

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



Малина Димитрова Димова – обществен посредник на община Батак

***ИНСТИТУЦИЯ
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
ОБЩИНА БАТАК***

ГОДИШЕН ДОКЛАД – 2008 г.

/ Р Е З Ю М Е /

В изпълнение на чл.35 от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на Община Батак, представям Годишния доклад за дейността на институцията.

В структурно отношение докладът съдържа всички необходими реквизити, изискуеми по Правилник, като на базата на статистиката е изработен задълбочен анализ.

В своята същност докладът съдържа кратък увод и въведение, а акцентите в дейността през изминалия период са структурирани в раздели:

РАЗДЕЛ ПЪРВИ

ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРАТА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПРАВО НА ВСЕКИ ГРАЖДАНИН

РАЗДЕЛ ВТОРИ

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

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

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

Приемна на общественият посредник на община Батак

Обща статистика на постъпилите жалби и сигнали

Кратка характеристика по категории на нарушенията:

- ▶ Социални дейности**
- ▶ Проблеми на собствеността**
- ▶ Административно обслужване**
- ▶ Звената, предоставящи обществени услуги**
- ▶ Приложения**

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.

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.

Тематично случаите са 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.

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

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.

Примери за това се съдържат и в приетите в по-голяма степен предложения, които съм отправяла към ръководството през изминалия период.

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.

Обичайно дейността на обществените посредници получава оценка при разглеждане на периодичните отчети и годишните доклади от органа, пред който се представят-общинския съвет. 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.

17.11.2008 г.

Обществен посредник: Малина Димова