

*Правото на добро управление- основно
право на всеки български гражданин*



Малина Димитрова Димова – обществен посредник на община Батак

***ИНСТИТУЦИЯ
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
ОБЩИНА БАТАК***

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

УВОД.....стр.3

ВЪВЕДЕНИЕ.....стр.5

АКЦЕНТИ В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

РАЗДЕЛ ПЪРВИ

ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРАТА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПРАВО НА ВСЕКИ ГРАЖДАНИН..... стр.7

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ДЕЦЕНТРАЛИЗАЦИЯТА НА ВЛАСТТА - ГРАЖДАНИТЕ И МЕСТНАТА ВЛАСТ ПРЕЗ ПОГЛЕДА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК.....стр.12

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

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

Приемна на общественият посредник на община

Батак.....стр.16

Обща статистика на постъпилите жалби и сигнали..... стр.18

Кратка характеристика по категории на нарушенията:

▶ **Социални дейности.....стр.22**

▶ **Проблеми на собствеността.....стр.29**

▶ **Административно обслужване.....стр.37**

▶ **Звената, предоставящи обществени услуги.....стр.44**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....стр.53

ПРИЛОЖЕНИЕ.....стр.55

У В О Д

Изминалата година беше важна за правото на европейските граждани на добро управление. Членството на България в Европейския съюз постави още по-отчетливо пред българските институции въпроса за спазването на едно от най-важните права на гражданите на Европа – **правото на добро управление и добра администрация**.

В Годишния доклад за 2007 г. бях подчертала необходимостта от утвърждаване и зачитане на това основно право на територията на Община Батак.

Изводът, който се налага в края на годината е, че не би трябвало правото на добро управление да се свежда само и единствено до технологията на административното обслужване. Въпросът е, че това гражданско право е свързано с подобряване качеството на живот на гражданите. Добрата администрация не означава просто администрация, която спазва буквално законовите разпоредби, защото правата на хората често отиват отвъд нормативните алинеи. Съдържанието на идеята за добро управление и добра администрация включва доброто административно обслужване и спазването на закона, но не спира до тук. Качествените административни услуги са само външен израз, последствие от цялостния процес на планиране, подготовка и изпълнение на управленските решения. **И за да бъде гарантирано правото на добро управление, този процес трябва да бъде предвидим, прозрачен и насочен към удовлетворяване на справедливите обществени очаквания.**

С това разбиране проучвах и разглеждах сигналите на гражданите през изминалия период. С това разбиране правех предложения и отправях препоръки. Мярката – в основните

критерии за добро управление, които са изисквания и предпоставки за формиране на добри административни практики, работещи в полза на гражданите и отстояващи в същото време обществения интерес.

Това е вторият Годишен доклад, който е най-важната публикация за институцията и за мен като обществен посредник. Той позволява да бъде представена работата на институцията в нейните аспекти и направления и няма отчетен характер. По-скоро е източник за помощ в подобряването на административни практики и управление; прави работата на институцията достъпна за широката общественост, медиите, длъжностни лица и колеги.

16 ноември 2008г.

***Малина Димова**
Обществен посредник на Община Батак*

ВЪВЕДЕНИЕ

Завърших въведението на годишния доклад за 2007 г., като подчертах целта за предстоящата година, а именно – да работя за насърчаване на доброто управление и да пренасоча усилията си за комуникация, така че всички които се нуждаят от услугите на обществения посредник, да бъдат съответно информирани как да направят това. Наред с тази си цел, още по-активно продължих дейността на институцията на базата на обществените акценти, произтичащи от проблемите, които гражданите поставяха пред мен.

Цялостната си дейност през изминалата година подчиних на мотото **“Доброто управление и добрата администрация – право на всеки гражданин, гарантирано от Лисабонския договор, Хартата за основните права на Европейския съюз и от другите международни актове”**. Във всеки един от казусите, за които институцията е била сезирана е проявявана в максимална степен взискателност за спазване на правата на гражданите, която не се изчерпва само с буквалното прилагане на законовите норми. Винаги са търсени разумните гледни точки на принципите на справедливостта, когато надхвърлят алинеите на закон , без, разбира се, да се допуска административен произвол. В този смисъл се откриха няколко обществени акцента, с които бяха свързани проверките, инициативите и цялостните институционални усилия, за които ще прочетете в доклада..

На практика, в процеса на утвърждаване на Институцията обществен посредник на територията на Община Батак, се оформи извода, че всички ние сме партньори, които имат една и съща цел и тази цел представлява **предоставяне на административни и технически услуги, които отговарят на определени стандарти и повишават удовлетвореността на гражданите.**

Тук е мястото да припомня, че една от основните политически препоръки в доклада на Джефри Ван Орден, приет от Европейския парламент в навечерието на приемането на България в ЕС, гласи, че българските власти трябва да засилят ролята на омбудсмана. Кое то в пряк текст означава, че органите на властта трябва да се вслушват в препоръките на обществения посредник за подобряване на своите администрации и за по-добро управление и обслужване на гражданите, които разбира се нямат задължителна сила, а следват философията на

институцията – никъде по света омбудсманът не може да задължи и да принуди институция или орган да изпълни негово решение по силата на административен или наказателен акт.

От друга страна, много пъти съм изказвала твърдението, че наблюдавайки от много скъсена дистанция управлението, общественият посредник има възможност да види невралгичните точки в него и да ги посочи като един страничен наблюдател. Всяко умно ръководство е склонно да изслуша и да види как изглежда отстрани. В крайна сметка е много важно какъв рейтинг и доверие имаш, когато управляваш. Така, че е съвсем резонно местната власт да има интерес и да взима предвид онова, което представлява оценка и някакъв вид препоръка, и то направена по възможно най-партньорския начин, а не на базата на конфронтацията. Защото силата на едно ръководство зависи от качествата на нейните политически ръководители и от способността да се създава компетентна и човечна администрация, добро управление, което инвестира в бъдещето.

16 ноември 2008г.

А К Ц Е Н Т И

В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯТ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА БАТАК ПРЕЗ 2008 г.

РАЗДЕЛ ПЪРВИ

ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРАТА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПРАВО НА ВСЕКИ ГРАЖДАНИН

Една от най-успешните форми, чрез които Институцията обществен посредник на Община Батак насърчава доброто управление, е като извършва проверки по твърдения за случаи на лошо управление и отправя препоръки за корективни действия, когато това е необходимо. Твърденията за случаи на лошо управление и администриране достигат до вниманието на обществения посредник най-често посредством жалби, чието разглеждане представлява най-важният аспект от ролята на институцията да реагира на допуснати нередности.

Освен това, общественият посредник извършва проверки по собствена инициатива, като по този начин играе активна роля в борбата срещу негативни явления и насърчава доброто управление.

От встъпването ми в длъжност на 1.04.2006 г. насърчаването на добро управление е абсолютен приоритет в работата на институцията. С особен акцент се реализираха много от стъпките към добро управление през 2008 г. Непрекъснатото напомняне, че доброто управление изисква от всички служители и ръководители много повече от простото избягване на неправомерно поведение, бавно но сигурно води до конкретни резултати. Ако другите граждански и политически права отговарят на въпроса **КАКВО се гарантира**, то правото на добро управление отговаря на въпроса **КАК това може да се постигне**.

Изпитвам задоволство да съобщя, че през изминалия период се засили работата в администрацията при разглеждането на жалби, отстраняването на несправедливости и поправянето на грешки. През годината, приех превантивна мярка по проследяване движението на подадените от гражданите жалби и в общинска администрация, както и спазването на законовите срокове за отговор. Незадоволителен беше резултата в първите месеци от 2008 г. Търсеха се причините за практиката “мълчалив отказ”, провеждаха се многократни разговори, апелираше се към промяна. В края на годината, се наблюдава положителна тенденция към прекратяване на тази порочна практика и предприемане на конкретни мерки за спазване на законоустановените срокове за отговор. Считам, че положителна роля в случая изигра и обновеният сайт на Община Батак, който предлага различни възможности за получаване на информация, както и формулира основните нормативни изисквания за работа на администрацията в различните и направления. Въведеният Дисциплинарен съвет според чл.95 от ЗДС също е корективна мярка, която оказва необходимият респект. Не трябва да подценяваме важноста на това постижение за жалбоподателите и изобицо за гражданите. Твърдо вярвам, че този факт бележи значителен, но недостатъчен напредък в приближаването до истинската култура на обслужване.

В тази връзка, запознавайки се с изработените и оповестени нормативни изисквания за работа по сигнали и жалби в общинска администрация, считам за необходимо да бъде разгледано **Предложението за изработване на Инструкция за приемане и разглеждане на жалби и сигнали за корупция в Общинска администрация Батак**, в която ясно да бъдат разписани процедурите за разглеждане, отчетността и контрола. Периодичното събиране на базата данни, тяхното анализиране и оповестяване е важен стратегически инструмент в изпълнение на Стратегията за прозрачно управление и за превенция и противодействие на корупцията 2006-2008 г. в Република България. Освен това би представлявал важен фундамент за предприемане на адекватни мерки за създаване на среда, лишена от предпоставки за корупционни действия.

В смисъла на описаният факт, като обществен посредник, се ангажирам, през настъпващата година да продължавам насърчаването на примерите за добро администриране и добро управление, с цел постигане в максимална степен удовлетвореността на гражданите.

Ясно е, че предстои много работа по насърчаване на принципите на добро управление на национално и местно ниво. Ясно е, че без подкрепата на представителите на местната власт трудно би се реализирала идеята за промяна в нагласата за внимателното възпитаване на култура

на обслужване, която да отговаря на очакванията на гражданите – поведението на органите на властта и администрацията да отговаря не само на изискванията за законосъобразност, но и на човешката представа за справедливост. Съвсем отговорно мога да заявя, че ръководството на общината проявява необходимото разбиране в тази посока и считам, че в по-нататъшното си управление ще продължи да усъвършенства механизмите, които с пълна сила да отговарят на изискванията за добро управление.

В тази връзка ще продължавам да търся подкрепа и разбиране и ще предложа конкретни стъпки не само и единствено към администрацията и звената, предоставящи обществени услуги, а и към общинските съветници като изключително важна част от местното самоуправление. Защото утвърждаването на институцията на територията на общината и в национален мащаб, нейната сила и авторитет се градят на базата на добре “смазан механизъм за взаимодействие”, даващ гаранция за успешно управление и надежда за по-добър живот в общността..

В този смисъл ще припомня, че омбудсманската институция не притежава властови правомощия, тя не решава проблеми, а чрез посредничеството си спомага да бъде преосмислян даден акт с оглед едно по-добро и справедливо управление.

Следвайки логиката за действията предприети от институцията в насока добро управление и използвайки правомощията си за даване на предложения, още в края на 2007 г, на вниманието на ръководството на Община Батак и Председателя на ОбС-Батак, беше предоставен документ на националния омбудсман, съдържащ конкретни препоръки и изисквания, които очертават институционалните, нормативни и практически мерки, изисквания и критерии, които са в основата на разбирането за добро управление на местно равнище. С радост ще отбележа, че на този документ се отвърна с нужното внимание и респект и в определени насоки препоръките на националния омбудсман бяха приети. През 2008 г. беше предприета следващата стъпка: изграден беше и се разви механизъм за мониторинг на спазване на принципите на добро управление. Ключово развитие в тази насока бяха разработените Анализи за прилагане на принципите на добро управление в местната власт на базата на разработен от националния омбудсман въпросник за дейността на общините. Усилията на омбудсмана за насърчаване на доброто управление на местно ниво са неразривно свързани и с развитието на отношенията на институцията с местните обществени посредници.

