



# О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. "Славянски" № 17, тел./факс: 054/800400,

e-mail: [mayor@shumen.bg](mailto:mayor@shumen.bg), <http://www.shumen.bg>

ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007 ISO 27001:2005

## ГОДИШЕН ОТЧЕТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА ШУМЕН - 2014 г.

### УВОДНИ ДУМИ

Предложеният годишен отчет на Обществения посредник на Община Шумен бележи и десетгодишния юбилей на институцията в местното самоуправление на Десетия град на България. Десет години на институционално изграждане и създаване на нови административни практики в диалога между властта и гражданите за постигане на стандартите за добро управление. Десет години – целенасочени усилия в съграждането на институционален авторитет пред гражданите и администрацията, които създадоха шуменския модел на местния омбудсман. Модел, който има самочувствието да претендира, че може да бъде пример за развитието на местното самоуправление и в другите общини на България.

В далечната 2003 г. идеята за конституирането на институцията на Обществен посредник в Община Шумен бе подсказана от неправителствените организации и срещна разбирането на Общинския съвет. Ясен знак, че тази институция е плод на съгласие между гражданите и местната власт. След протеклата обществена дискусия Общинският съвет прие един от първите правилници за организацията и дейността на Обществения посредник в страната с Решение № 81 от 29.04.2004 г., който впоследствие е заимстван и от други общини. Така разбиранията на местната общност в Шумен за ролята и мястото на омбудсмана в местното самоуправление зададоха тон и имат своето значение в цялостното развитие на местното самоуправление в България. Факт, отчитан в различни мониторингови доклади на Съвета на Европа през изтеклите години. Последва кампанията по избор на първи обществен посредник, която се превърна в един от редките примери, че различните политически сили могат да излязат извън тесните си партийни интереси и да постигнат съгласие около обща и достойна кандидатура. За първи омбудсман в

Шумен с Решение № 198 от 30.09.2004 г. Общинският съвет избра инж. Христо Христов. Изборът на първия свободно избран кмет на Шумен след промените от 1989 г. за първи Обществен посредник в общината също се превърна в пример за сериозно отношение към изграждането на институцията. Опитен администратор и диалогичен човек – инж. Христов съвестно, тихо и спокойно успя да положи основите и да гарантира бъдещето на местния омбудсман.

Десет години по-късно, без претенции за излишен историзъм, се чувстваме длъжни да отбележим юбилея на институцията на Обществения посредник в Община Шумен в настоящия годишен отчет. Днес мнозина поддържат тезата, че конституирането на тази институция може и трябва да си остане възможност за местните общности. Възможност, към която те ще подходят, когато достигнат определено ниво на развитие на демократичния диалог между местните власти и гражданите. В случай, че приемем тази логика, е в реда на нещата да стигнем до извода, че шуменци далеч изпреварват останалите общини в страната по този показател за развитието на модерното местно самоуправление. От друга страна, дейността на Обществения посредник на Община Шумен в много отношения се наложи като допълнителна услуга за гражданите от общината, предоставена им от местната власт. Полезен и ефективен мост в диалога с администрацията, от който мнозина други български граждани остават лишени.

## СТАТИСТИКА

Настоящият годишен отчет е изготвен на база на постъпилите при Обществения посредник на Община Шумен жалби и сигнали на гражданите и техните организации до 15.12.2014 г. На основание чл.27 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Шумен настоящият отчет се представя на вниманието на Общинския съвет в срок до последното редовно заседание на колективния орган за изтичащата година.

### **Дейността в цифри:**

Приети, изслушани и консултирани граждани – 402  
Заведени жалби – 159  
Образувани проверки – 67  
Решени случаи чрез взаимодействие с администрацията – 136  
Становища с предложения и препоръки – 3  
Жалби в процес на разглеждане – 3

Основният извод за дейността на Обществения посредник в Община Шумен през отчетния период е свързан с категоричното разпознаване на местния омбудсман като ефективен посредник при широк кръг административни спорове, потребителски проблеми, публични дискусии и междуинституционални спорове. В този смисъл се наблюдава едно по-широко разбиране на института на омбудсмана в Шумен, което води до нови предизвикателства и отговорности. От друга страна, ефективното посредничество в толкова разнообразни посоки следва да се отчете като позитивно постижение на органите на местната власт, съумели да намерят подходяща форма за развитие на практиките на добро управление в общината. Услугите на Обществения посредник на Община Шумен могат да се разчетат като една допълнителна възможност за гражданите в сравнение с гражданите на редица съседни и дори по-големи общини в страната. Основанията за тези изводи се съдържат във всички отделни глави на настоящия отчет. От работата по постъпилите индивидуални жалби и сигнали, през действията на омбудсмана, оказващи влияние върху съществуващата правна среда, и достигат до усилията за укрепване на институцията.

### **РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Дейността на Общественият посредник на Община Шумен по индивидуалните жалби и сигнали на гражданите следва да се разглежда не като отделни случаи, а като ясна илюстрация на тенденциите във взаимоотношенията между администрацията и гражданите. За нуждите на този годишен анализ подбрахме някои от казусите, които в съвкупност с темите от другите глави на документа допълват общата картина на живота в местната общност.

