

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

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

*Този пореден отчет на обществения посредник пред местната власт и обществеността не следва единствено логиката на изградената вече традиция на обзор и отчетност на дейността на институцията. Този пореден акт, в който се илюстрират проблемите на гражданите цели **не само** да се привлече вниманието на законодателна и изпълнителната власт, на обществеността към тенденциите и процесите или нормативните несъвършенства, които общественият посредник е констатирал в своите проверки. Този анализ цели да покаже също и каква е необходимостта за гражданите от институцията в момент на икономическа криза.*

*Във века на информационните технологии, глобалното затопляне, свободата за придвижване на хора, стоки, услуги и капитали, в момент на всеобхватна икономическа криза, община Батак не остава **изолирана от проблемите и негативите на реалността, което с изключителна сила въздейства върху гражданите и развиването на политики в общността.** При най-позитивната интерпретация на мотивацията на местната власт за развиваща се и удовлетворяваща нуждите на общността политика - здравословна среда на живот, оптимистични нагласи и разнообразие от възможности за гражданите и т.н., новите предизвикателства изискват изцяло нови подходи към постигането на тези цели – вече не е важно само какво правиш, но и как го правиш.*

В много свои проучвания и официални документи, водещи международни организации като ООН, Световната банка и Европейският съюз прокламират доктрината на доброто управление. В допълнение на някои фундаментални управленски принципи като субсидиарност и релевантност на средствата и усилията спрямо поставените цели, доброто управление изисква откритост, гражданско участие, отчетност, ефективност и последователност. Тъй като местната власт е най-близо до гражданите, очакванията към нея да следва подобни принципи в работата си естествено са най-високи. Тези нагласи вероятно са провокирани и от постоянно разширяващите се правомощия на общинските власти в България, функция на процесите на децентрализация. Така например само за последните няколко години са се увеличили компетенциите на общините в областта на строителния

контрол, определянето на размера и администрирането на местните данъци и такси, управлението при кризи, борбата с шумовото замърсяване и т.н., като този процес ще се задълбочава. В духа на доброто управление, разширяването на обхвата на правомощията на местните власти изисква и нови механизми, чрез които да се гарантират, както спазването на основните права и свободи на гражданите, така също и откритостта, гражданското участие, отчетността, ефективността и последователността на управлението. Точно такъв механизъм е местният обществен посредник.

В контекста на реалността и трудностите пред които са изправени местните власти, Община Батак за пореден път показва политическа зрялост и напредничаво мислене с утвърждаване на институцията обществен посредник. Така, тя отново се нарежда в редицата на първите общини в България, които “пишат” летописа на най-новата и демократична институция. В този смисъл бих искала да цитирам един извод, направен в следствие на проучване от Центъра за изследване на демокрацията, че **“ако може да се говори за публично – частно партньорство, неговата най-висша изява е консенсуса, около съществуването и дейността на институцията омбудсман, в рамките на редица общини”**. За Община Батак първоначалното предизвикателство да бъде част от изграждането на една нова институция, сега вече се превръща в още по-голяма отговорност – да утвърди 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 ще по-големи цели. Необходимо е да се отговаря в максимална степен на справедливите очаквания на гражданите, да се зачитат техните права и широкия обществен интерес. **И точно тук е ролята на обществения посредник – с действията си да бъде надежден гарант за защита правата и интересите на гражданите, приемайки ги не като пасивни обекти, а като активни участници в управлението на местно ниво.**

Всичко казано до тук отново подчини цялостната дейност на Институцията на мотото **“Доброто управление и добрата администрация – право на всеки гражданин, гарантирано от Лисабонския договор, Хартата за основните права на Европейския съюз и от другите международни актове”**.