За нуждите на мониторинга беше представен задълбочен анализ на местната нормативна уредба, което даде предпоставка да бъдат изработени препоръки в различни аспекти, които биха допринесли за усъвършенстване управлението и администрирането в Община Батак.

По отношение на популяризирането на принципите на добро управление сред обществеността, определено се изпитаха проблеми. Нивото на популяризиране се ограничи до разговори с определени представители на организации и граждани потърсили услугите на институцията. Изводът, който се наложи е, че гражданите искат да усетят на практика прилагането на доброто управление. Това беше една от причините да бъде разширено използването на неформални процедури, водещи до гъвкаво решаване на проблемите. Подход, който ще бъде развиван и за напред, защото дава добри резултати за гражданите и в същото време показва в каква степен е уважавана институцията и до колко другите институции желаят да преосмислят решенията си в полза на гражданите.

Възнамерявам също, през следващата година да проуча, как становищата на обществения посредник могат да бъдат представяни по възможно най-разбираемия начин, така че принципите на добро управление да бъдат не само разбрани, но и практически използвани.

Откриването на най-подходящата неформална форма за подаване на сигнал, която излиза от познатите регламенти, също скъсява дистанцията между гражданите и институцията. Свободата да се изказват проблемите в тяхната конкретика, спестява неудобството от това, дали гражданинът правилно е изразил мнението си по даден проблем. **В случаите, когато казусът попада в правомощията на обществения посредник е добре. Но, когато излиза извън мандата му е необходима ясна формулировка и точен адресат.** **В такива случаи намесата на обществения посредник е изключително полезна.** Помага за избягване на объркването, в което изпадат гражданите, когато им се съобщи, че структурата, към която са се обърнали, не е в състояние да им помогне. Означава също, че жалбите се разрешават по-бързо и по-ефективно, като по този начин се гарантира, че гражданите изцяло могат да се възползват от правата си съгласно законодателството. Резултатите, които институцията на обществения посредник постига за такива граждани, несъмнено са един от удовлетворяващите аспекти в работата. По нататък в изложението ще срещнете примери в това отношение.

Друга важна инициатива в тази насока се очаква да бъде реализирана през 2009 г. През по-голяма част от 2008 г. се положиха

*усилия за разработването на **наръчник**, който ще бъде открит през идващата година като част от новия интернет линк на обществения посредник. Това ключово приложение ще помага на гражданите в откриването на най-подходящия път за решаване на проблемите им. Наръчникът следва да даде възможност на по-голяма част от жалбоподателите да бъдат насочени пряко към институцията, която в най-голяма степен е компетентна за обработването на техните жалби. При възможност и набавяне на средства, наръчникът ще бъде издаден и на хартиен носител, което ще създаде условия и на гражданите не ползващи услугите на интернет, да се възползват.*

РАЗДЕЛ ВТОРИ

ДЕЦЕНТРАЛИЗАЦИЯТА НА ВЛАСТТА - ГРАЖДАНИТЕ И МЕСТНАТА ВЛАСТ ПРЕЗ ПОГЛЕДА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

С особено внимание и интерес беше наблюдаван развиващият се процес на децентрализация в общината ни през изминалия период. В условията на европейското членство на България, децентрализацията на управлението се поставя пред общините като неотложен императив. При това, разбирана не като механично прехвърляне на властнически функции и правомощия от централните към местните органи, а като целенасочен процес. Общата тенденция е към непрекъснато нарастващи изисквания към местните власти, продиктувана от необходимостта за ефикасно гарантиране правата на гражданите и свързаните с тях интереси на местните общности.

Анализирайки фактите и наблюдавайки от съвсем скъсена дистанция развитието на процеса, считам, че местните власти в Община Батак могат и определят добра и развиваща се политика в интерес на общността. Противно на някои схващания, местните власти не възприемат отделния гражданин като потенциален избирател, който трябва да бъде “ухажван” само по време на предизборна кампания, а като постоянен участник в диалог, като партньор в процеса на идентифициране на проблема и предприемане на варианти за решение

За всички е ясно, че се поставя акцент не само върху фискалните аспекти на децентрализацията, а се наблюдава процес на отчитане на нейния комплексен характер.

*В този смисъл, от особено значение е дейността на общинския съвет като орган, определящ политиката за развитие на общината. Неговите, както работни, така и редовни заседания са публични, като дневния ред е винаги предварително оповестен. По този начин гражданите имат възможност да се срещнат предварително с избраните от тях съветници и да изложат пред тях становищата и желанията си. Имат възможност да правят регламентирани по време изказвания в заседанията на общинския съвет, предварително заявени по правилник. Осигурен е достъпен начин до всички взети решения. Прави се директен запис на всяка проведена сесия. **В тази връзка добре би било да бъдат обмислени варианти за директно излъчване на заседанията, което е и едно от приоритетните искания на гражданите.** Актовете,*

които приема ОбС-Батак се довеждат до знанието на обществеността чрез Информационен бюлетин, интернет - сайта на общината и регионален вестник.

Административното обслужване в общината също е структурирано в интерес и полза на гражданите. Общинският център за услуги и информация на гражданите е важна стъпка в постигането на прозрачно общинско управление. Разположен е на леснодостъпно място, включително за инвалиди. Структурата на центъра е прозрачна – служителите работят директно очи в очи с всеки потребител на общински услуги в присъствието на свои колеги и други граждани. Елиминирана е ситуацията, в която служители могат своеволно и неоправдано да карат гражданите да чакат. Там се получава пълна информация за видовете услуги на общината на едно място; пълна информация за регламента и срока за извършване на съответната услуга; помощ при попълване на необходимите бланки и документи. Благодарение на този център ръководният екип на общината получават непрекъснато пряка информация за състоянието на изпълнението на всички заявени услуги; контрол върху дейността на служителите и по-големи възможности за разкриване на и противодействие на евентуални корупционни практики в администрацията..

Въпреки, обаче добрите намерения в посока добро административно обслужване проблеми по различни причини съществуват. Извод, който се налага от внесените в приемната на общественения посредник жалби и сигнали през изминалата година.. В насока усъвършенстване съм препоръчала:

1. Работните места в ОбЦ за УИГ да бъдат свързани в единна информационна мрежа на общинската администрация. Да бъдат внедрени програмните продукти и чрез организация за документооборота да се осъществява връзка с функционалните звена, където е същинското извършване на услугите по служебен ред.

2. Със задоволство отчитам факта, че съществува тенденция за непрекъснато подобряване на нормативната регулация във връзка с административното обслужване. С по-голям акцент е необходимо да бъдат разработени някои иновативни области, като укрепване на обратната връзка от потребителите на административни услуги, приложението на публично-частните партньорства в сферата на публичните услуги и изследването на удовлетвореността на потребителите.

3.Изхождайки от факта, че качеството на административното обслужване зависи в значителна степен от информацията, която се

предоставя за услугите, както и от средствата за достъп до услугите, наред с публикуваните на интернет – страницата на общината информации и информационното табло да бъдат използвани и други форми и канали за достъп до услугите. Една от препоръките на общественият посредник на Община Батак в тази насока е да бъдат изработени брошури, в които подробно да бъдат описани и да включват - пълното наименование на административната услуга, необходимите документи, дължимата такса/при наличие на такава/ и сроковете за извършване на дейността.

За да бъде подобрен достъпа до административни услуги и да бъде насърчено качеството, общинска администрация е изработила Харта на клиента, публикувана на интернет-страницата на общината. Препоръчително е същата да бъде изработена и на хартиен носител, за да стане по-лесно достъпна за четене от всеки гражданин на общината.

Като част от мерките за подобряване на административното обслужване е въведената система за измерване на удовлетвореността на потребителите. Средствата, които се използват за обратна връзка от клиентите са личният контакт, събиране и анализ на мнения и предложения чрез интернет, кутия за предложения. Препоръката на общественият посредник в тази насока е системите за обратна връзка да не се приемат от формалната им страна - след изработване на анализите от събраната информация/мнения, предложения, коментари и оплаквания/ да бъдат оповестявани публично предприетите корективни действия за усъвършенстване качеството на обслужване.

И тук отново ще напомня, че в контекста на развиващия се процес на децентрализация въпросът за доброто управление в общините придобива особена актуалност. Това е така, защото местните власти със своята близост до хората са и в най-голяма степен са отговорни за зачитането на правата и свободите на гражданите. В контекста на прилагането на доброто управление задачата на обществения посредник се свежда и до това да превежда на обикновен и разбираем език процедурите, правилата и решенията на местната власт, и така да спомогне за изграждане на нов комуникационен модел на местно самоуправление. Примери в това отношение съществуват, но в случая описанието на тяхната конкретика би утежило структурата на доклада и поради тази причина си позволявам да фиксирам само някои изводи, които биха допринесли за усъвършенстване на диалога между двете страни.

Често, в своите сигнали, когато касаят не лични проблеми, а засягат въпроси свързани с общността, гражданите стигат само до идентифициране на проблема и свеждането му по някакъв начин до вниманието на местната власт. Кое то говори единствено за някакво неудовлетворение от несъответствието между местната политика и техните интереси и нужди.

1. Счита м, че в интерес на общността е необходимо, когато възникне такъв проблем, наред с неговото идентифициране пред местната власт да бъдат излагани и аргументирани предложения за решаване на проблема, както и готови за приложение механизми. Тогава би се развил дебат, в който задължително удовлетворение ще получат и двете страни и то задължително в полза на общността.

2. Наблюденията ми показват, че обикновено се реагира на някакво конкретно събитие или решение на общината. Не би трябвало да се допуска работа “на парче”, а да се превежда конкретния случай на цялостната визия и програма на местната власт. Този подход ще даде много по-големи шансове идеите и предложенията да бъдат взети под внимание и по един или друг начин да получат развитие. В другия случай, вместо да бъде усъвършенствана управленската визия просто се “гасят пожари”. Може да се постигне исканото на този етап, но ще се затворят вратите за по-нататъшно конструктивно взаимодействие

3. Факт е, че местната власт в Община Батак е отворена към конструктивния диалог и следва начертаната програма. Процесите се развиват динамично и следват предначертаната логика. Наред с това се възприемат конструктивни предложения за съвместна работа с НПО, притежаващи необходимия капацитет за изработване на проекти по обществено значими въпроси.

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

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 месец юли 2006 г. Утвърдена е вече практиката не само в регламентираното приемно време, а и извън него гражданите да 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 отново 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 **принципно** публичния 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 продължават да отправят запитвания за реда и начина на получаване на административни услуги, както и търсят информация за законосъобразните способи за постигане на желанието от тях резултат.

*Утвърди се практиката голяма част от **устно** подадените сигнали до обществения посредник да се търси своевременно решаване. /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 продължавам да твърдя, че посредническата функция трябва да се развива, въпреки, че изисква много усилия, защото е път за доброволно преодоляване на спорове и дори конфликти.

