

СПРАВЕДЛИВОСТТА КАТО КЛЮЧОВ ПРИНЦИП НА ДОБРАТА АДМИНИСТРАЦИЯ



**ИНСТИТУЦИЯ
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
ОБЩИНА БАТАК**

С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е

УВОД	стр.3
ВЪВЕДЕНИЕ	стр.5
СПЕЦИАЛНИ ДОКЛАДИ	
I. РАБОТАТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ- СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ	стр.6
II. ПРАВОТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ	стр.10
III. ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ и социалните услуги на територията на Община Батак	стр.17
IV. СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ	стр.29
V. ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКАТА СВОБОДА НА ГРАЖДАНИТЕ	стр.35
VI. ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ	стр.40
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	стр.45

У В О Д

Петият Годишен доклад на обществения посредник на Община Батак пред местната власт внася известни изменения в сравнение с изданията от предишни години. Надявам се, че новият по-стегнат формат на доклада ще внесе по-голяма яснота и конкретика, като разбира се запази достъпния и прозрачен характер на институцията. Въпреки това, както винаги до сега, и този Годишен доклад позволява да бъде представена работата на институцията в нейните аспекти и направления. Акт, с който се поставят на вниманието на изпълнителна и законодателна власт тенденции и проблеми, които изискват нормативни и управленски решения. Наред с това прави работата на институцията достъпна за широката общественост, медиите, длъжностни лица и колеги.

Анализът е организиран въз основа на тематична класификация по основният предмет на проверките, обобщен в няколко направления.

За Община Батак първоначалното предизвикателство да бъде част от изграждането на една нова институция, вече е превърната в голяма отговорност – утвърждаване на институцията в среда, в която всички системи – социална, икономическа, политическа и административна са в състояние на криза. Така мисията на “омбудсманството” изисква още по-пълна отдаденост и преследва още по-големи цели - да следи за състоянието на човешките права, за прилагането на правозащитните стандарти и да дава своите препоръки в тази насока, въпреки ограничените правомощия. Еволюция в статута на институцията, характерна за много от европейските държави.

Разбира се, отправната точка за препоръките на обществения посредник са жалбите и сигналите, но и чувствителността и капацитета на институцията да анализира обществената среда от гледище на правата на гражданите и във връзка с **изискването за справедливост, споменато в чл.41, параграф 1 от Хартата на основните права на Европейския съюз. Целта - да съдейства за по-добрата информираност на граждани, организации и бизнес, както и да привлече вниманието на местната власт върху съществени проблеми и тенденции, да формулира конкретни препоръки и предложения и да осъществява застъпническа**

дейност, базирана на ясно дефинирани ценности, които се очертават от следните основни идеи:

- спазване на правото на добро управление и добра администрация, закрепено в чл. 41 от Хартата за основните свободи на ЕС и в редица актове на Съвета на Европа;
- прилагането на законите да става при спазване на изискванията за пропорционалност, правна сигурност, предвидимост и качество в духа на препоръките на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и да допринасят за намаляване на бюрокрацията, гарантиране на прозрачността и отчетността на публичните институции, защита на правата на гражданите и уязвимите групи, насърчаване на икономическата свобода.

9 декември 2011г.

Малина Димова

Обществен посредник на Община Батак

ВЪВЕДЕНИЕ

Изложението на целия Доклад за 2011 г. има за цел да фокусира основното и типично за периода – спазване изискването за справедливост като ключов принцип в Хартата за основните права на Европейския съюз по време на криза. Всички изводи и констатации са пречупени през призмата и погледа на институция обществен посредник, която като че ли сега е още по-необходима и по-разбирана. И, ако политиката на управляващите, употребява усилия да търси максимално възможното съгласие и баланс на многото и разнопосочни интереси и възгледи, то общественият посредник е този, който коригира, когато е необходимо. Така, че ако политиката има за свой дълг да зачита и гарантира човешките права, то омбудсманът ги защитава. И в този смисъл, сега, и правенето на политика, и дейността на посредника не са въпрос на постове и служби, а на едно и също посвещение. Така, че спокойно мога да кажа, че и общественият посредник се занимава с политика, защото урежда конфликти между управлението и гражданите. Но в никакъв случай с партийна политика. Неговата независимост е в неговото безпристрастие! Логично е да бъде зададен въпроса: коя е призмата, през която „гледа“? Отговорът – само един: върховенството на закона, но съчетано с правата на човека.

Различният подход е в изработените **специални доклади** към различните акценти, които носят конкретни констатации и препоръки, чрез които се осъществява активно застъпничество за промяна в обществената политика. Изразените количествени критерии, имат чисто изследователски цели, но в същото време са носители и на съществени идеи за промяна, в основата на които стои волята и разбирането на обществения посредник за подобряване състоянието на правата на гражданите и за разширяване на прозрачността.

Разгледани са позитивни и негативни обстоятелства и тенденции, анализиран е дефицита в някои аспекти на законодателството, което от позицията на обществения посредник води до ерозия в гаранциите за човешките права.

I. РАБОТАТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ- СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ

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

Общ преглед сигналите през периода 2011 г. Постоянна приемна на обществения посредник

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

През 2011 г. постоянната приемна е посетена от 514 граждани. От тях 259 са потърсили информация или консултация.

1. Жалби и сигнали по категории.

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

- социални дейности /151 – 29,4%/;
- обществени услуги /144 – 28%/;
- административно обслужване /83 -16,1%/;
- териториално и селищно устройство /43 – 8,4%/;
- местна власт / 37 – 7,2%/;
- благоустройство /28 – 5,4%/;
- екология/28 /- 5,4%/

Статистика на сигналите по категории	Видове сигнали постъпили през 2011 г.				
	Жалби	Молби за съдействие	Устни сигнали	Консултации	Общ брой
1. Социални дейности:	23	14	50	64	151
- Трудови права и заетост	21	12	38	50	121
- Социално подпомагане	2	2	12	14	30
2. Административно обслужване:	4	8	23	48	83
- Мълчаливи откази	1	2	5	4	12
- Административни и технически услуги	3	6	18	44	71
3. Териториално и селищно устройство	9	4	9	21	43
4. Благоустройство	6	2	8	12	28
5. Екология	3	3	7	15	28
6. Местна власт	-	1	3	33	37
7. Обществени услуги и други институции:	10	25	43	66	144
- Образование	1	-	1	8	10
- ВиК	-	-	7	3	10
- Сметосъбиране и сметоизвозване	-	5	16	-	21
- Снегочистване	-	3	5	-	8
- Енергоразпределение	-	2	2	5	9
- БТК	2	1	2	10	15
- Бюро по труда	-	4	1	6	11
- ОС "ЗГ"	2	2	5	8	17
- НАП, НОИ, ТЕЛК	5	4	2	15	26
- ИА "Главна инспекция по труда"	-	4	2	11	17
8. Извънправомощията на обществения посредник	6	9	48	42	105
9. Неоснователни сигнали	7	5	3		15
10. Неприклучени случаи	12	1	8		21
ОБЩО	55	57	143	259	514

2. Жалби и сигнали според етапа на проверката

От всички приключени проверки, в 21 /21,2%/ случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане. По останалите 156 /61,2%/ проверката е приключила с решаване на проблема, предоставена е исканата информация, даден е съвет и насоки за по-нататъшните действия.

По 8 /8,1%/ сигнала проверката продължава, като институцията на обществения посредник проучва обстоятелствата, набира допълнителна информация и документи и полага усилия за успешното разрешаване на поставените проблеми.

Обща статистика на постъпилите сигнали през 2011 г. Видове сигнали:	Общ брой	С решени проблеми	С нерешени проблеми			
			Брой	Сигнали извън правомощията	Неоснователни сигнали	Сигнали, които не са приключили.
<i>Жалби</i>	55	34 61,8%	21 38,2%	9 42,9%	9 42,9%	3 14,2%
<i>Молби за съдействие</i>	57	31 54,4%	26 45,6%	17 65,4%	8 30,8%	1 3,8%
<i>Устни сигнали</i>	143	91 63,6%	52 36,4%	44 84,6%	4 7,7%	4 7,7%
ОБЩО:	255	156 61,2%	99 38,8%	70 70,7%	21 21,2%	8 8,1%

3. Жалбите и сигналите, според резултата от проверката.

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

От всичките 255 жалби, молби за съдействие и устни сигнали, в 70,7 % от случаите е констатирано нарушение, но не съществуват правни възможности за намеса на обществения посредник. От тях:

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

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

- гражданско-правни спорове 12,3%

- в компетентността на други институции 29,2%

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

- липса на конкретно искане 2,5%

- друга причина 7,3%

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

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

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

Трайно установена практика е, институцията да не се ограничава само да информира гражданите, че оплакването им е извън неговите правомощия. Винаги се разясняват механизмите и възможните действия за решаване на проблемите.

II. ПРАВОТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

Приоритет за цялостната политика на институцията на обществения посредник, както и до сега, са усилията за утвърждаване и зачитане на правото на добро управление като обществена норма и ясни правила за поведение в административната практика на общинските органи и тяхната администрация. Това означава, че общественият посредник има активна позиция, произтичаща както от работата по индивидуални жалби и сигнали на граждани, така и от проверки по негова инициатива. Посредникът разглежда и оценява през призмата на основните критерии за добро управление, изведени в редица документи и актове на Съвета на Европа, Европейския съюз, ООН и международните финансови институции. И които, адаптирани от националния омбудсман към българската обществена и институционална среда и потребности, са основни предпоставки за **формирането на една компетентна и човечна администрация, работеща в услуга на гражданите и защитаваща обществения интерес.**

Макар да няма единна класификация на принципите на добро управление, те се въвеждат и развиват в редица документи. За това ще припомня.