Преди да навлезем в конкретиката обаче, ми се струва за важно да не изпусваме от внимание системния проблем в местната администрация. Публичният дебат в Община Шумен през тази година отново насочи вниманието към темата за структурата на общинската администрация и ниското заплащане на служителите. Въпросът бе повдигнат от група общински съветници, които изразиха воля да потърсят решения в рамките на предстоящата дискусия за общинския бюджет през 2015 г. Това ясно показва, че проблемът съществува и той е видим както за Общинския съвет, така и за Кметския екип. Трябва да отчетем и положителната стъпка от страна на Кмета на Община Шумен, изразяваща се в решението за актуализация на заплатите в администрацията с 10 % от 01.07.2014 г. Тази стъпка е и едно изпълнено обещание на кметския екип, поето в рамките на обсъжданията на проекта за бюджет за 2014 г. Въпреки това,

необходимостта от системен подход остава, като мотивацията на администрацията и удовлетворяващото ѝ възнаграждение следва да се търси чрез ефективното ѝ реструктуриране. Общественият посредник напомня за този дебат, като го счита за основополагащ в стремежа на институциите да предоставят качествени публични услуги на гражданите от Община Шумен.

Анализът на постъпилите индивидуални сигнали и жалби от гражданите през изтеклата година отчетливо дават превес на настоящите искания за благоустрояване и повишаване качеството на жизнената среда в Община Шумен. В тази връзка можем да подкрепим общинското ръководство за полагащите усилия и да ги определим като навременни и наложителни. Същевременно се наблюдава недопустимо забавяне на отговорите от страна на администрацията на постъпили писмени искания от страна на гражданите, а в не редки случаи и пълна липса на отговор. В някои от казусите, по които Общественият посредник образува проверка, се констатира дори наличието на удовлетворяващи жалбоподателите решения, които противно на очакваното генерират допълнително напрежение само поради факта, че не са съобщени на заинтересованите лица. Причините затова би следвало да се търсят в недостатъчния човешки ресурс в Дирекция „Устройство на териториите, контрол на строителството и екология” и нейното техническо обезпечаване със служебен автомобил.

От друга страна, липсата на отговор в такива случаи представлява неизпълнение на определените от Община Шумен правила за предоставяне на административни услуги. Например, при извършването на контролни действия за констатиране на незаконно строителство по реда на чл.224 от ЗУТ подаващият сигнал дължи такса от 35 лв., а общината се задължава да извърши услугата в срок от 14 дни. Тук е уместно да поставим въпроса за законосъобразността и справедливостта на тази такса. Безспорно е, че контролът на незаконното строителство е ангажимент на общините. Също така е безспорно, че общинската администрация в Шумен не разполага с необходимия ресурс да контролира процеса. На практика, тази дейност се осъществява на база на подадени сигнали. Гражданите съдействат, подпомагат общината в осъществяването на контрол, но от друга страна са и задължени да заплатят такса за това. Усещането за несправедливостта на изискваната такса за въпросната административна услуга е довело да разнообразни практики за нейното заобикаляне. Сигналът се депозира чрез други институции, които по компетентност сезират Община Шумен, или се изпраща по пощата, което поставя под въпрос процедурното задължение за отговор.

### ***Случаят „Пенчева”***

На 11.06.2014 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-204 относно липсата на отговор от общинската администрация по подаден сигнал за незаконно строителство на територията на гр. Шумен. В хода на проверката се изясни, че след получаването на сигнала длъжностните лица по чл.223, ал.2 от ЗУТ при Община Шумен са посетили обекта на 29.10.2013 г. В резултат от направените констатации е започнато административно производство по премахване на незаконното строителство, състоящо се в следните етапи:

1. На 29.10.2013 г. е съставен Констативен акт №9 за състоянието на незаконния строеж, който е връчен на собственика на 13.11.2013 г.
2. На основание чл.224 а, ал.5 и ал.6 от ЗУТ Кметът на Община Шумен е издал Заповед № РД 25-597 от 29.04.2014 г. за спиране на строителните работи и забрана достъпа до строежа. Заповедта е връчена на 07.05.2014 г.
3. На основание чл.225 а, ал.1 и ал.2 от ЗУТ Кметът на Община Шумен е издал последваща Заповед № РД 25-954 от 11.06.2014 г. за доброволно премахване на строежа в 30 /тридесет/ дневен срок, считано от датата на нейното връчване.

Случаят „Пенчева” е илюстративен в няколко посоки. Очевидно е, че на база на получения сигнал за незаконно строителство са предприети необходимите действия и е образувано изискващото се по закон административно производство. Проблемът е, че лицето, подаващо сигнала, не е уведомено писмено за направените констатации и стартиралата административна процедура повече от осем месеца. Това „дребно” нарушение препречва възможността за защита на правата и законните интереси на гражданина чрез други способи, създава напрежение и недоверие към общинската администрация.

### ***Случаят „Русева”***

На 17.06.2014 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-207 относно липсата на отговор от общинската администрация по подадено заявление с искане за издаване на удостоверение за актуалното състояние на постройка в собствен имот на жалбоподателката. Заявлението е подадено на 05.11.2013 г. В хода на проверката се констатира, че на база на подаденото заявление служителите от Дирекция „УТКСЕ” са създали съответната организация за посещението на обекта на място и са поканили г-жа Русева да ги придружи до имота с цел по-лесното му намиране. Гражданката отказва предложения й ден и час за извършване на проверката и процедурата остава незавършена.

Анализът ми по този случай показва, че отново поради липса на достатъчно служители и необходимите за работата им транспортни

средства организацията на тази дейност се оказва твърде сложна, а обслужването на гражданите остава незадоволително. В изпълнение на посредническите си функции извърших необходимите действия за осъществяването на проверката на място и на 30.06.2014 г. исканото удостоверение бе издадено от Община Шумен. Случаят „Русева” ясно демонстрира и желанието на Обществения посредник да сътрудничи на администрацията за подобряване на качеството на обслужване на гражданите.