За изминалата година натрупаният опит и практика сочат, че гражданите в Община Батак все по-добре се ориентират във функциите на институцията и имат устойчива нагласа за обществения посредник, като орган извън структурите на общинската администрация, независим в своите действия и преценки от местната изпълнителна власт.

Наименованието омбудсман започна да се възприема от гражданите, въпреки първоначалните трудности, които идваха от семантиката на шведската дума. Ясно вече е очертано разбирането, което се налага за институцията като обществен защитник на правата на гражданите. Акцентът при нагласите е най-вече върху функциите на защита

Наред с предпочитаният личния контакт в приемно време се увеличиха сигналите, подадени по електронната поща или чрез предварително попълнен формуляр. Този извод се налага въз основа на потърсилите съдействие граждани, които не са жители на Община Батак, но имат отношения с общинска администрация Батак.

Принципно гражданите търсят съдействието на обществения посредник, когато вече има даден проблем или някакъв вид напрежение, неразбиране, нарушаване на нормативната уредба, пораждаване на несправедливост. Тогава на базата на цялата документация по конкретния случай, съвсем безпристрастно и независимо, след като е изслушана страната на общината и е разгледано служебното досие по

случая се взема становище, което се предоставя на двете страни. В случаите, в които има престъпване на нормативната уредба и несъобразяване с административни принципи и правила, се настоява пред администрацията въпросното решение да бъде преосмислено с оглед едно по-добро и справедливо управление.

Разглеждането и анализирането на жалбите, сигналите и предложенията в тяхната конкретика позволява извеждане на системните проблеми в административната практика и изработване на препоръки, които разбира се нямат задължителна сила, което идва от философията на институцията

До този момент препоръките, констатациите и предложенията, които са предоставени на администрацията, в по-голяма степен не са били оспорени от гледна точка на компетентност. В различна степен едни или други препоръки са възприети. Разбира се би било абсолютно некоректно да се твърди, че може да се търси сто процента успеваемост в един такъв тип дейност. Тук е мястото да бъде отбелязано, че наблюдавайки от много скъсена дистанция администрацията, общественият посредник има възможност да види онези невралгични точки в администрацията, в административната процедура и да ги посочи като един страничен наблюдател.

На практика, в процеса на утвърждаване на Институциятак, стигнах до извода, че администрацията и институцията обществен посредник са партньори, които имат една и съща цел и тази цел представлява предоставяне на административни и технически услуги, които отговарят на определени стандарти и повишаване на удовлетвореността на гражданите от работата на администрацията и звената предоставящи обществени услуги на територията на общината

Обща статистика на постъпилите жалби и сигнали

Тематично случаите могат да бъдат класифицирани в няколко групи, с уговорката, че част от разгледаните жалби и сигнали имат комплексен характер.

1. Жалби и сигнали, които изискват помощ в процеса на развитие на административната процедура, в етапа на решаване на проблема от административния орган, при които гражданите се нуждаят от указване на възможния подход за законосъобразно решаване и стъпките, които следва да предприемат, за да защитят своите права

пред администрацията или пред звена, предоставящи обществени услуги.

2. Жалби и сигнали със сложна фактическа и правна страна, изискващи задълбочена проверка, преглед на нормативната база и лична среща с представители на администрацията или представители на звена предоставящи обществени услуги. В тези случаи посещението на място и непосредствения контакт с длъжностното лице, имащо отношение към конкретния казус, е предпочитания подход за проверка и разрешаване на поставените проблеми.

3. Случаи, в които общественият посредник изпълнява предимно консултантско-посреднически функции, чрез които се посочва начина, по който гражданите да постигнат своето право и да защитят своя интерес в контакта си с администрацията или друга институция.

За изминалата година приемната на обществения посредник е посетена от 493 граждани.. От общо лично подадените 330 сигнала, 177 са устно подадени. От тях 34 са по телефона. Направени са 163 консултации.. По 27 от случаите не са заведени преписки, поради липса на законово основание. По 29 от случаите работата продължава.. /виж приложенията/

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. През изминалия период твърде често се налагаше да бъде осъществяван контакт с възрастни граждани и при лични посещения в домовете, което не би трябвало да се превръща в практика, но пък е начин който разчупва представата на хората за бюрокрация и издига авторитета на институцията точно в смисъла на нейната философия.

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

Броят на подадените сигнали в края на годината е значително по-голям от този за миналата. Това е естественият резултат от реалното функциониране на институцията на обществения посредник. Тенденцията на нарастване на броя на получените сигнали е и пряка

последия 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. Получените и по електронната поща сигнали за съдействие от граждани, които не са жители на общината, говорят за голяма степен на популяризиране на институцията извън рамките на общината.

163-ма са гражданите потърсили контакт с институцията, за да получат писмена или устна консултация за реда и начина за получаване на административни и обществени услуги, за установените административни практики и процедури, както и за законосъобразните способности за постигане на целения от тях резултат.

В **68** от случаите гражданите са се обърнали за съдействие към обществения посредник по проблеми извън кръга на неговата териториална и предметна компетентност, предвид което са били насочени към оправомощената за разглеждането на същите институция или казусът им е консултиран с независим експерт, което затвърждава извода, че все още голяма част от гражданите не осъзнават, че институцията функционира на общинско ниво и въпросите, касаят компетенциите на местната власт.

Видно от Приложенията, гражданите са се обръщали към обществения посредник по въпроси, свързани най- вече с:

- Социални дейности;
- Териториално и селищно устройство;
- Благоустройство и екология;
- Административно обслужване

В тези най-проблемни сфери разпределението на случаите е представено в Приложение № 3.

А/ Постъпили жалби и сигнали по населени места

Отново най-голям брой сигнали – 88,5%, са постъпили от гр.Батак. на второ място – 8,5% от с.Нова Махала и най-малък брой от постъпилите сигнали – 3%/ е от с.Фотиново.

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 - 301 /91,2%/*

/ информация за случаите, когато намесата на обществения посредник е имала резултат – 204 /61,8%/

/ информация за случаите, когато намесата е останала без резултат – 126/38,2 % /

▣ *Жалби и сигнали, по които не са заведени преписки, поради липса на законово основание за разглеждане – 27 /8,2%/.*

▣ *Жалби и сигнали в процес на проверка – 29 /8,8%/*

В/ Жалби и сигнали по категории на нарушенията

► Статистика

Най-често в жалбите и сигналите, гражданите поставят проблемите свързани с териториалното и селищно устройство, благоустройство, екология. Те са с най-голям относителен дял от всички постъпили сигнали - 122 / 36,7% / На второ място са сигналите, касаещи обществените услуги-109 /33 % /.От тях:

◆ сметоизвозване и сметосъбиране – 30/ 9% /;

◆ електроразпределение – 7 / 2,1 % /;

◆ образование – 2/0,6% /;

◆ ВиК – 10 /3 % /;

◆БТК – 16/4,5%/

◆ОС “ЗГ” – 11/3,4%/

Административно обслужване -91 /27,6% /

► **Кратка характеристика**

◆СОЦИАЛНИ ДЕЙНОСТИ,

включително обществено осигуряване и обезщетения, трудови права и заетост, социално подпомагане.

1. Обществено осигуряване и обезщетения

Сигналите на гражданите бяха свързани с проблеми при получаване на удостоверения за трудов и осигурителен стаж и доход като неиздаване в установения от Кодекса за социално осигуряване срок, отказ за издаване, липса на автентични документи в предприятието правоприменник, трудности при откриване на архиви на ликвидирани предприятия и др., изплащане на парични обезщетения за временна нетрудоспособност, начина на изчисляване на пенсиите и ниският им размер, категоризиране на труда, непризнаването на първа и втора категория труд за лицата, пенсионирали се преди влизането в сила на промените в Правилника за категоризиране на труда при пенсиониране /отм./ от 30.06.1990 г., право на пенсия при осигурителен стаж, полаган и в други държави.

Пример:

Относно: Отказ от страна на работодател в предприятие – правоприменник за издаване на удостоверение за трудов и осигурителен стаж.

Предприето проучване:

Сигналът е подаден от служители в общинска администрация по повод искане от гражданин на удостоверение за трудов стаж, необходим

за предстоящо пенсиониране по болест. След направено проучване, общественият посредник е определил сигнала за основателен.

Липсващите години в трудовият стаж на гражданина са в предприятие, което е приватизирано и проблема по издаването на съответния документ се създава от управителя на предприятието правопримемник.

След многократни разговори с длъжностни лица, работещи по настоящем там се оказва, че този проблем стои и пред много други граждани. Това не е първият отказ. Проблема идвал от това, че липсват достатъчно служители, които да бъдат отговорни за издаването на такива документи.

Наложил се да бъде проведен разговор със самия управител на предприятието, да му бъдат разяснени законовите разпоредби, произтичащи от КСО и най-вече в частта за задълженията на осигурителя /чл.5, ал.7/ и евентуалните санкции. Обяснено е, че действията му са и в нарушение и на чл.5 ал.10. от КСО.

Проведени са разговори и с представители на Инспекцията по труда – Пазарджик. Сигналът е подаден и до тях.

Резултати:

Намесата на Институция обществен посредник помогна за разрешаването не само на единичния проблем. Много други граждани са успели да получат необходимите документи за предстоящо пенсиониране.

Много са препоръките на обществения посредник отправени към управителя на визираното предприятие. Много са засегнатите права на работещите там.

Общественият посредник се надява, че упълномощените институции ще извършат необходимите проверки и ще бъдат наложени санкции.

Пример за неоснователен сигнал

Гражданка търси съдействие, относно:

Образувано ИД №И 17/05 г., по което бившият и съпруг е осъден да плаща ежесмесечна издръжка за детето , която е в размер на 60 лв, считано от 06.06.04 г. Издръжката не е изплащана редовно. Насрочен е и осъществен опис и оценка на неговото движимо имущество. По писмено

искане съгласно Наредбата за изплащане на присъдена издръжка от Държавата ИЗДРЪЖКАТА СЕ ИЗПЛАЩА от община Батак. Въз основа на извършената експертиза и изчисления длъжникът дължи към 15.11.07 г. сумата 505,40 лв. разпределена както следва:

1. Сума от вноски за издръжка – 2510 лв.
2. 2.Законови лихви от 06.06.04 г. до 15.11.07 г. -404,40 лв.
3. Хонорар за съдебно – смет. Експертиза – 35 лв.
4. ДТ – 31 лв.
5. Хонорар на в.л. за експертиза – 20 лв.
6. За командировка – 6 лв.
- 7.

ВСИЧКО ДЪЛГ 2906,40 ЛВ.

Внесени по дълга – 781/т длъжника/ + 1620 /от Община Батак/ = 2401 лв.

Останал дълг: 2906,40 – 2401=505,40 лв.

Гражданката моли общественя посредник за съдействи,е да бъде взето решение по въпроса.

Сигналът е приет от общественя посредник за неоснователен по повод неизпълнени задължения от ОБА.

2.Социално подпомагане

Поставените социални проблеми през анализирания период бяха поставяни от хора живеещи на социални помощи, нуждаещи се от допълнителна еднократна помощ за задоволяване на инцидентно възникнали здравни, образователни и др. нужди по реда на чл.16, ал.1 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане; срещу спиране на интеграционни добавки по реда на чл.42 от Закона за интеграция на хората с увреждания или отказ от отпускане.