През 1998 г. Европейският парламент с резолюция прие предложението от европейския омбудсман определение за „лошо администриране“. Според него, лошо администриране е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за него. Програмата за развитие на ООН (ПРООН) приема девет принципа за добро управление – гражданско участие, върховенство на закона, прозрачност, отзивчивост, ориентация към консенсус, равенство, ефективност и ефикасност, отчетност и стратегическо виждане. В Хартата на основните права на Европейския съюз, като основно право на гражданите на ЕС е записано правото на добро управление (чл. 41). Включването на това право в този основополагащ документ показва изключителната му важност, която ще нараства и в бъдеще. Европейската комисия определя принципите на доброто управление на съюза чрез своята Бяла книга. Тя определя пет принципа – откритост, гражданско участие, отчетност, ефективност, кохерентност. Наред с това, на 6 септември 2001 г. Европейският парламент, по инициатива на европейския омбудсман, прие резолюция, с която одобри **Европейски кодекс за добро поведение на администрацията**, който институциите и органите на Европейския съюз, както и техните

администрации и служители, са длъжни да спазват в отношенията си с гражданите. В този кодекс за „лошо управление“ се определя това, при което публичният орган „не действа съгласно правилото или принципа, който е определящ за него“. Обикновено става дума за – злоупотреба със служебно положение, излишно забавяне във времето, дискриминация, неизпълнение на задължения, непредоставяне или отказ за предоставяне на информация, процедурни грешки, незаинтересованост, липса на прозрачност и др.

Приемането на **Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво** от европейските министри, отговарящи за местното и регионално управление, на срещата във Валенсия на 15-16 октомври 2007 г., потвърди ключовата роля, която се определя на предоставянето на добро местно и регионално управление. Стратегията поставя следните три непосредствени цели:

- **гражданите да бъдат поставени в центъра на всички демократични институции и процеси;**

- **местните власти постоянно да подобряват своето управление, в съответствие с посочените в нея 12 принципа;**

- **държавите (или регионалните власти – в зависимост от институционалната структура на съответната държава) да създават и утвърждават институционални предпоставки относно подобряване на местното управление, основавайки се на вече съществуващите си ангажименти в съответствие с Европейската харта.**

В стратегията са изведени 12 принципа за добро управление на местно ниво, към които не веднъж съм насочвала вниманието.

В България също са приети няколко важни документа – „Стратегия за модернизирание на държавната администрация – от присъединяване към интегриране“, приета с решение на Министерския съвет от 09.07.2002 г.; „Стратегия за модернизирание на държавната администрация – от присъединяване към интегриране 2003-2006“, приета с решение на Министерския съвет от 24.09.2003 г.; „Бяла книга за постиженията и предизвикателствата пред българската държавна администрация в ЕС 2005“. В тях са изведени няколко принципа, на които трябва да е подчинена дейността на българската администрация – законност; отговорност, надеждност и предсказуемост; откритост и прозрачност; отчетност; ефективност; ефикасност (продуктивност); сътрудничество (партньорство) и кохерентност.

През декември 2008 г. Европейската комисия предложи на Съвета на ЕС проект за осъвременяване на интегрираните насоки за растеж и

заетост и специфични препоръки към отделните държави членки. За България се препоръчва:

- спешно подобряване на ефективността и ефикасността на публичната администрация;

- затягане на бюджетната политика, подобряване на качеството и ефективността на публичните разходи, обвързване на доходите с растежа на продуктивността, насърчаване на ефективната конкуренция;

- бързо приемане и прилагане на мерки за намаляване на бюрокрацията на централно и местно ниво и намаляване на бизнес средата и подпомагане на борбата с корупцията;

- като част от общия подход за „flexicurity” - фокусиране върху качеството на трудовия ресурс и заетостта, чрез подобряване на ефективността и ефикасността на активния пазар на труда и адаптиране и модернизиране на управлението на образованието до нива, които по-добре съвпадат с нуждите на пазара на труда, както и намаляване ранното напускане на училище.

Правото на добро управление и органите на властта

Анализът на жалбите и сигналите до общественият посредник показва, че гражданите най-често сигнализират за няколко вида проблеми в работата на административните и други органи:

1.Мудност и излишно забавяне във времето

Общественият посредник установява, че гражданите по-настойчиво отстояват правото си да получат необходимата им административна услуга в рамките на определен или разумен срок. Понякога това забавяне продължава неопределено дълго. То често става дори в случаи, когато изрично е регламентиран срок, в който трябва да се излезе с решение. Независимо от оправданията за забавянето с различни причини – големия обем на работата, извършвана реорганизация в дейността и др., смятам, че правото на гражданите за разглеждане на поставения от тях въпрос в разумен срок трябва да се гарантира. Констатира се също, че често се подценява необходимостта от подаване на навременна и коректна обратна информация към гражданите. Когато искането или жалбата се препраща по компетентност към друг орган, когато отговорът, проверката или решението изискват повече време, когато има пропуски при окомплектоването на необходимите документи и др., администрацията трябва да подава необходимата информация

към гражданите. В резултат у тях се формира убеждението за мудност, бездействие, подценяване на поставения проблем.

2.Ниско качество на предоставяните административни услуги

Конкретен пример:

Постъпиха сигнали от граждани, които редовно са плащали месечните си здравни осигуровки, но това не е отразено коректно в информационната система на НАП. Поради това, хората се оказват здравно неосигурени. Въпреки подадените от тях възражения до НАП, здравноосигурителният им статус остава непроменен, което им създава проблеми при ползването на здравни услуги. Общественият посредник сезира националния омбудсман и по негова препоръка се извърши проверка и корекция на пропуските. След тази намеса, в информационната система на НАП е извършена корекция, в резултат на която, данните за жалбоподателите отразяват непрекъснатия им здравноосигурителен статус.

3.Неправомерни действия.

Във връзка с прилагането на различните мерки от Програмата за развитие на селските райони за период 2007 – 2013 г., насочени към подпомагането на земеделските производители, до обществения посредник постъпиха питання, отнасящи се до:

- организация на приемането на заявленията за подпомагане;
- неспазване на нормативно определените срокове за признаване (одобрение или отхвърляне) по подадени заявления за подпомагане на земеделски производители;
- отказ за финансиране на заявления за подпомагане;
- забавяне на плащания по договори между земеделски производители и ДФ „Земеделие“;
- неправомерно налагане на санкции;
- отказ за предоставяне на достъп до обществена информация и др.

Преобладаващата част от питаннята бяха свързани с прилагането на мярка 112 „Създаване на стопанства на млади фермери“. По повдигнатите въпроси сдружението на обществените посредници в РБългария сезира националния омбудсман. Оказа се, че всеобщото недоволство на гражданите е породено от:

- липса на прозрачност в работата на администрацията на ДФЗ;

- липса на достатъчно информация, която би имала практическо значение за жалбоподателите;

- липса на актуална информация за състоянието по мярката – т.е. брой подадени проекти, брой одобрени, брой отхвърлени, състояние на финансовия ресурс по мярката;

- нарушаване на нормативно определения срок, в който заявлението за подпомагане трябва да бъде одобрено или отхвърлено и др.

На практика, част от сигналите по прилагането на мярка 112 „Създаване на стопанства на млади фермери“ са свързани с налагането от ДФ „Земеделие“ на изисквания, които не са нормативно регламентирани. Тук са включени и оплаквания от земеделски производители, които кандидатстват с проекти за изграждане на разсадници за трайни насаждения. Недоволството на тези кандидати е породено и от това, че спрямо тях не са приложени разпоредбите, които дават възможност още при приемането и окомплектоването на изискващите се документи да не бъдат приети тези, които не отговарят на изискванията, което би им спестило време, усилия и финансови разходи.

Друг вид оплаквания извеждат на преден план и друг проблем – за земите, с които земеделските производители кандидатстват за подпомагане и съществуващата процедура, по която се установява правото им за това. Особено обезпокоителни са примерите, при които кандидати получават отказ за подпомагане поради факта, че част от собствената им земя, с която кандидатстват, е очертана от друг стопанин.

Трябва да се отбележи, че по собствена инициатива, както и след препоръки на националния омбудсман, ДФ „Земеделие“ предприема редица мерки за преодоляване на съществуващите проблеми:

- осигурени са 180 допълнителни извънцатни бройки за обработка на постъпилите по програмата заявления, проведени са конкурси и са назначени допълнително експерти, като процедурата по назначаване на допълнителни служители продължава;

- извършени са промени в Устройствения правилник на ДФ „Земеделие“, в резултат на което са създадени допълнителни звена с цел да се извършва текущ анализ на маркетинговото състояние и нуждите в сектор „Земеделие“;

- направени са изменения в нормативната уредба, които дават възможност на експертите в ДФ „Земеделие“ да вземат крайно решение за одобрение или отхвърляне на проекти.

- с цел подобряване на диалога с браншовите организации и земеделските производители и осигуряване на по-широка и по-

достъпна информация за бенефициентите по отделните схеми и програми, ДФ „Земеделие“ въвежда практика за провеждане на регулярни работни срещи с браншовите организации и стартира приеман ден на изпълнителния директор.

Като отчита усилията, омбудсманът отбелязва, че важни въпроси все още не са намерили своето решение, като акцентира върху следните:

- предоставяне на достъпна, ясна, достатъчна и актуална информация от ДФ „Земеделие“ на земеделските производители;
- гарантиране на спазването на нормативно определените срокове, както за разглеждането и одобрението/отхвърлянето на заявленията за подпомагане, така и за осъществяване на плащанията по договорите.

Националният омбудсман е убеден, че е необходимо да се осъществява стриктен и ефективен контрол, при реализиране на мерките за подпомагане, от страна на компетентните органи. В същото време, това не бива да става чрез прилагането на изисквания, които не са предварително регламентирани и обявени, както и в нарушение на определените срокове.

Важно е да се отбележи, че гражданският контрол, който институцията на общественият посредник осъществява, не се свеждат само до това дали длъжностните лица и органите на властта действат в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за тях. Принципиите на „доброто администриране“ надхвърлят законовата рамка и изискват от институциите да поддържат високо ниво на обслужване и да гарантират, че членовете на обществото получават адекватно отношение и упражняват изцяло правата си. Още повече, че качеството на административните услуги е пряко свързано с подобряването на качеството на живот на българските граждани.

