

***ИКОНОМИЧЕСКАТА КРИЗА НЕ  
ТРЯБВА ДА ПРЕРАСТВА В КРИЗА НА  
ЧОВЕШКИТЕ ПРАВА***



***ИНСТИТУЦИЯ  
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК  
ОБЩИНА БАТАК***

**С Ъ Д Ъ Р Ж А Н И Е**

**УВОД.....стр.4**

**ВЪВЕДЕНИЕ.....стр.6**

**АКЦЕНТИ В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК**

**РАЗДЕЛ ПЪРВИ**

**ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ КАТО МЕХАНИЗЪМ ЗА ГАРАНТИРАНЕ  
ПРАВАТА НА ЧОВЕКА ПО ВРЕМЕ НА ИКОНОМИЧЕСКА  
КРИЗА.....стр.7**

**РАЗДЕЛ ВТОРИ**

**ПОЛИТИКИТЕ НА МЕСТНО НИВО В ОБЛАСТИТЕ ОТ МЕСТНОТО  
САМОУПРАВЛЕНИЕ С ПОВИШЕН РИСК ОТ НАРУШАВАНЕ  
ПРАВАТА НА ЧОВЕКА**

**I. Местните власти и тяхната отговорност за спазване  
правата на човека.....стр.9**

**II. Социалните услуги - област от местното самоуправление с  
повишен риск от нарушаване правата на  
човека.....стр.10**

**III. ПРАВО НА ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ област от местното  
самоуправление с повишен риск от нарушаване правата на  
човека.....стр.13**

**IV. Традицията на почтеност и толерантност в обществения  
живот, етичност на средата – област, с повишен риск от  
нарушаване правата на човека.....стр.16**

## **РАЗДЕЛ ТРЕТИ**

### **РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ, КОНСУЛТАЦИИ И ЗАБЕЛЯЗАНИ ТЕНДЕНЦИИ**

**Приемна на общественият посредник на община  
Батак.....стр.17**

**Обща статистика на постъпилите жалби и  
сигнали.....стр.17**

**Жалби и сигнали според етапа на проверката..... стр.21**

**Жалби и сигнали по категории на нарушенията.....стр.21**

**Кратка характеристика по категории на сигналите.....стр.22**

## **РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ**

**УТВЪРЖДАВАНЕ НА ИНСТИТУЦИЯТА ОБЩЕСТВЕН  
ПОСРЕДНИК ПО ВРЕМЕ НА ИКОНОМИЧЕСКА  
КРИЗА.....стр.**

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....стр.37**

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

# У В О Д

*Това е четвъртия Годишен доклад на обществения посредник на Община Батак пред местната власт. Както винаги до сега, и този Годишен доклад позволява да бъде представена работата на институцията в нейните аспекти и направления. Целта е не само да се ангажира най-непосредствено управленската воля на органите на властта с поставяните проблеми, а и създаването на обществен климат на респект към основните права на гражданите – икономически, социални, културни и пр.*

*В Годишния доклад за 2010г., са направени обобщени констатации и изводи, базирани не само върху проблемите, които хората са поставяли през годината, а и на натрупани факти и анализи, на очертали се процеси и тенденции през последните няколко месеца. Наред с това, както и до сега, Докладът прави работата на институцията достъпна за широката общественост, медии, длъжностни лица и колеги.*

*Този доклад бележи и една друга тенденция, която се вписва в развитието на Институция обществен посредник на национално ниво. Със свое Решение №361 от 30.03.2010 г., взето с Протокол №29, Общински съвет Батак, утвърди институцията за втори мандат. В контекста на реалността и трудностите пред които са изправени местните власти, Община Батак за пореден път показва политическа зрялост с утвърждаване на институцията на местно ниво. Така, тя отново се нарежда в редицата на първите общини в България, които "пишат" летописа на най-новата и демократична институция. Доказателство, че политиките, които се осъществяват са изцяло насочени към гражданите.*

*За Община Батак първоначалното предизвикателство да бъде част от изграждането на една нова институция, сега вече се превърна в още по-голяма отговорност – **да утвърди институцията в среда, в която всички системи – социална, икономическа и административна са в състояние на криза.** Така мисията на "омбудсманството" изиска още по-пълна отдаденост и преследва още по-големи цели - да следи за състоянието на*

човешките права и да дава своите препоръки в тази насока. Еволюция в статута на институцията, която издига авторитета и и гони европейски стандарти.

Отправната точка за препоръките на обществения посредник естествено са жалбите и сигналите, но вече и чувствителността и капацитета на институцията да анализира обществената среда от гледище на правата на гражданите.

**Така, основен акцент в работата на институцията през 2010 г. се превърна съблюдаването на човешките права и законните интереси на гражданите и превръщането им в център на политиките на общинско ниво.** Считам, че е от изключително значение за ситуация, като днешната, в която държавата изпитва сериозни и обективни трудности в резултат на икономическата криза.

10 ноември 2010г.

---

**Малина Димова**

Обществен посредник на Община Батак

## ВЪВЕДЕНИЕ

В своите Годишни доклади за 2007 и 2008 г. подчертавах изключителното значение на спазване и гарантиране правото на всеки гражданин на добро управление и добра администрация. През 2009 г. усилено се работеше за осмисляне съдържанието на идеята за добро управление, което включва доброто административно обслужване и спазването на закона. В началото на 2009 г. стъпките, предприети за популяризиране на принципите на добро управление сред местните власти в Община Батак, ясно показаха, че за да се въведат ефективно тези принципи беше нужно да бъдат дешифрирани и превърнати от теоретична концепция в конкретни мерки с ясни и измерими резултати. На това разбиране беше подчинена работата на институцията през 2009 г. - за насърчаване на доброто управление, в чиито контекст усилията бяха пренасочени и към проследяване на реализираните антикорупционни политики на общинско ниво като фундамент на доброто управление.

