



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, <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 - 2015 г.

УВОДНИ ДУМИ

В началото на представения годишен отчет за дейността на Обществения посредник се чувствам длъжен да кажа няколко думи за ситуацията. Това е последният годишен отчет от третия редовен мандат на институцията на местния омбудсман в Шумен. От друга страна това е първият отчет, който се представя на вниманието на новоизбраните от шуменските граждани Кмет и Общински съвет. Два факта, които аргументират ситуацията като преходна за местната общност.

Преходните състояния в обществените отношения представляват сложна смесица от повишени очаквания за бъдещето и оценки на миналото. Използвайки възможността да поздравя новоизбраните институции на местната власт за спечеленото доверие на шуменските граждани, бих искал да предупредя за потенциалната опасност да ги натоварим с прекомерни очаквания. Нужно е да се предостави необходимото време на Кмета и на Общинския съвет, за да се даде възможност за реализирането на техните нови идеи за развитието на Община Шумен. Колкото до оценките за миналото. Те винаги са различни – обективни или субективни, апокалиптични или хвалебствени, честни или не чак толкова. Въпрос на политическа култура обаче е, оценката на миналото да държи сметка за безспорния исторически факт, че е имало живот и преди последните избори, че нищо не започва от днес.

Общественото устройство и правото са създали необходимия инструментариум за плавното преминаване през преходните състояния. Гаранции за такова преминаване е застъпването на мандатите на различните институции. В случая започващият мандат на новоизбраните Кмет и Общински съвет и изтичащият мандат на Обществения посредник. Затова, предложеният от мен годишен отчет за дейността на омбудсмана през 2015 г. си поставя и една допълнителна цел. Да извърши прехода на темите на публичния дебат между гражданите и местната власт. Да намали опасността от натоварването на новите представители на местната власт с прекомерни очаквания за бързи решения на отдавна констатирани и нерешени въпроси. От друга страна, да редуцира и опасността от загърбването на вече стартирали публични дебати.

В изпълнение на тази цел се постарах представения на Вашето внимание годишен отчет да бъде достатъчно информативен и аргументиран. Надявам се, че по този начин ще Ви предоставя достатъчен материал за формулирането на реалистични цели в името на удовлетворяването на очакванията на гражданите, както и възможност за обективна оценка на миналото.

СТАТИСТИКА

Настоящият годишен отчет е изготвен на база на постъпилите при Обществения посредник на Община Шумен жалби и сигнали на гражданите и техните организации. На основание чл.27 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Шумен отчетът се представя на вниманието на Общинския съвет в Шумен в срок до последното редовно заседание за съответната година. Отчетът се представя и пред средствата за масово осведомяване на разположение на гражданите и техните организации. Настоящият документ следва да се разгледа от Общинския съвет в срок до второто редовно заседание през 2016 г. В този срок Кметът на Община Шумен също внася становище относно данните и изводите, съдържащи се в годишния отчет на Обществения посредник. При несъгласие със съдържащите се в отчета данни и изводи Общинският съвет отправя препоръки за подобряване на дейността на Обществения посредник.

Дейността в цифри:

Приети, изслушани и консултирани граждани – 431

Заведени жалби – 173

Образувани проверки – 96

Решени случаи чрез взаимодействие с администрацията – 79

Становища с предложения и препоръки – 2

Жалби в процес на разглеждане – 9

В технологичен план е необходимо да се уточни, че не всяка среща на гражданите с Обществения посредник е свързана с подаване на жалби и стартирането на проверка от моя страна. В много от случаите гражданите разчитат на консултация и съдействие за решаването на възникнал въпрос с органите на местната или централната администрация. В широк кръг от случаите се налага предприемането на срочни действия по посредничество между двете страни в процеса. Авторитетът на институцията, компетентните консултации и възможността за помощ без заплащане на допълнителни такси получава оценката на гражданите на общината, изразяваща се в доверието им към Обществения посредник.

РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Преди да навлезем в конкретика, ми се струва за важно да акцентирам върху системния проблем. Всички досегашни годишни отчети на Обществения посредник обръщат внимание на дефектите в структурата на общинската администрация, които са в основата на проблемите, свързани с качеството и сročността на предоставяните административни услуги. Още през 2012 г. изтъкнахме притесненията на редица служители от ниското заплащане, неясни отговорности и нелогично разположение в йерархическата структура. Според мен, това се дължи на факта, че с промените на структурата на общинската администрация, извършени с Решение № 120 по Протокол № 10 от 31.05.2012 г. на Общински съвет – Шумен, не се постигна преодоляване на посочените неблагоприятни тенденции. Подходът с формалното изпълнение на изискванията на Министерството на финансите и политическия дебат, концентриран единствено около бройката на заместник-кметовете, не позволи реструктурирането на общинската администрация съобразно броя, вида и качеството на публичните услуги, които дължим на гражданите. Въпросът бе повдигнат от група общински съветници и през 2014 г. Общественият посредник отново напомня за този дебат, като го счита за основополагащ в стремежа на институциите да предоставят качествени публични услуги на гражданите от Община Шумен. Напомням за този дебат и във връзка с публично заявените намерения на Кмета Любомир Христов да се възползва от законовите си правомощия и да внесе в Общинския съвет нова структура на общинската администрация. Изразявайки подкрепа за необходимостта от такива промени, бих искал да призова и общинските съветници да подхождат отговорно към предстоящия дебат. Общественият