Общественият посредник счита, че културата на обслужване на гражданите също е неразделна част от доброто администриране. Важна част от тази култура е и необходимостта да се признават допуснатите грешки и да се поправят – когато това е възможно.

Необходимо е администрацията да поддържа постоянен открит диалог с гражданите, в който да се вземат предвид слабостите в административното обслужване, както и предложенията за подобряването му. Както и друг път е казвано, утвърждаването на механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на гражданите позволяват да се предприемат действия за по-добро административното обслужване.

Трябва да се полагат и усилия за повишаване на правозащитната култура на служителите в публичните институции. Такава възможност е включването във всяко обучение на администрацията на модул за човешките права и стандартите за защитата им, както и специално фокусирано обучение за защита на правата на човека. Много неправителствени организации могат да допринесат за ефективността на този процес.

Институцията на обществения посредник утвърждава последователно през годините своето разбиране, че правото на гражданите на добро управление и добра администрация трябва да се реализира най-напред там, където живеят. Наред с усилията за популяризиране на принципите на добро управление и добра администрация на местно ниво, чрез текущата си работа институцията съдейства за утвърждаване на добри административни практики и насочва вниманието към тези, които имат нужда от усъвършенстване. Целта е местното управление да се доближи максимално до формулираните от Европейската харта изисквания, като „правото и реалната способност на местните власти да регулират и управляват в рамките на закона съществена част от обществените дела, на своя собствена отговорност и в интерес на своето население”.

При проверките по сигнали и жалби на граждани се констатира следното:

- за решаването на част от поставените от гражданите проблеми са необходими координирани действия на местни и държавни органи, които често не са готови за това;

- често гражданите, които се обръщат към общинска администрация, получават ограничена информация относно възможностите за решение, действията на институцията, възникналите трудности при решаването на проблема, необходимостта да се обърнат към друга компетентна институция, когато това е необходимо и др., което поражда в тях чувство за несправедливост и недоверие;

Констатации и препоръки

Прилагането на принципите на добро управление на местно ниво спомага за успешното решаване на сложни проблеми, може да предотврати появата на незаконни или негативни практики, да активира местната общност, да изгради чувство за социална принадлежност. Във връзка с това, общественият посредник отправя

препоръки, насочени към подобряване на работата и в подкрепа на органите на местната администрация, а именно:

- зачитане на върховенството на правата на човека и на принципите на доброто управление да се превърнат в обществена норма и в императив за поведение;

- спазване на един от основните принципи на доброто управление – принципът на законност. Смесълът на този принцип, очертан от гледна точка на правата на гражданите, се състои в това, че всички актове, действия и бездействия на администрацията трябва да са в съответствие с нормативната уредба. Целите, които си поставя администрацията, не трябва да се постигат с нарушаване на правата на гражданите;

- предоставяне на качествени услуги и обратна връзка с всички заинтересовани, с цел адаптиране и усъвършенстване на работата на администрацията в осъществяване на законните права и интереси на гражданите;

- осигуряване на обществен достъп до информация и улесняване на разбирането за това как се решават обществено значимите въпроси;

- участието на гражданите да бъде търсено и подкрепяно системно при оценка на нуждите, планирането, вземането на решения, реализацията и мониторинга.

- ефикасност и ефективност в работата – да се гарантира постигане на целите, чрез оптимално използване на наличните ресурси;

- повишаване на квалификацията на работещите в местната власт, както и на представителите на социално-икономическите партньори.

III. ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ и социалните услуги на територията на Община Батак

Гражданите със специални потребности се сблъскват с редица проблеми и фактори, проявяващи се в нашето общество. Най-често те биват изолирани от обществения живот, поради предразсъдъци, ниска степен на познаване на техните личностни и професионални качества и капацитет, както и на специфичните им потребности, ниска правна култура, непознаване на възможностите на съвременните технологии за преодоляване на зависимостта от увреждания, нежелание за въвеждане и ползване на добри практики от по-добре развити в социалната си политика държави и т.н. Много често тази изолация е резултат на различно третиран, поради увреждането.

Воденето на политика за преодоляване на изолацията и интегрирането на хората с увреждания в обществото, формите на социално подпомагане, финансови облекчения и други придобивки са предмет на регламентиране от различни нормативни актове.

Подписаната и ратифицирана от нашата държава Конвенция за правата на хората с увреждания на ООН, би трябвало да допринесе изключително много за преодоляване на някои от споменатите проблеми, защото този международен акт задава основната рамка, принципи и ценности, които една държава трябва да спазва в своята политика по отношение на хората с увреждания.

Право на хората с увреждания на социални услуги

Най-голям процент на постъпилите през 2011 г. оплаквания се отнасят до предлаганите от Агенцията за социално подпомагане програми за асистентска помощ.

В Община Батак се реализират няколко програми за асистентска помощ – Националната програма за асистенти на хора с увреждания, схемата „Социален асистент и домашен помощник“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, „Личен асистент“ по проект „Достоен живот“ както и други схеми за асистенти на възрастни и хора с увреждания. Тези различни програми имат различни изисквания за включването на потребители и асистент, което е условие за създаване на различна практика и съответно води до евентуални нарушения на правата на хората с увреждания.

Въпреки, че през 2011г. се изпълняваха няколко програми и схеми за асистентска помощ, очевидно те не покриват потребностите на гражданите.

При общественения посредник постъпиха и сигнали от граждани, които отговарят на критериите за получаване на асистентска помощ, но поради липса на финансиране не са включени в списъците за ползване на такава помощ. Хората се оплакват, че не могат да бъдат асистенти на свои близки (съпруг, дете, родител), защото програмите имат изисквания, които по същество не са свързани с качеството на асистентската помощ, например изискването асистентът да е в трудоспособна възраст и да е регистриран като безработен. Изискванията за представяне на голям брой документи, ограниченията в броя на часовете за ползване на услугата, са също поводи за оплаквания, с които е сезиран обществения посредник.

Правото на добра администрация налага препоръката да се намали бюрократичното отношение, администрацията да

подхожда с по-голяма гъвкавост и отчитане на индивидуалните нужди на потребителите на социални услуги, особено когато това са хора в тежко здравословно и социално положение. Тази препоръка, обаче отново е в пряка зависимост от евентуални законодателни промени, т.е. при разработване на национални програми и схеми за финансиране на асистентска помощ да се има предвид, че тази услуга е един от най-важните фактори за постигане на самостоятелност и независимост в живота на хората с увреждания и трябва да се подкрепя повишаването на качеството на услугата и ефективното и ползване. Въвеждането на изисквания за асистентите да бъдат регистрирани като безработни или да са на трудоспособна възраст говорят по-скоро за желанието на изпълнителната власт да повиши нивото на заетост, което може да се оцени като много добро намерение, но е друг, различен приоритет в държавната политика.

Големия брой сигнали в приемната на обществения посредник са относно предлаганата социална услуга „Личен асистент“ по проект „Подкрепа за достоен живот“.

Сигналите на хората ясно свидетелстват за недоволството им от критериите за включване и ползване.

ПАРАДОКСИ:

За ползватели на социалната услуга „Личен асистент“ по проекта могат да кандидатстват хора с трайни увреждания, нуждаещи се от постоянна грижа/обслужване, в т.ч. деца с трайни увреждания, отговарящи на едно от следните изисквания:

- *лица с 90 на сто и над 90 на сто трайно намалена работоспособност или вид степен на увреждане, с определена чужда помощ;*
- *лица с 90 на сто и над 90 на сто трайно намалена работоспособност или вид степен на увреждане, без чужда помощ, както и*
- *лица с по-нисък процент на трайни увреждания-с установена невъзможност за самостоятелно обслужване към момента на оценка на потребностите;*
- *деца на възраст до 16 години с 50 на сто и над 50 на сто вид и степен на увреждане или деца на възраст от 16 до 18 години с 50 на сто и над 50 на сто на трайно намалена работоспособност, с определена чужда помощ или с установена невъзможност за самостоятелно обслужване към момента на оценка на потребностите*

Включването на лица с трайни увреждания, които не могат да се самообслужват сами, в настоящия проект се реализира на три етапа:

I – ви етап: Документи се подават от 08 до 22 ноември 2010 г.

Предоставяне на социалната услуга – 14 месеца, от 10.01.2011 г.;

Право на подаване на документи имат и отпаднали лица от услугата „Личен асистент“ по Национална програма „Асистенти за хора с увреждания“

II-ри етап: документите се подават от 10 до 24 януари 2011 г.

Предоставяне на социалната услуга – 12 месеца, от 10.03.2011 г.;

Право на подаване на документи имат и лица, ползващи услугата „Личен асистент“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ – фаза Втора.

III – ти етап: Документи се подават от 08 до 22 ноември 2011 г.;

Предоставяне на социалната услуга – 2 месеца, от 08.01.2012 г.

В третия етап, с времетраене за предоставяне на социалната услуга – два месеца, ще могат да кандидатстват лица от целевата група, необхванати до момента

Критерии:

1. Степента на трайно намалена работоспособност/трайно намалена социална адаптация. Източник на информация: данните, вписани в Експертното решение на ТЕЛК, НЕЛК, ДЕЛК; оценката на медико-социалното състояние на кандидата от Картата за оценка на потребностите.
2. Социалната среда на кандидата. Източник на информация: т. III.3. от Картата за оценка на потребностите.
3. Комисията взема в предвид професионалната оценка на социалния работник по отношение на заявените от кандидата часове, необходими за социални услуги по обслужване на дейности от ежедневието му живот и домашни задачи. Източник на информация: т. VI от Картата за оценка на потребностите
4. Данните за икономическо-финансовата състояние на кандидата, не са критерии за оценка и определяне степента на потребност от конкретен брой часове за ползване на социалната услуга. Комисията следва да вземе в предвид материалното и финансовото състояние, когато класира кандидатите, в случай че за едно място трябва да направи избор между повече от едно лице с еднакъв брой часове. Само тогава по-доброто материално и финансово състояние има утежняващ фактор.