**През 2010 г., този акцент в работата продължи, разглеждайки доброто управление като механизъм за гарантиране на правата на човека по време на криза.**

В този контекст принципите на добро управление на общинско ниво придобиват особена важност, защото от една страна, допринасят за по-голяма ефективност, ефикасност и отчетност при управлението на ресурсите на общината. От друга страна, чрез прилагането им се подобрява отзивчивостта на местната власт към конкретните потребности на хората и ресурсите се пренасочат там, където са най-нужни. И в този смисъл, усилията на институцията бяха насочени в проследяване на политиките на местно ниво **в областите от местното самоуправление с повишен риск от нарушаване правата на човека.**

## **А К Ц Е Н Т И**

### **В ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯТ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА БАТАК ПРЕЗ 2010 г.**

#### **РАЗДЕЛ ПЪРВИ**

#### **ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ КАТО МЕХАНИЗЪМ ЗА ГАРАНТИРАНЕ ПРАВАТА НА ЧОВЕКА ПО ВРЕМЕ НА ИКОНОМИЧЕСКА КРИЗА през погледа на обществения посредник**

*В условията на тежка и задълбочаваща се икономическа криза и Община Батак неизбежно се изправя пред обективната необходимост да ограничава драстично бюджетните разходи, да прави съкращения в бюджетната сфера, да преформулира политики и управленски мерки. Целият въпрос е в мярата и критериите, по които това се прави. В този контекст, общественият посредник привлича вниманието на местната власт върху необходимостта да се търси и намира справедливия баланс между обективно необходимите бюджетни ограничения, наложени от икономическата рецесия и правата на гражданите. В едно демократично общество спазването на правата на гражданите не може да се поставя в зависимост от фискалните ограничения или от преобладаващите обществени нагласи. Човешките права са най-важното основание в името на което функционира системата на демократичните институции. Тяхното пълноценно зачитане обуславя степента на легитимност на държавното управление и законодателство от гледище на ценностите на съвременната правова държава. Тъкмо това е високата отговорност на органите на властта в съвременното демократично общество – да извеждат човешките права от полето на декларациите и формалното им нормативно закрепване, към превръщането им в трайна обществена практика и реалност.*

Подобни трудни управленски решения за съжаление имат отрицателен ефект и при определени обстоятелства негативните последици водят до напрежение и дават тласък на нетолерантност. Ето защо, общинските органи трябва да имат волята и капацитета да гарантират човешките права срещу социалните предразсъдъци, конфликти и противопоставяния и спазвайки принципите на добро управление да не допускат икономическата криза да прераста в криза на човешките права. В тази връзка, неведнъж съм подчертавала, че едно от най-важните условия, за да се постигат тези високи цели, е диалогът със самите граждани. Диалог, в чиято основа стои разбирането на местната власт за гражданите, като носители на права, а не като обекти на грижи. В тази връзка, е изработено предложение до кмета на община Батак, което в своята същност представлява **спразумение** за въвеждането в живота на община Батак на принципите и добрите практики на правото на всеки гражданин на добро управление и добра администрация./Приложение №1/

Изключително голяма е надеждата ми, че след обсъждане би се преминало към подписване на това споразумение, като се надявам мерките да се превърнат в част от менталитета и капацитета на администрацията. В противен случай, този акт би бил сведен до обикновена декларация и куха фразеология.



## **РАЗДЕЛ ВТОРИ**

### **ПОЛИТИКИТЕ НА МЕСТНО НИВО В ОБЛАСТИТЕ ОТ МЕСТНОТО САМОУПРАВЛЕНИЕ С ПОВИШЕН РИСК ОТ НАРУШАВАНЕ ПРАВАТА НА ЧОВЕКА**

*през погледа на обществения посредник*

#### **I. Местните власти и тяхната отговорност за спазване правата на човека.**

Поради своята близост до хората, местните власти са в най-добрата, но и в много отговорната позиция да гарантират спазването на правата, да анализират ситуацията и най-наболелите проблеми, както и да предприемат адекватни действия по решаването им. Почти всички измерения на местните политики са пряко или косвено свързани с човешките права. И за да гарантира спазването им, местната власт трябва добре да познава и зачита в своето институционално ежедневие правата, гарантирани от Конституцията и от европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи (ЕКЗПЧОС), както от международните и европейски правозащитни стандарти.

**Тук е мястото, с особена чувствителност да бъде отбелязана тревогата на обществения посредник от въздействието на икономическата криза върху правата на децата.** Тревогата е, че липсата на средства изключително много намалява възможностите за осъществяване на човешките права и най-вече на детските. Липсата на средства засяга децата по много по-различен начин от възрастните и се отразява не само на настоящото им развитие, но и в перспектива. Ето защо, считам, че е изключително важно **в общината ни да бъдат добре планирани, конкретни управленски мерки и да бъдат положени максимални усилия и ресурси за оказване на социална подкрепа на деца и семейства в криза. Защото "Правата на човека започват с правата на детето!"** и както казва Антъни Лейк /изпълнителен директор на УНИЦЕФ/ **"..аз вярвам, че можем да го направим – с политически**

**ангажимент, смислени стратегии, адекватни инвестиции и ангажиране на общността."**

С разбирането, че децата трябва да познават и отстояват своите права, а отговорност на родителите и на обществеността е да изискват и контролират действията на органите и институциите за реализиране на най-добрия интерес на децата, е разпространен в учебните заведения на общината ни Наръчник **"Правата на детето"**, който има за цел да запознае децата, младите хора, родителите и цялата ни общественост с детските права.

Отново ще припомня, че е огромна ролята на общините в създаването на обществена среда, основана на взаимна толерантност и уважение към човешкото достойнство. И в този смисъл, казаното от Елинор Рузвелт е по-точно и по-ясно от всичко, което бих препоръчала в тази насока: **"В местните общности, близо до дома...там хората търсят справедливост, равни възможности и еднакво достойнство. Ако тези права нямат значение там, то те нямат голямо значение, където и да е другаде."**

**II. Социалните услуги** - област от местното самоуправление с повишен риск от нарушаване правата на човека.

**"Историята на Европа свидетелства как икономическата депресия може да доведе до разрастване на социалната изолация, социалното изключване и дори преследване. Във времена на криза имигрантите, малцинствата и другите уязвими групи често стават изкупителна жертва на популистки политици и медии."** Това общо европейско разбиране, отразено в съвместната позиция от март 2009 г. на трите най-авторитетни международни правозащитни институции в Европа – Агенцията за основните права на Европейския съюз, Бюрото за демократични институции и човешки права на ОССЕ и Европейската комисия срещу расизма и нетолерантността, и загрижеността на омбудсманската гилдия, провокира желанието ми за проследяването на политиките на местно ниво в областите от местното самоуправление с повишен риск от нарушаване правата на човека.

**Социалните услуги** 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. Те са

специфична група от публичните услуги, които се предоставят от общините. Тази възможност се създаде с процеса на децентрализацията на социалните услуги, който има за цел да създаде органична връзка между интересите и потребностите на местната общност и управленските приоритети и политики на общината в сферата на социалната политика. Понастоящем на общините са възложени нови отговорности, които ги определят като основен фактор за развитието и управлението на социалните услуги. Това е огромна възможност, но и голяма отговорност. По тази причина, общественият посредник внимателно следи как общината ни планира и предлага социални услуги и как допринася за интеграцията на уязвимите групи в различните области.

