Допуска се разрешение за строеж да се издаде въз основа на одобрен проект при условията на чл.142, ал.2.

Отказът да бъде издадено такова разрешение е съобщено на заинтересованото лице при условията и по реда на Гражданския процесуален кодекс. Отказът е направен по законосъобразност, като са посочени конкретните мотиви за това – не са спазени условията и реда на чл.183, ал.1 и ал.2 от ЗУТ.

Със становището си общественият посредник е запознал страните.

Преписката е приключена, поради незаконосъобразност.

№31-13/18.09.2006 г.

Относно: Устен отказ от Дирекция “Социално подпомагане” за отпускане на социална помощ.

Проучена е нормативната уредба. Изяснен е социалният статус на гражданката.

Становище

При определяне правото на социално подпомагане Дирекция “Социално подпомагане” се придържа към основните цели на Закона за социално подпомагане. Гражданката е на постоянен трудов договор от години. Съпругът и също. Въпреки заболяването си според ЗСП тя няма право на подпомагане.

№34-15/29.09.2006 г.

Гражданката живее в съседство с двор, в който има плевня в окаяно състояние. Срутена е и има вероятност да падне в техния двор. Детето на гражданката играе там. Опасенията и са свързани с опазване живота на детето и семейството и.

ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ ОТ ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК:

На 03.10.2006 г. е проведен разговор с местното ръководство на Община Батак относно чл.195 от ЗУТ и реално взетите мерки от общината по отношение на строежите намиращи се на територията на землище гр.Батак, както и на сгради, които са застрашени от самосрутване или поради естествено износване, както и други обстоятелства са станали опасни за здравето и живота на хората.;

Отговора на ръководството беше ясен и категоричен. На основание Заповед №Р-76/20.09.2006 г. на Заместник министър-председателя и Министър на държавната политика при бедствия и аварии и във връзка с **чл.195 от ЗУТ** се назначава комисия от специалисти към Община Батак, която ще обходи всички потенциално опасни сгради на територията на землище -гр.Батак.

В срок до **06.10.2006 г.** комисията е представила Протокол от извършения оглед. /Списъкът е приложен в преписката/.

В списъка за оглед обаче, не е включена визираната сграда.

№04-01/17.04.2006 г

По същество писмото е адресирано до кмета на Община Батак и Председателя на ОбС-Батак. На вниманието на обществения посредник е предоставено за уведомление. Съдържанието на писмото касае вътрешнослужебни отношения, които са извън правомощията на обществения посредник и не е необходимо неговото произнасяне.

№06-05/18.04.2006 г.

Касае проблем свързан с отказ от Дирекция “Социално подпомагане” за отпускане на еднократна социална помощ по Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане. Отказът се потвърждава и от Министерството на труда и социалната политика.

След направеното проучване – проведените разговори и събраната по случая документация, обществения посредник е препоръчал други възможности за препокриване разходите по лечението на лицето.

№08-07/26.04.2006 г.

Касае проверка в деловодството на Община Батак за внесено Донесение от жители на гр.Батак по повод нанесени щети от проливните дъждове и обилното снеготопене през 2005 г.

Направената проверка установи, че действително е внесен такъв документ със съответния входящ номер в деловодството на Община Батак и са предприети своевременни действия от Община Батак по случая. Изпратено е уведомително писмо до вносителите от Общинска администрация, за представена преписка пред Постоянната комисия за защита на населението при бедствия, аварии и катастрофи гр.София за получаване на финансова помощ, с която да бъдат отстранени нанесените щети. До април 2007 г. развитие по случая няма.

№47-19/24.11.2006 г.

Относно: Проблем свързан с построяването на покрив на съществуваща сграда и “протакане във времето” от страна на общинска администрация по повод извършването на задължителните административни процедури.