При вземани на решение Комисията се съобразява с изискването по проекта за определяне на максимален брой часове 160 часа на месец и **разписаният бюджет на общината.**

На практика: За Община Батак са одобрени 4800 часа месечно, което означава, че за 40 потребителя могат да се грижат 40 лични асистента по 120 часа месечно за всеки. Условно, всеки личен асистент ще полага грижи за инвалид средно по 6 часа дневно при заплащане чиста сума 240 лв. месечно и 40.31 лв. осигуровки. Останалите 47 потребителя остават и участват в следващия етап.

Освен това, на големия брой хора с над 95% инвалидност с чужда помощ е необходимо да бъдат дадени максимално допустимия размер на часовете/160/, в действителност спрямо разписания бюджет на общината – 120. Така кандидатите за едно място с еднакъв брой часове стават много и се стига до класиране на базата на месечен доход.

И всъщност, дори с конкретни правомощия на Комисията за подбор, за отнемане на часове от различните кандидати, е налице известен субективизъм.

Пример

I. Съобразно степен на трайно намалена работоспособност/трайно намалена възможност за социална адаптация:

- 1. Над 90% определена чужда помощ и с невъзможност за самостоятелно придвижване, стоеж и самообслужване – заявените часове се потвърждават.**
- 2. Деца до 16 годишна възраст с 50% и над 50% вид и степен на увреждане, с определена чужда помощ и невъзможност за самостоятелно придвижване, стоеж и самообслужване – заявените часове се потвърждават.**
- 3. Деца на възраст от 16 до 18 години с 50% и над 50% вид и степен на трайно намалена работоспособност, с определена чужда помощ и с установена невъзможност за самостоятелно придвижване, стоеж и самообслужване към момента на оценката – заявените часове се потвърждават.**

4. **Над 90% с определена чужда помощ и с установена възможност за самообслужване към момента на оценката – отнемат се 10 часа.**
5. **Над 90% без определена чужда помощ, с установена невъзможност за самостоятелно придвижване, стоеж и самообслужване към момента на оценката – отнемат се до 15 часа.**
6. **над 90% без определена чужда помощ и с установена възможност за самообслужване към момента на оценката – отнемат се 20 часа.**
7. **Деца до 16 годишна възраст с 50% и над 50% вид и степен на увреждане, с определена чужда помощ и възможност за самообслужване към момента на оценката – отнемат се 25 часа.**
8. **Деца на възраст от 16 до 18 години с 50% и над 50% вид и степен на трайно намалена работоспособност, с определена чужда помощ и възможност за самообслужване към момента на оценката – отнемат се до 30 часа.**
9. **Между 71 и 90 % и с установена невъзможност за самостоятелно самообслужване към момента на оценката – отнемат се 35 часа.**
10. **Между 50 и 70,99% и с установена невъзможност за самостоятелно самообслужване към момента на оценката – отнемат се до 40 часа.**
11. **Между 71 и 90% и с установена възможност за самообслужване към момента на оценката – отнемат се до 45 часа.**
12. **Между 50 и 70,99% и с установена възможност за самообслужване към момента на оценката – отнемат се до 50 часа.**

II. Близки:

1. **Кандидатът живее с близък, който в момента не работи, за да полага грижи за него, и същият има ли нагласа и възможности за активизиране на трудовата си дейност – заявените часове се потвърждават.**

2. **Кандидатът живее с друго лице/дете с трайни увреждания, нямат близки и няма кой да се грижи за тях – заявените часове се потвърждават.**

3. **Кандидатът живее сам, няма близки и няма кой да се грижи за него – заявката се потвърждава.**

- 4.Кандидатът живее с близки и има лице, което в момента не работи, за да полага грижи за него и не желае или няма възможности за трудова реализация – **отнемат се до 10 часа.**
- 5.Кандидатът има близки, но те живеят извън общината и не полагат грижи за него- **отнемат се до 15 часа.**
- 6.Кандидатът има близки, които живеят в същата община, но не могат да се грижат за него постоянно – **отнемат се до 20 часа.**
- 7.Кандидатът е в сериозен конфликт с близките си и не желае да се грижат за него – **отнемат се до 25 часа.**
- 8.Кандидатът има близки, които живеят в същата община, но не се грижат за него – **отнемат се до 30 часа.**
- 9.Кандидатът има близки, които живеят с него, но не могат или не желаят да полагат грижи за него – **отнемат се до 35 часа.**
- 10.Кандидатът има близки, които живеят в същата община и се грижат за него периодично – **отнемат се до 40 часа.**
- 11.Кандидатът има близки, които живеят и се грижат постоянно за него – **отнемат се до 50 часа.**

Необходимо е да стане ясно, че Комисията коригира или потвърждава заявените часове, съобразно информацията, отразена в Картата за оценка на потребностите за предоставяне на социалната услуга „Личен асистент“, изработена от служителите в Дирекция „Социално подпомагане“.

Сигналите по този проблем свидетелстват за големия интерес на хората с увреждания и в синтезиран вид разкриват недостатъците на предлаганата услуга.

Ето защо, институцията на обществения посредник препоръчва, броят на необходимите на даден потребител часове асистентска помощ да се определя по предварително зададен стандарт и необходимост за различните общини, в противен случай винаги ще се създава напрежение и неудовлетвореност от хората, нуждаещи се от подкрепа и внимание.

Право на хората с увреждания на социално подпомагане

Социалното подпомагане на хората с увреждания е регламентирано в Закона за социалното подпомагане и правилника за неговото прилагане, в Закона за интеграция на хората с увреждания и правилника за неговото прилагане, както и в други нормативни актове.

1. Отпускане на социални помощи

През месец април 2010 г. влязоха в сила промени в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП). Една от най-съществените промени по отношение на хората с увреждания беше премахването на възможността да се възстановяват парични средства за ползване на автобусен транспорт два пъти годишно – отиване и връщане. От проведените многократни разговори с различни представители на съответното министерство стана ясно, че промяната е продиктувана от необходимостта **да се оптимизират разходите за социални помощи, като в същото време се пресече злоупотребата с това право.**

Не смятам за правилно, че пресичането на злоупотребата с което и да е право трябва да става чрез премахване на същото. В тази връзка е необходимо да бъдат потърсени подходящите форми за контрол или по-детайлна регламентация на даденото право. Още по-неприемливо е такова решение, когато се засягат най-уязвимите групи от обществото ни, част от които са хората с увреждания.

Настоящата редакция на чл. 19, ал. 1 от ППЗСП поставя хората с увреждания в различно положение, според това **дали има или не железопътен транспорт в населеното място, където живеят.** За да се ползват от правото по чл. 19, ал. 1 от ППЗСП, гражданите, живеещи в населени места без такъв транспорт, трябва да пътуват за своя сметка до най-близката ЖП гара – начална или крайна точка на пътуването, за което може да бъдат възстановени средствата. За най-голямо съжаление, жителите на община Батак са пряко засегнати от тази редакция.

Освен това, чл. 19, ал. 1 от ППЗСП предоставя това право на няколко категории лица, сред които са споменати военноинвалидите, но са пропуснати военнопострадалите. Несъответствието между чл. 19, ал. 1 от ППЗСП като подзаконов нормативен акт и чл. 17, ал. 1, т. 1 от Закона за военноинвалидите и военнопострадалите може да бъде избегнато чрез прилагане на Закона за нормативните актове, но това несъответствие е предпоставка за нарушение на правата на гражданите и трябва да се преодолее чрез съответната промяна в ППЗСП.

Особено внимание заслужават оплакванията на гражданите, свързани с достъпа до социални помощи на хора в тежко социално и здравословно състояние. Голяма част от сигналите са показателни с това, че критериите при оценяване на потребността от социално подпомагане не винаги позволяват хора в очевидно тежко социално и здравословно състояние да получат социална помощ. По-голяма част

от възрастните през предходните години са продали поземлени имоти, с парите от техните части са закупували лекарства. Доходите, които са декларирали, надвишават размера на предвидения максимален месечен доход за отпускане на социални помощи. В такива случаи, единствената препоръка на обществения посредник е да насочи нуждаещият се към освидетелстване пред ТЕЛК /при наличие на сериозно заболяване/ и евентуално включване в други социални групи.

Сериозен недостатък на процедурата за отпускане на социални помощи се оказва и невъзможността да бъде получена такава, поради необходимостта социалната анкета да се извърши по постоянен адрес. В тази връзка мнението на обществения посредник е, че социалната подкрепа не би трябвало да бъде обвързана единствено с изискването за постоянен адрес. Би било добре да се създаде възможност за по-гъвкави действия на социалните служби и прилагане на индивидуален подход.

Липсата на такъв подход е причина и за оплаквания от граждани, които имат нужда от целева помощ, но такава не може да им бъде отпусната, тъй като доходите им леко надвишават размера на гарантирания минимален доход, който е основа за изчисление на месечния доход на правоимащите.

През изминалия период непрекъснато се търси информация и съдействие за осигуряване на социални помощи или социални услуги. Това показва, че въпреки предлагането на разнообразни форми на подпомагане, все още, те не са достатъчни и не удовлетворяват в максимална степен исканията на гражданите. В това отношение местната власт, в изработената **Общинска стратегия за развитие на социалните услуги /2010 - 2015 г./**, на базата на изработен Анализ на ситуацията и оценка на потребностите от социални услуги в община Батак, предлага разкриване на две нови социални услуги – Център за социална рехабилитация и интеграция на деца и възрастни /с капацитет 24 потребители/ и Център за настаняване от семеен тип за възрастни хора на пенсионна възраст /с капацитет 15 потребители/, като Делегирани от държавата дейности.