**Изводите**, които могат да се направят са следните:

1. Социалните услуги в община Батак се разглеждат като материя, пряко засягаща правата на човека;
2. Местните власти познават добре проблемите и потребностите на хората, които носят различия сред местното население и отварят управлението си към гражданите и гражданските структури, да работят в партньорство и търсят диалог с тях.
3. Търсят се възможности за работа по проекти, които в максимална степен отчитат индивидуалните потребности на хората и предоставяните услуги са най-близо до естествената им среда.

Изхождайки от направените изводи и въз основа на анализа от своята дейност през 2010 г., мога да очертая следните положителни **тенденции**:

1. Ефективността на управление на услугите и търсенето на положителни резултати е идентифицирано от общината като нейна отговорност и задължение.
2. Направен е Анализ и оценка на потребностите на гражданите от социални услуги, който оформя социалния профил на общината. В процес на изготвяне е "Стратегия за развитие на социалните услуги в Община Батак за периода 2010 – 2015 година"
3. Търсят се възможности, за предоставяне на социални услуги извън делегираните от държавата.

От всичко казано до тук е видно, че за Община Батак, приоритетите при формиране на бюджетната политика в условията на криза, **са именно социалните права на гражданите,**

**подпомагането и социалната защита на уязвимите групи в обществото.** И за да бъде гарантирано в максимална степен успешното реализиране на социалната политика е препоръчително да се въведе механизъм за гражданско участие и контрол., т.е. да бъде създаден обществен съвет за социални дейности с участието на представители на уязвимите групи:

- да се приеме правилник за работата на съвета, в който да се уредят целите, задачите и дейността му и механизмите за осъществяване на обществен контрол върху социалните политики;
  - да се въведе ред за отчетност на съвета пред гражданите за цялостната му дейността, за взетите решения и работата по тяхното изпълнение;
  - информацията за състава, целите и дейностите на Обществения съвет да се постави на подходящо и достъпно място за гражданите.
- и още:

2.Общината да създаде и поддържа публичен регистър на предлаганите социални услуги и на доставчиците на услуги.

3.Да се открие информационен център за социалните услуги и стандартите в общината, в който гражданите да получават пълна информация за социалните услуги и стандарти, както и да бъдат консултирани и за правата им като потребители на социални услуги.

4.Във общината, както и в информационния център, да бъде изложен списък със социалните услуги, които се предоставят на територията.

5.Да се издават периодично информационни материали за населението, в които да се посочва и информация за процеса на оценка на потребностите.

6.Добра практика е да се организират информационни дни, посветени на социалните услуги, които дават възможност да се мобилизира потенциала и ресурса на общината, доставчиците на социални услуги, медиите и гражданите, като се популяризират предлаганите услуги, както и приетите общински документи в тази сфера.

7.Да се провеждат допитвания и анкети сред гражданите за нивото на социалните услуги, като корекционен механизъм за подобряване на работата.

### **III. ПРАВО НА ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ** област от местното самоуправление с повишен риск от нарушаване правата на човека.

Поставям акцент, с разбирането, че е изключително необходимо да си припомним. В Хартата за основните права на Европейския съюз, която е част от Лисабонския договор, изрично е уредено правото на добро управление и **добра администрация, а именно:**

- Всеки човек има право неговият случай да бъде разгледан от органите на Властта, без партийна намеса, в съответствие с нормативната уредба и в рамките на разумен срок. Както се знае, това право включва по-специално: правото на всеки човек да бъде изслушан, преди спрямо него да бъдат предприети неизгодни за него индивидуални мерки; правото на всеки човек на достъп до засягащи го документи при запазване на легитимни интереси на поверителност като професионална и служебна тайна; задължение на администрацията да обосновава решенията си.

И в тази връзка беше изключително важно, на базата на наблюдения да бъдат направени изводи, относно административното обслужване в общината, което доведе до следната констатация:

**Съществува тенденция за непрекъснато подобряване на нормативната регулация във връзка с административното обслужване. Работните места в ОБЦ за УИГ са свързани в единна информационна мрежа на общинската администрация. Внедрени са програмните продукти и чрез организация за документооборота се осъществява връзка с функционалните звена, където е същинското извършване на услугите по служебен ред.**

Въпреки, обаче добрите намерения в посока добро административно обслужване проблеми по различни причини съществуват. Извод, който се налага от внесените в приемната на общественения посредник сигнали през изминалата 2010 година. **Ето защо, считам за необходимо:**

1. Да бъдат разработени иновативни области, като укрепване на обратната връзка от потребителите на административни услуги, приложението на публично-частните партньорства в сферата на публичните услуги и изследването на удовлетвореността на потребителите.

2. Изхождайки от факта, че качеството на административното обслужване зависи в значителна степен от информацията, която се предоставя за услугите, както и от средствата за достъп до услугите,

наред с публикуваните на интернет – страницата на общината информации и информационното табло е добре да бъдат използвани и други форми и канали за достъп до услугите. **Една от препоръките на общественият посредник на Община Батак в тази насока и през 2009 г. беше свързана с изработването на брошури, в които подробно да бъдат описани и да включват - пълното наименование на административната услуга, необходимите документи, дължимата такса/при наличие на такава/ и сроковете за извършване на дейността. Все в същата посока беше и препоръката, относно Хартата на клиента - да бъде изработена и на хартиен носител, за да стане по-лесно достъпна за четене от всеки гражданин на общината.**

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

4. Издаваните от общината административни актове да бъдат мотивирани като гаранция за упражняване правото на защита на гражданите; да съдържат указания за начина и срока за изпълнение и органа по изпълнението в интерес на адресата на акта и на самия орган по изпълнението.

**IV. Традицията на почтеност и толерантност в обществения живот, етичност на средата – област, с повишен риск от нарушаване правата на човека.**

В контекста на мотото на Годишния доклад изпитвам необходимост да споделя, че акцент в работата на институцията през изминалата година беше и насърчаването на толерантността и

*усилията за пресичане употребата на "езика на омразата" в публичното пространство, съгласно изискванията на Препоръка №20 от 1997 г. от Комитета на министрите до страните членки на ЕС. Прилагането на добро управление изискваше и от обществения посредник да свежда и "превежда" на обикновен и разбираем език процедурите, правилата и решенията на местната власт. Направени са общи изводи, лежащи на спазването на почтеността, представляваща ръководен принцип за управляващите в усилията им да предоставят на обществото услугите, които то има право да получи.*

*Утвърждаването и поддържането на почтеност в обществения живот включват редица елементи - законодателство, подзаконовни нормативни актове и кодекси за поведение. Посочените елементи, взети заедно, утвърждават и насърчават една традиция на почтеност в обществения живот и етичност на средата. Климатът на почтеност, обаче зависи и от гражданското общество, което на този етап на развитие идентифицира определени дефицити по отношение на своята легитимност и стандарти и има своите проблеми с кредита на доверие.*