### ***Случаят „Данев”***

На 30.01.2014 г. при Обществения посредник на Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96–ОП – 2 относно мудността и неспазването на процедурите от служителите в Дирекция „УТКСЕ”. Гражданинът се оплаква от липсата на отговор по подадено Заявление № 94-В-45 от 25.01.2013 г. с искане за изготвяне на становище за изработването на Подробен устройствен план, касаещ собствения на жалбоподателя имот, намиращ се в с. Илия Блъсково. След търпеливо изчакване г-н Данев входира жалба до Кмета Красимир Костов от 20.12.2013 г., но отново не получава отговор. В хода на образуваната проверка Общественият посредник на Община Шумен констатира, че отговор на жалбата до Кмета Красимир Костов все пак е изготвен на 23.01.2014 г., но не е получен от лицето. Общественият посредник информира г-н Данев за предприетите от администрацията действия по неговото искане, изразяващи се в процедура по отстраняване на грешки в Кадастралната карта на с. Илия Блъсково. На 02.07.2014 г. последва нова жалба от г-н Данев с Рег. индекс № 96-00-210 с искане за информация по хода на административната процедура. След допълнителна проверка Общественият посредник предостави исканата информация на лицето. На 26.11.2014 г. г-н Данев ме сезира с нова жалба с Рег. индекс №96-00-234 с поредното искане за информация по хода на административната процедура. Седмица по-късно Общественият посредник най-после бе информиран от служителите в Дирекция „УТКСЕ”, че необходимите корекции в Кадастралната карта на с. Илия Блъсково са извършени.

На 07.08.2014 г. Общественият посредник на Община Шумен бе сезиран с жалба № 96-00-213 от живущите на ул. „Цар Петър” в централната част на гр. Шумен. Гражданите се оплакаха от липсата на контрол и възстановяване на състоянието на улицата след извършено строителство на нова сграда. В хода на образуваната от мен проверка от администрацията ми бе предоставена подробна информация за издаденото строително разрешително и задължението на инвеститора да възстанови състоянието на уличната настилка след направените прокопавания. Бяха ми представени и констативни протоколи за приемане на извършената

работа. Въпреки това остана неясно коя организация и в какъв обем дължи възстановяването на нормалното състояние на ул. „Цар Петър”. Това предизвика допълнителна проверка от страна на служителите на Дирекция „УТКСЕ” на 04.09.2014 г., която приключи с Констативен протокол, който признава и изисква възстановяването на компрометираните участъци по паважната и тротоарната настилка следствие на строителството и преминаващата строителна техника. Все още няма решение дали необходимите възстановителни мероприятия са ангажимент на общината, инвеститора или друга комунална компания, работила по протежението на ул. „Цар Петър”.

В заключение на тази част от годишния отчет, Общественият посредник изразява и удовлетворението си от дългоочакваното решение на проблемите на живущите в етажната собственост на бул. Плиска” № 34, които преди две години повдигнаха въпроса с наложителното отводняване на междублоковото пространство в центъра на града, което да им предостави достъп до собствените им гаражи. Проблемът беше залегнал и в годишния отчет на омбудсмана за 2012 г.

Съществена част от правомощията на Обществения посредник на Община Шумен е възможността да отправя препоръки и предложения до общинската администрация с цел гарантиране на правата и законните интереси на гражданите, допълнителна ефективност на въведените административни практики и повишаване на качеството на публичните услуги. След настоятелните ми препоръки през 2013 г. през отчетната 2014 г. Отдел „Местни данъци и ТБО” изостави порочната практика да изисква задължителното плащане на натрупани стари публични задължения от страна на гражданите. По общо мнение на омбудсмана и администрацията това е и една от причините за подобрената събираемост в Община Шумен през 2014 г. От друга страна можем да отбележим и отчетливата разлика през индивидуалните сигнали и жалби на гражданите. През 2014 г. нямаме нито една регистрирана жалба, свързана с обслужването в Отдел „Местни данъци и ТБО”, срещу десетки, получени през 2013 г. Пример, който подчертава ползите от подхода на сериозно отношение към препоръките и предложенията на омбудсмана. В крайна сметка, Общественият посредник и общинската администрация имат общата цел да подобрят качеството на административното обслужване на гражданите. През отчетния период по същия начин се разви и казуса, поставен от г-н Марков.

### ***Случаят „Марков”***

Общественият посредник на Община Шумен бе сезиран от г-н Марков с оплакването, че след като е заплатил дължимия данък за МПС по

електронен път се е наложило удостоверяването на този факт от страна на Община Шумен да бъде извършено срещу съответното заплащане. След обстоен преглед на съществуващата нормативна база и анализ на установената в отдел „Местни данъци и ТБО” практика, постигнах споразумение с администрацията, представляващо малка стъпка към стимулирането на обслужването по електронен път. Към днешна дата лицата, заплатили данък за МПС по интернет, имат право на безплатна заверка на платежния документ в отдел „Местни данъци и ТБО”. Документът е условие за преминаване на пътните превозни средства през задължителния годишен технически преглед. Изискването на чл.30 от Наредба № Н-32 от 16.12.2011 г. за периодичните прегледи за проверка на техническата изправност на пътните превозни средства е задължително представяне на документ за платен данък на превозното средство съобразно чл.60 ал.6 от ЗМДТ. В този случай пред лицата, заплатили задължението си по електронен път, поради което не са получили квитанция за платен данък от касите в Община Шумен, се откриват две възможности. Първата е да поискат издаване на удостоверение за платен годишен данък, за което обаче е необходимо подаването на искане и заплащането на такса в размер на 5 лева. Втората възможност е да представят в отдел „Местни данъци и ТБО” копие от документа, удостоверяващ заплащането по електронен път, и да поискат заверяването му от страна на компетентните служители. В този случай не се дължи заплащането на допълнителна такса.