2.Интеграционни добавки

Интеграционните добавки се отпускат след социална оценка, извършена по ред, определен в Правилника за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания, за срок от 5 години.

Пет годишният срок на валидност на социалните оценки на много хора с увреждания изтече през 2010 г., тъй като са направени през 2005 г. – след влизане в сила на настоящия Закон за интеграция на

хората с увреждания (ЗИХУ). За извършване на нова социална оценка гражданите е необходимо да подадат нова молба. Те трябва да следят датата, на която изтича социалната им оценка, защото интеграционните добавки се получават докато е в сила социалната оценка и след изтичането на срока ѝ добавките се прекратяват. За много хора с увреждания това представлява затруднение. В това отношение, Дирекция „Социално подпомагане“ към Община Батак, като реализация на правото на гражданите на добра администрация, информират навреме гражданите за изтичащия срок на социалната им оценка, за да се явят за нова и да продължат да получават полагащите им се месечни интеграционни добавки без прекъсване.

В началото на 2011 г., по повод кандидатстващите деца – инвалиди към социалната услуга Личен асистент, възникнаха въпроси, **свързани с прилагане на текстовете от ЗИХУ и Правилника за прилагане на ЗИХУ за отпускане на интеграционни добавки за деца.** По същество в тях става въпрос за липсата на определение за „дете“ в Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за прилагане на ЗИХУ, което води до противоречива практика при отпускане на интеграционни добавки на лицата между 16 и 18-годишна възраст, а оттам и липсата на каквато и да било привилегия при кандидатстване по програми.

Според промени в чл. 101 от Закона за здравето, децата до 16-годишна възраст биват освидетелствани от Детски експертни лекарски комисии (ДЕЛК) за „вида и степента на увреждане“. Лицата на трудоспособна възраст (вкл. и лицата между 16 и 18-годишна възраст) се освидетелстват от ТЕЛК за „степен на трайно намалена работоспособност“. Навършилите 16-годишна възраст деца се освидетелстват пред ТЕЛК и в тяхното решение вече се определя „степен на трайно намалена работоспособност“. Много от децата на такава възраст (и до навършване на 18 или дори на 20 години) са все още ученици. При извършване на социална оценка и отпускане на интеграционни добавки, дирекциите „Социално подпомагане“ са длъжни да се съобразяват с констатациите в експертните решения. В членове 42 „в“ и следващи ЗИХУ предвижда отпускане на интеграционни добавки в зависимост от вида и степента на трайно намалена работоспособност на трудоспособните лица, а за децата – в зависимост от вида и степента на увреждането. И тъй като в експертните решения на децата на възраст между 16 и 18 години са определени „видът и степента на трайно намалената работоспособност“, а не „видът и степента на увреждането“, за тези лица (деца) би могло да възникне проблем и да не получат предвидените за деца интеграционни добавки.

Необходимо е нормативно да се регламентира и въпросът за срока, в който изтича издадено от ДЕЛК решение, в рамките на срока на което лицето навършва 16 или 18 години. Според разпоредбата на чл. 101, ал. 6 от Закона за здравето (в сила от 30.07.2010 г.), степен на трайно намалена работоспособност се определя, ако не са определени вид и степен на увреждане. Това на практика означава, че за различни граждани оценка на работоспособността се прави на различна възраст – между 16 и 18-годишна възраст на лицата, като конкретната дата е в зависимост от изтичане на срока на експертното решение на ДЕЛК. И тъй като ЗИХУ и ППЗИХУ предвиждат по-благоприятен режим за лицата, в чиито експертни решения са констатирани видът и степента на увреждането (а не степента на трайно намалена работоспособност), лица на една и съща възраст могат да бъдат третираны по различен начин.

За да се избегне рискът от различно третиране на лица в еднакво социално положение и на една и съща възраст, е препоръчително българското законодателство да прецизира текстовете, отнасящи се до оценка на уврежданията на лица между 16 и 18-годишна възраст, както и да бъде дадено определение на понятието „дете“ в ЗИХУ.

3. Експертиза на работоспособността

През изминалия период на 2011 г., отново като основни проблеми при експертизата на работоспособността се явяват сроковете за освидетелстване при обжалване и по-ниските оценки на трайно намалената работоспособност.

*В редица сигнали, гражданите се оплакват от ниския процент на трайно намалена работоспособност, който им е определен от ТЕЛК/НЕЛК. Въпреки че, общественият посредник не може да взема отношение по вече постановени решения на специализираните органи, на всички граждани са дадени разяснения за възможностите, които те имат **за обжалване** пред НЕЛК или пред Административен съд или за ново освидетелстване при промяна на здравословното състояние.*

В други сигнали, предимно устни, гражданите се оплакват от забавяния при насрочване на дати за първоначално освидетелстване или освидетелстване след изтичане на срока на решението или след обжалване. При всички тези случаи, след провеждане на разговори, са насрочени по-близки дати за освидетелстване.

Какви са констатациите:

Дългите срокове за насрочване на дати за освидетелстване пред НЕЛК и за обжалване пред съда оставят много граждани в крайно

тежко социално положение. Когато процентът на трайно намалена работоспособност след ново освидетелстване е под 50, гражданинът не получава пенсия, не е здравно осигурен и обикновено е в невъзможност да работи. Това са много сериозни проблеми, които за съжаление датират отдавна и които въпреки отправените от националния омбудсман препоръки са актуални и днес.

Наред със старите, през изминалия период се очертаха и някои нови проблеми, свързани с експертизата на работоспособността, като:

- все още не са обособени и не функционират детските експертни лекарски комисии (ДЕЛК);

- експертизата на увреждането на децата между 16 и 18-годишна възраст в някои случаи води до нарушения на правото на тези деца на интеграционни добавки, поради неяснота в ЗИХУ и ППЗИХУ;

- затруднен е достъпът до някои специализирани ТЕЛК, тъй като функционират само в някои градове, например специализираните очни ТЕЛК са само в София, Варна и Плевен;

- затруднен е достъпът и до транспортните областни лекарски експертни комисии (ТОЛЕК), които трябва да освидетелстват и преосвидетелстват периодично физическата годност на хора с увреждания за правоспособност за управление на моторно превозно средство. В България има само три болници (в София, Пловдив и Варна), към които функционират ТОЛЕК, самите сгради на тези болниците не са напълно достъпни архитектурно, а услугата по освидетелстване е платена.

4.Заетост и предприемачество

Във връзка с проблемите със заетостта трябва да се подчертае, че законите, както и програми и мерки на Агенцията по заетостта, задължават и насърчават работодателите да наемат хора с увреждания. Член 9 „а“ от Закона за държавния служител задължава държавната администрация да назначава чрез конкурс хора с увреждания, като регламентира квоти при определена численост на персонала. Подобна разпоредба съществува и в Кодекса на труда по отношение на другите работодатели – чл. 315.

Похвално е, че общинска администрация Батак се съобразява с изискванията на закона и проявява корпоративната си социална отговорност, като назначава и включва в работата си хора с увреждания, осъзнавайки че по този начин те осъществяват своя личностен и професионален капацитет и реално се включват в обществения живот. Апелът на общественият посредник в този смисъл е насочен към работодателите в частния сектор, от една страна, а от друга – към Изпълнителна агенция „Главна инспекция по

труда” за упражняване на своите правомощия за контрол върху изпълнението на това законодателство.

Констатации и препоръки в областта на правата на хората с увреждания

Хората с увреждания остават сред най-уязвимите групи в България, няма данни за подобрене в техния социален статус, подложени са на постоянен риск от дискриминация и социална изолация.

За съжаление в началото на 2011 г. интензитетът на социална закрила на хората с увреждания е намалял, тъй като са отпаднали някои социални помощи и е редуцирано финансирането на програми и проекти за някои важни социални услуги.

Въпреки промените в нормативната уредба на медицинската експертиза – няма реална положителна промяна в работата на органите на медицинската експертиза.

Необходимо е да се заделят повече ресурси за социални услуги и социални помощи, за да се гарантира поне минимално приемливото ниво на жизнения стандарт на хората с увреждания.

Необходимо е да се завиши контролът върху спазването на законодателството за осигуряване на работни места за хората с увреждания, да се заделят повече ресурси за програми и мерки за насърчаване на заетостта, образованието и квалификацията на хората с увреждания, да се насърчи и подпомогне предприемачеството и бизнесът на и за хората с увреждания.

IV. СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ

За всички е ясно, че 2010 г. беше изключително динамична в сферата на социалните права, наситена с нормативни промени и гражданско недоволство. **В началото на 2011 г.** бяха отбелязани множество положителни промени в нормативните актове, засягащи тези права. За голямо съжаление проблемите на гражданите и в нашата община продължават да бъдат обвързани с нарушения на тези права. Характеризират се с особено висока чувствителност и обществена нетърпимост. Гражданите недвусмислено посочват желанието си за подобряване на условията на живот и труд, осигуряване на подходяща социална закрила, социален диалог, развитие на човешките ресурси, с оглед високо и устойчиво равнище на заетост и борба с изключването от социалния живот.

1.Трудови права и заетост

Пред общественя посредник бяха поставяни проблеми, свързани с:

- неизплатени възнаграждения и обезщетения, при действащи или прекратени трудови или служебни правоотношения;*
- уволнения от работа;*
- несвоевременно оформени или неправомерно задържани трудови книжки от работодател при прекратяване на трудов договор;*
- невръчване на заповед за прекратяване на трудов договор;*
- непризнаване на категорията на труд;*
- трудови спорове, възникнали при прекратяване на трудов договор;*
- спорове след прекратяване на служебно правоотношение;*
- трудови права и възможности за защитата им;*
- установяване на трудов стаж;*
- затруднения при трудова реализация;*
- отказана или прекратена регистрация на безработни лица;*
- отказ за отпускане на обезщетения за безработица;*
- трайна безработица;*
- недоволства от Агенцията по заетостта.*

Проблеми има и с отказите за изплащане на обезщетение за неизползван отпуск за времето на незаконно уволнение от работа, при последващо прекратяване на трудовия договор, както и неразрешаване ползването на отпуск за това време на възстановения на работа незаконно уволнен работник или служител.