посредник съзнава, че това е трудна реформа. Вероятно не съществува идеална структура на общинска администрация. Такава, която ще удовлетвори всички, често противоречащи си интереси. Затова ще си позволя да предложа два принципа, които биха могли да ни водят в предстоящия дебат, за да постигнем максимални резултати. На първо място, промените в структурата трябва да целят кадровото и ресурсно обезпечаване на онези отдели и дирекции в общинската администрация, които са пряко ангажирани с предоставянето на публични услуги на гражданите. След един внимателен анализ ще се уверим, че е необходимо да подсилим дирекциите „Гражданска регистрация“, „Управление на общинската собственост“ и „Устройство на териториите, контрол на строителството и екология“. Изводите на Обществения посредник през последните три години са, че именно липсата на достатъчно специалисти в тези дирекции водят до бавно и лошо обслужване на гражданите. Техническите служби на общината се нуждаят и от собствен автомобил, за да могат да организират необходимите проверки на терен. В годишния отчет за 2012 г. посочих, че Община Шумен има проблем в полето на действие и на главния архитект. Според мен е необходимо спешното назначаване на още един архитект, за да се преодолее честото забавяне на обслужването на гражданите в този ресор. На второ място, промените в структурата трябва да си поставят за цел и откриването на необходимите резерви, които да позволят повишаване на заплащането на служителите в общинската администрация. Убеден съм, че ако съумеем да останем верни на тези два принципа, ще можем да проведем един ползотворен дебат, който да доведе до една значително по-ефективна и работеща структура на общинската администрация.

Годишните отчети на дейността на Общественият посредник на Община Шумен по традиция извеждат отделни индивидуални жалби и сигнали на гражданите като ясна илюстрация на тенденциите във взаимоотношенията между администрацията и гражданите. По този начин се стремя да представя една актуална снимка на основните проблеми, които изискват решения. Конкретният анализ за изтеклата 2015 г. отчетливо дава превес на настоятелните искания за благоустрояване и повишаване качеството на жизнената среда в Община Шумен. Това е най-големият брой сигнали, жалби и различни подписки на гражданите, внесени в офиса на Обществения посредник през изтеклата година. Длъжен съм да отбележа, че само този факт е достатъчен да ни убеди в сериозността на проблема. Имам предвид, че потърсеното от мен съдействие при ясното осъзнаване, че омбудсманът не разполага с бюджет или правомощия да взема решения в областта на благоустрояването подсказва, че гражданите вече търсят „последната“ възможност да насочат вниманието на местната власт към своята улица, тротоар, междублоково

пространство, опасно дърво, автобусна спирка или улична лампа.

Случаят „Саркисян“

На 17.08.2015 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-318 от Мартин Саркисян – домоуправител на етажна собственост в гр. Шумен, кв. „Боян Българанов“, ул. „Самара“, бл.1, вх.4 за необходимостта от отводняване на междублоково пространство, застрашаващо жилищен блок и елементи на електроразпределителната мрежа. След извършена от моя страна проверка констатирах, че въпросният жилищен блок в кв. „Боян Българанов“ е разположен западно по протежението на ул. „Самара“. Междублокното пространство и изграденият паркинг се намират от страната на входовете от другата страна на блока. Теренът е с денивелация и при силен дъжд водата се изсипва в подходите към входовете. Проблемът е по-сериозен в района на вх.4, където водите се събират и естествено покачват нивото си, достигайки до разположеното електрическо табло – част от електроразпределителната мрежа на квартала. Жалбоподателят сигнализира за започнало подкопаване на блока, наводняване на мазите и слягане на панелната конструкция. С нарочно писмо до Заместник - кмета по устройство на териториите, строителство и екология от 09.09.2015 г. поисках да се назначи проверка от страна на компетентните експерти от Община Шумен и в случай, че се потвърдят представените от жалбоподателя данни и обстоятелства да се възложи извършването на необходимото проектиране за отвеждане на събиращите се пред блока води. Към момента на внасянето на настоящия годишен отчет нямам устен или писмен отговор на поставения от мен и г-н Саркисян въпрос. Няма и данни, че подобна проверка е била назначена. В хода на обсъжданията на рамката на общинския бюджет за 2016 г. поставих въпроса на вниманието на новоназначения Заместник-кмет по устройство на териториите, строителството и екология г-н Боян Тодоров с надеждата, че ще се задели необходимия финансов ресурс за решаване на проблема още през следващата година.