Практиката показва, че по-голяма част от подаваните в приемната сигнали за откази по чл.9 са неоснователни, поради причината, че самите граждани не предоставят в определените от нормативната уредба срокове необходими документи или не отговарят на законовите изисквания за получаване на помощи.

Пример за неоснователен сигнал

Гражданката е жител на гр.Батак. От направеното проучване се доказва, че е баба /по бащина линия/ на две деца - ученик в първи клас на ОУ"Отец Паисий" – гр.Батак, и друго, което посещава ОДЗ "Катя Ванчева" – гр.Батак.

От представените документи и от разговорите проведени с представители на Дирекция "Социално подпомагане" Батак се потвърждават фактите изнесени от гражданката. Майката – не желае да отглежда децата си. Изоставила ги е на грижата на бабата без да съобщава адрес на пребиваване.От тогава не е поддържала връзка с децата си. В последствие е подписала декларация за съгласие децата и да бъдат настанени при бабата по бащина линия.

Като има в предвид обстоятелствата и основание чл.27, ал.1, във връзка с чл.5, ал.1, т.1 и чл.25, т.2 от Закона за закрила на детето, Директора на Дирекция "Социално подпомагане" – Батак, издава Заповед №ЗД-РД 01-2/23.10.2007 г. и Заповед № ЗД-РД 01-3/23.10.2007 г., с които настанява временно децата в семейството на близки – до произнасяне на съда с Решение по чл.28 от Закона за закрила на детето.

На основание чл.16 от ЗАП, Директорът на Дирекция "Социално подпомагане" е разпоредил предварително изпълнение на Заповедите, с цел опазване живота на децата.

Заповедите не са обжалвани от заинтересованите лица по реда на ЗАП в седемдневен срок пред РД "СП" – Пазарджик и в настоящия момент децата се отглеждат от тяхната баба.

Гражданката до момента получава всички помощи, полагащи и се по закон за отглеждане на децата /видно от приложените документи/, но според нея са крайно недостатъчни. Самата тя не работи, но не е и регистрирана в Бюрото по труда.

Становище

Общественият посредник счита, че гражданката до момента е използвала всички права на децата за получаване на средства от Д "СП".

Препоръката на общ. посредник е да се регистрира в Бюрото по труда и да търси възможности за работа.

От друга страна - да води разговори със сина си – баща на децата, за финансово подпомагане и изпълнение на родителските му права.

Потърсени са и други възможности за подпомагане на децата от различни институции и физически лица..

Пример

Относно: Възможностите за получаване на средства за безплатен транспорт за 2008 г. като инвалид с чужда помощ.

След проучване на нормативната уредба и запознаване със статуса на семейството, общественият посредник стига до следното становище, с което своевременно е уведомил гражданина:

Съгласно ППЗСП:

Чл.19 /1/ Хората с увреждания със 71 на сто или над 71 на сто трайно намалена трудоспособност, военно инвалидите и деца до 16 годишна възраст с трайни увреждания имат право на безплатно пътуване два пъти в годината – отиване и връщане, с железопътния и автобусния транспорт в страната.

/2/ Правото по ал.1 ползват и придружителите на лицата с определена чужда помощ, когато пътуват с тях.

Чл.20 /1/ Правото на безплатен транспорт по чл.18 и 19 се ползва срещу предоставено удостоверение, издадено от Дирекция “Социално подпомагане” по постоянен адрес на лицата.

/2/ Редът за предоставяне и разходване на средствата за безплатния транспорт се определя с Наредба издадена от Министъра на транспорта и съобщенията.

Чл.26. Социалните помощи се отпускат въз основа на молба-декларация по образец съгласно Приложение №1, подадена от пълнолетно лице до Дирекция “Социално подпомагане” и след предоставяне на лична карта или личен транспорт.

/3/ Молбата за социално подпомагане се подава еднократно в рамките на една календарна година.

/4/ Към молбата – декларация се прилагат:

1. Документи за доходите от:

- а/ трудови правоотношения и /или приравнени на тях правоотношения;*
- б/ извършване на услуги с личен труд;*
- в/ дейности в областта на селското, горското и водното стопанство;*
- г/ стипендии*

2. Медицинско удостоверение, протоколна ЛКК, експертно решение на ТЕЛК или НЕЛК.

Чл.27. В срок до 20 дни от подаване на молбата-декларация социален работник извършва социалната анкета и изготвя социален доклад.

На основание чл.13, ал2 от Закона за социално подпомагане и чл.28, ал.1 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане и въз основа на подадената молба-декларация Директорът на СП, издава заповед за отпускане или отказ.

Заповедта може да се обжалва в 7-дневен срок пред директора на Регионалната дирекция за социално подпомагане.

За изминалата 2007 г. не съществува законно основание за ползване на тези права.

За да бъде в полза на гражданина, общественият посредник е придвижил цялата процедура, в следствие на което средствата са били отпуснати. Преписката е приключена.

Съществува тенденция служителите в Дирекцията да подхождат към отделните граждани не само и единствено според законовите разпоредби. Твърде често са случаите, в които се търсят възможности извън буквата на закона за задоволяване на определени потребности на граждани, попадащи извън изискванията на нормативните актове, но за съжаление и извън нормите на нормалния живот. В тази връзка след проведени многократни разговори и с ръководството на общината предстоят срещи за търсене на възможности, които да запълнят празнотата в законовата уредба, която за съжаление е определила критерии, които практически не позволяват на голяма част от нуждаещите се граждани да се възползват от възможностите за подпомагане.

В контактите си с длъжностните лица от Дирекция “Социално подпомагане” – Батак е установен конструктивен диалог, който е от полза при проучване на сигналите. Наред с това, установените добри партньорски отношения доведоха и до действия, които по-мащабни идеи в интерес на обществеността. В тази връзка, по предложение на директора на Дирекция “Социално подпомагане” Батак, чрез посредничеството на институцията е изработен Проект за безвъзмездна финансова помощ BG51P001/07/5.2 – 01-ОП “Развитие на човешките ресурси – “Социален асистент и “Домашен помощник”. След обсъждане на внесеното до кмета на Община Батак предложение и отчитане на ползите от дейностите, общината пое инициативата и в партньорство с НПО изработи и внесе проекта за одобрение. На този етап се изчакват резултатите.

3. Трудови права и заетост

Преобладаваща част от изложените проблеми са свързани с трудови спорове между работници или служители и работодатели; неизплатени обезщетения и трудови възнаграждения; неоформени и задържани неправомерно от работодател трудови книжки; полагане на труд без сключен писмен трудов договор; нисък размер на основните трудови възнаграждения; трайна безработица и програмите за заетост.

Пример:

Гражданката е работила дълги години на постоянен трудов договор. В определен момент длъжността и е съкратена.Гражданката излиза продължително време в болнични. Получила е уверение, че по КТ ще получи дължимите и обезщетения.

В последствие получава сумите от шест работни заплати, но работодателят спестява допълнителното обезщетение по чл.222, т.1 от КТ.

Гърси съдействие от обществения посредник как да постъпи, за да получи допълнителното си обезщетение.

Казусът е консултиран с независим експерт и след като са проучени възможностите е подадена декларация пред работодателите във връзка с чл.222, т.1 от КТ, че гражданката не е работила по трудови правоотношения с друг работодател в периода от изтичане на болничните листове до настоящия момент.

След изминал срок /законосъобразен/ сумата е получена.

Голям интерес е проявен към Учителския пенсионен фонд и по-ранното пенсиониране на работещите в сферата на образованието, продиктувано от промените, които настъпват след въвеждането на делегираните бюджети.

Конкретните примери в това отношение са много, но те касаят предимно не толкова конкретни действия от страна на обществения посредник, колкото консултации и коментиране на евентуални казуси, ако настъпят промени, които биха засегнали правата на работещите в сферата на образованието.

Част от въпросите, които гражданите поставят пред обществения посредник са свързани с присъединяването на Република България към ЕС и правото на свободно движение на територията на европейската общност и най-вече от достъпа до трудовите пазари на страните членки.

В тази връзка конкретен пример е подаденият вече пакет документи за добавка към пенсията на работеща в Гърция гражданката, която е плащала редовно осигуровките си според гръцкото законодателство.

Срокът за преизчисление на пенсията в този случай е шест месеца.

◆ПРОБЛЕМИ НА СОБСТВЕНОСТТА

включително, териториално и селищно устройство; възстановяване на земеделски земи.

1. Устройство на територията и незаконно строителство

Гражданите подават сигнали и жалби и търсят консултации по случаи, свързани основно с два проблема:

- *неполучаване на отговори и липса на навременна реакция от администрацията по повод подадени жалби и сигнали за незаконно строителство;*
- *проблеми свързани със съобщаването/несъобщаването на разрешения за строеж и други административни актове*

Наблюденията на обществения посредник сочат, че гражданите трудно възприемат разпределението на правомощията по контрола на незаконното строителство между органите на общината и РДНСК и имат нагласа и очаквания за предприемане на действия от страна на общинската администрация, каквито същата не може да реализира по закон. От друга страна е оправдано тяхното очакване администрацията да осъществява постоянен и превантивен контрол относно спазването на действащите нормативни актове за устройство на територията.

Налага се мнението, че контролната и превантивната дейност на общинската администрация, в момента се осъществява преди всичко по сигнали и жалби на гражданите.

Анализът на случаите, станали предмет на проверка от обществения посредник, сочи, че проблемите произтичат както от незаконосъобразни искания на гражданите, ненавременни действия на администрацията, така и от самата нормативна уредба.

- 1. Съгласно Закона за устройство на територията издаденото разрешение за строеж следва да се съобщи на заинтересованите лица по реда на ГПК. Жалбите се отнасят до случаи, при които строителството е започнало, а при осъществяване на*

преустройства често пъти и завършило, без разрешението за строеж да е съобщено по указания законов ред.

Разрешението за строеж се издава въз основа на одобрен проект, който се явява неразделна част от разрешението за строеж. Но в същото време в Закона няма ред те да се съобщават на заинтересованите лица и да подлежат на самостоятелно обжалване.

Няма пречка и при сега действащото законодателство заинтересованите лица да се запознават, при желание от тяхна страна, с проектите. Администрацията не следва да отказва достъп до тази документация.

- 2. Съгласно чл.216, ал.3 от ЗУТ жалбите и протестите срещу издадените разрешения за строеж не спират тяхното изпълнение, освен ако органът пред когото се обжалват /РДНСК/ не постанови друго. Несъобщаването на разрешението за строеж или твърде късното му съобщаване, както и възприемания за инструктивен срок за произнасяне от РДНСК, когато е сезиран във връзка с осъществяването на специализиран административен контрол, открива възможности междуременно строителството да бъде завършено, особено в случаите, при които става въпрос за преустройство. Дори в последствие да се констатира незаконосъобразността на издадените строителни книжа ЗУТ предвижда отмяната им при започнало вече строителство да става само при ограничените условия на чл.156, ал.2. Оказва се, според законодателя, че започване на строителство при неспазване на административната процедура в нейната последователност – наличие на одобрени проекти, издаване на разрешение за строеж и съобщаване на същото на заинтересованите лица, е “преодолим” проблем. Практиката доказва, че е твърде малка вероятността при започнало вече строителство одобрените проекти и издадените разрешения за строеж да бъдат отменени по законосъобразност.*

В хипотезите на чл.156, ал.2 това би могло да стане само ако същите противоречат на ПУП или съществено се отклоняват от правилата и нормативите за устройство на територията по отношение на разстояния до имотни граници и съседни сгради или съществено се отклоняват от изискванията към строежите, гарантиращи сигурността и безопасното им

ползване, и тяхното спазване е невъзможно без основна и цялостна преработка.