Икономическата криза повлия негативно и на трудовата заетост. Зачестиха оплакванията, свързани със уволнения и съкращения от работа. Гражданите търсят съдействие и за намиране на работа. Проблеми бяха констатирани и при невписани данни в трудовите книжки, във връзка с прекратяване на правоотношение. Тези обстоятелства не позволяваха на гражданите с прекратени трудови договори от 01.01.2011 г. да се регистрират в „Бюро по труда“ в установения за това срок от седем работни дни от датата на прекратяване на осигуряването, съгласно новата разпоредба на Кодекса за социално осигуряване. Тези факти са от изключително значение за всеки български гражданин, който търпи такива негативи от некоректни работодатели или, както е в много от случаите, поради различни непредвидени обстоятелства много от работодателите не успяват да изпълнят тези си задължения, по независещи от тях причини, а респективно за работника остава невъзможността да изпълни законовото изискване за регистрация в

седемдневен срок. От друга страна, регистрацията в дирекция „Бюро по труда“ дава много възможности за ползване на различни права, като парично обезщетение за безработица по реда на КСО, социално подпомагане по реда на Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане, издаване на удостоверения за отпускане на стипендии за учащи се и безплатни учебници на ученици от социално слаби семейства, изплащане на семейни помощи за деца по реда на Закона за семейните помощи за деца и др. Редно е да се отбележи, че проблеми в тази насока обществения посредник е сезиран от граждани, жители на съседни на Община Батак общини.

Констатира се затруднения на гражданите за намиране на нова работа, за което търсят съдействие от обществения посредник. Често срещано е и разбирането на гражданите, че от дирекция „Бюро по труда“ не се полагат достатъчно усилия за устройването им на работа.

Констатации и препоръки в областта на защитата на трудовите права

Отсъствието на разпоредба в Кодекса на труда, която да задължава работодателя при всички случаи на прекратяване на трудов договор да връчва на работника или служителя заповед или друг акт за прекратяването, води до негативни последици за гражданите, свързани със затруднения при регистрацията им като безработни или при определяне на размера и продължителността на обезщетяването им за безработица.

Съществена роля за трудовата реализация на безработните граждани има Агенцията по заетостта. Важно е да се засили активността за мотивиране на работодателите да обявяват в съответната дирекция „Бюро по труда“ свободните работни места. От значение е и заявките на работодателите да съдържат информация за условията на труд, с оглед насочването на гражданите с трайно намалена работоспособност, съобразно здравословното им състояние.

За гарантиране в по-голяма степен на трудовите права на гражданите, националният омбудсман препоръчва да се осъществят промени в действащото трудово законодателство, в следните посоки:

- да се регламентира задължение за работодателите да връчват заповед или друг акт за прекратяване на трудовия договор на работника, при всички предвидени основания за прекратяване и независимо по чия инициатива е то;

- регламентиране на правото на платен годишен отпуск на работника за периода, за който уволнението му е признато за незаконно от съда;

- повишаване на размера на обезщетението за оставане без работа, поради незаконно уволнение, а именно за повече от шест месеца. Във всички случаи периодът, в който се очаква решение по трудовия спор, при триинстанционно производство, е повече от шест месеца. Целта на това обезщетение е да компенсира работника за периода на незаконното уволнение;

- създаването на специализиран трудов съд или на специализирани отделения в съдилищата би ускорило значително разглеждането на трудовите спорове.

2. Право на социално осигуряване

Проблемите, свързани със социалното осигуряване, се отнасят предимно до:

- проблеми, възникнали при възстановяване, спиране или прекратяване на парични обезщетения за бременност и раждане и/или отглеждане на малко дете, както и за безработица;

- невнесени осигурителни вноски от работодател;

- ниските размери на пенсиите;

- ограничението на размера на пенсиите до приетия максимален размер;

- преизчисляването на пенсиите;

- категоризирането на труда;

- издаването на удостоверения за трудов и/или осигурителен стаж и доход;

- невъзможност за откриване на местонахождението на архиви на ликвидирани предприятия или архиви в предприятия.

Зачестиха сигналите на граждани, свързани с невнесени от работодателите осигурителни вноски. Беше установено също, че работодатели не са подавали в Националната агенция за приходите (НАП) и изискващите се декларации, поради което в Персоналния регистър на осигурените лица няма данни, въз основа на които да се определи правото на гражданите на обезщетение за временна неработоспособност, безработица, както и на социално осигуряване. Беше констатирано, че НАП проследява подаването на декларациите основно при оплаквания на граждани. Ето защо е необходимо да се осъществява системен контрол на подаването на тези декларации, а при необходимост да бъдат инициирани и законодателни промени, с оглед гарантиране правото на гражданите на социално осигуряване и обезщетения.

3.Право на социални услуги и на социално подпомагане

Постъпилите през 2011 г . сигнали и направени консултации в институцията на обществения посредник свързани със социалните услуги и социалното подпомагане, са 151 /29,4%/. Социалните услуги са специфична група от публичните услуги, които се предоставят от общините. Те имат основополагащо значение за състоянието на човешките права, за преодоляване на социалната изолация, в която са изпаднали определени групи от населението и оказват пряко влияние върху качеството на живот. Въпреки че основните принципи и международни стандарти за качество на предоставяните социални услуги са въведени в българската нормативна уредба, достъпът до социални услуги на голяма група от хора остава ограничен. Необходимо беше целенасочено да се проследи как общината ни планира и предлага социални услуги и как те допринасят за интеграцията на уязвимите групи във всички области – заетост, образование, здравеопазване, жилища, премахване на дискриминацията. Ролята на местните власти е ключова при планирането и осъществяването на социалните услуги в подкрепа на хората в неравностойно положение и те трябва да отговорят на това очакване. Списъкът на държавно делегираните дейности не изчерпва широкия спектър от потребности от социални услуги на различни целеви групи. Отговорност остава на общините да предоставят на своя територия специфични услуги за конкретни групи от населението, финансирани от местния бюджет.

Делегирането на права и отговорности към местната власт поставя и нашата община пред необходимостта от вземане на стратегически решения в сферата на социалните услуги. Отчитайки обстоятелството, че социалните услуги са един от основните инструменти за активно приобщаване и за укрепване на социалното сближаване, целите на Община Батак са формулирани при отчитане на приоритетите, заложен в различни национални стратегически документи. Стратегията за развитие на социалните услуги в Община Батак е документ с дългосрочен хоризонт на реализация – 2010 – 2015 г. и гарантира времева обвързаност с всички национални стратегически документи, които пряко или косвено се отнасят до развитието на социалните услуги в РБългария, които са:

- Подобряване на социалната инфраструктура, повишаване качеството на обществените услуги /включително и социалните/ и привлекателност на общината.Целта и операциите за изпълнението и са насочени към осигуряване на подходяща и рентабилна социална, културна, образователна, здравна инфраструктура и

информационни услуги съвместими с бъдещите изисквания на населението на Община Батак.

- **Интеграция на лица и групи в неравностойно физическо, социално, икономическо, етническо положение.** Целта и операциите за изпълнението и са неделима част от общата политика на Община Батак за подобряване условията на живот и качество на жизнената среда, като специално внимание се отделя на разширяването на социалните услуги на проблемните слоеве от населението.

Положителна позитивна последица на децентрализацията на тези услуги е, че те не само ще отговорят на потребностите на нуждаещите се, но и ще създадат възможности за трудова заетост на гражданите.

Чрез предлаганите социални услуги, местните органи на власт създават възможности за гражданите да постигнат социално включване, което е естествен измерител на човешките права. Това говори за добро познаване на проблемите и потребностите сред местното население, управление отворено към гражданите и гражданските структури.

И въпреки това, най-голям брой от сигналите са точно в тази насока. Основните оплакванията в тази област са свързани с:

- предоставянето на социална услуга „личен“ и „социален“ асистент;

На практика се оказва, че тези услуги са сред най-търсените от гражданите и са постигнали положителен ефект върху подобряване на качеството на живот на хора, които са изпаднали в трудна ситуация и не могат да се справят сами;

- недоволство от недостатъчния брой на лични асистенти, които са осигурени в общината по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“- „Подкрепа за достоен живот“. Като слабост на програмата трябва да се отчете недостатъчният брой часове към реално необходимите за общността.

Направените констатации сочат, че е налице **развит капацитет и инициативност на общинското ръководство за планиране и развитие на социални услуги на местно ниво, в зависимост от потребностите на общността.**

V.ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА НА ГРАЖДАНИТЕ

Конституцията на Република България гарантира правото на собственост и прогласява неприкосновеността на частната собственост, като предоставя на собственика изключителното право да се ползва свободно от собствеността си и да се разпорежда с нея. Конституцията определя частната собственост като гаранция и материална основа на правата, достойнството и сигурността на личността.

Съгласно Хартата на основните права на Европейския съюз, всеки има право да се ползва от собствеността на имуществото, което е придобил законно, и да се разпорежда с него. Всяко физическо или юридическо лице има право мирно да се ползва от своята собственост, прогласява чл. 1 от Допълнителния протокол към Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи.

Гаранциите, които се предоставят на гражданите и организациите да упражняват правото си на собственост, са показатели за степента на демократичност на политическото управление. Благосъстоянието на държавата и гражданите е в пряка зависимост от правото на собственост, а защитата на това право е важен индикатор за степента на икономическа свобода.

Сигнали, свързани с правото на собственост:

- незаконно строителство;*
- отчуждително-обезщетителни процедури;*
- изменения на подробни устройствени планове;*
- възстановяване на земеделски земи и гори;*
- други проблеми на собствеността.*

1.Засегнати права от незаконно строителство

Констатации за организацията на органите за контрол по строителството и възможността им да изпълняват възложените им с действащата нормативна уредба задачи

Компетентните органи и особено общинските е необходимо да упражняват системен и своевременен контрол и превенция, за да не се допускат незаконни строежи.