Приемът на граждани, проверките на място и по документи, изготвянето на становища и предложения при работата по индивидуални жалби и сигнали продължава да е основна и неизменна част от ежедневието на обществения посредник. Така и първият акцент в работата на институцията е именно **работа по индивидуални жалби и сигнали, консултации и забелязани тенденции.**

Във всеки един от казусите, за които институцията е била сезирана е проявявана в максимална степен взискателност за спазване на правата на гражданите, която не се изчерпва само с буквалното прилагане на законовите норми. Винаги е търсена разумната гледна точка на принципите на справедливостта, когато надхвърлят алинеите на закон , без, разбира се, да се допуска административен произвол.

През изминалия период на 2010г. са приети, изслушани и консултирани 282 граждани и представители на юридически лица. Заведени са 26 преписки, от които са приключени 18. Продължава работата по 8 преписки, като проблемите за тяхното решаване произлизат от забавена или неефикасна (не се отговаря по същество или не се съдържа цялата изисквана информация) кореспонденция, 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 14 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 8 от тези случаи е продължила активната работа, като за 5 са постигнати резултати, удовлетворяващи гражданите.

Направените 147 консултации - засягат различни сфери от обществения живот, като изключително голяма част от тях са свързани с гражданско - правни въпроси, които не са от компетенциите на обществения посредник. Именно това наложи изработването на **Наръчник в помощ на гражданите**, който в максимална степен да отговори на нуждите на обществеността от информация, свързана със съдебната система в РБългария. /Приложение №2/

Практика е за всички сигнали да бъдат изследвани законови и подзаконови актове, съдебна и административна практика, да са извършвани проверки по документи и/или на място, да са изисквани 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 №1**.

За изминалия период правят впечатление следните констатации:

●**Гражданите, потърсили съдействието на обществения посредник за консултации отново е по-голям /147/ в сравнение с подадените сигнали /135/. Тази тенденция се забелязва във трети пореден анализ, което е явно доказателство, че гражданите възприемат институцията вече не само като обществен „защитник”, а разчитат на съвети и помощ, водещи до предотвратяване на конфликтите в техния зародиш и приемат посредническите функции. Тази тенденция допълва**

специфичния образ на институцията на територията на нашата община-добра практика, която издига авторитета и на национално ниво.

Оказва се, че този механизъм на работа е изключително ефикасен, защото подпомагайки гражданите в разясняване на техните права, косвено се подпомагат в отстояването на тези права пред съответните органи. Най-често исканията за консултации са по: Закона 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, ГПК, КТ, АПК и др.. Естествено, във всички тези случаи е търсена компетентната намеса на експерти в различните области. Така се оформи и следващият акцент в работата на институцията през изминалия период - **повишаване правната култура на гражданите.**

● **Казусите, възникнали след пряк контакт на гражданите с администрацията и/или определени длъжностни лица отново остават водещи и са подадени предимно устно, като техният брой е значително по-голям в сравнение с писмено подадените сигнали. /Приложение 1/. Утвърди се практиката, в тези случаи винаги да бъде използван различния метод за алтернативно решаване на спорове - медиацията, който винаги води до много добри и бързи резултати.**

● **Най-голям дял през изминалия период са сигналите, свързани с обществените услуги и услугите, предлагани от монополисти.**

Гражданският контрол, осъществяван от посредника, няма за цел, нито може да реши проблемите в сферата на обществените услуги. Това е задължение и отговорност на компетентните държавни институции и самите дружества, предоставящи обществени услуги. Неговата задача е да посочи проблемите от гледна точка на правата на хората и да постави въпросите, чието решение незабавно трябва да бъде намерено.

Въпреки, че в България са създадени законови механизми и органи за контрол и защита на правата на потребителите, тези права не са достатъчно защитени. Стъпките, които предприемат българските държавни институции, не са достатъчно убедителни, липсва надежден държавен мониторинг върху спазване правата на потребителите и ясна стратегия за развитието на секторите на обществените услуги. Необходими се инструменти за наблюдаване на пазара по отношение на ключови показатели като удовлетворение от услугата, цени, жалби, равнопоставеност. Нужна е промяна в системата на държавните регулаторни органи, която да може да въздейства адекватно на естествените монополи в сферата на обществените услуги и гарантира правата на потребителите в нормативните документи.