Безусловно издаваните разрешения за строеж следва да се съобщават на заинтересованите преди започването на строителните работи. Обстоятелството, че обжалването на строителното разрешение не спира изпълнението на административния акт, не само не обезсмисля неговото навременно връчване, а в още по-голяма степен го предпоставя – смисълът е органите на строителния контрол навреме да разгледат и да се произнесат по жалбите, включително и да спрат на един максимално ранен етап строителните работи, в случай на констатиране на незаконно строителство.

3. *Що се отнася до т.нар. незаконни преустройства и промяна предназначението на жилища, конфликтите между заинтересованите граждани, инвеститора и общината възникват във всички случаи, когато не е спазен редът, указан от ЗУТ.Императивните разпоредби на чл.38, ал.3 и ал.4 от същия закон гласят, че преустройство и смяна на предназначението могат да се извършват след като се вземе изричното писмено нотариално заверено съгласие на всички собственици – непосредствени съседни на обектите.*

В този смисъл е редно да бъде отбелязано, че продължават случаите свързани с незаконно строителство, при които след проверка се оказва, че и самите жалбоподатели са извършили такава.

Пример

Обстоятелства по жалбата:

В жалбата до обществения посредник на Община Батак, гражданинът визира мълчалив отказ от страна на общинска администрация и коментира, че в следствие на бездействията от общинска администрация за него и семейството му са се появили усложнения.

Проверка на документи

След направена проверка в деловодството на Община Батак се оказва, че претенциите за мълчалив отказ отпадат – отговор по жалбата има..

Проведен е разговор с жалбоподателя, но той продължава да твърди, че такъв отговор не е получавал. След запознаване с отговора по жалбата, гражданинът изказва твърдението, че същият не е по същество. Предоставя на вниманието на обществения посредник документи, които задължават проучването по жалбата да продължи до изясняване на ситуацията.

След проучване на предоставените документи и извършените справки се оформи следното **становище**:

Постъпилият сигнал е със сложна фактическа и правна страна, изискващ задълбочена проверка, преглед на нормативна база и срещи с длъжностни лица.

След извършените проучвания общественият посредник прие сигнала за **допустим** и отправи **искане** към кмета на Община Батак

1. Да бъде извършен оглед и изработен констативен протокол .
2. Да бъдат предоставени на вниманието на обществения посредник **строителните книжа**, необходими за изграждането на постройките; Писменото съгласие от собственика на съседния имот за строеж на гранична линия; Строителните разрешения и ако има такива, съобщавани ли са на собственика на съседния имот ?
3. Мерките, които ще предприеме Община Батак, ако след извършената проверка се окаже, че сигналът за незаконно строителство е допустим.

Последвали събития:

В отговор на **Искане изх.№19/26.02.2008 г.** отправено към кмета на Община Батак е получена укомплектована, съдържаща строителни книжа по смисъла на ЗУТ за гореописания обект, а именно:

1. Разрешение за ползване №208/17.07.2001 г.- издаден от Началник РДНСК Пазарджик;
2. Декларация от собственици на съседни имоти №543/06.11.2000 г.;
3. Акт за узаконяване №13/23.03.2001 г., издаден от Община Батак;
4. Копие от архитектурен проект.
5. Ксерокопие на отговор до жалбоподателя от ОбА / изх.№08-00-42 от 13.05.2008 г./, в следствие на извършена проверка, съгласно разпоредбите на чл.223 от ЗУТ, в който е **отхвърлена хипотезата за пристрояване и надстрояване от собствениците.**

Видно обаче от архитектурния проект беше, че към двуетажната жилищна сграда съществува **надстройка**, която като размер не отговаря на действително надстроената площ.

В следствие на полученият неудовлетворителен резултат от направената проверка и непостигнато споразумение между страните

е предприета следваща стъпка: Сигналът е отнесен до ДНСК – София./Жалба вх.№ПЗ-1255-07-755/15.05.2008 г. /

Предвид гореизложеното – Началникът на РДНСК Пазарджик разпорежда извършване на проверка от служители на регионалната дирекция на място и по документи в общинска администрация за изясняване на случая от фактическа и правна страна.

*След извършена проверка на място от служители на РДНСК Пазарджик, съвместно с дл. лица от общинска администрация е изработен констативен протокол, в който **се коментира наличието на нарушения на разпоредбите на ЗУТ.***

Отправена е препоръка за премахване на част от пристрояването, както и изграденото коминно тяло. След изтичане на законоустановения срок е извършена повторна проверка и е констатирано:

Изпълнени са препоръките на дл. лица

Анализ на обществения посредник

Предвид изложените факти и обстоятелства общественият посредник приема сигнала за основателен.

*Отхвърля претенциите на жалбоподателя за мълчалив отказ, но на базата на събитията произтекли във времето намира основания за **препоръки към дл. лица в ОБА:***

- 1. При подаден сигнал или жалба в общинска администрация да бъдат предприемани своевременни проверки от служителите на място и по документи за изясняване на фактическата и правна страна на случаите.*
- 2. При констатирани нарушения на разпоредбите, регламентирани от съответния закон да бъдат предприемани своевременни законови действия.*
- 3. При констатирани административни нарушения срещу нарушителя/нарушителите да бъдат предвиждани и осъществявани санкции в зависимост от разпоредбите на закона, който се визира.*
- 4. В законоустановените срокове да бъдат уведомявани жалбоподателите и заинтересованите лица за резултатите от проверките и предприеманите законосъобразни действия.*

Общественият посредник счита, че приемането на изброените препоръки биха допринесли за създаването на по-добра за гражданите административна среда на обслужване, биха спрели създаването на междуличностни конфликти и биха повишили правната култура на гражданите.

Пример за неоснователен сигнал

Сигналят е подаден от гражданин, който визира бездействие от страна на администрацията, относно подадена жалба в общинска администрация.

Казусът не визира мълчалив отказ от страна на администрацията..От направеното проучване е видно, че гражданинът сезира общественият посредник преди да е изтекъл законовия срок за отговор от администрацията и предварително се коментира бездействието на администрацията, като акт за нарушени права.

Проведени са разговори с дл. лица, коментирани е фактичката страна на проблема, извършена е проверка и е изпратен отговор на гражданина.

Исканията на гражданина се оказват незаконосъобразни.Проверката на специалистите е установила, че водите, които се събират в двора на гражданина не са вследствие действия на съседи. Оказва се, че оградата /изпълнена от каменна зидария/ между двата парцела е полуразрешена и в следствие голямата денивелация се стичат атмосферни води в парцела на жалбоподателя.

Препоръката от страна на администрацията в този случай е оградата да бъде възстановена от двете страни.

В коментирания случай общественият посредник не открива основания за грешни действия или бездействия от страна на администрацията и приема сигнала за неоснователен.

2.Възстановяване на собствеността върху земеделски земи

Въпросите, които гражданите поставят пред обществения посредник продължават да бъдат свързани с възстановената собственост върху земеделските земи. Продължават оплакванията на гражданите срещу местоположението на имотите в плана за земеразделяне с искане за преработка и възстановяване в съществуващи стари реални граници; за невъзстановена собственост поради неявяване на графика за идентифициране на имотите с признато право на собственост в съществуващи стари реални граници; искания за възстановяване на земеделски земи на историческите им места, при които гражданите са доказали правото на собственост по съдебен ред след срока за обнородване на проекта на плана за земеразделяне; непроведени мероприятия след дадено съгласие за обезщетяване със земи

от общинския поземлен фонд; проблеми при възстановяване на собственост в територии по & 4 от ПЗР на ЗСПЗЗ /териториите, в които са предоставяни земи по силата на нормативни актове, където в повечето случаи представата за собствена справедливост се разминава със законовите разпоредби/.

В по-голям процент от случаите намесата на обществения посредник в подобни казуси е недопустима, поради ограниченията за давност в нормативната уредба.

По-скоро намесата на институцията е в процеса на динамизиране на административните процедури при влязло вече в сила съдебно решение или даване на консултация по проблеми, изискващи задължително намесата на експерт.

Пример

Гражданинът се нуждае от консултация по повод евентуални действия от страна на съсобствениците на имот, който е купил чрез замяна.

Описва следната ситуация:

Изповядал е сделка чрез замяна на 1/3 идеални части от недвижим имот срещу предмет. Притесненията му, са свързани с факта, че съсобствениците на имота могат да предявят претенции. Иска да знае нарушена ли е някаква законова уредба и какви могат да бъдат последствията при евентуално заведена искова молба срещу него в съда?

Коментар на обществения посредник:

Гражданинът представя сложен правен казус пред обществения посредник. Обяснено е, че проблемът му е извън правомощията на общ. посредник.

След направена консултация с независим експерт се установи, че по принцип замяната по Закона за задълженията и договорите се приема като вид продажба от една страна, но от друга – важно е да се знае как точно е изповядана сделката - като продажба или като замяна и какви точно са текстовете в Нотариалния акт. От тук нататък съществува преклузивен срок /двумесечен/ по чл.33, ал.2 от ЗС, който евентуалните иници трябва да спазват, ако преценят, че у тях се поражда правен интерес.

При положение, че преклузивния срок от датата на правното основание е минал и гражданинът не е получил известие за заведена

срещу него искова молба в съответния районен съд, то липсват основания за притеснения.

Общественият посредник е посъветвал гражданина при заведена искова молба от съсобствениците на имота, да се обърне към адвокат, който ще защити позициите му в съда по местонахождение на имота.

В конкретния случай помощта на обществения посредник се ограничава до даване на консултация, която коментира казуса в предварителен план.

Пример за неоснователен сигнал

Отказ от страна на ОС"ЗГ"-Батак за представяне на доказателствени документи за дублиране на имоти, което е причина за невъзстановяването им.

Визира се мълчалив отказ от страна на ОС"ЗГ" по повод подадени молби, търсещи отговор на поставеният въпрос.

Въпреки многократните обяснения от страна на обществения посредник, че казусът датира отдавна, което практически възприпяства действията на институцията, както и вече е променена нормативната уредба, третираща връщането на земи извън регулация, гражданинът беше достатъчно настоятелен и се наложи проучване по визираният проблем.

В следствие на проведените многократни разговори с дл. лица и запознаване със служебното досие по случая, както и от предоставения от гражданина доказателствен материал, общественият посредник прие за установени факти, които доказват, че са водени многократни и съдебни дела по същия въпрос и ВАС отдавна се е произнесъл с решение, което е влязло в сила.

Сезира ни са в следната последователност:

-РС Пещера – 1993 г.

-РС Пещера-1995 г.

-РС-Пещера-1999г.

-ВАС-1998 г.

-ВАС-2003 г.

До момента в ОС"ЗГ" –Батак не е представено влязло в сила друго решение, което да отменя Решение №433/13.05.1993 г.

Относно твърденията, че липсват отговори по подадени в ОС"ЗГ" молби, общественият посредник установи неоснователността им. Отговори съществуват и те са изпратени на жалбоподателя по надлежния ред. Преписката по казуса приключена.