Предприети действия от общественият посредник

- направена проверка на място
- проучена нормативната уредба

- проведени разговори с длъжностни лица

Становище

Общественият посредник приема сигнала за **недопустим**. На гражданката е обяснено, че строежи могат да се извършват само, ако са разрешени съгласно Закона за устройство на територията. Разрешение за строеж се издава от гл.архитект на общината въз основа на одобрен технически или работен инвестиционен проект, когато такъв се изисква. Допуска се разрешение за строеж да се издаде въз основа на одобрен проект при условията на чл.142, ал.2.

Отказът да бъде издадено такова разрешение е съобщено на заинтересованото лице при условията и по реда на Гражданския процесуален кодекс. Отказът е направен по законосъобразност, като са посочени конкретните мотиви за това – не са спазени условията и реда на чл.183, ал.1 и ал.2 от ЗУТ.

Със становището си общественият посредник е запознал страните.

Преписката е приключена, поради незаконосъобразност.

№50-05/18.12.2006 г.

Относно: Несъгласие със строеж на съсобствен имот.

Предприети действия от обществения посредник

Проучена нормативната уредба. Потърсена информация по случая в община Батак – няма издадено разрешително за строеж. Практически гражданката няма основание за подаване на жалба срещу отдел или длъжностно лице в общинска администрация.

В този смисъл жалбата е недопустима. Преписката е приключена.

Обща характеристика на сигналите, по които не са заведени преписки, поради липса на законово основание за разглеждане – чл.25, ал.3 от Закона за омбудсмана и чл.15 ал./2/ от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на община Батак

Много често, основанието за приключване на сигнал поради липса на законово основание са разглеждането му се разкрива в процеса на проверката. Често гражданите спестяват на обществения посредник, че проблемът е предмет на съдебен спор или има съдебно решение.

Вече утвърдена практика на институцията е, че дори когато оплакването се отнася до нарушение, извършено преди повече от две години или жалбата е недопустима по други формални критерии, за всеки отделен случай да се търсят

възможности за съдействие чрез друг вид защита, когато сигналът е повдигнат справедливо. Важно е разбира се да се знае, че в такива случаи общественият посредник винаги търси мнението на независими експерти и никога не дава напразни очаквания на гражданите. Той само предлага възможност, а гражданинът избира дали да се възползва от нея или не.

ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА НАРУШЕНИЯТА В РАЗЛИЧНИТЕ КАТЕГОРИИ

Административно обслужване

Сигналите във връзка с административното обслужване на гражданите касаят предимно мълчаливи откази и забавяне на отговори от администрацията до гражданите по вече заведени преписки. Трябва да се отбележи, че в тези случаи намесата на обществения посредник е най-ефективна в сравнение с другите групи проблеми. Необходимо е да се вземат мерки, така че администрацията да придобие нагласата да отговаря писмено в законоустановен срок на гражданите и да работи в съответствие с принципа мълчаливо съгласие, за сметка на мълчалив отказ.

В този смисъл общественият посредник е предложил да бъде ускорено прилагането на Закона за държавния служител в звената, където все още не е приложен. Това би открило нови възможности за мотивация и обучение на общинските служители, би открило пътя и за въвеждането на дисциплинарен съвет /чл.95 от ЗДС/, чрез който ще се налагат дисциплинарни наказания на провинили се служители.

В тази връзка внимание заслужава и стриктното спазване на чл.15 от Закона за достъп до обществена информация, според който ръководителите на административните звена периодично трябва да публикуват информация за правомощията и дейността на съответните звена.

Общественият посредник напълно подкрепя и одобрява идеята на общинското ръководство за въвеждане системата “обслужване на едно гише”, чрез която се елиминират възможни корупционни практики чрез пресичане контактите между потребител и пряк изпълнител на услугата, предотвратява се обикалянето на гражданите от врата на врата, намалява се бюрокрацията и изобщо възможностите за нерегламентирани действия. Натрупаният опит на общините, в които са разкрити такива центрове, представляват сериозно постижение и практически модел за организиране на работата на общинските администрации.