Не са изключение случаите, при които проверките от контролните органи по сигнали за незаконни са бавни и формални.

Има и случаи на отказ да се предприемат мерки при констатирано незаконно строителство.

В редица случаи незаконното строителство е в резултат на това, че самите граждани предприемат действия преди одобряването на внесените в общината проекти.

Общественият посредник оценява допускането на незаконно строителство, поради недостатъчна ангажираност от страна на гражданите или бездействие на контролните органи, като проява на лоша администрация. Тези практики са в дисонанс с изискванията на Европейската харта за устройство на територията, приета през 1983 г. в Торемолинос, Испания, от Конференцията на министрите, отговарящи за устройството на територията (СЕМАТ). В хартата се подчертава: **„Устройството на територията представлява важен инструмент за развитие на обществото. Чрез него може да се постигне по-добро организиране на пространството, взаимовръзка между дейностите, защита на околната среда, намаляване на регионалните различия и подобряване качеството на живота“.**

Непредприемането на действия или несвоевременната намеса създават среда за убеждение, че може да се строи незаконно или че компетентните органи са безсилни да се справят с тези проблеми.

Търпимостта към такива прояви и несвоевременното прилагане на закона създават обществено недоволство. Стига се до тежки последици за гражданите, чиито незаконни постройки са обект на принудително премахване, от което се понасят загуби.

Начинът, по който е уреден административният контрол по строителството в действащия закон, води до:

1. Дуализъм във функциите на РДНСК и общинските администрации, например:

- правомощия за установяване на незаконни строежи, във връзка с чл. 225, ал. 1 от ЗУТ, имат органите на РДНСК и на общинската (районната) администрация;

- съгласно чл. 224, ал. 1 от ЗУТ и началникът на ДНСК, и кметовете на общините имат правомощия за спиране на незаконни строежи и за налагане на глоби и имуществени санкции на нарушителите;

- на органите на ДНСК и на общинските, респективно - районните администрации, е възложена функцията по констатиране на условията по чл. 178 от ЗУТ за забрана на ползването на строежи или части от тях, които не са въведени в експлоатация по съответния ред.

2. Прехвърляне на отговорността между тези органи и неефективност на проверките.

3. Забавяне при изпълнението на влезли в сила заповеди за премахване на незаконни строежи.

4. Липса на превантивен контрол от страна на общинските и държавните контролни органи в хода на строителството на обектите, с оглед отстраняване на допуснати отклонения и незаконно строителство, преди окончателното завършване на строежите.

5. Преобладаващата част от извършваните проверки по време на строителството на обектите са по повод на жалби и сигнали, постъпили до компетентните контролни органи, като служебно иницирираните проверки са по-скоро изключение.

Станалите публично достояние множество случаи, някои от които драстични, на допуснати незаконни строежи и липсата на адекватна и своевременна намеса от страна на отговорните институции, на национално ниво, поставят с особена острота въпроса за предприемане на неотложни мерки за съществено подобряване на системата за контрола по строителството. В това отношение, готовността на МРРБ и ДНСК за изготвяне на проект на Закон за изменение и допълнение на ЗУТ, с цел повишаване на ефективността на контрола по строителството, макар и закъснял, може да се оцени като положителна стъпка за преодоляване на съществуващите проблеми.

Необходимо е държавата да стимулира гражданите и инвеститорите не само да реализират инвестиционните намерения, а и да съдейства за тяхното своевременно и законосъобразно приключване, осъществявайки постоянен контрол върху изпълнението на строежите в съответствие с одобрените строителни книжа в хода на строителния процес. В ЗУТ са предвидени достатъчно сериозни санкции за нарушителите, но е справедливо тези санкции да се прилагат в случай, че нарушенията са реализирани въпреки направените от компетентните контролни органи необходими предписания. При липса на превантивен контрол на строителството от компетентните органи, **не е справедливо единствено гражданите да понасят санкцията по премахването. Необходимо е тази санкция да се обвързва с налични конкретни предписания.**

Ето защо е необходимо по законодателен път да се оптимизира превантивният контрол по незаконното строителство, за да не се допуска такава. **Целта на закона не трябва да бъде единствено ликвидирането на извършено вече незаконно строителство, а**

превенцията срещу такова строителство. Основна грижа на държавата е нейната територия да се застроява законосъобразно и в съответствие с утвърдените подробни устройствени планове.

В тази връзка внимание заслужават следните идеи:

- ясно разграничаване на отговорностите на общинските администрации и РДНСК за постигане на по-голяма ефективност при контрола на строителството, в защита на правата на гражданите и обществения интерес;

- регламентиране на надежден контрол върху общинските органи, на които се възлагат функции за контрол по строителството, включително и налагане на административнонаказателна отговорност за виновно неизпълнение на задълженията им.

Решаващо за гарантиране на индивидуалните права на гражданите и на обществения интерес е да се направи оценка на административния капацитет на органите за контрол по строителството.

2. Възстановяване на правото на собственост върху земеделски земи и гори и земи от горския фонд.

И през изминалия период на 2011 г. продължиха да постъпват сигнали на граждани, във връзка с възстановяване на собствеността върху земеделски земи и гори и земи от горския фонд. Най-често оплакванията са относно:

- неизпълнение на влезли в сила съдебни решения за признаване на право на собственост;

- възстановяване на правото на собственост върху земеделски земи, които понастоящем са разположени в урбанизирани територии;

- възстановяване, съответно придобиване на право на собственост, в територии по § 4 от Преходните и заключителните разпоредби на Закона за собствеността и ползуването на земеделските земи (ЗСПЗЗ);

- ползване на земеделските земи.

3. Възстановяване на собствеността върху земеделски земи в съществуващи стари реални граници на бивши собственици, въз основа на решения за признато право на собственост

Земеделските земи, останали след възстановяване на собствеността (земи по чл. 19 от ЗСПЗЗ), първоначално с изменението на ЗСПЗЗ (обн., ДВ, бр. 13/2007 г.) преминаха в собственост на общините, при условията на временен ограничителен режим за разпореждане и задължение да се предоставят за нуждите

на възстановяването на собствеността и обезщетяването, а в следствие, с изменение на ЗСПЗЗ (ДВ, бр. 62/2010 г.), ограниченията за разпореждане отпаднаха, но задължението за предоставяне на земи от общинския поземлен фонд за реституционни цели се запази с преходна разпоредба.

От този режим предимно са засегнати земи в планински или полупланински райони, в труднодостъпни землища. Въпреки че реституционните процедури не са приключили и правата на собствениците не са документирани съобразно изискванията на ЗСПЗЗ, в част от землищата имотите фактически се обработват от собствениците или техните наследници. Това несъответствие крие опасност за спорове и създава предпоставки за намаляване на степента на правна сигурност, както за индивидуалните права на собствениците, така и за достоверност на кадастъра, и може да обоснове отговорност на държавата, поради прекомерно забавяне на административните преписки.

Причините, довели до големия брой невъзстановени имоти с признато право на собственост, са:

- недобросъвестно изпълнение на техническите дейности при идентифициране на границите в кратък срок и в неподходящ сезон;
- неизпълнени съдебни решения;
- невъзможност на наследниците да припознаят на терена границите на имотите, заличени във времето;

4. Възстановяване, съответно придобиване право на собственост в територии по § 4 от Преходните и заключителните разпоредби на ЗСПЗЗ

Сигналите на гражданите са основно срещу:

- невъзстановено право на собственост на бившите собственици;
- непридобито право на собственост от ползватели;
- плана на новообразуваните имоти.

При изработването на помощните планове и плановете на новообразуваните имоти възникват допълнителни усложнения, поради неточното определяне на териториите по § 4:

- единични или групи имоти, попадат извън обхвата на зоната;
- включване в териториите на имоти с различен статут, например замени по Закона за трудовата поземлена собственост, за които е приложим общият ред за възстановяване на собствеността.

Бившите собственици с признато право на собственост върху предоставените им имоти чрез замяна, извършена по реда на Закона за трудовата поземлена собственост, а не за притежаваните от тях

земи преди образуване на ТКЗС и върху тях е придобито право на собственост от ползвателите, не само че не получават земите си, но не могат да бъдат и обезщетени, поради несходство в процедурите .

VI. ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

Броят на оплакванията на гражданите през 2011 г. в тази област – 144 /28%/, налага необходимостта в този доклад, общественият посредник, отново да акцентира върху европейската политика за защита на потребителите.

Стратегията на ЕС за политика за защита правата на потребителите 2007-2013 г. е насочена към радикална промяна във вътрешните пазари, а именно:

- да предостави права на европейските потребители;

Разполагащите с права потребители се нуждаят от истински избор, точна информация, прозрачност на пазара и да изпитват доверие, което да се основава на ефикасна защита и сигурни права;

- благосъстоянието на потребителите да се повиши по отношение на цените, избора, качеството, разнообразието, достъпността;

Това ще доведе до правилното функциониране на пазарите;

- не просто защита, а високото ниво на защита срещу сериозни рискове и заплахи е от съществено значение за потребителското доверие.

Посочваните през годините проблеми не са преодоленни, напротив – в някои сфери те се задълбочават. Трябва да се отбележи, че в по-голямата част от случаите няма констатирани нарушения на общите условия на обществените доставчици, на нормативно регламентирани правила. В същото време, гражданите се чувстват незащитени, безсилни да отстояват правата си. Становището на обществения посредник е, че **причината е именно в начина на уреждане на взаимоотношенията между доставчиците и потребителите, от регламентираното регулиране на тези дейности, което не осигурява ефективна защита на правата и интересите на гражданите.**

Общото между обществените услуги – е липсата на конкуренция. Създаденият монопол е отнел на гражданите правото на избор на доставчик на съответната услуга. Затова потребителят очаква от държавата, от компетентните институции да защитят

правата и интересите му. Вместо това се наблюдава нарастващо недоверие към тях. Трайно е впечатлението, че интересите на бизнеса излизат на преден план. Това провокира задълбочаващо се недоволство и общественият натиск се засилва. Справедливо е срещу задължението да заплаща съответната услуга, потребителят да получава качествена услуга, ясна и разбираема информация, да се отчита коректно това, което е потребил.