◆ АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Сигналите, отнасящи се до административното обслужване, са основно срещу мълчаливи откази или непроизнасяне в срок. Срещат си и случаи на отказ за предоставяне на административна услуга, но те са единични, при които исканията на гражданите са незаконосъобразни.

В изброените хипотези е възможно обжалване по съдебен ред, което не се възприема от гражданите като възможност за защита на техните права и законни интереси, предвид разхода на време и средства.

Няма пречка общественият посредник в случаи на мълчалив отказ да настоява за изрично произнасяне от административните органи. Практиката до момента сочи, че след такава намеса се постига нужния резултат. Един от основните “рефлексии” на администрацията е, че предпочита спорът да бъде решен от горестоящия орган или съда. По този начин отговорността се изтласква към по-горното административно ниво или решението се отлага във времето с оглед продължителността на съдебното производство. Наблюденията ми показват обаче, че при обжалване на индивидуални административни актове администрацията е склонна да използва възможностите на Административнопроцесуалния кодекс – “В седемдневен срок, а когато органът е колективен в двуседмичен срок от получаване на жалбата или протеста, административният орган може да преразгледа въпроса и оттегли сам обжалвания акт или да го измени, или да издаде съответен акт или документ, ако е отказал издаването му.”

В рамките на административния процес ролята на обществения посредник е да консултира гражданите и да настоява пред административните органи да преразглеждат административни актове

Във връзка с прилагането на закона гражданите търсят съдействието на обществения посредник в случаи на липса на отговор или наличие на формален такъв по подадени молби, предложения, сигнали и жалби. Немалък е броят на гражданите, които търсят консултация относно правомощията и отговорностите на административни органи, с оглед възможността да насочат към тях своите искания.

Практиката показва, че потребителите на административни услуги имат необходимост от повече и по-подробна информация за организацията, реда и видовете административни услуги, извършвани от общинската администрация. Много по-големи в това отношение са вече възможностите на общината с въвеждането на Общински център за

услуги и информация на гражданите. Приетите вътрешни правила за работа и взаимодействие на фронт-офиса и бек-офиса на общинска администрация, спазването на тези правила, заложен и в Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация е предпоставка и основа за осъществяване на вътрешно-ведомствен контрол, чрез който се набира, анализира и отчита информацията за извършваните административни услуги, отказите за предоставянето на такива и издадените административни актове.

Препоръчително е с определена ритмичност да се осъществява административен одит – даващ оценка на ефективността и ефикасността на административните практики и извеждащ препоръки за подобряването на качеството на административното обслужване и развитието на административния капацитет.

В тази връзка е редно да бъде отбелязано, че е приета препоръката на обществения посредник, относно възобновяването на дисциплинарния съвет, назначен за разглеждане на дисциплинарни дела по Закона за държавния служител на основание чл. 95 ал.1 от Закона за държавния служител /Заповед №318/25.04.2008 г. на Кмета на Община Батак/.

Важно е да бъде отбелязано, че има случаи, когато гражданите желаят предоставянето на административни услуги, свързани с реализация на техни права, подават необходимите заявления без да са описани подробно или приложени съответни необходими документи и не се интересуват както от тяхното по-нататъшно движение, така и от задълженията, които имат съгласно нормативните изисквания. Посочените обстоятелства понякога възпрепятстват администрацията да предостави бързо и добро административно обслужване на тези граждани, което довежда до нежелателни конфликти между двете страни в административното производство, които не решават възникналия проблем.

Друг важен извод, който е направен през изминалия период е по отношение възможностите, които предоставя Законът за достъп до обществена информация. Във връзка с изпълнението разпоредбите на същия администрацията е определила длъжностни лица, които приемат заявления за достъп до обществена информация, мястото за приемане на тези заявления, дължимите разходи и начина на тяхното заплащане.

На база на направените наблюдения и анализи, отчитайки направеното с оглед по-доброто и качествено обслужване на потребителите на административни услуги и в малките населени места да бъде изложена актуална схема на структурата на общинската

администрация и правилата за административно обслужване; да се поставят информационни табла или да се изработят каталози, съдържащи следната информация: вид на услугата, законово основание, длъжностно лице, отговорно за извършване на услугата, срок за изпълнение, такса на услугата, приемно време и телефон за контакти; служителите да носят обозначителни знаци /баджове/ с информация за името и длъжността им в общинската администрация.

Пример

Относно: Отказ от страна на администрацията за изработване на пакет от документи, даващи ход на процедура за придобиване на нотариален акт и тяхното изпращане до упоменатите в жалбата институции.

След проведени разговори с дл. лица и дадени писмени отговори на поставени от обществения посредник въпроси се оформи общата визия на проблема.

Въз основа на предоставения по преписката доказателствен материал, общественият посредник приема за установени следните за спора факти:

Първопричината създава напрежението е акт за непълноти и грешки в кадастралния план, с който се попълва кадастралната основа на имот граничещ с друг, който е възстановен със Заповед №130/10.11.1994 г. На кмета на Община Батак.

Предистория:

След получено уведомление и отказ от страна на жалбоподателя да подпише акт, което е негово право, същият е анулиран и се изготвя нов акт. След съобщаването му, този акт също не е подписан и гражданинът продължава да възразява с жалби, внесени в общинска администрация, в законоустановения срок и на основание чл.128 от ЗУТ. Жалбите и възразенията са внесени на Експертен съвет към Община Батак и са разгледани. Следва мълчалив отказ от страна на ОБА, който допълнително изостря отношенията и пречи за постигане на евентуално споразумение, удовлетворяващо страните.

Резултат:

След намесата на обществения посредник и преосмислената от страна на администрацията позиция, преписката е изпратена до съответните инстанции, като е заведен иск за материално право.

Случаят приключен.

Пример

Обстоятелства по жалбата:

В приемната на обществения посредник на Община Батак е внесена жалба, относно действия/бездействия на длъжностно лице в общинска администрация във връзка с подадена жалба и отговор по нея, от който жалбоподателят не е удовлетворен.

Сочи се, че отговорът е “некомпетентен” и липсва протокол от извършената на място, по визираният в жалбата проблем проверка.

Търси се съдействие от страна на общественият посредник, относно получаването на отговор, който ясно и категорично коментира нормативна уредба и действащо законодателство по визираните в жалбата, подадена до общинска администрация проблеми и мерките, които ще бъдат предприети при констатирани нарушения.

Предвид гореизложеното, общественият посредник на Община Батак е предприел проучване по допустимостта на жалбата, за което своевременно е уведомил жалбоподателя.

Предвид сезона и ползването на годишни платени отпуски от страна на служителите в общинска администрация, както и на самия обществен посредник проучването просрочи регламентираният срок, за което жалбоподателят също е уведомен.

За целта на проучването са изискани от дл. лице в общинска администрация ксерокопия на:

- 1. Жалба вх.№ ж-10/17.03.2008 г. внесена до общинска администрация*
- 2. Жалба вх.№ ж-36/29.05.2008 г.*
- 3. Отговорите на общинска администрация по горецитираните жалби.*
- 4. Констативен протокол от извършена на място проверка.*

Проведени са разговори с дл. лица, имащи отношение по казуса, иззета е допълнителна информация от ТСУ в Община Батак и е направена проверка на място.

Фактическа обосновка.

Жалбоподателят е жител на гр.Батак и притежава имот с, доказан с документ за собственост – нотариален акт №137/62 г.

Подадена е жалба до кмета на Община Батак, в която е визиран **многопластов проблем**, свързан с имот, находящ се в съседство на неговия. След проверка в ТСУ, се оказва, че липсва документ за собственост, което обаче не дава основание на обществения посредник да приеме, че визираният имот е притежание на друг собственик, освен записаните в разписната книга на Община Батак /по давност на владееене е напълно допустимо да бъде издаден акт за собственост/

В този смисъл претенциите на жалбоподателя за подход към улицата, граничаща със съседния на него имот, общественият посредник приема за **неоснователни**.

Пояснение: Имотите са урегулирани по имотна граница и фигурират като такива и в обезсиления ЗРП план на гр.Батак от 1958 г.

За напълно **основателни** са приети от обществения посредник исканията на жалбоподателя за спазване на необходимите отстояния при складиране на дърва за огрев, отглеждане на насаждения, както и спазване на определени санитарн-хигиенни условия.

Видно от Констативния протокол по повод извършената проверка на място от обществения посредник е, че градината в съседние на жалбоподателя имот е разположена до самата калканна стена на жилищната сграда. Същата констатация се отнася и за дървата за огрев.

Проверката на общественият посредник установи **нарушение на чл.94 ал./2/ от Наредба №7 за устройство на отделните видове територии и устройствени зони**.

Пояснение: Въпросният имот е с деневилация, която предразполага при поливане на насажденията, водата да се стича в стената на МС в която живее жалбоподателя.

В отговора изпратен от общинска администрация до жалбоподателя:

1. Не е упомената нормативната уредба регламентираща отстоянията за насаждения;

2. Не са упоменати срокове за изпълнение на предписанието за преместване на дървата за огрев;

3. Не са упоменати административните мерки, които ще бъдат взети при неспазване на сроковете за изпълнение на предписанието;

4. Липсва констативен протокол от извършена проверка;

Крайно становище.

В следствие на събрания фактологически материал, общественият посредник приема внесената в приемната му жалба, в частта визираща непълноти в отговора от дл. лице в общинска администрация за **допустимостима** и продължава

посредничеството си, с цел постигане на споразумение между страните и предотвратяване на създадения конфликт.

Препоръки на обществения посредник.

Предвид гореизложените факти и обстоятелства общественият посредник на Община Батак намира основания за отправяне на препоръки към дл. лице в общинска администрация:

- 1. При предприемане на проверки на място да бъдат съставяни констативни протоколи.*
- 2. В отговорите до гражданите да бъде упоменавана нормативната уредба, касаеща отделния случай, сроковете за изпълнение на дадените предписания и законосъобразните мерки, които ще бъдат взети при неизпълнение.*
- 3. В законоустановените срокове да бъдат уведомявани жалбоподателите и заинтересованите лица за резултатите от предприетите законосъобразни действия.*

Заклучение.

Общественият посредник счита, че приемането на изброените препоръки биха допринесли за създаването на по-добра за гражданите административна среда на обслужване.

Относно продължаване на посредничеството си по визирианият казус, общественият посредник отправя следната препоръка към дл. лице, имащо отношение по случая:

Да бъде формулиран отговор до жалбоподателя и заинтересованите, в който ясно и категорично да бъде визирирана нормативната уредба, регламентираща отстоянията, сроковете за изпълнение, както и мерките, които ще бъдат взети при неизпълнение на описанието.

Преписката не е приключена.

Пример за сигнал получен по електронната поща от жител на гр.София

Относно: Данък сгради, такса смет

Гражданинът е жител на гр.София, но притежава имот в к.к. Батак, който представлява гола незастроена ливада.. Получил от Община Батак съобщение, /което е приложил/, че дължи данък сграда и такса смет.Моли най-учтиво за съдействие, защото не бил подавал в

общината архитектурен проект за одобрение и строеж на сграда, не е подавал молба за разрешение на строеж, не е строил нищо, следователно няма и акт за приемане и въвеждане в експлоатация на каквато и да било сграда. Питал се тогава на какво нормативно юридическо основание данъчната администрация в Община Батак го води длъжник на данък сгради такса смет.