Случаят „Благоев“

На 02.07.2015 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-303 от Жечко Благоев за опасна пързалка, намираща се в стара детска площадка на ул. „Дедеагач“ в кв. Тракия. Жалбоподателят съобщава, че живущите в района вече са сигнализирали в общината за лошото състояние на детската площадка, но не е последвала никаква реакция. Опасната пързалка е станала причина за неприятен инцидент с дете. В кратък срок успяхме да организираме проверка на място със съдействието на Директора на общинското предприятие „Обреден дом“ г-н Златин Кайряков и гл.експерт

„Озеленяване“ г-жа Елка Димитрова. В резултат на тази проверка се взе решение за премахването на остарелите съоръжения на детската площадка и заменянето им с нови. В оперативен порядък г-жа Димитрова и г-н Кайряков успяха да задвижат необходимата процедура и новите съоръжения бяха монтирани на детската площадка на 31.07.2015 г.

Случаят „Ахмедова“

На 04.05.2015 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-284 за новоизградена автобусна спирка в непосредствена близост до жилищен блок на ул. „Самара“ в кв. „Боян Българанов“. Изграждането на автобусната спирка бе част от проблема с продадения общински терен в квартала, който от години се използваше за обръщач на автобусите на компанията, осъществяваща градски превози. На 12.05.2015 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-290 от живущите в друг жилищен блок на ул. „Самара“ с оплакване за прекомерен шум от формирания в непосредствена близост временен автобусен обръщач.

В хода на образуваната проверка се запознах със ситуацията на място и разговарях с жалбоподателите и техни съседи. По отношение на новоизградената спирка констатирах, че избраното местоположение не е особено подходящо и не се съобразява с фактическата обстановка, довела до струпването на пътници под спалните помещения на живущите в най-близкия вход. От друга страна, съществуващият пътен джоб за спиране на автобусите се оказа достатъчно дълъг, за да позволи преместването на спирката с 15 м. в северна посока. Предложението ми бе прието от общинската администрация, която срочно промени местоположението на проблемната автобусна спирка. Колкото до въпроса за временния автобусен обръщач в кв. „Боян Българанов“ и проекта за изграждането на нов обръщач предложих на инициаторите на подписката да се включат в заседанието на Общинския съвет и пряко да изложат своята позиция. Убеден съм, че провелата се дискусия с участието на гражданите, кметския екип и общинските съветници изигра своята положителна роля. Хората чуха подробности относно проекта за нов автобусен обръщач и различни аргументи за избора на неговото местоположение. Тук е мястото да отбележа, че подписка против проекта за изграждане на нов обръщач в квартала е депозирана в общинска администрация преди две години. До ден днешен електронната система за проследяване на документооборота в сайта на общината посочва, че този документ още се обработва.

В настоящия анализ акцентирам върху тези случаи, за да илюстрирам богатата палитра от случаи във връзка с исканията на гражданите за благоустрояване и подобряване на жизнената им среда.

Фактът, че подобни казуси се представят на вниманието на Обществения посредник разкрива два проблема. На първо място, този подход говори за доверието на гражданите към представляваната от мен институция. По-важното обаче е, че този подход подсказва липсата на удовлетворителна реакция от страна на администрацията на предшестващи намесата на омбудсмана искания от страна на гражданите. Очевидно, институцията тук се явява „последна“ възможност в диалога с местната власт.

В името на обективността съм длъжен да подчертая, че темата за благоустрояването и подобряването на жизнената среда в Шумен винаги е била приоритетна за вниманието на общинското ръководство, въпреки ограничения ресурс на общинския бюджет. През изтеклата година се реализираха различни проекти, които целяха подобряването на средата в кварталите на Шумен. Парадоксално за мнозина обаче, новите градски пространства, детски и спортни площадки също породиха жалби и оплаквания от страна на гражданите. Справедливо или не, новите обекти не успяха да убедят жителите на Шумен, че местната власт цели да откликне на техните искания, а по-скоро аргументираха тезата, че се цели усвояването на определени средства. Омбудсманът получи оплаквания от качеството на изпълнение в кв. „Тракия“, вида на пейките в пространството пред читалище „Тодор Петков“ и качеството на изпълнението на новия паркинг до него, нефункционалните баскетболни табла на новата спортна площадка на ул. „Владайско въстание“ и височината на мрежата на новото игрище в кв. „Боян Българанов“. Убеден съм, че всичко това можеше да се избегне, ако намеренията и проектите бяха предварително представени на гражданите и гражданските организации. Считаю този подход за задължителен, особено като се има предвид, че и в бъдеще ще се работи по благоустрояването в условията на ограничен финансов ресурс. Отново ще подчертая извода, че диалогът с потенциално засегнатите от едно или друго решение на местните власти е основен принцип в практиката на доброто управление. Той осигурява целесъобразността на решението или поне е метод за намаляване на щетите при така наречените „непопулярни решения“. Липсата на диалог поражда недоверие и подсилва убеждението, че управлението на общината не е в интерес на хората и се случва на тъмно, без предоставянето на необходимата информация.