Случаят „Марков” илюстрира и необходимостта от сериозен подход и развитие на електронните услуги, предоставяни от Община Шумен. Подобно на това, което посочихме в случая „Русева”, тук отново можем да подчертаем позитивите от съвместната дейност и сътрудничество между администрацията и местния омбудсман.

В заключение на настоящия анализ на постъпилите при Обществения посредник на Община Шумен индивидуални жалби и сигнали на гражданите бих искал да насоча вниманието на Общинския съвет и администрацията към необходимостта от известни промени в действащата Наредба за устройството и управлението на гробищните паркове на гр. Шумен. Промени, които да предоставят на директора на общинското предприятие „Обреден дом” достатъчно правомощия, за да регулира дейността по прокопаването и оформянето на гробните места. Необходими са уточнения в изискваните размери и отстояния между отделните гробове и ясно изравняване на отделните редове и парцели.

### ***Случаят „Атанасова”***

На 23.07.2014 г. при Общественият посредник на Община Шумен бе



подадена жалба с Рег.индекс № 96 -ОО- 212, съдържаща оплакване, че при оформянето на съседен гроб е налице навлизане в гробното място на близък на жалбоподателката. Факт, който предизвиква разбираем афект в жалващото се лице и настояване за предприемане на незабавни действия по отстраняването на допуснатите нередности. В хода на проверката и в присъствието на директора на общинско предприятие „Обреден дом” и представител на фирмата-изпълнител на оформлението на съседния гроб се запознах със ситуацията и констатирах редица празноти, позволяващи поведение между различните заинтересовани страни, което води до подобни конфликтни ситуации. Конкретният случай намери своето разрешение чрез навременното и отговорно поведение на директора на общинското предприятие „Обреден дом” г-н Златин Кайряков и за сметка на самото предприятие. Проблемите във взаимоотношенията между предприятията, ползвателите на гробните места и фирмите, изпълняващи услуги по оформянето на гробове, обаче остават.

### **ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ ПРАВНАТА СРЕДА**

През отчетния период продължиха последователните усилия на Обществения посредник за укрепване на правната среда. Действията на Омбудсмана в тази посока не са просто функция от контролната му дейност, а гаранция за повишаване на доверието между местната власт и гражданите. Тук в най-пълна мяра се изискват междуинституционално партньорство и доверие между институцията и Общинския съвет. Воден от това си разбиране през отчетния период настоятелно поддържах вниманието на общинските съветници към повдигнатите от самите тях и гражданите на общината проблеми, свързани с паркирането на общинските паркинги, шума и опазването на обществения ред.

В резултат на това можем да обобщим, че и двете теми залегнаха в програмата на правната комисия към Общинския съвет. В рамките на повече от три извънредни заседания на комисията бяха разгледани нормативните причини, довели до неприемлива практика при обслужването на клиентите на общинските паркинги. Общинските съветници отвориха и допълнителни дискусии – за служебните паркинги и кръга от правоимащи лица, получаващи преференциални карти за паркиране. Според мен, действащата Наредба за организацията на автомобилното и пешеходното движение на територията на Община Шумен е изменяна и допълвана многократно, част от нейните текстове са отменени от Административния съд, други въобще не са прилагани /например правилата за „Синя зона”/, а останалите позволяват превратно тълкуване. С тези аргументи и с цел подпомагането на дебата в Общинския съвет, Общественият посредник разработи и предложи проект за нов

нормативен акт, уреждащ по-широк кръг от въпроси, касаещи паркирането в общината. Идеята включваше повече възможности за заплащане на ползването на общинско паркомясто /включително въвеждане на sms – паркиране/, регламентация на видовете паркинги /включително и служебните/, определянето на зоните за паркиране от страна на Общински съвет и др. Със свое становище, Кметът на Община Шумен и Директорът на общинското предприятие „Паркинги, гаражи и благоустрояване” възразиха срещу подхода за приемането на нова наредба. Изложените аргументи за това бяха свързани с „необходимостта от детайлно проучване на нормативната уредба, проблемите и добрите практики в други общини”, както и „предстоящи промени в Закона за движението по пътищата и Правилника за прилагането му”. С това становище общинското ръководство застъпи тезата за нови изменения и допълнения в действащата наредба, регулиращи по-детайлно правилата за ползване на платените общински паркинги. Двата подхода бяха дискутирани в правната комисия към Общинския съвет, където с аргументи за „процесуална икономия” и въздържане от излишна регулация подходът за приемането на нова наредба беше отхвърлен. Общественият посредник на Община Шумен подкрепи предложенията на правната комисия за изменения и допълнения в действащата наредба, които по-късно бяха приети от Общинския съвет, за да се реши конкретният проблем, предизвикал десетки жалби и оплаквания на гражданите. От друга страна – оставам застъпник на тезата, че е необходимо изработването на нова наредба за паркирането в общината и актуализация на Стратегията за обществено паркиране в гр. Шумен 2010 – 2020 г., приета от Общински съвет с Решение № 561 по протокол № 30 от 24.02.2010 г.