*Ето защо е от особено значение да се имат предвид няколко ключови момента:*

*1. етичната среда трябва да е всеобщо притежание; тя следва да се налага, адаптира и прилага еднакво и последователно в рамките на целия публичен сектор;*

*2. етичната среда трябва да бъде самоподдържаща се и интегрирана; ако тя има потенциално слаби места, трябва да бъдат използвани нови средства за реализиране на отчетността или съществуващите средства да бъдат осъвременени и подсилени с цел отстраняване на слабостите;*

*3. етичната среда изисква воля и лидерство за внушаване на увереност и доверие, но не винаги политиците трябва са единствените, които носят отговорност за нейното създаване и налагане;*

*4. етичната среда зависи от промените на микроиво /детайлите на реформата/, за да се справи с евентуални нежелани последствия -недопустимо е, нарушена етична среда да доведе до слабости в*

*ръководството по отношение на стандартите на поведение или неспазване на процедури, управленско безразличие или невежество; небрежност в работните практики, липсващи практики на контрол и т.н.*

*Вярвам, че тази философия в отношенията би допринесла в намаляване на риска от нарушаване на права и би гарантирала тяхното върховенство.*



## **РАЗДЕЛ ТРЕТИ**

### **РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ, КОНСУЛТАЦИИ И ЗАБЕЛЯЗАНИ ТЕНДЕНЦИИ**

#### **Приемна на общественият посредник на община Батак**

И през 2010г., като цялостна перспектива, се запазват характеристиките на работата в приемната на обществения посредник, отбелязани в предходни периодични и годишни доклади. Изпълнявайки ролята на фронт-офис, където гражданите и юридическите лица излагат своите проблеми, жалби и сигнали относно дейността на органите на местно самоуправление и администрация, общественият посредник разгръща дейността си, като извършва проверки, издава становища и препоръки, чрез които се стреми да обезпечи в най-голяма степен правата и законните интереси на гражданите.

Водещо начало при изготвянето на становищата, предложенията и препоръките на обществения посредник, както и до сега е съблюдаването на правата гражданите за съжаление вече във среда, в която всички системи – социална, икономическа, административна са в състояние на криза. И в този смисъл, недопустимо е икономическата криза да прерасне в криза на човешките права.

#### **Обща статистика на постъпилите жалби и сигнали**

През 2010 г. са приети, изслушани и консултирани 385 граждани и представители на юридически лица. Заведени са 41 преписки, от които са приключени 35. Продължава работата по 12 случая, като проблемите за тяхното решаване произлизат от забавена или неефикасна (не се отговаря по същество или не се съдържа цялата изисквана информация) кореспонденция от страна на администрацията, нормативно допустим субективизъм при вземането на решение, недостатъчна сила и/или обхват на правомощията на общинската администрация, изчакване за приемане и/или промяна на съответна нормативна уредба.

Нерешени са 61 сигнала от които, 13 са извън правомощията на обществения посредник, 20 – неоснователни, а по 7 работата продължава.

Направените 189 консултации, които засягат различни сфери, което говори, че институцията обществен посредник утвърждава своето място в обществения живот и е полезна за гражданите.

За всички сигнали са изследвани законови и подзаконови актове, съдебна и административна практика, извършвани са проверки по документи и/или на място, изискани са становища. В по-голямата си част сигналите отново са със сложна фактологическа и правна същност, като характера им засяга няколко сфери. Разпределението е представено подробно в **Приложението №2**.

При изготвяне на анализа на постъпилите сигнали в края на годината се запазила част от отчетените в шестмесечния доклад **констатации:**

**1. Казуси, възникнали след пряк контакт на гражданите с администрацията и/или определени длъжностни лица остават водещи и са подадени предимно устно, като техният брой е значително по-голям в сравнение с писмено подадените сигнали. /Приложение №2/. Използваният и през 2010 г. метод за алтернативно решаване на спорове, отново даде добри и бързи резултати.**

**2. Гражданите, потърсили съдействието на обществения посредник за консултация отново е голям. Изключително важен аспект в работата, защото подпомагайки гражданите в разясняване на техните права, косвено се подпомагат гражданите в отстояването на тези права пред съответните органи. Консултациите засягат различни сфери на обществения живот - по Закон за собствеността /ЗС/, Закон за собствеността и ползването на земеделски земи /ЗСПЗЗ/, Правилник за прилагането на ЗСПЗЗ, Закон за социалното подпомагане – ЗСП, Правилник за прилагането на ЗСП, Закон за устройство на територията и др. Естествено, във всички тези случаи е търсена компетентната намеса на експерти в различните области.**

Като обща статистика се оказва, че най-многобройни са сигналите, свързани с обществените услуги и други институции, като приоритетни са засягащите НАП, НОЙ, ТЕЛК, образователна сфера, Вик”.

В голяма част от постъпилите сигнали за административно обслужване се повтарят проблеми от изминали периоди – отказ от

администриране /единични, при които исканията на гражданите са незаконосъобразни/; неспазване и необосновано удължаване на времето за отговор на заявленията и сигналите на гражданите. В тази връзка през последните месеци се наблюдава положителна промяна във философията на общуване на дл.. лица и гражданите като цяло.

Във връзка с непрекъснато нарастващите очаквания на гражданите, въпросът с публичността на организационните и вътрешно-административни документи, регламентиращи правомощията на администрацията, взаимодействието между звената, методите за атестиране на служителите, измерването на удовлетвореността на потребителите и т.н. е редно да бъде отбелязан факта, че въпросните политики се превръщат както в елемент на самооценка на ежедневните практически действия на всеки служител, така и в критерии за оценка от страна на ръководните служители.

В смисъла на гореизложеното се надявам институцията на обществения посредник да е била полезна и за самата администрация, защото както и преди, така и сега бих подчертала, че администрацията и институция обществен посредник са партньори, които **имат една и съща цел** и тази цел представлява предоставяне на административни и технически услуги, които отговарят на определени стандарти и повишават удовлетвореността на гражданите.

Общинските органи все повече осъзнават дейността на институцията като посредник при решаване на спорове и проблеми на гражданите, а също така и значението на гражданския контрол за преодоляване на лошите административни практики, подобряване на административните услуги и преодоляване на негативни явления в отношенията между гражданите и администрацията.- възприемат се аргументи за възможни решения по поставени въпроси, полагат се усилия за позитивен изход от възникнали конфликти с граждани .

С удовлетворение е необходимо да се отбележи също, че в случаи при които е установено, че органите са действали в съответствие с нормативната уредба, но е констатирано нарушение на права, е проявявано разбиране за преодоляване на пречките и проблема е получил разрешение.