За преодоляване на проблемите са необходими спешни и адекватни промени в нормативната уредба, свързана с регулирането и контрола от страна на държавните органи.

1.Електронни съобщителни услуги.

Общите усилия на обществените посредници в РБългария и националния омбудсман при извършването на проверки по сигнали на гражданите не бяха насочени единствено към решаване на конкретния проблем, но и към промяна на отношението на компаниите като цяло към своите клиенти. От анализа на сигналите се установи еднотипно поведение на трите мобилни оператора – „Глобул“, „Виваком“ и „М-Тел“, по отношение на задържането и привличането на клиенти. На практика **условията се диктуват едностранно от компаниите, няма реално договаряне.** Мобилните оператори прилагат, от позицията си на икономическо превъзходство, нелоялни търговски практики. Това поведение отблъсква и създава вълна от недоволство, която в последно време се наблюдава все по-осезаемо.

Изводи

■ **И трите мобилни компании прилагат автоматичното подновяване на договорите** – условие, залегнало в индивидуалните договори. Потребителите срещат трудности при прекратяване на договорите си, като операторите намират различни причини това да се избегне – отказвано е приемане на предизвестие, определяна е друга дата, на която абонатите вече разбират, че договорът е автоматично подновен и т.н. При „Глобул“ в много от случаите автоматичното подновяване се дължи на неподаване на заявление за отказ от услуга – условие, което не е залегнало нито в общите условия, нито в индивидуалните договори.

Още през 2010 г. със Заповед № 333/25.03.2010 г., издадена от председателя на Комисията за защита на потребителите, беше наложена забрана на „Глобул“ да прилага нелоялна агресивна търговска практика, изразяваща се в ограничаване на свободата на избор на потребителите, чрез принуда и тормоз, чрез налагане на извъндоговорни пречки, когато потребителят желае да упражни правото си да прекрати договора. Една от тях е изискването за

подаване на заявление за отказ от услугата. С определение на Върховния административен съд от 07.07.2010 г. бе потвърдено определение на Административен съд София-град, с което е отхвърлена жалбата на „Глобул“ срещу разпореждането за предварително изпълнение на заповедта. Въпреки това, компанията продължава с практиката си да изисква заявление за отказ от услуга, при прекратяване на договор за мобилна услуга. Тази информация би била от съществено значение за потребителите, ако заповедта бе направена публично достояние, с цел да защитят по-ефективно своите права. Въпреки многократно отправените препоръки от националния омбудсман към „Глобул“, компанията продължава с порочната си практика.

■ **Високи неустойки при предсрочното прекратяване на договорите**

В индивидуалните договори е предвидено, че при предсрочното му прекратяване – по вина на клиента, същият дължи оставащите месечни такси до края на действието му. Гражданите с основание изразяват своето недоволство от прекомерно завишените санкции. Чести са случаите, когато договор се подновява автоматично, защото клиентът не е погасил задълженията си, след което договорът, на същото това основание – по вина на клиента, се прекратява едностранно от компанията след един или два месеца. Но в случая вече сумата, която се дължи на оператора, е много по-висока.

■ **Лошо качество на предлаганите мобилни и интернет услуги**

Оплакванията са свързани основно с липсата на мобилно покритие и много бавна скорост на интернетa. При отправени запитвания в повечето случаи компаниите твърдят, че услугата се предоставя с необходимото качество.

Други:

■ **Неоснователно начислени сметки за дължими суми.**

■ **Забавена или неосъществена преносимост на номерата.**

■ **Новата информационна система на „М-Тел“**

Въвеждането на нова информационна система от „М-Тел“ предизвика масово недоволство и затруднения за потребителите. В жалбите си те визират следните проблеми:

- завишени сметки;

- издаване периодично на месечни фактури;
- не се дават справки и на информационната линия относно дължимите суми;
- дори и при получен sms за изготвена фактура, плащането се оказва невъзможно, поради блокирала система;
- не се извършва в срок услугата преносимост на номер от и в мрежата на М-Тел;
- не се извършват и допълнителните услуги, предлагани към договорите.

По повод на многобройните жалби и сигнали, експертите на националния омбудсман извършиха анализ на общите условия за предоставяне на услуги от компаниите, по отношение регламентирането на условията за продължаване и прекратяване на индивидуалните договори; на клаузите относно срочността на договора и условията за подновяване, на база на предоставени от потребители индивидуални договори; на релевантните нормативни актове от националното и европейското законодателство; на съществуващите практики в тази област в други европейски държави. Беше направена оценка на въздействието на съществуващите практики върху правата на потребителите.

Националният омбудсман излезе със Становище за нарушения на правата на потребителите от „М-Тел“, „Виваком“ и „Глобул“, във връзка с автоматичното подновяване на срочните договори за предоставяните услуги, предвидените неустойки за абонатите при предсрочното им прекратяване, както и неоснователно усложнените процедури за прекратяването им. **Констатациите са: мобилните оператори нарушават правото на избор на потребителите, прилагат неравноправни клаузи, при сключване на потребителските договори. Реално не се осъществява договаряне между страните.**

С оглед на правомощията си, омбудсманът отправи конкретни препоръки към министъра на икономиката, енергетиката и туризма; Комисията за защита на потребителите; Комисията за защита на конкуренцията и мобилните оператори. Комисията за защита на конкуренцията и Комисията за регулиране на съобщенията със свои становища потвърдиха констатациите на омбудсмана, че въведените клаузи в индивидуалните договори за автоматичното им подновяване и високите неустойки са в ущърб на потребителите. Абонатите трябва без затруднения да прекратяват договорите си с мобилните оператори, което ще осигури възможност по всяко време да изберат

най-подходящата за тях мобилна и/или интернет услуга. За тази цел е необходима промяна в секторната нормативна уредба, като бъдат включени разпоредби, предотвратяващи злоупотреби от страна на компаниите. Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията също е констатирано, след запознаване със становището на омбудсмана, наличие на неравноправни търговски практики, при предоставяне на услуги от мобилните оператори. В тази връзка, омбудсманът внесе в министерството предложения за промени в Закона за електронните съобщения с цел по-ефикасна защита на правата на потребителите. Единствено Комисията за защита на потребителите не изрази своята позиция относно становището на омбудсмана.

2.Електроснабдяване

В по-голямата си част оплакванията са свързани със завишени сметки за консумирана електрическа енергия. С въвеждането на нови компоненти на цената на електрическата енергия, все повече нараства съмнението на потребителите, че определените от ДКЕВР стойности неоснователно завишават задълженията за потребена електроенергия. Не е внесена яснота какво представляват и кое налага тяхното съществуване.

По повод недоволството на граждани от корекции на задължения за консумирана електрическа енергия, начислени след извършена проверка на средствата за търговско измерване, са направени **следните констатации:**

- при периодичните проверки на средствата за търговско измерване от служители на електроразпределителните предприятия, потребителите не се уведомяват за датата и часа на извършването им. Това не е предвидено нито като задължение на дружеството, нито като право на потребителя в Общите условия на енергийните предприятия;

- има случаи, в които констативният протокол (КП) за извършване на проверката не съдържа необходимите реквизити – липсват подписи на свидетели, дата и пр. КП се връчва на трети лица за предаването им на клиента;

- електромерите са собственост на електроразпределителните предприятия, поставени в електромерни табла – собственост на същите, но рискът от неопазването на тази собственост или от повреда на електромера, в повечето случаи е за сметка на потребителите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Периода от съществуването на Институцията обществен посредник на Община Батак /2006г./ до сега показва, че тя е опора на гражданите и коректив в работата на публичните органи на властта.

Надявам се, Годишният доклад да е дал добра представа за работата на институцията през изминалия период.

Основавайки се на постигнатото до момента, считам че това издание на Доклада очертава поредицата от приоритети за постигането на дългосрочните цели на обществения посредник на територията на община Батак: на първо място, да се гарантира на гражданите от общността възможност за пълноценно упражняване на техните права и на второ, непрекъснато да се повишава качеството на административното управление. От тук нататък, основен приоритет в работата на институцията през следващите години трябва да бъде гарантиране ползите за гражданите, обещани с Договора от Лисабон. Освен това институцията трябва да се стреми да гарантира, че гражданите на община Батак ще бъдат осведомени и за правото им да подават жалби пред Европейския омбудсман, /съответно чл.43 и чл.44 от Хартата/ и че ще упражняват тези права по подходящ начин, за да имат възможността да търсят най-ефективна правна защита.

Важно е да отбележим, че Договорът от Лисабон въвежда освен това и нова форма на общественото участие в демократическия живот на Съюза: "гражданската инициатива". Очаква се тя да даде важен принос за овластяването на европейските граждани. Естествено следва въпроса, как гражданската инициатива да заработи на практика и каква е ролята на обществения посредник в този контекст. Отговорът се състои в изключителната проницателност, която трябва да проявява посредника, да предвиди въпросите които могат да възникнат при такова начинание и най-вече тези, които могат да доведат до жалби.

В общия контекст на развитието на институцията е от изключително значение, в бъдещата си работа, посредникът да се обляга не само на експертното мнение на специалисти в различните области, но и на широк кръг общественици и граждански активисти, чието компетентно ангажиране би давало до още по-солидна база при изработването на становища и препоръки.

Това е основата, на която ще очаквам институцията да бъде в услуга на гражданите и през следващите години.

*гр.Батак
09.12.2011г.*

Обществен посредник : Малина Димова