Колкото до другия дебат – свързан с проблемите, предизвиквани от шума от частни мероприятия на открито и нарушаването на обществения ред и спокойствие, трябва да подчертая, че не приемам тезата за дискриминация на различни обществени групи чрез нормативна регулация. Продължаващите жалби от граждани на общината отдавна са изградили в омбудсмана убеждението, че проблем съществува. Вече неколкократно изразих позицията, че сме изправени пред въпрос, който няма възможност да се реши от административните действия на Кмета или Обществения посредник на Община Шумен. Необходим е по-широк обществен дебат и решения в рамките на Общинския съвет. Затова подкрепям настояването на Председателя на комисията - „Правна и опазване на обществения ред” разработените частични изменения в Наредба № 1 да влязат за разглеждане на сесия на колективния орган. Очаквам в дух на спокойна обстановка и с разумни аргументи да се чуят тезите на различните групи общински съветници, които представляват гражданите в общината. Това би бил един полезен дебат, който ще оформи границите на възможната нормативна

регулация според днешните разбирания на обществеността в Шумен. Надявам се, че общинските съветници ще съумеят да включат в дискусията и гражданите, за да стигнем до отчетлив отговор на въпроса в какъв град искаме да живеем. Град, който гарантира тишината и общественото спокойствие, или град, предоставящ възможности за нощен живот и забавления.

С решение на Общинския съвет от 2007 г. и в изпълнение на социалната си политика всяка година Община Шумен заделя финансов ресурс за отпускане на помощи за подпомагане на лечението на свои граждани. През изминалите години това решение доказва своята състоятелност, а заделеният фонд е все по-често търсен от нуждаещите се. Това допълнително задължава администрацията да подхожда съвестно и съобразно правилата, за да се изпълни основната цел на въпросния инструмент на социалната политика.

По повод постъпила при Обществения посредник на Община Шумен жалба с Регистрационен индекс: 96-ОО-226 от 18.11.2014 г. относно въведената в Община Шумен процедура за отпускане на финансова помощ за лечение и извършената от моя страна проверка на 26.11.2014 г. излязох със становище, съдържащо препоръки за отстраняване на нередности, водещи до ограничаване на правата на правоимащите граждани.

На първо място при представянето на необходимите документи за кандидатстване за тази помощ на гражданите се предоставя образец на декларация, в който лицето се задължава да удостовери, че не е получило застрахователно обезщетение, дарение или друга финансова помощ за изплащане на необходимите разходи за същото заболяване. Въпросната декларация и фактите, удостоверявани чрез нея, е в противоречие с чл. II от Правилата за отпускане на финансова помощ за лечение, приети с Решение № 886 на Общински съвет – Шумен по протокол № 46 от 25.01.2007 г. В тях ясно е записано, че правоимащи лица са тези с постоянен и настоящ адрес в общината от не по-малко от една година, чиито доходи и имущество са недостатъчни за покриването на разходите по лечението. Въведената в процедурата по кандидатстване декларация представлява незаконосъобразно ограничаване на кръга на правоимащите лица, което в определени случаи ги кара да се откажат от получаването на полагащата им се помощ с цел да се възползват от друг източник на финансиране.

На второ място, въведената от администрацията процедура изисква от гражданите при отпускане на определената от компетентна комисия помощ да предоставят оригинал на счетоводния документ при

заплащането на извършеното лечение. От една страна – въпросното изискване е в противоречие с чл.V т.2 от Правилата за отпускане на финансова помощ за лечение, които изрично посочват, че правоимащият предоставя копие от първичните счетоводни документи за платените от него суми. От друга страна, считам, че оригиналната фактура е документ, който се издава в полза на получателя по смисъла на Закона за счетоводството и ЗДДС, и никой не би могъл да го задължи да го предостави на други физически или юридически лица. Въпросното изискване създава допълнителни спънки пред правоимащите лица и компрометира основната цел, заложена в решението на Общински съвет – Шумен - да подпомогне нуждаещите се граждани на общината при заплащане на извършено лечение.

Поради всичко това и на основание чл.17 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Шумен препоръчах на Заместник–кмета по социална политика и здравеопазване г-н Седат Кадир и на Заместник–кмета по бюджет и финанси г-н Александър Генчев да предприемат две конкретни стъпки. На първо място - въведеният формуляр на задължителна декларация при подаването на документи от страна на кандидатстващите за тази помощ да отпадне поради неговата незаконосъобразност. На второ място да се въведат правила за служебна заверка на копието на първичния счетоводен документ за платени от правоимащия разходи по извършеното лечение.

Срокът, в който органите на местно самоуправление са длъжни да ме уведомят за предприетите от тях мерки по представените препоръки, изтича на 26.12.2014 г. по силата на разпоредбата на чл. 20 ал.3 от ПОДОПТОШ.