Случаят „Живков“

На 03.04.2015 г. при Обществения посредник в Община Шумен бе подадена жалба с Рег. индекс 96-ОО-270 относно липсата на улично осветление по ул. „Ген. Драгомиров“ пред жилищни блокове № 5 и № 8. Жалбата е придружена с подписка на живущите във въпросните блокове. Трябва да отбележим, че оплакванията от уличното осветление е другата

основна тема, поставена от гражданите пред Обществения посредник през изтеклата година. За проблеми в това отношение съм бил сезиран от живущите на ул. „Цар Иван Александър”, ул. „Тича”, ул. „Сан Стефано”, ул. „Ела”, ул. „Крушево”, ул. „Генерал Драгомиров“, ул. „Вичо Папазов“, ул. „Цар Освободител“ и т.н. Всички получени жалби и сигнали са представени за обработка към началник отдел „Инвестиции, инвестиционен контрол, строителство и екология” инж. Делян Стоянов. Проблемът с уличното осветление не е нов, но увеличаващият се брой на подаваните жалби и сигнали категорично показва неговото задълбочаване и настояването на гражданите да се изведе сред приоритетите при планирането на бъдещите мерки по благоустрояването на Шумен.

Считам за необходимо да подчертая тази негативна тенденция, за да обоснова пред Общинския съвет нуждата от финансирането на проект за модернизация на уличното осветление. Публично изразената позиция на ръководството на общинската администрация очертава разбирането, че за решаването на проблема е необходим комплексен подход. За успешното му реализиране през последните години се търсеше подходящо публично-частно партньорство. Все по-ясно е, че за решаване на въпроса с уличното осветление се налага промяна в поведението на администрацията. От днешната изчаквателна позиция е необходимо да се премине към активни мерки за търсенето на подходящия партньор, изработването на цялостен проект и мобилизирането на финансов ресурс от общинския бюджет.

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. Точно този подход през изтеклите години доведе до редица съвместни инициативи, които дадоха положителни резултати. Без да влизам в историята на тези взаимоотношения и за нуждите на настоящия годишен отчет ще припомня дебата за ограничаването на шума и опазването на обществения ред. След продължителни дискусии в постоянните комисии на последното си редовно заседание през 2014 г. Общинският съвет въведе ограничения за публичните мероприятия на открито, които пораждаха недоволството на гражданите, подложени на продължителен „шумов терор“. Мнозина останаха скептични, че въведените ограничения ще решат проблема, че няма да могат да се приложат ефективно или че ще породят

други проблеми. Тези опасения не се оправдаха, а в края на 2015 г. е редно да отбележим, че през отчетния период при Обществения посредник няма нито една депозирана жалба за прекомерен шум от подобен източник.

По повод постъпила при Обществения посредник на Община Шумен жалба с Рег.№ 96-00-321 от 31.08.2015 г. и извършената от моя страна проверка отправих предложение и препоръки към Началника на отдел „Местни данъци и ТБО“ за конкретни действия с оглед запазването на правата и законните интереси на гражданина. Жалбоподателят е лице с намалена работоспособност - коректно регистриран в Отдел „Местни данъци и ТБО“ на Община Шумен, като правоимащ на съответните данъчни облекчения за дължимия Данък върху недвижимите имоти и Данък МПС по смисъла на Закона за местните данъци и такси /ЗМДТ/. Видът на заболяването, водещ до намалена работоспособност на лицето, налага неговото срочно преосвидетелстване според Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза на работоспособността и на регионалните картотеки на медицинските експертизи /ПУОРОМЕРКМЕ/. В конкретния случай лицето е следвало да се яви пред ТЕЛК до 01.06.2015 г. Тогава изтича и последното представено пред Отдел „Местни данъци и ТБО“ Експертно решение. Дотолкова доколкото явяването пред ТЕЛК се извършва по определена процедура и изисква преминаването през различни медицински прегледи, жалбоподателя получава следващото Експертно решение, удостоверяващо намалената му работоспособност, с дата 24.08.2015 г. Проблемът се свежда до това, че се оформя период от 01.06.2015 г. до 24.08.2015 г., който не е покрит от съответния документ, удостоверяващ намалената работоспособност на лицето пред Отдел „Местни данъци и ТБО“. От правна гледна точка считам, че ползващите се в случая облекчения засягат данъчни задължения, които се определят на годишна база. Правото на тях възниква след подаването пред Отдел „Местни данъци и ТБО“ на изискуемата по чл. 14 от ЗМДТ декларация, придружена със съответното срочно решение на ТЕЛК. От извършената проверка бе безспорно, че жалбоподателят има валидно подадена декларация и Експертно решение на ТЕЛК, удостоверяващо намалената му работоспособност до 01.06.2015 г. Лицето коректно представя пред Отдел „Местни данъци и ТБО“ новото Експертно решение на ТЕЛК веднага след неговото издаване на 24.08.2015 г. Според мен задължителната процедура по освидетелстване, времето за нейното извършване и фактът на потвърдената неработоспособност не би следвало да прекъсват правото на данъчни облекчения, изчислявани на годишна база поради причина, че удостоверителните документи, издавани от ТЕЛК, допускат подобен празен период. От житейска гледна точка е очевидно, че няма как лицето да е оздравяло или да е било напълно работоспособно в период от