Гражданинът решил да подаде жалба в приемната на националния омудсман, но от там го пренасочили в приемната на обществения посредник в Батак.

Във връзка с подадения сигнал е направено необходимото проучване и след получен отговор от дл. лице в ОбА и задълбочено разглеждане на нормативната уредба е изработено следното становище:

1. Установеното задължение на гражданина за данък недвижими имоти съгласно чл.21 и чл.22 ЗМДТ, както и задължение за такса битови отпадъци съгласно чл.62 и чл.66 ЗМДТ от длъжностните лица в отдел «Местни данъци и такси» при Община Батак е по подадена от гражданина през 2006г. Данъчна декларация по чл.14 от ЗМДТ вх.№258/01.06.2008 г. Към нея е приложен нотариален акт №12 томVII, рег.№8021, дело 1080 от 07.12.2005 г. За покупко-продажба на недвижим имот и Решение №к-4 от 03.05.2006 г. Издадено от Министерството на земеделието и горите за промяна предназначение на земеделските земи за неземеделски нужди и утвърждаване на площадки и трасета за проектиране.

2. На основание чл.24 ал.2 от ЗОЗЗ и чл.41 ал.1 от ППЗОЗЗ е настъпила промяна в предназначението на земеделската земя в «Индивидуално вилно строителство». От датата на промяна, гражданинът е декларирал имота си Като съсобствен с друг и от същата дата се начислява данък недвижими имоти и такса битови отпадъци по ЗМДТ. В конкретния случай данъчната оценка надвишава 1680 лв за имота../Не се облагат с данък, недвижими имоти с данъчна оценка до 1680 лв./. Имотът е обложен с 2 промила такса чистота. /Имотът не може да бъде освободен напълно според Решение №27/24.01.2008 г. На ОбС – Батак, взето с Протокол №4/.

3. Предвид изложените съображения общественият посредник на Община Батак не намира основание за действия от страна на общинска администрация, които засягат правата и интересите на гражданина и в този смисъл приема сигнала за неоснователен.

Със становището си обществения посредник е запознал и двете страни,, като си е позволил да направи писмена консултация на законовите разпоредби и да ги приложи към него.

◆ЗВЕНАТА, ПРЕДОСТАВЯЩИ ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

Благоустройство

Затвърждава се впечатлението, че гражданите имат нужда от съдействие и консултации при взаимоотношенията си с монополистите – “Енергоснабдяване”, “БТК”, “ВиК”, Обществен транспорт, сметосъбиране и сметоизвозване. В зависимост от конкретния случай и съобразявайки се с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник от приемната на Институцията се прави необходимото, така че правата на гражданите да не бъдат накърнени.

Други проблеми, касаещи благоустройството са свързани с междусъседски отношения, улично осветление, ремонтите в града и т.н.

Здравеопазване

Известни затруднения в изминалия период за гражданите предизвика напускането на единия личен лекар на територията на града. Гражданите споделяха проблема в приемната, но практически не се наложи намесата на институцията в създаването на определена организация.

Най-много са сигналите, свързани с работата на ТЕЛК. За съжаление сигналите са в устен план, касаят общи мнения за неприщизност на здравноосигурителния режим, трайно пребиваващи в чужбина, липса на достатъчно направления за консултации и изследвания, ограничен достъп до безплатни лекарства по Програмите за лечение на заболяванията на НЗОК и високото ниво на заплащане на някои животоподдържащи лекарства, какъвто е случаят с болните от безвкусен диабет и т.н. Това е проблем, който вече за съжаление е преминал в национални мащаби, за което приемната на националния омбудсман е предприела необходимите законодателни промени.

Образование

Сигналите, касаещи образователната сфера са свързани предимно с притесненията на работодателите в сферата, след приемането на делегираните бюджети. В тази връзка множеството запитвания бяха свързани с Учителския пенсионен фонд и по-ранното пенсиониране.

Процент от запитванията бяха свързани и касаеха Закона за висшето образование и в частност признаването на образователно-квалификационната степен “бакалавър” при смяна на професията.

Част от сигналите, засягат вътрешнослужебни отношения, касаещи права и задължения на работодател – служител, както и отношения между учители и ученици. В тези конкретни случаи намесата на общественият посредник е недопустима, а проблемите споделени в приемната заслужават да бъдат поверителни с оглед запазване имиджа и авторитета на образователните институции на територията на общината.

Вълнение и тревога сред родители и ученици будеше и липсата на достатъчно информация за провеждането на държавните зрелостни изпити, различния брой учебни часове по даден предмет и това, че оценките не са вход за висшите учебни заведения.

Имаше ситуации, в които от приемната на обществения посредник граждани са търсили информация за много от интересующите ги въпроси.

В тази връзка е необходимо да бъде отбелязана позицията на националния омбудсман, който като зачете активната гражданска позиция и прояви разбиране към основателните тревоги на гражданите в момент, когато българското образование е изправено пред предизвикателства и остра нужда от реформи, подкрепи предприетата, макар и със закъснение, масирана информационна кампания на Министерството на образованието и науката, оцени, че има достатъчно основания да се смята, че се разширява кръгът на висшите училища и специалностите, за които оценките от матурите ще заместят приемните изпити, отчете нуждата от ефективна система за външно оценяване и от хармонизиране на образователните изисквания и взаимно признаване на дипломите за завършено средно образование между страните от Европейския съюз и изрази своята позиция, че компетентния орган за провеждането на държавните зрелостни изпити е Министерството на образованието и науката и министърът въвежда зрелостните изпити в изпълнение на българското законодателство.

ВиК

Една част от сигналите се отнасят до мотивиран отказ от страна на ВиК операторите да извършат присъединяване на потребители към водоснабдителната система при условия различни от общите.

Пример

Гражданинът многократно се е обръщал към общественя посредник, относно отказа на ВиК за водоснабдяване на животновъдна ферма извън регулация.

Правени са проверки, търсени са възможности, но крайното становище на управителя на ВиК е следното:

- В района на имота, в който се намира фермата, ВиК – ЕООД не поддържа и няма изградени водопроводи;*
- Котата на имота е по-високо и от бракувания /не работещ/ водопровод, който многократно е коментиран като някаква възможност;*
- Препоръчва се консултация с независими специалисти, ако продължава недоверието към становището на ВиК*

В случая гражданинът е решен да изпълни препоръката, но на практика все още общественя посредник не е уведомен за получен резултат.

В рамките на правомощията си общественя посредник е консултирал за пореден път проблема с ръководството на общината, с цел подкрепа на гражданите занимаващи се с животновъдство и желаещи да работят, съгласно изискванията на Наредба №7.

За съжаление, обаче местонахождението на фермата е неправилно подбрано от гледна точка на технически неизпълними искания.

Преписката продължава.

Друга част от сигналите, касаят липсата на уведомяване при целодневна липса на вода, както и качеството и.

С гореизброените проблеми, общинското ръководство е наясно и проблемът за качеството по сигнали и предложения на граждани е разглеждан и на сесия на ОбС-Батак.

Електроснабдяване

Оплакванията са свързани с обслужването на гражданите от електроразпределителното дружество; отчитането на ползваната електроенергия; изключване; наложени санкции за повредени електромери; определените периоди за плащане по фактури и др

Пример

Общественият посредник е сезиран от жители на с.Фотиново за проведена акция от доставчика на електроенергия за спиране на осем абоната.

Гражданите изказаха възмущение, че не са били уведомени нито писмено, нито устно и това на практика създава напрежение.

Обръщат се с молба към обществения посредник да бъдат изяснени мотивите, както и да бъде променена практиката в бъдеще.

Общественият посредник е провел необходимите разговори с доставчика на електроенергия, разяснени бяха причините и приети препоръките за съобщаване в подобни ситуации, въпреки че са в разрез с правилата им за работа.

Причините за акцията са свързани с неизплатени стари задължения на абонатите. Що се отнася до предварителното уведомяване – всеки лоялен потребител е длъжен да следи сроковете за плащане, които са изписани във фактурите.

Обществен транспорт

Оплакванията на гражданите бяха свързани с лошата организация за извършване на транспорта до Пещера и Пазарджик.

Пример

Това е един от примерните устни сигнали във връзка с транспорта до Пещера и Пазарджик.

Запитванията на гражданите бяха свързани с това какви са правомощията на общината за регулиране на превоза.

След проведен разговор с дл. лице в общинска администрация, стана ясно, че по принцип се подписва договор между фирмата-превозвач и Пазарджик. Общината остава като съгласуваща . Правомощията в това отношение се отнасят само и единствено до извършване на проверки и при констатирани нарушения за неизвършен превоз да бъде изработен протокол, който се изпраща в Пазарджик, за да бъде санкционирана фирмата-превозвач.

В случая, обаче какво печелят гражданите от това? Проблема с транспорта в общината наистина заслужава внимание, поради тази причина остава отворен и е необходимо да бъде потърсен възможно най-ефективния начин за задоволяване нуждите на гражданите.

Телекомуникационни услуги

Оплакванията на гражданите са свързани предимно с неправилно отчитане на проведените разговори.

Пример

Подаден в приемната на обществения посредник сигнал, визиращ некоректно отчетена сума за заплащане на телефонни услуги.

Жалбата е продиктувана от неточно изнесена информация в месечната сметка на гражданина - №1015128226 и фискален бон 121396123.

*Във фискалния бон ясно е отразено:
сметка за м.декември 2007 г. /№10138577886 /на стойност 25,67 лв.;*

сметка за м. януари 2008 г. /1015128226/ на стойност 12,23 лв.

Общата сума е 37,90 лв. Тази сума е заплатена, видно от фискалния бон.

В извлечението, обаче сумата от 25, 67 отново е изискуема като остатък от минали периоди.

Гражданинът изказва възмущението си от начина по който се отнасят към него, защото е видно от представените в приемната бележки за минали периоди, че същият е лоялен и редовен клиент на БТК.

Моли, случаят да бъде проверен и да бъдат изтъкнати причините за допуснатата грешки.

Моли, да бъдем уведомен и за евентуалните санкции на длъжностни лица, ако е допусната техническа грешка.

Предприети действия:

1. Изпратена е жалба чрез Институция обществен посредник от името на гражданина до отдел "Жалби", БТК АД-Пловдив.
2. Уведомена е устно приемната на националния омбудсман за проблемите на потребителите на телефонни услуги в Община Батак.
3. Проведени са разговори с длъжностни лица, работещи в системата на БТК на различни нива, чиито отговори на този етап, за съжаление са крайно незадоволителни.

Резултати

Във връзка с направеното възражение е извършен анализ на постъпилите плащания за телефонния пост. В резултат е установено следното:

На 16.10.2007 г. е платена сметка – 17,42 лв./за м. септември 2007 г./

На 20.11.2007 г. е платена сметка – 15,05 лв./за м. октомври 2007 г./

На 07.12.2007 г. е платена сметка – 28,87 лв./за м.ноември 2007 г./

Сметката за м.декември 2007 г. е в размер на **25,67** лв. и е имала платежен период от 14.01.2008 г. до 29.02.2008 г.**Тя е погасена на 18.02.2008 г.**

Сметката за м. януари 2008 г. е в размер 37,90 лв.и е с платежен период от 14,02.2008 г. до 29.02.2008 г. **Част от нея в размер на 12,23 лв. е погасена на 18.02.2008 г. заедно с предходната. Неплатения остатък от задължението за м. януари 2008 г. е 25,67 лв.**

Към посочената сума през м. март 2008 г. се добавя и сметката за м. февруари 2008 г. в размер на 43,36 лв. Двете задължения са на обща стойност 69,03 лв.