Отново е голям дялът на **сигналите, които изискват помощ в процеса на развитие на административната процедура**, в етапа на решаване на проблема от административния орган, при които гражданите се нуждаят от указване на възможния

подход за законосъобразно решаване и стъпките, които следва да предприемат, за да защитят своите права пред администрацията или пред звена, предоставящи обществени услуги. Продължават да постъпват **сигнали, които са със сложна фактическа и правна страна**, изискващи задълбочена проверка, преглед на нормативната база и консултация с експерт, 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. Забелязва се тенденцията, че с всяка изминала година се увеличават случаите, 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.

И през 2010 г., възможността, да бъдат подавани и по телефона сигнали се оказа изключително необходима за хора, които не могат да напускат домовете си поради здравословното си състояние, страдат от някакви увреждания или имат други основателни причини, които не им позволяват да подадат писмена жалба. Продължи практиката да бъде осъществяван контакт с възрастни граждани и при лични посещения в домовете, което не веднъж съм казвала, че издига авторитета на институцията точно в смисъла на нейната философия.

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

- ▶ Обществени услуги и други институции /114 – 29,6%/
- ▶ Административно обслужване /77 – 20%/
- ▶ Социални дейности /56 – 14,5%/
- ▶ Местна власт /35– 9,1%/
- ▶ Екология /10 – 2,6%/
- ▶ Териториално и селищно устройство /9 – 2,3%/
- ▶ Благоустройство /8 – 2,1%/

### ***Жалби и сигнали според етапа на проверката***

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

#### ***▣ Жалби и сигнали, по които проверката е приключила - 189***

*- / информация за случаите, когато намесата на обществения посредник е имала резултат – 135 /68,9%/*

*- / информация за случаите, когато намесата е останала без резултат – 61/ 31,1%/*

#### ***▣ Жалби и сигнали, по които не са заведени преписки, поради липса на законово основание за разглеждане – 20 /10,2%/ .***

***▣ Жалби и сигнали в процес на проверка – 19 /4,4%/***

### ***Жалби и сигнали по категории на нарушенията***

#### ***▶ Обществени услуги и други институции /69-35,2%/***

- образование 10,1%*
- Вик 13%*
- сметосъбиране и сметоизвозване 23,1%*
- снегопочистване 8,7%*
- енергоразпределение 2,9%*
- БТК, М Тел, Интернет услуги 4,3%*
- Бюро по труда 2,9%*
- ОС "ЗГ" 8,7%*
- НАП, НОЙ, ТЕЛК 14,5%*

▫ ИА "Главна инспекция по труда" 5,8%

▶ **Административно обслужване /25- 12,8%/**

▶ **Социални дейности /29– 14,8%/**

▶ **Благоустройство /8– 4.1%/**

▶ **Екология /10 – 5.1%/**

▶ **Териториално и селищно устройство /9– 4.6%/**

▶ **Местна власт /4 – 2%/**

### *Кратка характеристика*

#### **◆ АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Сигналите, отнасящи се до административното обслужване, са като "по традиция" основно срещу мълчаливи откази или непроизнасяне в срок. Ще припомня, че в изброените хипотези е възможно обжалване по съдебен ред, което категорично не се възприема от гражданите като възможност за защита на техните права и законни интереси, предвид разхода на време и средства. Ето защо, в случаи на мълчалив отказ се настоява за изрично произнасяне от административните органи. Практиката до момента сочи, че след такава намеса се постига нужния резултат. **В последните няколко месеца се наблюдава положителна тенденция – не е налице "рефлекса" на администрацията да предпочита спорът да бъде решен от горестоящия орган или съда.** Тази констатация налага извода за осъзнаване на отговорността, произтичаща от професионалните компетентности на длъжностните лица и поемане на персонална отговорност в създадена ситуация.

Като положителен резултат е необходимо да бъдат опоменати и факти, които до средата на 2010 г. определено будеха тревога – **липсват случаи:**

**- на отказ за предоставяне на административна услуга;**

**- неучтиво отношение на длъжностни лица , предоставящи административни услуги;**

**Създадената организация на работа, относно осъществяваният административен одит, чрез който се набира, анализира и отчита информацията за извършваните административни услуги, отказите за предоставянето на такива и издадените административни актове дава добра възможност за извеждане на препоръки за подобряване качеството на административното обслужване и развитието на административния капацитет.**

**Продължава търсенето от гражданите на консултации, относно правомощията и отговорностите на административни органи, с оглед възможността да насочат към тях своите искания. В тази връзка препоръката на обществения посредник е следната:**

**Издаваните от общината административни актове да бъдат мотивирани като гаранция за упражняване правото на защита на гражданите; да съдържат указания за начина и срока за изпълнение и органа по изпълнението в интерес на адресата на акта и на самия орган по изпълнението.**

**Тук е мястото да припомним, че В Хартата за основните права на Европейския съюз, която е част от Лисабонския договор, изрично е уредено правото на добро управление и добра администрация, а именно: "всеки човек има право неговият случай да бъде разгледан от органите на властта, без партийна намеса, в съответствие с нормативната уредба и в рамките на разумен срок." Както се знае, това право включва по-специално:**

- правото на всеки човек да бъде изслушан, преди спрямо него да бъдат предприети неизгодни за него индивидуални мерки;**
- правото на всеки човек на достъп до засягащи го документи при запазване на легитимни интереси на доверителност като професионална и служебна тайна;**
- задължението на администрацията да обосновава решенията си.**

**От изключително значение за обществения посредник през изминалия период беше констатацията направена в следствие на наблюдение при въвеждане антикризисните мерки в общината ни. Важно е да бъде отбелязан факта, че не се наблюдава**

**погазване правата на гражданите с въвеждане на допълнителни механизми за по-бързата събираемост на дължимите от гражданите местни данъци и такси, освен законосъобразните.**

*/ В някои общини е въведена неформална практика, съгласно която административна услуга се предоставя, едва когато гражданите заплатят дължимите от тях местни данъци и такси. При това без оглед на вида на административната услуга, която гражданите искат от общинската администрация. Така се стига до парадокс - на граждани, които имат нужда от едно удостоверение и изразяват готовността си веднага да заплатят цената на услугата, тя да им бъде отказвана с мотив, че дължат на общината местни данъци и такси. Ако в някои общини практиката да плащаш дължимите данъци и такси и тогава да получаващ услуга е неформална, то в други общини има норми в местните наредби, които по недвусмислен начин забраняват на гражданите да се възползват от законови права, ако дължат за преходни години местни данъци и такси: гражданите, които не ползват имотите си през годината не се освобождават от заплащане на таксата за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, ако имат задължения за местни данъци и такса за битови отпадъци за преходни години и т.н./*