01.06.2015 г. до 24.08.2015 г. В хода на тази проверка и с оглед на други подобни казуси съм се убедил, че е налице законодателна празнота, която поражда подобни проблеми във връзка със задължителните процедури пред ТЕЛК и следващите от Експертното решение права пред НОИ, НЗОК, и дирекции „Социално подпомагане“. С оглед защитата на правото на данъчни облекчения поради неработоспособност на жалбоподателя и на основание чл. 17 от ПОДОПТОШ предложих към предоставеното последно решение на ТЕЛК с дата от 24.08.2015 г. Отдел „Местни данъци и ТБО“ към Община Шумен да приеме и завереното от РЗИ – Шумен заверено копие на Молбата декларация до РКМЕ с вх. № ТЛ – 06-1449 от 18.06.2015 г., с която стартира съответната процедура по преосвидетелстване от страна на ТЕЛК. С приемането на този документ щеше да стане видно, че лицето е изпълнило по своя инициатива ангажимента си за срочно преосвидетелстване и забавянето до 24.08.2015 г. не е по негова вина, а вследствие на необходимото за извършването на медицинската експертиза време.

Препоръките ми бяха приети от страна на Началника на Отдел „Местни данъци и ТБО“ г-жа Илиана Симеонова. Този случай илюстрира как Общественият посредник, във взаимодействие с общинската администрация, може да въздейства върху съществуващата правна среда и да опазва правата и законните интереси на гражданите при наличието на определена законодателна празнота.

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. По повод постъпила при Обществения посредник жалба с Регистрационен индекс: 96-00-226 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 и на Заместник- кмета по бюджет и финанси 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.

На проведена през месец януари 2015 г. среща с представители на отговорните дирекции предложенията ми бяха приети от администрацията и въведената практика бе променена в съзвучие с решението на Общинския съвет и принципите за добро управление.

В годишния отчет за дейността на Обществения посредник през 2014 г. повдигнах въпроса за отмяна съществуващата такса за задействане на общинска проверка за незаконно строителство. През отчетния период съм

регистрирал една жалба и множество сигнали срещу въпросната такса. Затова се налага да припомним проблема с няколко думи и тук. Към настоящия момент при иницирирането 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. 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.

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, стремежи 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 поделения 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, КЗП, „ЕНЕРГО– ПРО” и „Водоснабдяване и канализация” ООД. 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.

Институцията на Обществения посредник на Община Шумен е конституирана с решение на Общинския съвет от 2004 г. Според приетия от съвета Правилник за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Шумен – **чл.19. При осъществяване на дейността си общественият посредник си сътрудничи с Постоянните комисии към Шуменския Общински съвет.** През изминалите повече от десет години институцията на Обществения посредник полага системни усилия за задълбочаване на сътрудничеството и ефективно взаимодействие с колективния орган на местното самоуправление. Натрупаният практически опит ме мотивира да отправя към членовете на Временна комисия за промени в Правилника на Общинския съвет предложение за допълнение и изменение в действащия Правилник. Според мен беше необходимо създаването на конкретна процедура, по която да се осъществява ефективно взаимодействие между двата органа на местното самоуправление. Мотивирайки предложението си, припомних два случая. Казусите със спорните такси за родителите и настойниците на децата в задължителната предучилищна подготовка в детските градини и този с необходимостта от приемането на Наредба за престой и паркиране на превозни средства, управлявани или превозващи лица с трайни увреждания, на територията на Община Шумен. В тези два случая и в изпълнение на задълженията си за защита на правата на гражданите Общественият посредник на Община Шумен излезе със становища и препоръки към Общинския съвет. Поради липсата на конкретна процедура, осигуряваща взаимодействието между двата органа на местно самоуправление и естествената липса на законодателна инициатива на местния омбудсман тези препоръки влязоха за обсъждане в зала само заради проявената самоинициатива от страна на отделни общински съветници. Аргументите ми срещнаха разбиране от страна на общинските съветници, които приеха направените от мен предложения за допълнение и изменение в устройствения правилник на Общинския съвет. Отбелязвам този факт като категоричен пример за взаимодействие и общото ни желание да развиваме и утвърждаваме институцията на Обществения посредник в Община Шумен.

