

В изпълнение на чл.34 от Правилника за статута, организацията и дейността на обществения посредник на Община Батак, ПРЕДСТАВЯМ:

**ШЕСТМЕСЕЧЕН ОТЧЕТ
ЗА ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИЯ ОБЩЕСТВЕН
ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА БАТАК
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2009 г. - 01.06.2009 г.**

Както е известно, практиката на омбудсманските институции в страните членки на ЕС сочи, че докладите и отчетите пред законодателната власт имат една основна цел – да посочат проблемите в дейността на държавни и местни органи, които засягат правата на гражданите; да очертаят зоните на напрежение, спорове и дори конфликти, които хвърлят сянка върху правата на хората, причините за това и възможните пътища за преодоляването им.

Този пореден отчет на обществения посредник пред местната власт и обществеността, по изградена вече традиция, не се свежда до обикновен обзор на дейността на институцията и в същността си няма само отчетен характер. Той е акт, в който се илюстрират по-пълно проблемите, които срещат гражданите в отношенията си с държавните и общинските органи и техните администрации, както и със звената, предоставящи обществени услуги на територията на общината. И всичко това с цел да се привлече вниманието на законодателна и изпълнителната власт, на обществеността към тенденции и процеси или нормативни несъвършенства, които общественият посредник е констатирал в своите проверки.

*И през изминалия период, 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. Оттук произлизат и **акцентите** в работата на Институцията през периода януари – юни 2009 г.:*

- I.Работа по индивидуални жалби и сигнали, консултации и забелязани тенденции.***
- II.Въздействие на обществения посредник върху нормативната среда от гледище на правата на гражданите.***
- III.Утвърждаване на Институцията обществен посредник на местно и национално ниво.***

Водещо начало при изготвянето на становищата, предложенията и препоръките на обществения посредник, както и до сега е съблюдаването на правата и свободите на гражданите заложен в международните актове, по които България е страна, Конституцията на РБ и конкретната нормативна база, регламентираща дейността на институцията.

*Съвременните предизвикателства в работата на всички омбудсмански институции в света са свързани с поставянето на акцент върху **гарантиране на правото на добро управление и добра администрация. Този е принципът, определящ дейността на институцията и в Община Батак. /Приложение 1/***

*Доколкото изброените по-горе принципи на добро управление не признават разграничаване на правомощия на местна и национална власт, един от водещите мотиви на настоящия отчет **призовава за запазване тенденцията на задълбочена и отговорна комуникация между органите на местно самоуправление и органите на държавна власт по важните проблеми на общината. Подобна констатация, дори с по-голяма сила се отнася и за комуникацията между общинския съвет и администрацията и отделните административни звена. В най-общ контекст, гореизложеният извод е резултат на преки наблюдения и реално положени усилия от страна на местната власт да определя добра и развиваща се политика в интерес на общността.***

През изминалия период на 2009 г. са приети, изслушани и консултирани 316 граждани и представители на юридически лица. Заведени са 37 преписки, от които са приключени 23. Продължава работата по 14 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.

Към началото на отчетния период е имало 29 неразрешени случая от предходния период, като за част от тях сигналите са подновени, изчаква се промяна на нормативната уредба или друго събитие, което да предопредели следваща процесуална стъпка за разрешаването им. През настоящия период по 11 от тези случаи е продължила активната работа, като за 7 са постигнати резултати, удовлетворяващи гражданите.

Направените 186 консултации, които засягат различни сфери, говори, че институцията обществен посредник има своето място в общественения 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 **Приложение №2**.

В сравнение с предходни отчетни периоди, прави впечатление следната констатация:

1.Гражданите, потърсили съдействието на обществения посредник за консултация е по-голям /186/ в сравнение с подадените сигнали /130/. Практиката показва, че този механизъм на работа на общественият посредник е ефикасен, защото подпомагайки гражданите в разясняване на техните права, косвено се подпомагат гражданите в отстояването на тези права пред съответните органи. В този аспект от работата най-често са искания за консултация 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.

2.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/. Оказа се, че използването в тези случаи на един нов и различен метод за алтернативно решаване на спорове - медиацията, дава много добри и бързи резултати.