*Тези примери показват неразбиране на законовия принцип за освобождаване от заплащане на такса за услуга, която не се ползва. Обвързването с други условия, като тези за заплащане на други дължими за преходен и/ или текущ период плащания е в противоречие със закона и грубо погазване на принципите на добро Управление.*

*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. Въпреки това продължават сигналите за недостатъчна информация. Ето защо е необходимо **да бъдат намерени подходящите форми за информирание на гражданите, относно възможностите, които предоставя Закона за достъп до обществена информация.***

*На база на направените наблюдения и анализи, отчитайки направеното с оглед по-доброто и качествено обслужване на потребителите на административни услуги продължавам да твърдя, че **в малките населени места е необходимо 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.**

#### **◆ СОЦИАЛНИ ДЕЙНОСТИ**

Неизбежно е когато се заговори за социални дейности да не се припомнят най-важните направления в социалната политика на Европейския съюз и на държавите-членки. А те са свързани с повишаване на жизнения стандарт, подобряване на условията на труд, постигане на социална сигурност и на равнопоставеност. Социалният модел на Европейския съюз е модел на развити държави, които споделят общи ценности, като правата на човека, демокрацията и солидарността, и обвързване на икономическото развитие, социалната справедливост, социалната кохезия и опазването на околната среда. Защо тогава социалните проблеми в България се характеризират с изключителна острота и висока чувствителност? Отговорът е в адекватното управление 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, създаване на обществена нетърпимост към нарушенията на социални права на гражданите.

#### **Обществено осигуряване и обезщетения**

Оплакванията на гражданите са свързани основно с:

- невнесени осигурителни вноски от работодател;
- проблеми възникнали при възстановяване, спиране или прекратяване на парични обезщетения за безработица или отглеждане на малко дете;
- неизплащане на обезщетение при временна неработоспособност;
- издаването на удостоверения за трудов и/или осигурителен стаж и доход;

*-невъзможност за откриване на местонахождението на архиви на ликвидирани предприятия*

*В областта на пенсионното осигуряване оплакванията на гражданите са предимно във връзка с:*

- ниските размери на пенсиите;*
- категоризирането на труда;*
- преизчисляването на пенсиите;*
- ограничението на получаваните пенсии до приетия максимален размер;*

### **Социално подпомагане**

*Сигналите на гражданите са свързани основно с:*

*-целевите помощи за отопление, които се предоставят по реда на Наредба № РД-07-5 от 16 май 2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление на Министерството на труда и социалната политика и най-вече относно:*

*-увеличаването през 2008 г. на границата за достъп до този вид подпомагане за всички категории лица;*

*-определената крайна дата за подаване на молбата-декларация за отпускане на помощта - 31.10.2010г./1 месец по-малко от 2009 г./*

*-ограничаване на достъпа до целеви помощи заради дългото забавяне решението на ТЕЛК;*

*-отказ за отпускане на целева помощ за отопление заради пътуване извън страната пред изминалите 12 месеца;*

*-въведеното изискване да не се отпускат месечни социални помощи на лица, които са пътували зад граница на собствени разноски през последните 12 месеца.*

*-отказ за отпускане с въведеното ограничение в чл.10, ал.1, т.6,6а от ППЗСП - /ДВ. бр.52 от 9.07.2010 г./*

*-откази за отпускане на еднократна социална помощ.*

*Много често гражданите се обръщат към обществения посредник, когато е изчерпана административната процедура по обжалване на административните актове при отказ за отпускане на даден вид помощ. В тези случаи, когато се констатира остра необходимост от социална подкрепа, се препоръчва да бъдат потърсени и други възможности, в това число консултация на гражданите или извършване на нова социална оценка. Констатира се също, че много от хората не познават правата си и условията, при които се извършва социалното подпомагане, което налага*

подробно обяснение от страна на посредника или социалният работник.

Социалните 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.

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.

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. В тази връзка, както и до сега са провеждани разговори и с ръководството на общината и във всеки един случай е търсена възможност, която да запълни празнотата в законовата уредба, според, която практически не се позволява на голяма част от нуждаещите се граждани да се възползват от възможностите за подпомагане.

Продължи да съществува установения във времето конструктивен диалог с длъжностните лица от Дирекция "Социално подпомагане" – Батак, който е от полза при проучване на сигналите.

### **Трудови права и заетост**

Сигналите на гражданите са свързани основно с:

- неизплатени възнаграждения и обезщетения при прекратяване на трудови договори и служебни правоотношения;

- трудови спорове възникнали при прекратяване на трудов договор или спорове след прекратено служебно правоотношение;
- трудови права и възможности за защитата им;
- трудова заетост и квалификация на безработни;
- неизплатени трудови възнаграждения при работа без сключен трудов договор;
- забава на насрочване на съдебни производства по трудови дела;

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 казуси с експерти.

И през 2010 г. продължи интереса към учителския пенсионен фонд и по-ранното пенсиониране на работещите в сферата на образованието, продиктувано от промените, които настъпиха след въвеждането на делегираните бюджети и всеобхватния демографски срив.

Изключителен интерес предизвика сигнал, който не е от жител на Община Батак. Казусът заслужава внимание. Става въпрос за нарушени трудови и осигурителни права на работник, чиито работодател е напуснал територията на РБългария. В този случай работникът е попаднал в един изключително "омагьосан кръг". Какви са последиците:

- неизплатени трудови възнаграждения;
- невнесени осигурителни вноски
- непрекратени трудови правоотношения;
- неоформени документи за трудов и/или осигурителен стаж.

В следствие на това, работникът не може:

- да започне работа при друг работодател, като сключи трудов договор при условията на 8-часов работен ден;
- да се регистрира в бюро по труда и да получава обезщетение за безработица;
- да прекрати трудовият договор – няма работодател;
- да упражни правото си на лична пенсия за осигурителен стаж и възраст.

/Съгласно Кодекса за социално осигуряване, пенсията се отпуска от датата на прекратяване на осигуряването./

- да е с непрекъснати здравноосигурителни права, като по този начин се налага да заплаща оказаната му медицинска помощ.

Анализът на българското трудово и осигурително законодателство показва, че решаването на такива проблеми не е нормативно уредено. Не е предвидена възможност за служебно оформяне и изготвяне на документи по трудовото правоотношение и документи, удостоверяващи трудов и/или осигурителен стаж. Констатира се, че едва в началото на 2010 г. е създадена работна група, която да предложи своевременни законодателни промени, които да предвидят механизми, уреждащи статутът на работници и служители с нарушени трудови и осигурителни права от некоректен работодател.