Препоръката в тази насока от обществения посредник към местното ръководство беше свързана с идеята за създаване на достъпна среда за хората с увреждания при използване на системата “обслужване на едно гише”.

Проблеми на собствеността

Териториално и селищно устройство

Най – често подаваните сигнали са в областта на териториалното и селищно устройство са за неспазване на законодателството при изпълнение на строителни дейности и издаване на строителни разрешения; спорове за граници на имоти.

Съществува тенденция в сигналите на гражданите относно реда за обявяване и обжалване на проекти за изменение на подробния устройствен план съгласно чл.128, ал.1 и 3 и чл.134 ал.2 от ЗУТ от 22.07.2003 г.

Интересни са случаите свързани с незаконно строителство, при които след проверка се оказва че и самите граждани, подаващи сигнала са извършили незаконно строителство, пристроявания или преустройство; промяна на статут и др.

Възстановяване на собствеността върху земеделски земи

Твърде много са оплакванията, свързани с нерешени или погрешно решени претенции за възстановяване правото на ползване върху поземлени участъци с различно предназначение, възстановяване на собствеността в други местности, намалената площ на възстановената земя в сравнение с притежаваната по първични документи, разликата в категорията на документираната и получена земя, решенията по параграф 4 от Закона за собствеността и ползването на земеделските земи, където в повечето случаи чувството за собствена справедливост значително се разминава със законовите разпоредби. Съществуват и случаи на претенции, при които при отчуждаването на земите собствениците са били обезщетени, земята е била продадена, но сделката не е била оформена нотариално.

В някои случаи въпреки неоснователността на сигнала, общественият посредник е предприел действия за застъпничество и защита на правата на гражданите. В тези случаи обществения посредник е направил препоръки за преодоляване на нормативните пречки.

Социални дейности

Трудови права и заетост

Оплакванията на гражданите са в целия спектър на трудово-правните отношения и заетостта – неизплатени трудови възнаграждения, неизплатени с години социални осигуровки, категоризирането на труда, несъгласие с прекратяване на трудов договор , включване в програмите за заетост, продължителна безработица. В тези случаи общественият посредник е консултирал гражданите и е пренасочвал сигналите към компетентните институции.

Обществено осигуряване и обезщетения

Преобладаващата част от сигналите и задаваните въпроси са свързани с ниския размер на пенсиите, начина на изчисляването им, въвеждането на максимален размер, изключенията в Кодекса за социално осигуряване за групи

лица, за които не се прилага максимален размер на пенсията, непризнаването на първа и втора категория труд или учителски труд, трудност при получаване на удостоверения за трудов стаж.

Други случаи са свързани с начините за получаване на обезщетения и други парични вземания по Кодекса на труда, както и възможностите за обжалване на заповеди за прекратяване на трудови правоотношения.

Това са случаи, в които общественият посредник е консултирал проблема на гражданина с независим експерт и е даден съвет коя е инстанцията и какъв е редът за използване възможностите за защита. Обобщена характеристика на сигнали от този род е отнесена и към националния омбудсман.

Права на хората с увреждания

По-голяма част от запитванията на хората с увреждания са свързани с отпускането и изплащането на добавките за социална интеграция по Правилника за прилагане на Закона за интеграция на хора с увреждания – процедурите по определяне на правото на добавки и недостатъчната информация за изискванията за отпускането им; работата на експертните лекарски комисии; отношението на служителите към хора в неравностойно положение и др.

Социално подпомагане

Голяма част от сигналите са свързани и с отказа на Дирекция “Социално подпомагане” за социална помощ.

При направените проверки се установи, че отказите на Дирекцията са законосъобразни. Въпреки това общественият посредник си е позволил да излезе със **становище и препоръка към Дирекция “Социално подпомагане”- Батак:**

При определяне на правото на социално подпомагане органите да се придържат към основните цели на Закона за социално подпомагане, а именно: подпомагане на гражданите, които без помощта на друго не могат да задоволяват своите основни жизнени потребности, укрепване и развитие на обществената солидарност в трудни житейски ситуации и социално подпомагане чрез индивидуален подход и оценка на конкретните потребности на лицата и семействата.