По линия на междуинституционалното взаимодействие с „Енерго-Про” през отчетния период Общественият посредник на Община Шумен успя да разреши десетки спорни казуса между дружеството и потребителите на негови услуги. Институцията имаше водеща роля при възникнали през месец януари проблем с „двойните сметки“ към електроразпределителното дружество.

Във връзка със зачестилите жалби и оплаквания на гражданите до

Обществения посредник на Община Шумен и собствения ми анализ на действащата нормативна уредба на 03.09.2015 г. се обърнах писмено към Председателя на КЕВР с искане за изменение на Правилата за измерване на количеството електрическа енергия. В приетите с Протокол № 147 от 14.10.2013 г. на ДКЕВР Правила е отменена предходната процедура за случаите, когато се налага извършване на преизчисление на количеството електрическа енергия от операторите на съответните мрежи. Според действащите преди това правила тази регулация се извършваше чрез общите условия на отделните дружества. Новият нормативен подход очевидно си поставя за цел равноправно отношение към всички потребители на електрическа енергия в страната и еднакви правила за начините за извършване на наложилите се преизчисления от страна на операторите. Това наложи и промени в общите условия на електроразпределителните дружества, касаещи се в отмяна на съществуващите в тях регулации и препращане към общия ред в новоприетите Правила за измерване на количеството електрическа енергия.

През септември при Обществения посредник на Община Шумен зачестиха жалбите и оплакванията на гражданите, свързани с формулата за коригиране на измерената електрическа енергия по чл. 48 от Раздел IX на Правилата. В конкретните казуси, поставени на моето внимание, ставаше дума за различни видове дефекти в монтираните от оператора средства за търговско измерване, които водят до констатация за цялостна липса на измерване. Например – при проверка на монтираните електромери служителите на електроразпределителното дружество констатират неизправност от типа „тъмен дисплей“. Изпълняват процедурата, предвидена в действащите правила, като съставят протокол, демонтират средството за търговско измерване, изпращат го за проверка в лаборатория и извършват корекция по формулата на чл. 48, предвидена за случаите, когато липсва средство за търговско измерване. Описаният в правилата начин при подобна липса на точен измерител предвижда изчисление на електрическата енергия, като една трета от максималния ток на средството за търговско измерване при всекидневно осемчасово ползване на електрическа енергия /за битови клиенти/ и десетчасово напрежение /за небитови клиенти/.

Извършваната по този начин корекция води до неточно и нелогично измерване на ползваната електрическа енергия, което пък води до несправедливо покачване на цената за потребителите. В един от разглежданите от мен казуси става дума за стълбищно осветление с лесно доказуема месечна консумация на стойност до десет лева. След извършената корекция по чл. 48 на потребителите е фактурирана

използвана електрическа енергия на стойност 110 лева. В друг случай на битов абонат с нормална консумация на електрическа енергия в дома на стойност от около 70 лв. и след извършената корекция по чл.48 е фактурирана електрическа енергия на стойност 210 лв. Друг кръг лица посочват несправедливостта на въпросната регулация относно изискването на елемента от формулата за всекидневно осемчасово ползване на електрическата енергия, като визират собствен селски имот, който посещават два пъти в месеца.

За мен е очевидно, че възприетият в новоприетите Правила за измерване на количеството електрическа енергия подход е неточен и нелогичен, което поражда в потребителите усещане за неравноправност в отношенията с електроразпределителните дружества. От друга страна, гражданите възприемат коригираните по този ред сметки като вид санкция за тяхно невиновно поведение. Излишно е да изтъквам аргумента, че според действащото законодателство отговорността за поставянето, изправната работа и поддръжката на средствата за търговско измерване е на собственика, оператор на съответната електроразпределителна мрежа. В един от разглежданите случаи проверката на електромера бе извършена по инициатива на потребителя, който отказва да приеме, че за активното си добросъвестно поведение ще трябва да заплати коригирана сметка на по-висока стойност. В подкрепа на тези разсъждения бих искал да посоча и кратък анализ на съществуващата преди новоприетите правила регулация в района на Североизточна България. Преди 2013 г. подобни случаи се уреждаха според начините, разписани в Общите условия на „Енерго – про“ АД. Според тях, формулата приложена в чл.48 на Правилата за измерване на количеството електрическа енергия се прилагаше в случаите на неправомерно въздействие върху средството за търговско измерване и неправомерно присъединяване към разпределителната мрежа. В случаите на техническа неизправност на средствата за търговско измерване електроразпределителното предприятие извършваше корекция, като съобразяваше коригираните количества, като равни на консумираната от потребителя електрическа енергия за аналогичен период от предходната година. Изводът е, че действащата днес и задължителна за електроразпределителните дружества в страната регулация взимаша от старата нормативна уредба една санкционна процедура, като я поставя в положение на единствената възможност в случаите, когато се констатира неизмерване на електрическа енергия, преминала през електромера. В качеството си на Обществен посредник на Община Шумен и в изпълнение на ангажимента си за защита на правата и законните интереси на гражданите считам, че действащата регулация в Правилата за измерване на количеството електрическа енергия е неточна, несправедлива и нарушаваща правата на потребителите. Затова предлагам на КЕВР да