### **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНСТИТУЦИИТЕ**

Състоянието на междуинституционалния диалог и през тази година може да се отчете като много добро. Взаимното уважение и разбиране за ролите и обществените задачи създаде конструктивен дух в отношенията с Кмета на Община Шумен и общинската администрация. Общественият посредник на Община Шумен положи усилия за запазване и утвърждаване на връзките с постоянните комисии към Общинския съвет, стремяйки се да изпълни ролята на постоянен партньор в диалога между съвета и гражданите на общината. Авторитетът на институцията Обществен посредник на Община Шумен, компетентността и публичният характер на дейността създадоха възможност за същото високо ниво на междуинституционално сътрудничество с административни подразделения и институции, намиращи се и извън кръга на предоставените ни от Закона и

Правилника за организация и дейността правомощия. Тук би следвало да подчертая добрите практики на сътрудничество през отчетния период с Областния управител, Кметовете на общини, шуменските поделения на ОД на МВР, РУП, Сектор „КАТ- Пътна полиция”, РИО, РЗИ, РУ „Социално осигуряване”, НАП, Бюро по труда, Регионалната дирекция „Социално подпомагане”, КНСБ и КЗП.

Доколкото продължава тенденцията на нарастване на жалбите на гражданите от потребителски характер бяха положени целенасочени усилия за изграждане и поддържане на партньорски отношения с управителите на „Водоснабдяване и канализация” ООД и „Енерго Про“ Тези нови канали на посредничеството излизат извън разписаните правомощия на институцията, но са наложителни с оглед разбирането на гражданите и нуждата от подкрепа в контактите им с подобни организации. Нещо повече. През отчетния период Общественият посредник се оказва и предпочитан партньор във водените търговски преговори и между самите дружества „Водоснабдяване и канализация” и „Енерго Про”, което възприемаме като нова форма на участие на обществеността в процесите по управление на тези сектори и гаранция за защита на гражданите – потребители.

Общественият посредник е признат партньор в отношенията между „Водоснабдяване и канализация” ООД и неговите клиенти. Утвърдена практика е по повод на жалби на гражданите и след сигнал на Обществения посредник да се образуват допълнителни проверки на начислените сметки по партидите на клиентите или ефективността на измервателните уреди. От друга страна местният омбудсман активно подпомага дружеството в наложителната кампания по подмяна на водомерите на собствениците на имоти. По този въпрос омбудсманът води самостоятелна разяснителна кампания сред етажните собственици. В хода на съвместната работа възникват допълнителни подробности в отношенията между водоснабдителното дружество и неговите клиенти, които също трябва да получат повече гласност и разяснения сред хората. През отчетния период подобен проблем създаде Решение на ДКЕВР от 25.11.2013 г., което задължава ВиК операторите да идентифицира всички потребители, на които са открити две или повече партиди за един имот и отгук нататък да ги води само по едната от тях. Това решение създаде определени проблеми при фактурирането или заплащането на консумираната питейна вода. Общественият посредник се оказва подходящият партньор, който може да разясни промяната на клиентите и да удостовери, че това не е поредната търговска хитрост от дружество с монополно положение.

По линия на междуинституционалното взаимодействие и с активното съдействие на Областния управител в края на февруари се проведе съвместна среща с управителя на „Енерго-Про” г-н Стефан Абаджиев. По време на срещата представих конкретни случаи, които изискват индивидуален подход от страна на електроразпределителната компания към жалбите на нейните клиенти. В резултат на тази среща се стигна до идеята за партньорство между институцията на местния омбудсман и ръководството на електроразпределителната компания, като приех ролята на „посредник на добра воля на „Енерго-Про”. Това нестандартно решение се оказа от изключителна полза за гражданите на Община Шумен. По линия на този канал на сътрудничество и с личното ми участие в изнесените приемни на ръководството на „Енерго-Про” в Шумен през отчетния период съм посредничил в 45 индивидуални случая на граждани–потребители. По предложение на г-н Стефан Абаджиев и в качеството си на „посредник на добра воля” организирах срещи с населението на с. Царев брод и с. Велино. На тези срещи жителите на малките населени места успяха лично да представят проблемите си пред висшия мениджмънт на компанията. Кметовете договориха извънреден канал за връзка с ремонтните групи в случай на авария по електропреносната мрежа. Жителите на с. Велино се оплакаха от качеството на подаваната електроенергия, а г-н Абаджиев се ангажира с частична профилактика на мрежата в селото. По информация на кмета на с. Велино г-н Димитър Димитров този ангажимент бе коректно изпълнен. За позитивния ефект от срещите на ръководството на „Енерго-Про” с жителите на малките населени места можем да съдим и от факта, че при Обществения посредник има заявки за посещения и в други села от Община Шумен. На 18.11.2014 г. и 21.11.2014 г. в деловодството на Обществения посредник са депозираны подписки от жителите на селата Белокопитово и Панайот Волон с настоятелното искане да организирам среща на населението с Управителя на „Енерго Про”.

В рамките на това партньорство на 19.11.2014 г. Общественият посредник на Община Шумен изпрати становище до Управителя на „Енерго Про”. По повод постъпили оплаквания от клиенти на електроразпределителното дружество предложих да се преоцени въведената практика за решаване на възникналите спорове от Арбитражен съд гр. Варна при Сдружение „Правна помощ и медиация”. Съгласно изискванията на чл. 98 А от Закона за енергетиката договорите, които сключва „Енерго Про” със своите клиенти за предоставяните от дружеството услуги представляват договори по предварително приети и публично известни Общи условия. В съответствие с това изискване компаниите от групата на „Енерго Про” оперират на база на одобрени с Решения на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране /ДКЕВР/ и публично обявени правила. По