#### ◆ПРОБЛЕМИ НА СОБСТВЕНОСТТА

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

#### **Устройство на територията и незаконно строителство**

Изключително чувствителна е темата по проблемите на устройството на територията и собствеността от гледище на изискванията и критериите, установени с актовете на Съвета на Европа и Европейския съюз. Тези изисквания и критерии са императив за доброто управление в тази комплексна и важна за начина, по който живее и отделия гражданин, и цялото общество, сфера. Както е известно "Европейската харта за устройство на територията" (приета в Торемолинос, Испания през 1983 г. от Конференцията на министрите, отговарящи за устройството на територията (CEMAT) подчертава, че: „Устройството на територията представлява важен инструмент за развитието на обществото .Чрез него може да се постигне по-добро организиране на пространството, взаимнообвързка между дейностите, защита на околната среда, намаляване на регионалните различия и подобряване на качеството на живота“. Друг важен документ са "Ръководните принципи за устойчиво териториално развитие на европейския континент", приети през 2000 г. от Европейската конференция на министрите, отговарящи за териториалното устройство (CEMAT), към Съвета на Европа, придават стойност на териториалното измерение на правата на човека и демокрацията. Целта е чрез тях да се идентифицират териториалноустройствените мерки, посредством които населението

на всички държави - членки на Съвета на Европа ще съумее да постигне един по-приемлив стандарт на живот. Посочени са десет принципа на устройствената политика за устойчиво териториално развитие на Европейския континент. Една от целите на Съвета на Европа е засилването на местната и регионалната демокрация в Европа, а то от своя страна минава през по-добре балансираното териториално развитие. Препоръчва се на националните и регионалните власти да използват "Ръководните принципи" и да ги прилагат по подходящ начин в националните и международните териториално - устройствени проекти. Предвижда се: • насърчаване на балансирано социално-икономическо развитие на регионите и намаляване стремежа към миграция на големи разстояния; насърчаване на качествено развитие на територията и подобряване качеството на живот; създаването на дългосрочна финансова ефективност чрез съответното териториално устройствено планиране; • координация на секторните политики със значими въздействия върху територията." С оглед постигане на устойчиво развитие в градовете и урбанизираните зони следва да се имат предвид и предложените Устройствови мерки, свързани с някои специфични градски зони, а именно: контрол върху пространственото разширяване на градовете; ограничаване на тенденциите към су-бурбанизация при определянето на терени за строителство в градовете; предоставяне на строителни парцели, които са разположени между селищата; използване на техники на строителство, които икономисват терени; предоставяне на строителни терени в близост до кръстопътища и гари; политика на развитие на централните градски квартали; повишаване на жизнения стандарт в градските зони, включително и чрез запазване на съществуващи и създаване на нови зелени площи и екосистеми.

С Лисабонския договор (чл. 174) беше потвърдена политиката за териториално сближаване, като е посочено по-специално, че Европейският съюз има за цел намаляването на неравенството между нивата на развитие на различните региони и изостаналостта на най-необлагодетелстваните от тях. Измежду тези региони специално внимание се обръща на селските райони, на районите, засегнати от индустриалния преход и други.

През 2010 г. гражданите от община Батак подават сигнали и търсят консултации по случаи, свързани основно с устройствените планове на населените места и изменението им, незаконно

строителство, възстановяване на собствеността върху земеделски земи и земи и гори от горския фонд и други проблеми. Опитът показва, че сигналите, свързани с устройство на територията и проблеми на собствеността, се отличават с фактическа и правна сложност и изискват многостранно проучване на документация, процедури, както и конкретни действия или бездействия на органите, контролиращи този сектор.

Общите устройствени планове и подробните устройствени планове имат важно значение за развитието на територията. Категорично застъпвам позицията, че при приемането им е необходимо да се прилага принципът на легитимните очаквания и на пред видимостта в действията на административните органи. Този принцип изисква администрацията, когато упражнява оперативна самостоятелност, да бъде открита, последователна и предвидима в действията си, за да отговарят нейните актове на очакванията на гражданите.

Анализирайки фактите е **препоръчително**: да се обръща особено внимание на процедурите по обявяване и съобщаване на заинтересуваните лица при съгласуването и одобряването на устройствени схеми и планове и техните изменения. Издаваните актове следва да бъдат законосъобразни, като евентуалните нарушения се отстраняват своевременно от самата администрация. Именно това е смисълът на възраженията до административните органи по реда на ЗУТ при т.н. първо съобщаване – да се отстранят допуснатите нарушения. С оглед на окончателното изработване на проекта и издаването на законосъобразен индивидуален административен акт, чиито адресати са собственици и носители на вещни права, както и предвид обхвата на проекта, постъпилите възражения след повторното обявяване на плана да бъдат разгледани и обсъдени в цялост, а не формално като основателните от тях се уважат.

Сигналите на гражданите за незаконно строителство основно са свързани с:

- неизвършване на проверки от контролните органи по строителство по сигнали срещу незаконни строежи;
- бавни и формални проверки;
- отказ на контролните органи да предприемат мерки при констатирано незаконно строителство, което се отнася най-вече до регионалният орган на Дирекцията за национален строителен контрол. Важно е да се отбележи, че в такива случаи правата на гражданите не са защитени предвид обстоятелството, че тези откази

*не подлежат на административен и съдебен контрол.*

*Съгласно ЗУТ административен контрол по строителството се упражнява от органите на ДНСК и от кметовете на общините. Налице е дуализъм във функциите на ДНСК и общинските администрации, което води до прехвърляне на отговорността и неефективност на проверките. Зачестяват случаи на незаконно строителство поради несъответствие с действащи подробни устройствени планове, за които обаче има надлежно издадени от общината строителни книжа.*

*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 продължава да 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.*

### ***Възстановяване на собствеността върху земеделски земи***

*И през 2010 г. продължават да постъпват много сигнали на граждани относно възстановяването на собствеността върху земи и гори. Най-често това са протести за неизпълнени съдебни решения, обезщетяване на собственици, чиито имоти са с признато право на собственост, но върху тях са проведени мероприятия; възстановяване на собственост по реда и условията на ЗСПЗЗ в урбанизираните територии; възстановяване, съответно придобиване право на собственост в територии по § 4 от Преходни и заключителни разпоредби на ЗСПЗЗ; земите, на собственици, популярни като "земи по чл. 19 от ЗСПЗЗ".*



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

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

#### ***ДРУГИ ПРОБЛЕМИ, СВЪРЗАНИ СЪС СОБСТВЕНОСТТА НА ГРАЖДАНИТЕ***

*Сигналите на гражданите са във връзка с:*

- гражданскоправни спорове за собственост;*
- спорове за граници на имоти, сервитути;*
- срещу съдебни решения.*

*В тези случаи се касае за гражданско правни отношения, които са извън правомощията на институцията и на гражданите се дават препоръки за начините, по които да търсят защита на правата си. Неприятна в обществено отношение е тенденцията, между съседски спорове да се поставят пред администрацията и обществения посредник за арбитраж, което показва че в обществото ресурсите за междуличностна толерантност и желание за взаимен компромис са изчерпани.*

