

**ШЕСТМЕСЕЧЕН ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ  
ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА БАТАК  
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2008 г. – 01.07.2008 г.**

**В Ъ В Е Д Е Н И Е**

В изпълнение на чл. 34 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Батак представям шестмесечен отчет за дейността си за периода от 01.01.2008 г. до 01.07.2008 г.

За изминалите шест месеца 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.

И през изминалия период се запази тенденцията, гражданите да предпочитат личния контакт в приемно време. Увеличи се процентът на 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.

Създадената организация на работа осигурява ежедневен прием и предоставя възможност на гражданите да посочат удобни за тях часове за среща през цялата седмица. Извън организирания по график прием приемната се посещава и от други граждани, търсещи различен вид информация за общински и държавни структури, за организации,

предоставящи обществени услуги - ВиК, БТК, енергоснабдяване, образование и др.

Налага се извода, гражданите да търсят съдействието на обществения посредник, когато вече има даден проблем или някакъв вид напрежение, неразбиране, нарушаване на нормативната уредба, пораждаше 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, във всеки от тези случаи 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 самата философия на институцията – никъде по света омбудсманът не може да задължи и да принуди администрацията да изпълни негово решение по силата на някакъв административен или наказателен акт.

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.**

Всяка една умна администрация е склонна да изслуша и да види отстрани как изглежда тя. Защото в крайна сметка е много важно какъв административен рейтинг и доверие имаш, когато управляваш. Така, че е съвсем резонно администрацията и местната власт да имат интерес и да взимат предвид онова, което представлява оценка и някакъв вид препоръка, и то направена по възможно най-партньорския начин, а не на базата на конфронтацията.

На практика, в процеса на утвърждаване на Институцията обществен посредник се стига до извода, че администрацията и институцията 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. Такива, които изискват помощ в процеса на развитието 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. Вторият тип са сигналите 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. С особена сила отново се откриха 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 периода в приемната са изслушани 287 граждани./виж.Приложение №1/.

110 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 34 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. (вж. приложение №2), което налага 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 № 1.

Резултатите от предприетите действия по проверка и проучване на случаите сочат, че от 177 жалби, молби за съдействие и устни сигнали 83 са основателни, 41 от тях излизат от правомощията на обществения посредник, по 13 - преписките не са приключили, а 40 от случаите са неоснователни, тъй като оспорваните действия и актове на администрацията и звената предоставящи обществени услуги са преценени от обществения посредник като законосъобразни и правилни (вж. приложение № 6)

Посредничеството на институцията по счетените за основателни сигнали разреши успешно 83, по 6 от случаите не са възприети направените препоръки и становището на обществения посредник, което наложи сезирането на други компетентни органи, а в 12 не могат да бъдат реализирани законните права и интереси на гражданите, поради липса на реална възможност администрацията да осигури необходимите за това условия и ресурси. По 13 от случаите преписките са текущи - проверките не са приключили.

# ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И КОНСУЛТАЦИИ ПО КАТЕГОРИИ

## К р а т к а х а р а к т е р и с т и к а

### I. СОЦИАЛНИ ДЕЙНОСТИ,

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

#### 1. Обществено осигуряване и обезщетения

Сигналите на гражданите са 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 правоприемник, 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, пенсионирани 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:*

*Ус 01/03.01.2008 г.*

*Относно: Отказ от страна на работодателя в предприятие – правоприемник 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 правопреемник.*

*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 опълномощените институции ще извършат необходимите проверки и ще бъдат наложени санкции.*

*Пример за неоснователен сигнал*

*Ms01-01/03.01.2008 г.*

*Гражданка търси съдействие, относно:*

*Образувано ИД №И 17/05 г., по което бившият и съпруг е осъден да плаща ежемесечна 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.

В контактите си с длъжностните лица от Дирекция “Социално подпомагане” – Батак е установен конструктивен диалог, който е от полза при проучване на сигналите.