конкретно това са Общи условия за продажба на електрическа енергия на „Енерго Про Продажби” АД, одобрени с Решение ОУ–06/21.07.2014 г. на ДКЕВР, и Общи условия за достъп и пренос на електрическа енергия през електроразпределителната мрежа на „Енерго Про Мрежи” АД, одобрени с Решение ОУ–05/21.07.2014 г. на ДКЕВР. Според тези предварително определени правила ясно се вижда, че в случаите на спор между страните въпросът се отнася за решаване от компетентния съд. В чл. 44 ал.3 на одобрение условия за „Енерго Про Продажби” е използвана формулировката „компетентните органи”, а в чл. 60 ал.3 на одобрените условия за „Енерго Про Мрежи” АД е записано „компетентния съд”. В Гражданско–процесуалния кодекс ясно е разписано кой би бил компетентният съд при възникнал спор между дружеството и неговите клиенти. В чл.19 е предоставена и допълнителната възможност за страните по договора да уговорят решаването на евентуален имуществен спор между тях и пред арбитражен съд. Доколкото обаче, това е само една допълнителна възможност императивното посочване на Арбитражен съд гр. Варна при сдружение „ППМ” във всички нови бланки за кореспонденция на „Енерго Про” с неговите клиенти, електронни фактури, декларации и констативни протоколи, и то като единствен и безалтернативен орган за решаване на възникналите спорове, представлява неправомерно ограничаване на правата на потребителите и стеснително тълкуване на публично обявените общи условия. Свободата на договаряне и равнопоставеността на страните е допълнително нарушена от малкия шрифт, използван за това съобщение, както и вмъкването му във второстепенни документи разменящи се между дружеството и потребителите. Това създава нови предпоставки за заблуждение на клиентите на „Енерго Про”. Заблуждение, което по–късно ще ги лиши от възможността да търсят справедливо решение на спора си по общия съдебен ред и ще ги въвлече в арбитражно дело пред неособено известен компетентен орган и то по правила и срещу заплащане, които Сдружение „Правна помощ и медиация” си е определило самостоятелно. В едно от оплакванията до Обществения посредник на Община Шумен по приключило арбитражно дело с „Енерго Про” от страна на Арбитражен съд гр. Варна се наложи по-детайлен анализ на създадената от дружеството практика за постигане на задължителното според чл.19 от ГПК арбитражно споразумение. Съгласието на потребителя да определи точно този арбитражен съд за компетентен да реши спора с дружеството се оказва вмъкната клауза в констативния протокол, съставен между страните по повод на възникнал между тях проблем. Тези констативни протоколи са от съществено значение при евентуално развитие на проблема в отношенията между страните и необходимото доказване на правомерността на действията им пред компетентния орган. Затова в закона и общите условия се съдържат конкретни правила за тяхното съставяне и подписване от

двете страни. Считам, че въпреки записа в чл. 2 от Правилника на Арбитражен съд гр. Варна не бихме могли с лека ръка да установим наличието на арбитражно споразумение по смисъла на чл.19 от ГПК при всяка писмена размяна между страните на „писма, телеграми и други писмени средства за комуникация”, в които се съдържа въпросната клауза. Промяната на подведомствеността на спора е съществен реквизит и отклонение от общия ред, предвиден в одобрените Общи условия, и би следвало да се извърши и обективира ясно в допълнително споразумение за страните. Прилаганият сега подход повдига и допълнителни въпроси кой подписва подобни констативни протоколи и кой има право да решава въпроса с компетентния орган, пред който страните ще се изправят при евентуално задълбочаване на спора.

В духа на сключеното споразумение за партньорство с цел подобряване обслужването на клиентите на „Енерго Про” и с оглед на добрата ни съвместна работа през изтеклата година продължавам да вярвам, че ще получа удовлетворителен отговор от мениджмънта на компанията.

От друга страна, считам, че тази дейност на институцията Обществен посредник през изтеклата година представлява добра практика в полза на хората. Пример, който вплътнява тезата, че чрез местния омбудсман органите на местното самоуправление предоставят на гражданите на Община Шумен една допълнителна възможност, допълнителна услуга, която не се предоставя в други дори и по-големи общини в страната.

### **ИНСТИТУЦИОНАЛНО УКРЕПВАНЕ**

През отчетния период продължиха усилията на Обществения посредник на Община Шумен за укрепването на институцията в национален план. В тази връзка разглеждам като важно активното участие в работата на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България /НСМОПРБ/. На провешите се през годината две заседания на сдружението се постигна съгласие за обща позиция по необходимостта от изготвянето на предложения за законодателни промени, които да дадат възможност за разширяване на мрежата от местни омбудсмани в страната. Институционалното укрепване и развитие на института на „обществения посредник” е естествен въпрос и уставна цел на членовете на НСМОПРБ. Членовете на организацията направиха своя анализ през призмата на натрупания десетгодишен опит и с тревога констатират намаляващия брой на общините, които се възползват от правната възможност да конституират института на „обществения посредник” в местното самоуправление. По данни на сдружението в момента институцията функционира в едва дванадесет български общини.



Влошеното институционално здраве лишава мнозинството български граждани от възможността да получат допълнителните гаранции за защита на техните права и законни интереси от институцията на местния омбудсман. Освен това се наблюдава съществена разлика в развитието на местното самоуправление и утвърждаване на демократичните принципи по места. Качеството на диалога и доверие между гражданите и властта е съвсем различно в общини като Бургас, Казанлък, Кърджали, Пазарджик, Пловдив, Попово, София, Стара Загора и Шумен – където институцията е утвърдена и се ползва с доверието на хората, и останалите общини от страната. Показателни за доверието на гражданите към институцията са и продължаващите повече от година опити на неправителствени организации да убедят местните власти в Добрич и Русе от необходимостта да се избере „обществен посредник“. Според мен, разширяването на мрежата от местни обществени посредници е и онзи институционален инструмент, който ще постигне търсената от българските власти цел за включване на гражданите в процеса на вземане на решение чрез различни и неясни „обществени съвети“ в отделните нива на администрацията. Трансформирането на сегашната фрагментарна правна уредба на института в отделна глава ще даде необходимата тежест и окончателно ще нареди местните омбудсмани сред органите на местното самоуправление в Република България.