Предоставяне на обществени услуги

ВиК

Сигналите касаят отказ от страна на ВиК – Батак за свързване на прекъснато водоснабдяване в жилищни сгради; отказ за водоснабдяване на селскостопанска сграда извън урбанизираната зона на гр.Батак.

Електроснабдяване

Сигналите са свързани основно с неправилно отчитане на ползваната електроенергия; завишени суми по фактури в резултат на повредени електромери или други причини, за които вина не носят потребителите; некоректно прекъсване на електрическо захранване; некоректно определени периоди за плащане по фактурите.

Сметосъбиране и сметоизвозване

Оплакванията на гражданите касаят проблеми свързани с чистотата на общината ни. Съществуват искания за освобождаване от такса “Битови отпадъци” за имоти, които не се използват през съответната година или през определен период от нея в съответствие с чл.8, ал.5 от Закона за местните данъци и такси.

Образование

В сферата на образованието гражданите търсят определено консултации.

Култура

Сигналите касаят предимно загрижеността на гражданите, относно бъдещето на културно-просветния център на община Батак.

Гражданите са за промяна и търсене на нови идеи насочени към подем на читалищното дело.

След провеждане на многократни разговори с граждани и членове на читалищния обществения посредник стига до извода, че гражданското ни общество като цяло е загрижено за културното развитие в града ни. Оценява се направеното, но се иска още. Децата ни имат нужда да танцуват и пеят, да се занимават с извънучилищни дейности, които да им носят удовлетворение и да осмислят свободното им време. Това е възможност, съвременното ни общество да използва потенциала на младите и да ги насочи в правилната посока. За всичко обаче, са необходими средства.

В такава насока бяха провеждани разговорите със секретаря на читалище “4-ти май”. Оказва се, че настоятелството е отворено за нови идеи.

Обществения посредник на Община Батак отправи следните препоръки към читалищното ръководство:

1. Стриктно спазване на ЗНЧ и Устава на читалището.
2. Предоставяне на по-голямо разнообразие от дейности за развитие и обогатяване на културния живот на гражданското ни общество.
3. По-тясно сътрудничество и взаимовръзки с останалите културно-просветни центрове на територията на Община Батак.
4. Прозрачност при провеждане на отчетно-изборните събрания.
5. Навременни отчети за изразходваните от бюджета средства пред Общинското ръководство.

Със становището си по проблема общественият посредник е запознал както ръководството на читалище “4-ти май”- Батак /изх.№53-29/17.10.2006 г.; изх.№53-30/17.10.2006 г./, така и гражданите повдигнали проблема /изх.№52-28/17.10.2006 г./.

Запознато е и ръководството на община Батак /изх.№55-16/18.10.2006 г.; /, както и ОбС-Батак /изх.№56-17/18.10.2006 г./.

Препоръките направени от общественият посредник са приети от ръководството на читалище “4-ти май”- гр.Батак.

ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА КОНСУЛТАЦИИТЕ

Особено интензивна е дейността по повишаване на правната култура на гражданите, за което свидетелства броя на консултираните граждани, спрямо заведените преписки. Консултациите са в различни аспекти:

Земеразделяне

/Съществуващ имот и липсата на каквато и да е информация в ОС"ЗГ"; Неустановени граници на имот между съседни при наличие на необходимите документи /скица и Решение на ОС "ЗГ"/

Социално и пенсионно осигуряване

/Ред и условия за отпускане на социални помощи; Извършване на социална оценка на инвалид; Неизползвани права на инвалид съгласно ППЗСП; Процентът на увеличение на пенсиите от м.юли 2006 г.; Удължаване срока на получаване на наследствена пенсия; Сроковете за семейни добавки по чл.7 от ППЗСП/