възстанови принципа за корекция на измерваните количества електрическа енергия съобразно консумираната от потребителя за аналогичен период от предходната година.

Към датата на внасянето на настоящия годишен отчет не е получен официален отговор на това писмо от страна на КЕВР. Затова съм сезирал Омбудсмана на Република България г-жа Мая Манолова. В неофициален разговор с член на КЕВР получих уверения, че проблема стои на вниманието на комисията и тя обмисля промяна в Правилата за измерване на количеството електрическа енергия.

След кризата с „двойните сметки за ток през януари“ дойде месеца на „Водоснабдяване и канализация – Шумен“ ООД. Гражданите и отделни техни организации, общинските съветници и администрация изразиха притесненията си от качеството на питейната вода, доставяна за жителите на Шумен. Регистрирахме десетки отделни запитвания и за възможността за намаляване на цената на некачествената вода. Въпросът за качеството на водата всъщност стои на вниманието ми от началото на 2013 г. Тогава, в рамките на организираната от мен изнесена приемна на Омбудсмана на Република България в Шумен успях да организирам лична среща на представители на Сдружение „За Шумен” и гражданския инициативен комитет „Шумен за децата ни” с г-н Константин Пенчев в опит да ангажираме структурите на централната администрация по темата за водата на Шумен.

Искам да подчертая, че именно поради активността на гражданите, точно в този период на широката общественост и на мен самия стана ясно, че язовир „Тича” няма учредена и изградена санитарно–охранителна зона в съответствие с изискванията на Наредба № 3 от 16.10.2000 г. Този факт се съдържаеше в официалните отговори на отговорни институции, като Басейнова дирекция към Министерството на околната среда и водите и Държавната комисия за енергийно и водно регулиране. С признаването на това обстоятелство регулаторът излезе с указание, задължаващо „Водоснабдяване и канализация – Шумен” ООД да предприеме спешни мерки за учредяването на СОЗ на яз. „Тича”. През 2014 г. дружеството „Водоснабдяване и канализация – Шумен” ООД е подало в Басейнова дирекция заявление за откриване на процедура по актуализация на санитарно-охранителната зона на яз. „Тича”, като е приложило и съответния проект. Очевидно е, че това може да се определи като палиативна мярка, защото работата по учредяването и изграждането на санитарно-охранителна зона, според днешните нормативни изисквания, е мероприятие, надхвърлящо финансовите възможности на дружеството.

След влошаването на качеството на подаваната вода от края на 2014 г., въпросът стигна до вниманието на Общинския съвет, който го постави в дневния ред на заседанието си през месец февруари. По решение на Консултативния съвет, Председателят на Общински съвет – Шумен покани за участие в това заседание Областния управител, Народните представители, избрани от Шуменския многомандатен район, и Управителя на „Водоснабдяване и канализация – Шумен” ООД. По този начин представителите на местната власт изразиха безпокойството на гражданите от влошените питейни качества на подаваната от дружеството вода и настояха централната власт да потърси начин за осигуряването на необходимите средства за изграждането на пречиствателна станция за питейни води. От събраните в хода на това заседание материали за мен стана ясно, че проблемът е още по-голям и остава нерешен повече от 30 г. Това означава, че решаването му не би било възможно не само с усилията на бюджета на „Водоснабдяване и канализация – Шумен” ООД, но и с бюджетите на засегнатите общини.

В началото на 2015 г. Областният управител г-жа Донка Иванова организира среща с представителите на Сдружение „За Шумен” и Управителя на „Водоснабдяване и канализация – Шумен” ООД. В качеството си на Обществен посредник и по покана на г-жа Иванова на тази среща присъствах и аз. Представителите на гражданската инициатива по темата с водата на Шумен поставиха въпроса за опрощаване на сметките или намаляване на цената на водата, поради влошените й качества и на основание неизпълнени договорни ангажименти с потребителите. Управителят на „Водоснабдяване и канализация – Шумен” ООД изложи позицията си, че проблемът с повишената мътност не е елемент от факторите, определящи цената на подаваната вода. Областният управител пое ангажимент да постави въпроса пред държавния регулатор – Комисията за енергийно и водно регулиране.