След като на 05.03.2008 г. е заплатена сума в размер на 25,67 лв., задължение към тогавашния момент е 43,36 лв.

За съжаление изводът, който е направен от БТК АД е, че поради причината, че не винаги е спазван редовния платежен период,

гражданинът остава с впечатлението за наличие на повторно изискуеми суми.

Извод: Всички фактури са коректно формирани и няма допуснати неточности от страна на БТК АД.

Общественият посредник приема сигналът за неоснователен.

Съгласно нормативната уредба намесата на обществения посредник в тези случаи се ограничава само до изискване на проверки и предоставяне на точна и актуална информация за определени абонати, което практически не означава решаване на проблем. Но наблюденията показват, че в повечето случаи конфликтите между гражданите и БТК се създават от недостатъчно ясното отчитане на изговорените импулси и липсата на информация за точните периоди на увеличение на определените услуги.

Известни затруднения за потребителите създаде и променения “горещ телефон” за подаване на сигнали, който често се използва от гражданите.

Пример

Гражданин прави опит да се свърже с “горещата линия” на БТК, поради причината, че след двумесечно прекъсване на поста пристига фактура за сума, която той смята за нереална.

След направено проучване и свързване с представители на БТК беше изискана пълна информация за съответни телефонен пост и гражданинът прие обясненията на дл. лица..

Екология

През изминалия период, без това да е видно от броя на заведените преписки, екологичните проблеми бяха част от водещите в работата на приемната. При по-голяма част от тях работата продължава.

В някои от случаите е предвидено сезирането на по-висшестоящи компетентни органи, предвид сложността на проблемите и ограничените в някои области правомощия на общината.

Пример

В жалбата си гражданинът коментира подробно как семейството му и други негови съседи са подложени на “системен тормоз” от незаконно направена ферма в регулация, в която се помещават около 30 глави едър рогат добитък и от 10 до 15 кучета и други животни. “Изхвърлените отпадъци от гледането на животните са направо на улицата и по протежението на реката. Невъзможно е да отвориш прозорец, заради зловонните миризми. Голям проблем са и кучетата, които с постоянния си лай не дават възможност за нормален отдих през нощта, а има и реална възможност от ухапване.”

В жалбата си гражданинът изказва следните искания:

- Проверка на законността на постройката и граничните линии на имота;*
- Проверка и налагане на санкции за изхвърлените боклуци и тор, като собственикът бъде принуден да изчисти натрупания тор до сега;*
- Премахване на фермата и налагане на съответните административни санкции*

Гражданинът е адресирал същата жалба и до кмета на Община Батак, както и до РИОСВ – гр.Пазарджик.

Към жалбата е прикрепено и Писмо от съседи на жалбоподателя, което коментира същите факти и добавя, че са писани и други жалби до общинска администрация по този проблем, който не датира от сега.

Факта, че са внасяни в общинска администрация жалби по проблема даде законово основание на общественя посредник, преди да е изтекъл срока от последния сигнал да направи проучване.

В деловодството на общината са входирани две жалби от 2007 г, касаещи същия проблем. Администрацията е извършила проверки и е констатирала нарушения, които са в противоречие на Наредба №7 за хигиенните изисквания за здравна защита на селищната среда.

Даден е срок, едномесечен, в който фермата е необходимо да бъде преместена и района почистен.

След неизпълнените от страна на собственика предписания, жалбоподателите продължават да търсят законните си права.

Извършена е съвместна проверка от обществения посредник и представители на общинска администрация и е констатирана същата ситуация. Проведени са разговори със собствениците, след което е започнала акция по почистването.

Извършена е проверка и от представители на РИОСВ. Изчаква се официалното им становище и мерките, които ще бъдат предприети.

Преписката не е приключила.

Един от многото изводи, които се наложиха през изминалия период, че твърде често, основанието за приключване на сигнал поради липса на законово основание са разглеждането му се разкрива в процеса на проверката. Обикновено 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 винаги се търси мнението на независими експерти и никога не дават напразни очаквания на гражданите само се предлага възможност, а гражданинът избира дали да се възползва от нея или не.

ЗАКЛУЧЕНИЕ

Видно от Статистиката в приложенията към доклада немалка част от сигналите на гражданите не могат да бъдат разглеждани и институцията на обществения посредник не може да предприема действия поради липса на законови основания - гражданите се обръщат към обществения посредник с искане за намеса в гражданскоправни спорове, изпълнение на договорни отношения между граждани, искане за произнасяне по действия, извършени преди повече от две години, често и липса на конкретно искане / това са сигнали , съдържащи оплаквания за трудностите, които гражданите преживяват, и разочарованието, че никой до сега не им е помогнал, но не става ясно каква точно помощ очакват и коя е институцията, от която се оплакват/.

Причина за постъпването на подобни сигнали вероятно е все още недостатъчната информираност на гражданите за правомощията на обществения посредник, както и прекомерните очаквания или "високият" авторитет на институцията, която според част от гражданите е "всевластен" орган или "последна инстанция".

Общата констатация за изминалия период е, че общинска администрация, както и звената предоставящи обществени услуги , към които обществения посредник е отправял конкретни искания и препоръки, се отнасят с нужното уважение към институцията и по правило се съобразяват с тях.

Редно е да се отбележи, че започна по-пълно да бъде разбрана дейността на институцията като посредник при решаване на спорове, за преодоляване на негативни явления в отношенията между гражданите и администрацията. За това допринася и разбирането, което се проявява от страна на местната изпълнителна и законодателна власт, чиито стремеж е към удовлетворяване нуждите на гражданите и задоволяване на техните законосъобразни искания.

Използвам случая и изказвам благодарност към всички служители, приели намесата на обществения посредник професионално, с разбиране към проблемите на гражданите и зачитайки авторитета на институцията.

Използвам случая и изказвам благодарност към всички служители, приели намесата на обществения посредник професионално, с разбиране към проблемите на гражданите и зачитайки авторитета на институцията.

*Примери за това се съдържат и в приетите в по-голяма степен **предложения**, които Институцията е отправяла към ръководството през изминалия период. Някои от тях вече бяха упоменати в изложението.*

*След проведените през октомври 2007 г. общински избори беше отправено **Предложение** към органите на властта за приемане Препоръки към новоизбраните кметове и общински съвети, изработени от Националния омбудсман, даващи по-голяма гаранция за прозрачност, публичност, надеждност, предсказуемост и отчетност в работата. Община Батак е една от общините, съобразила разработването на новата нормативна уредба с тези препоръки.*

*Отправено е **Предложение** за разглеждане на Проект за Наредба за реда и начина на провеждане на обществени обсъждания, изготвен на основание чл.22, ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация във връзка с чл.11, ал.6 и чл.30, ал.4 от Закона за общинските бюджети, чл.15, ал.3 от Закона за общинския дълг и чл.2а от Закона за нормативните актове, което се надявам да бъде разгледано.//08.04.2008 г./*

*Във връзка с многократните предложения на граждани е изработено **Предложение** да бъдат обмислени и от почнати мероприятия по озеленяване на района около минаващата през града река. /16.04.2008 г./*

*Във връзка със създадите се затруднения по повод подадени молби за еднократна помощ при новородено на територията на Община Батак, произтекли от неточност в определените критерии, общественият посредник отправи **предложение** за разглеждане на проект за Правилник за реда и условията за отпускане на финансова помощ на всяко новородено дете на територията на Община Батак, с приложени примерни формуляри на Молба и Декларация. Макар и не в пълния му текст, а само в някои аспекти са иззети текстове за уточняване на регламентацията в критериите. /10.06.2008 г./*

Отправено предложение от общественият посредник на Община Батак до директорите на среднообразователните училища на

територията на Община Батак за участие в Проект за внедряване на европейската система Xpert personal bousiness skills./17.03.2008 г./

Предложение на общественият посредник на Община Батак до кмета на Община Батак относно партньорство по проект за безвъзмездна финансова помощ “Развитие на човешките ресурси – “Социален асистент” и “Домашен помощник” с Фонд за превенция на престъпността ИГА – гр.Пазарджик./11.06.2008 г./

Предложение на общественият посредник на Община Батак до кмета на Община Батак, относно приемане на Наредба за охрана на полските имоти и селскостопанска продукция на територията на Община Батак./08.09.2008 г./

Предложение на общественият посредник на Община Батак до кмета на Община Батак и Председателя на ОбС-Батак за приемане на Наредба за принудително изпълнение на заповеди за поправка, заздравяване или премахване на строежи или части от тях на територията на Община Батак, съгласно чл.196, ал.5 на ЗУТ” 02.10.2008

Предложение на общественият посредник на Община Батак за изработване на Инструкцията за приемане и разглеждане на сигнали за корупция в общинска администрация Батак. /29.10.2008 г./

От изключителна важност за утвърждаването на Институцията и нейното популяризиране като добра практика се оказва участието на обществения посредник на Община Батак в Проект “Да служи и подобрява”.

От изключително значение през изминалата година бяха работните срещи с националния омбудсман. Така се поставиха основите на едно добро и ползотворно сътрудничество, което в още по-голяма степен ще бъде полезно на обществото. Акцентите в това отношение са насочени към гарантиране принципите на независимост и безпристрастност, финансово и организационно-административна независимост и прецизно уредени взаимоотношения с общинските съвети.

Съвсем резонно е в един годишен доклад да бъдат включени и текстове, коментиращи финансовата стабилност на институцията..

На този етап на развитие на територията на Община Батак тя е личностна и дейността и по Правилник се финансира от бюджета на общината..

Допустимите спонсорства, регламентирани като възможни в Правилника, считам за некоректни, поради причината, че биха създали обвързаност на институцията и в определена степен биха нарушили принципа за независимост.

Възможно по-добрия вариант за допълнителни средства е чрез работа по проекти, което на този етап е технически неизпълнимо, поради ограничения капацитет на институцията.



*В заключение бих искала да подчертая, че направените до момента оценки, идеи, предложения и препоръки са изработени на базата на добра експертиза и ще спомогнат за спазване на **основното право на гражданите- правото на добро управление и добра администрация.***

- ▶ *Считам, че **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.*
- ▶ *С определена воля и разбиране осъществявам **практическите стъпки**, необходими за утвърждаване на институцията както на територията на Община Батак, така и извън нея. Надеждата, че институцията ще се развива идва от факта, че гражданите търсят обществения посредник. А свършеното – говори за необходимостта от съществуването и*

- *Обичайно дейността на обществените посредници получава оценка при разглеждане на периодичните отчети и годишните доклади от органа, пред който ги представяме-общинските съвети. Но това не би трябвало да бъде само и единствено възможния начин да сме наясно “работим ли добре”. Некоректно е да се търси сто процентова успеваемост на такъв род дейност. Лично за мен е важна оценката на гражданите. Те са критерият, който ме мотивира да бъда отдадена на мисията и непрекъснато да търся начини за защита на техните права и интереси.*

гр.Батак

Обществен посредник : Малина Димова

17.11.2008 г.