Трудовоправни

/Форми на защита при незаконно уволнение; Извършване на труд извъндлъжностната характеристика на работника, респективно служителя; Прекратяване на регистрация на безработен от ръководителя на Агенцията по заетостта; Правата на член в синдикална организация; Форми на защита при агресивно и нетолерантно отношение от страна на работодател към служител/

Административно обслужване

/Издаване на пълномощно за прехвърляне права на трето лице; Набор от документи за удължаване на работното време на питейно заведение; Процедура за издаване на данъчна оценка на земеделски имот/

Благоустройство

/Теч от отводнителен канал, преминаващ в имота на гражданин; Спор между съседни при използване на селскостопанска постройка; Въпроси, свързани:

- с реставрациите на недвижимите паметници на културата и нормативните документи свързани с тях;
- битови - от личен характер;
- паркиране на стари автомобили по тротоарите и складиране на дърва за огрев;
- улично осветление;

Информационни

/Дейността на ООСК; Правомощията на обществения посредник и Националния омбудсман; Правомощията на обществения посредник и взаимоотношенията му със СБУ към КНСБ; Дейността на ОБС-Батак/

Общоевропейска екологична мрежа "Натура 2000 "

/Въпросите, от които се интересуваха гражданите бяха свързани както с принципните характеристики на екологичната мрежа, така и в съвсем личностен аспект. Питанията могат най-общо да бъдат формулирани по следния начин:

- Какво представлява “Натура 2000”?
- Какви територии се обявяват за места по “Натура 2000”?
- Има ли изисквания за процент от територията, който да се включи в мрежата?
- Променя ли се собствеността на земята в защитените зони от “Натура 2000”?
- Какво може да се прави в местата по “Натура 2000”?
- Спира ли дърводобивът в защитените зони?
- Забранява ли се ловът в защитените зони?
- Може ли да се строи?
- Кой и как финансира “Натура 2000”?

Устройство на територията и незаконно строителство

/ Въпросите на гражданите са свързани:

- с процедурите за изменение на планове за застрояване и регулация – срещу инициативи на съседни или когато самите те са инициатори на такива изменения, но им се създават неоснователни пречки от администрацията
- забавяне на отговори от администрацията и извършване на проверки за незаконно строителство и преустройства/

Екология

/ Въпросите са свързани с поддръжката на зелените площи в града, поведението на бездомните кучета и липсата на хигиена при отглеждането на голям брой домашни животни у някои собственици/

Функцията на обществения посредник обуславя и неговата чувствителност към общественото мнение, чиито носители са активните граждани и техните организации. В определен смисъл, институцията е институционализирана форма на граждански контрол върху администрацията. Включена в системата на държавните органи, но извън тяхната йерархия, институцията е своеобразен посланик на гражданското общество.

Воден от тази философия, общественият посредник на община Батак постави специален акцент в работата си върху взаимодействието със структурите на гражданското общество. Като представители на определени обществени интереси, различните неправителствени, работодателски и синдикални организации могат да съдействат както с конкретна информация за негативни бюрократични прояви и явления, така и за формиране на обществена нагласа на нетърпимост към лошата администрация и корупционните практики.

Взаимодействие на обществения посредник с другите институции

Изминалия период дава основание на обществения посредник да направи извода, че доброто сътрудничество с институциите, взаимното уважение и толерантно отношение водят до добри резултати, рефлектиращи върху отношението на гражданите. При по-голяма част от случаите обществения посредник е срещнал добрата воля на другите институции и с общи усилия са се отстранявали негативни прояви на лоша администрация или е било коригирано едно или друго поведение.

През изминалия период със значителна част от администрациите на областно ниво /ОД "Земеделие и гори", ТЕЛК – Пазарджик, Пенсионно осигуряване – Пазарджик, РИ на МОН – Пазарджик, Национален осигурителен институт – Пазарджик и др./, във връзка с чиято дейност обществения посредник е бил сезиран, бяха преодолени първоначалните трудности. Установени са конструктивни отношения, които спомагат за по-бързото и ефективно разглеждане и решаване на проблемите на гражданите. Общественият посредник полага усилия и вече дава добри резултати прилагането на т.нар. неформални методи на взаимодействие, което спестява време както на администрациите, така и за постигане на резултат от проверките.