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*

*Мс30-01/06.03.2008 г.*

*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 Паусий" – 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.*

Съществува тенденция служителите в Дирекцията да подхождат към отделните граждани не само и единствено според законовите разпоредби. Твърде чести 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.

*Пример*

*Мс12-01/28.01.2008 г.*

*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.*

### **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:*

*Мс06-01/08.01.2008 г.*

*Гражданката е работила дълги години към Акционерно дружество 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 следствие получава сумите от шест работни заплати, но работодателят спестява допълнителното обезщетение по чл.222, т.1 от КТ.*

*Търси 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 коментирание 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.*

## **II. 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 междувременно 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 предполага – **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 съседи 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*

*Жалба вх.№17-02/06.02.2008*

#### ***Обстоятелства по жалбата:***

*В жалбата до обществения посредник на Община Батак, гражданинът визира мълчалив отказ от страна на общинска администрация - Ж 87/02.10.2006г. 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 ж – 87/19.12.2006 г.*

*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.*

*В отговорите си до гражданина специалистите от общинска администрация коментират наличието на строителни книжа и документация, съответстващи на обект “Узаконяване на дърводелска работилница”, но не и изградената над дърводелската работилница надстройка, построена от остъклено ъглово желязо и покрив – поцинкована ламарина върху метална конструкция.*

*/Дърводелската работилница е узаконена на основата на масивна съществуваща сграда към 1974 г. с бетонна плоча и за нея жалбоподателят не предавява претенции, което е видно и от нотариално заверената декларация за съгласие, подписана на 06.11.2000 г. Същата фигурира като общо петно и е нанесена по плана на гр.Батак от 1990 г. – действащ и в момента, също така и по неодобрения план на гр.Батак, който се изработва по настоящем. На обезсиления план на града от 1974 г. /отбелязана като ПС-паянтова сграда/ е нанесена съществуващата сграда, преди изграждане на пристройката. Същата сграда е едноетажна и изградена на граничната регулационна линия в случая и имотна граница между УПИ-ХІ-1489 и пл.№1491.*

**Пояснение:** *Към 1974 г. двата процесни имота са били едно цяло, а именно парцел ІV – 2079 в кн.17 по плана на гр.Батак от 1974 г. така, че в последствие е настъпило разделяне на имот №2079 и са образувани нови парцели с последващия план от 1990 г. като е образувана регулационна линия на съществуващата ПС /паянтова сграда/, а не обратното първична да е имотната граница, а в последствие изграждане на сградата на имотната граница. Това се вижда от съпоставянето на двете скици – по план на гр.Батак от 1974 г. и по план на гр.Батак от 1990 г. По плана на гр.Батак процесната постройка е отбелязана като МЖ /масивно жилище/ и е със същите размери, едноетажна.*

*В приложената виза за проучване възможностите за узаконяване на дърводелската работилница в парцел ХІ – 1489 в кв.34 е дадена пристройка /петно/ без размери. По всяка вероятност същата е била вече изградена към момента на изграждане на паянтовата сграда в масивна сграда, т.е. преди издаването на визата. Нанасянето е извършено в плана на гр.Батак от 1990 г., а същото петно съществува и по плана от 1974 г. Няма надстрояван втори етаж. Има само надстройка./*

**Извод:** *Общественият посредник приема сигнала за **допустим** и отправя искане към кмета на Община Батак:*

- 1. Да бъде извършен оглед на изградената над дърводелската работилница надстройка и изработен констативен протокол .*
- 2. Да бъдат предоставени на вниманието на обществения посредник **строителните книжа**, необходими за изграждането на постройките над д. работилница, ако при изграждането ги е имало; Писменото съгласие от собственика на съседния имот пл.1493 за строеж на гранична линия; Строителните разрешения и ако има такива, съобщавани ли са на собственика на имот пл.1493?*
- 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 на УПИ XI-1489, кв.34 по плана на град Батак.**

Видно обаче от архитектурния проект е, че към двуетажната жилищна сграда съществува **надстройка, построена от остъклено ъглово желязо и покрив – поцинкована ламарина върху метална конструкция.** 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 /в частта за съществуващи нарушения при надстрояване към двуетажна жилищна сграда и дърводелска работилница в УПИ XI-1489, кв.34 по плана на град Батак на обща регулационна граница/ 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 фактичката 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  
Ус №83/08.05.08 г.*

*Сигналът 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 невявяване 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 ескперт.