Не се наблюдава, за съжаление, осъзната критичност от доставчиците на обществени услуги към собственото им икономическо поведение и липсата на вътрешна посветеност на правата на потребителите. Интересът на ползващите услугата за тях става без необходимото внимание и често дори позитивни решения срещат неразбиране и съпротива. Злоупотребява се с икономическото и информационно превъзходство на търговеца над потребителя, допуска се високомерно пренебрежение към отделния гражданин и неоправдано чувство за всепозволеност. Именно това води до остри социални недоволства и обществено напрежение.

В условията на такава обществена среда е необходимо да бъдат подчертани европейските изисквания за защита правата на потребителите, залегнали в:

- Стратегия на ЕС за политика за защита правата на потребителите 2007-2013 г. с три основни цели: увеличаване правата на потребителите; повишаване на тяхното благосъстояние и осигуряване на ефективната им защита;

- Резолюция на Европейския парламент от 19.06.2008 г. относно Европейска харта за правата на потребителите на енергия с настояване държавите членки да гарантират на потребителите разумни и ясно съпоставими цени на услугите, улеснен достъп до информация и подаване на жалби, повишаване ролята на националния регулаторен орган като важен елемент на защита на потребителите, защита на уязвимите потребители.

●Административно обслужване.

*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; спонтанно възникнали остри недоразумения между служители и граждани. В тази връзка продължавам да твърдя, че е необходима нов тип култура, която постепенно да води към промяна във самата философия на обслужване. Наред с това, продължава да се повдига въпроса 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. Много пъти съм коментирала, че 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. В тази връзка продължавам да твърдя, че **общинската администрация,***

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. И именно съблюдаване прилагането на принципите на добро управление в практиката се очерта като следващ акцент в работата на институцията през изминалия период.

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, винаги е проявявано разбиране за преодоляване на пречките и се е стигало до разрешаване на проблема. В този смисъл е добре да се припомни, че именно изградените вече взаимоотношения на взаимно зачитане, коректност и принципност между администрация и посредник се оказват успешен гарант за търсене на законосъобразните и справедливи решения в защита на правата, както на отделния гражданин, така и на обществените интереси.

Характерът на подадените през изминалия период сигнали, ясно подсказва потребностите на гражданите и в този смисъл е необходимо определено прецизиране на текстове в поднормативните актове, които в определени ситуации създават или предизвикват проблеми.

• Друга важна констатация през изминалия период се оказва осигуряването на обратна връзка на управляващите в политическия процес на местно ниво, която би трябвало да бъде използвана в максимална степен. Същността на осъществяваната обратна връзка от обществения посредник по отношение общинския съвет и администрацията произтича от факта, че посредникът е в постоянна връзка с гражданите и повтаремостта на проблемите при тези контакти очертават както тесните места в управлението, непълнотите и неточностите в нормативната уредба, така и някои проблеми на административното обслужване. Тук е и най-деликатната част от работата на обществения посредник – опитвайки се да съдейства за спазването на правата на гражданите, омбудсманът трябва да използва предимно онези похвати, които подхранват доверието в институциите и създават усещането за ефективен граждански контрол в обществото.

През изминалия мандат, а също и изминалия отчетен период ясно съм се стремяла да се възползвам и да разчитам на предимствата, които има институцията обществен посредник пред алтернативните възможности за защита правата на гражданите – тя действа по-бързо, безплатна е, по правило търси решения, които да са в полза и на двете спорещи страни и може да се намесва не само в случаи на закононарушения, но и когато сериозно е нарушена справедливостта в административното производство. Когато човек натрупа, макар и

скромнен опит в това направление обаче, се изправя пред друго предизвикателство, което следва да бъде водещ принцип в работата в полза на гражданите – търсенето на справедливата граница между правата и интересите на обществото като цяло от една страна и индивидуалните права и интереси от друга .

9.07.2010г.

Обществен посредник на Община Батак

Малина Димова