#### ***◆ЗВЕНАТА, ПРЕДОСТАВЯЩИ ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ***

*Защитата на правата на всеки гражданин като потребител е изрична конституционна повеля (чл. 19, ал. 2 от Конституцията). Потребителските права и тяхното ефикасно гарантиране са изведени на преден план и в политиките на Европейския съюз. Анализът на сигналите показва недвусмислено, че все още не са преодолените стари стереотипи и лоша инерция както в отношението на държавните органи, които пряко контролират или регулират дейността на тези дружества -/електроснабдителни, мобилни, интернет комуникации и др. обществени услуги/, така и в отношението на самите дружества към потребителите на техните услуги. Не е преодоляно високомерното пренебрежение към отделния човек и неоправданото чувство за вседозволеност, породено от монополното положение, което имат някои от доставчиците на обществени услуги. Всичко това води до обществено напрежение и недоволство. Вярно е, че в България са*

създадени законови механизми и органи за контрол, но това никак не е достатъчно за гарантиране на правата на потребителите, които често не се съблюдают в необходимата степен или направо са нарушават. Укрепването на мерките за защита на потребителите изисква не толкова и не само законодателни промени, колкото по-добро прилагане на действащото законодателство.

Всеобща истина е, че пазарните механизми сами по себе си не могат изцяло да гарантират най-добрия интерес на хората. Както се подчертава и от Европейската комисия :„ако пазарните сили не отговарят на общия икономически интерес на обществото, правителствата имат правото, а понякога и задължението, да се намесят. Затова на държавите членки се предоставя правото да наложат задълженията за обществени услуги на предприятията, когато е необходимо. Държавите са свободни да определят подробностите, доколкото тези задължения имат за цел да отговорят на общите европейски цели и да отговаря на принципите, изложени в директивите”.

В сравнение с предходната година значително е нарастването на оплакванията, свързани с електроснабдяването:

- неправилно начисляване на задълженията за консумирана електрическа енергия
- завишени сметки;
- некачествено електрозахранване;
- прекъсване на електроснабдяването ,поради неплатени сметки;
- непредоставяне на фактури за консумираната електрическа енергия;
- съмнение в точността на електромера.

Като характерно за 2010г. може да се определи нарастването на оплакванията срещу мобилните оператори за проблеми и трудности, с които потребителите на мобилни и интернет услуги се сблъскват, встъпвайки в договорни отношения с Vivacom, M-Tel и Globul и най-вече реалната невъзможност за прекратяване на срочните договори.

- некачествено предоставяне на интернет услуга;
- некачествено предоставяне на телефонна услуга;
- липса на мобилно покритие;
- неоснователно начислени суми;
- искане на съдействие за прекратяване на автоматично подновен срочен договор без заплащане на неустойки.

Потребителите изразяват недоволство от заложеното в индивидуалните договори условие, според което, ако не е подадено

*в срок писмено предизвестие за прекратяване на срочен договор, последният се подновява автоматично за една година. В случай на предсрочно прекратяване на подновения договор от страна на абоната компаниите са предвидили заплащането на неустойка в размера, предвиден при прекратяване на първоначалния срок – месечните такси до края на действието на договора. По този начин, в по-голямата си част, потребителите са изправени пред невъзможността да могат свободно и безпрепятствено да се ползват от услугите на различните оператори и се сблъскват с установени лоши практики и порочни механизми.*

### **Здравеопазване**

*Най-много са сигналите, свързани с работата на ТЕЛК. За съжаление сигналите са в устен план, касаят общи мнения за неприцизност на здравноосигурителния режим, трайно пребиваващи в чужбина, липса на достатъчно направления за консултации и изследвания, ограничен достъп до безплатни лекарства по Програмите за лечение на заболяванията на НЗОК и високото ниво на 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 предприела необходимите законодателни промени.*

### **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. 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.*

- несвоевременно отстраняване на аварии;
- изграждане на самостоятелни индивидуални водопроводни отклонения;
- Непрекъснато се увеличават сигналите, които касаят качеството на питейната вода.

## **РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ**

### **УТВЪРЖДАВАНЕ НА ИНСТИТУЦИЯТА ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК ПО ВРЕМЕ НА ИКОНОМИЧЕСКА КРИЗА**

*Изложението на целия Доклад за 2010 г. има за цел да фокусира погледа на всички върху основното и типично за периода-спазване правата на гражданите по време на икономическа 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 не се занимава с партийна политика. Неговата независимост е в неговото безпристрастие! Логично е да бъде зададен въпроса: коя е призмата, през която институцията "гледа"? Отговорът – само един: върховенството на закона, но съчетано с правата на човека.*

*Вярвам, че този подход дава достатъчно солидни основания за по-нататъшна дейност и ще допринесе за по-ясното разбиране на ролята на обществения посредник, както от останалите институции, така и от широката общественост. Защото е важно да защитаваме правата си там, където живеем! И всячески да попречим икономическата криза да се превърне в криза на човешките права!*

## **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.*

*2010 г. бележи и приключването на първия мандат от институциализирането на обществения посредник на територията на Община Батак. Решението на местната власт за втори мандат, представлява според мен, одобрение за работата свършена от институцията и насърчава да бъдат продължени усилията към по-открита, отчетна, ориентирана към обслужването и насочена към гражданите европейска администрация.*

*Един от основните приоритети в работата на институцията през следващите четири години ще бъде да способства за гарантиране ползите за гражданите, обещани с Договора от Лисабон от страна на ЕС. И в този смисъл, пак ще повторя, че от основно значение е Хартата на ЕС за основните права, която сега е правно обвързваща. Във връзка с това, както и до сега, ще се работи за зачитане на основното право на добра администрация. 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 и на петициите пред Европейския парламент /съответно чл.43 и чл.44 от Хартата/ и че ще упражняват тези права по подходящ начин, за да имат възможността да потърсят 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. Като идентифицира тези въпроси предварително и предложи ефективни отговори, общественият посредник има за цел да насърчи доброто*

*администриране и по този начин да доведе до успеха на този важен нов инструмент за гражданите.*

*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 още по-солидна база при изработването на становища и препоръки.*



*През целият първи мандат съм се стремяла да постигам справедливи резултати по жалбите и сигналите; да насърчавам прозрачността и административната култура на обслужване; да изграждам доверие, посредством диалог между гражданите и администрацията, както и да насърчавам високите стандарти на доброто управление.*

*Това е основата на която ще очаквам да бъда в услуга на гражданите и през следващите години.*

*гр.Батак  
11.11.2010г.*

*Обществен посредник : Малина Димова*