Съществено значение в тази посока имат и участията на обществения посредник в различни регионални срещи и форуми на различни НПО.

За съжаление все още се срещат ръководители на звена, предоставящи обществени услуги, които не приемат провежданите от обществения посредник проучвания, отказват по един или друг начин сътрудничество, което практически е нарушение на определена нормативна уредба и същевременно създава условия за излишно конфрунтране и неразбиране същността на омбудсманската дейност.

Общественият посредник отчита този факт като сигнал, говорещ за неизпълнено задължение от институцията да ги информира; да упражнява натиск да се преодолее тяхното неразбиране; да изисква приемане на вътрешни правила за работа по проверките, препоръките и предложенията; да огласява примери на лоша администрация; да внушава, че **“добрата администрация се ръководи не само от законите, а и от етичните норми за добро поведение, които също поставят правата на човека над всичко”**.

З а к л ю ч е н и е

През изминалия период се откриха проблеми, които органите на властта трябва да имат предвид:

1. Общественият посредник на община Батак подчертава, че този негов **първи годишен доклад** не се свежда до обикновен количествен отчет на действията на институцията. По-важни са очертаните в него оценки, идеи, предложения и препоръки, които ще спомогнат за спазване на **основното право на гражданите- правото на добро управление и добра администрация**.
2. **Етичните норми на добро поведение**, разглеждани като един от основните елементи на доброто управление, трябва да се разбират не само като благосклонност и любезност към отделния гражданин. С добра комуникация в много от случаите административните органи биха могли да поправят нарушените права, ако употребят усилия и воля за посредничество. Само тогава ще бъде успешен процесът на възстановяване на разколебаното обществено доверие към администрацията.
3. Общественият посредник на община Батак прояви воля и разбиране за осъществяване на практическите стъпки, необходими за утвърждаване на институцията на територията на община Батак, а и извън нея. Надеждата, че институцията ще се развива идват от факта, че гражданите търсят обществения посредник. А свършеното – говори за необходимостта от съществуването на институцията. За съжаление съществуват длъжностни лица и ръководители на звена, предоставящи обществени услуги, които възприемат обществения посредник като общински орган за подаване на жалби и сигнали, а не като институция за граждански контрол по спазването на правата и свободите. Не предоставят в определените в Закона за омбудсмана срокове информацията, свързана с проверките, или я предоставят едва след изрично напомняне и настояване. В тази връзка от изключителна важност би трябвало да се приеме **предложението** на обществения посредник за изработване на вътрешноадминистративни процедури за оказване на съдействие при проверките съобразяване с препоръките му.



С този първи годишен доклад за работата на институцията се полагат основите на прозрачност и публичност в работата на администрацията и звената предоставящи обществени услуги.

През изминалия период общественият посредник имаше възможността да помага на жалбоподателите чрез започване на проучвания, пренасочване на случаи към компетентните органи или чрез стигане до споразумения между страните за незабавно и ефективно решаване на проблема.

По своята същност годишният доклад има за цел не само да изброи определени постижения от реалното функциониране на институцията, но и да бъдат посочени областите, в които има необходимост от подобрене.

Общественият посредник на община Батак се надява, че чрез описанието на всички дейности на институцията за изминалия период ще насърчи местната власт, звената предоставящи обществени услуги и гражданите да научат повече както за институцията, така и за съществуващите и на територията на България вече извънсъдебни възможности за защита.

От своя страна общественият посредник започна втората година с двойна цел – да работи с институциите за пропагандиране на добро управление и префокусиране на усилията за комуникация, така че всички, които се нуждаят от услугите на обществения посредник да бъдат правилно и подходящо информирани как да направят това.