4.Докато в минали периоди най-многобройни са сигналите, свързани с Общинска служба “Земеделие и гори”, в настоящия момент водачеството е за сметка на устройство на територията, респективно административно обслужване. Анализирайки фактите, една от основателните причини за възникналите проблеми е липсата на задължения за общинските администрации в Закона за кадастъра и имотните регистри по обявяването на кадастралните карти за съответните землища. Въпреки направената разгласа се създаде напрежение сред населението, свързано с пътувания до Пазарджик, уточняване на имотни граници и т.н Много грешки са отстранени по административен ред, но и много явно са останали, което означава бъдещи главоболия за гражданите.

В голяма част от постъпилите жалби 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; спонтанно възникнали остри недоразумения между служители и граждани, при които служителите използват “положението си”, за да решат възникналия спор. В тази връзка чрез проведени разговори и конкретни предложения за промяна в нормативната уредба, регламентираща определени отношения са направени съществени стъпки за промяна във философията на общинска администрация.

*Наред с това, непрекъснато се повдига 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. И всичко това е свързано със завишените очаквания на гражданите и неправителствения сектор. Тук е мястото да бъде отбелязано, че част от въпросните политики са разработени и целите са публично заявени, но все още не са се превърнали както в елемент на самооценка на ежедневните практически действия на всеки служител, така и в критерии за оценка от страна на ръководните служители. **Общинската администрация, окончателно трябва да приеме факта, че нейната дейност подлежи на ежедневен публичен граждански контрол. И в тази насока, усилията ежедневно трябва да бъдат насочвани към прилагане на Европейската Стратегия за иновации и приетите 12 принципа, характеризиращи доброто управление на местно ниво. /Приложение №1/***

Общата констатация е, че общинските органи осъзнават същността на 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.

Като се отчита, че все още административните органи са в дълг към гражданите, може да се направи извод, че като цяло се съобразяват с препоръките на обществения посредник, възприемат аргументите за възможни решения по поставени въпроси и полагат усилия за позитивен изход от възникнали конфликти с граждани .

Необходимо е да се отбележи също, че в случаи при които се установява, че органите са действали в съответствие с нормативната уредба, но е констатирано нарушение на права, се проявява разбиране за преодоляване на пречките и се достига до разрешаване на проблема

Отношенията на обществения посредник с ръководството на общинска администрация са поставени на принципна основа. Основават се на взаимно зачитане, коректност и стремеж за осигуряване на по-добро обслужване на гражданите. Няма случай да бъде отказана среща на обществения посредник с кмета, кметския екип, директори на дирекции, служители или отказ за решаване на поставен проблем, който е от тяхната компетентност. Няма ограничаване на достъпа до информация, необходима за изясняване на даден казус

Тригодишния период от съществуването на Институцията обществен посредник на Община Батак показва, че тя се превръща в опора на гражданите и коректив в работата на публичните органи на властта.

Не е за подминаване факта, че на всяко предложение или критична бележка по конкретни жалби на граждани, администрацията се е отнасяла с необходимата сериозност и добронамереност.

Постигнато е ниво на сътрудничество, което създава условия за търсене на законосъобразни и справедливи решения в защита на правата, както на отделния гражданин, така и на обществените интереси.

Наложително е внимателно, търпеливо и съпричастно отношение към проблемите на гражданите, техните болки и съмнения, защото в ежедневието срещи с гражданите се кове взаимното доверие. А в Община Батак този подход съществува. Противно на някои схващания местните власти не възприемат отделния гражданин като потенциален избирател, който трябва да бъде «ухажван» само по време на предизборна кампания, а като постоянен участник в диалог, като партньор в процеса на идентифициране на проблема и предприемане на варианти за решение. Именно тази скъсена дистанция на общуване позволява на жителите на общината открито и ясно да изискват от органите на местното самоуправление още по-голяма откритост, отговорност и ефикасност в действията на всички звена и структури. Ето защо считам, че пълноценното прилагане на Европейската стратегия за иновации и добро управление и утвърдените 12 принципа в ежедневието на работа на Общинската администрация и Общинският съвет, са изключително важни за развитието на нашата община.

От друга страна считам, че ние гражданите е необходимо да бъдем също достатъчно отговорни към своите задължения и защитавайки интересите си да съблюдаваме общите правила като истински стопани на града и общината си.

*Обществен посредник на Община Батак
Малина Димова*