*Пример*

*Мс 10-01/21.01.2008 г.*

*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 ишци трябва да спазят, 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*

*Ж №80-02/11.06.2008 г.*

*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, търсеци 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 визирианият 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.

### **III. 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 “рефлекси” 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:*

*Преписката е изпратена до съответните инстанции, като е заведен иск за материално право.*

*Случаят приключен.*

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

*Мсвх.№87-02/19.06.2008 г.:*

*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 нямал 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 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.*



## **VI. ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ**

### **1. 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 със междусъседски отношения, улично осветление, ремонтите в града и др.

### **2. 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 неприцизност на здравноосигурителния режим за българските граждани, 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 доплащане 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 предприел необходимите законодателни промени.

### **3. Образование**

Сигналите, касаещи образователната сфера са свързани предимно с притесненията на работещите 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 интересуващите 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.

#### **4. 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*

*Мс вх. №07-01/11.01.2008 г*

*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 избрано от гледна точка на технически неизпълними искания.*

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.

## **5.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.*

## **6.Обществен транспорт**

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

*Пример*

*Ус №20/01.02.2008 г.*

*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.*

## **7. Телекомуникационни услуги**

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

### *Пример*

*Подаден в приемната на обществения посредник сигнал с вх.№36-01/11.03.2008 г. 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*

*Ж вх.№58-02/21.04.2008 г.*

*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 съседни 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 обществения 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.*

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Видно от Статистиката в Приложенията към отчета 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/. Характерни и най-често срещани са сигналите, свързани с взаимоотношенията на съсобственици, които се регулират от Закона за собствеността.

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.

През изминалия период със значителна част от длъжностните лица, във връзка с чиято дейност общественият посредник е бил сезиран са установени конструктивни отношения, които спомагат за по-бързото и ефикасно решаване на проблемите на гражданите.

Общественият посредник полага усилия за по-активно прилагане на различни методи на взаимодействие, твърде често и превантивно, което спестява време както на администрацията, така и за постигане на положителен резултат за гражданите.

Редно е да се отбележи, че започна по-пълно да бъде разбирана 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.

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

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, съобщила разработването на новата нормативна уредба с тези препоръки.

Отправено и прието е предложението на обществения посредник на Община Батак, след приемане на новата структура на Общинска администрация – Батак, при разработване на длъжностните

характеристики на служителите, да бъдат включени текстове задължаващи запознаването им с препоръките на Обществения посредник при проверки от страна на институцията.

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 предстои да бъде разгледано.

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

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.

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”, за който в момента се изработва специален доклад, в който ще бъдат отразени ползите, ще бъде споделен опит от пресконференции, проведени в различни общини на страната ни.

Наред с ежедневната работа по сигнали, общественият посредник създава и контакти със звената, предоставящи обществени услуги на територията на общината с цел подпомагане с дейности, водещи до създаване на традиции в интерес на обществото ни. Особена силни в това отношение са взаимоотношенията с някои от училищата на територията на общината, които с удоволствие приемат и усилено работят по Проекти, свързани с обществено значими въпроси.

В момента се поставя началото на такъв род взаимоотношения на Институцията и с Дирекция “Социално подпомагане” към Община Батак.

Като краен извод би могло да се каже, че на територията на общината ни Институцията постави основи почти във всички направления на обществения живот. Трудността оттук нататък ще се състои във нейното утвърждаване, за да бъде съхранено постигнатото доверие и оправдани очакванията на гражданите.

гр.Батак  
11.07.2008 г.

Обществен посредник :  
/М.Димова/