### **ПРОГРАМА ЗА ГРАЖДАНСКО ВЪЗПИТАНИЕ**

Въпросът за институционалното укрепване на местните омбудсмани не трябва да спира и по отношение на активното поддържане на диалога с гражданите и техните организации. В тази връзка, през отчетния период предприех редица инициативи по активно посредничество между неправителствения сектор и властите. В началото на юни стартира кампания, целяща създаването на регистър на НПО–тата, желаещи съдействие от страна на местния омбудсман при осъществяване на своята дейност. Гражданските организации са поканени да попълнят електронен формуляр в специално създадената секция в сайта на обществения посредник <http://ombudsmansh.eu/> и да подготвят становище по проекта за споразумение между институцията и неправителствения сектор в Шумен. Споразумението предвижда най-малко един път в годината под егидата на обществения посредник да се провежда обществен форум с цел обсъждане и решаване на въпроси в обществен интерес и като форма за консултиране с гражданите и гражданските организации в Община Шумен. Общественият посредник счита, че въпреки множеството регистрирани неправителствени организации в общината пречките за ефективен диалог с кмета и Общинския съвет понякога са резултат от невъзможността двете страни да се свържат една с друга. Подобен пример е процедурата по

съставянето на комисия по избор на самия обществен посредник. Според неговия правилник гражданските организации трябва да излъчат трима свои представители в тази комисия, но остава неясно кой точно ги предлага и избира. Записването в новия регистър ще означава желание за активно партньорство с обществения посредник и възможност за местната власт да се допитва до гражданските организации, работещи в различните сфери, при всяка възникнала необходимост от по-задълбочен обществен дебат. Към датата на съставянето на настоящия отчет в регистъра са се записали петнадесет неправителствените организации.

В края на месец март Общественият посредник на Община Шумен бе потърсен за съдействие от служителите на Семейно-консултативния център към общината за актуализацията на партидата на клиент на „Енерго–Про” с цел откриване на процедура по разсрочване на натрупан дълг и възстановяване на електроподаването. Социалните работници ме информираха, че става дума за млад мъж в сложно социално положение, който полага грижи за по-малкия си брат в малко населено място от общината. Семейно-консултативният център бе съставил план за социална подкрепа, включващ и възстановяването на тока и водата в къщата на починалия им дядо. В рамките на споразумението за „Посредник на добра воля” с „Енерго-Про” се свързах с отговорните лица и получих указания за действие в такава ситуация и снабдяването с необходимите документи. Със съдействието на кмета на населеното място и социалните работници в кратък срок се явихме в център за обслужване на клиенти на дружеството. Служителите на „Енерго-Про” помогнаха на потребителя да попълни необходимите заявления за смяна на партидата и искане за разсрочване на натрупаните задължения в размер на около 200 лв. Социалните работници бяха подигурили и заплащането на първата вноска от 30 % според изискванията на компанията. Този случай е показателен за възможностите, породени от съвместната работа на институциите, неправителствените организации и обществеността да изграждат и поддържат социален интегритет. В него се виждат усилията на социалните работници на терен. Загрижеността на кмета на съответното населено място. Съдействието на Обществения посредник на база на договорено партньорство с електроразпределителното дружество. Малка демонстрация на работещи социални системи, която доведе до впечатляваща проява на обществена солидарност. Впоследствие служителите от РОЦ-Шумен са заострили вниманието на колегите си в дирекциите „Фактуриране” и „Управление на вземанията” към „Енерго-Про”–Варна ЕООД към конкретния случай. Очевидно осъзнавайки ситуацията, работещите в споменатите дирекции, са взели решение и със собствени средства са погасили остатъка от дълга, за да ускорят възстановяването на електроподаването.

Пример за подобно взаимодействие е и сформиранията работна група от специалисти между Отдел „Закрила на детето“, Комплекса за социални услуги за деца и семейства, Семейно–консултативния център, Обществения посредник и представители на местната общност, обединили се около необходимостта за подкрепа на момиче, останало без родителска грижа. Ролята на институцията в тази ситуация е спомагателна и координираща. От друга страна тя се превърна в естествена трансмисия между усилията на институциите и проявата на солидарност от страна на обществеността.

### **ОТЧЕТ НА РАЗХОДИТЕ**

Дейността на Обществения посредник и неговия сътрудник на територията на Община Шумен се финансира от бюджета на Общината по правилата на чл. 25 от ПОДОПТОШ, приет от Общински съвет.

- През отчетния период са използвани допълнителни средства за командировъчни във връзка с две участия в заседания на НСМОПРБ.

- През отчетния период Общественият посредник разполага със служебен мобилен телефон, който се ползва в краен случай.

- Общественият посредник не използва служебен транспорт.

- Необходимите представителни средства за венци и цветя във връзка с официални и национални празници са за собствена сметка.

- Официалният сайт на институцията се поддържа за собствена сметка.

- Рекламната кампания на офиса и дейността на Обществения посредник в местните медии не се заплаща.

Иван Капралов - Обществен посредник на Община Шумен

17 декември 2014 г.