В резултат от всичко казано по-горе и образуваната от регулатора проверка се стигна до официален писмен отговор, който бе и публично оповестен на среща с представителите на Сдружение „За Шумен”, провела се в града. Отговорът на отговорната по въпроса държавна институция е неудовлетворителен за мен по отношение на основния въпрос за качествено водоснабдяване на градовете Шумен, Велики Преслав и Търговище, дотолкова доколкото насочва решаването му към местната Асоциация по „В и К” и водоразпределителните дружества в Шумен и Търговище. В по-тесен план и по въпроса за намаляване на цената на водата, поради влошеното й качество, в решението на регулатора пише следното: **„По отношение на цената на услугата „доставяне на вода на потребителите” следва да отбележим, че в одобрената цена са**

включени разходи, които В и К операторът не може да спре да извършва, включително разходи за електроенергия, за обеззаразяване и други, респективно да има основание за намаляване на крайната цена. Нещо повече – увеличаването на мътността на суровата вода довежда до увеличаване на разходите за обеззаразяване, доколкото операторът следва да влага по-големи количества от използваните реагенти. Следователно ДКЕВР няма нормативно основание да редуцира цената на тази услуга”.

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 провело се на 26.11.2015 г. последно Общо събрание в гр. Пазарджик Общественият посредник на Община Шумен бе избран за Председател на сдружението. В Управителния съвет на НСМОПРБ влизат още Обществените посредници на София – Лилия Христова и на Пловдив – Юлия Юрдекова. Председател на Контролния съвет през следващия двугодишен мандат ще бъде Общественият посредник на Попово – Росица Денева. Нейната дейност ще се подпомага от местните Обществени посредници в Бургас – Таньо Атанасов и в Кърджали – Расим Муса.

В работата на провело се Общо събрание на НСМОПРБ се включи и новизбраният Омбудсман на Република България г-жа Мая Манолова. Омбудсманът предложи реализирането на национална кампания за популяризиране на институцията пред новоизбраните кметове и Общински съвети и подчерта, че това би било в защита на гражданския интерес по места. Членовете на НСМОПРБ формулираха като основна цел на сдружението разширяването на мрежата от Обществени посредници в страната. В изпълнение на тази цел на 01.12.2015 г. УС на НСМОПРБ се обърна с писмо към Председателите на Националното сдружение на общините и Националната асоциация на председателите на общински съвети. В писмото Обществените посредници посочват протичащите в последните години дебати в местните общности в Добрич, Разград, Търговище, Русе, Варна, Велико Търново и други български общини по повод конституирането на институцията и призовават новоизбраните кметове и общински съвети да отговорят на желанието на гражданите. „Доверието на гражданите и техните организации към институцията на местните омбудсмани аргументира необходимостта от разрастването на

мрежата от Обществени посредници в Република България“, се казва още в писмото. Управителният съвет на НСМОПРБ от своя страна, заявява готовност да окаже необходимата помощ при разясняване на конкретните ползи от конституирането на институцията в българските общини и методическа помощ при съставянето на необходимите организационни правилници на база на натрупания опит на действащите местни омбудсмани.

Националният Омбудсман Мая Манолова подкрепи и предложената от Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България обща позиция срещу безпрецедентния случай на прокурорска проверка срещу Обществения посредник в Бургас Таньо Атанасов по повод изразена от негова страна публична позиция относно действията на администрацията. Поводът за тази позиция е иниципираната от страна на началника на ДНСК инж. Милка Гечева проверка на Върховна административна прокуратура във връзка с писмо на обществения посредник на Община Бургас г-н Таньо Атанасов с молба за преразглеждане на решението на административния орган и спиране на процедура по събаряне на незаконна постройка в с. Синеморец, Община Царево, Област Бургас. Националният Омбудсман и местните Обществени посредници изразяват притеснението си от този първи в историята на институцията неприятен факт, както и надеждите си, че българската администрация няма да си позволи да се „обижда“ или да се чувства „наклеветена“ всеки път, когато омбудсманът пожелае да коментира действията ѝ в интерес на гражданите.

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. Отчитам известно забавяне в предприетата от Обществения посредник кампания, целяща създаването на регистър на НПО-тата, желаещи съдействие от страна на местния омбудсман при осъществяване на своята дейност. Припомням, че още през 2014 г. поканих Гражданските организации 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. Към датата на съставянето на настоящия отчет в регистъра са се записали седемнадесет неправителствените организации. През месец април Областният управител на Шумен г-жа Донка Иванова стартира своя инициатива спрямо неправителствения сектор с подобни цели. В духа на добрия диалог между нашите две институции считам за необходимо да обединим усилията си в подкрепата на гражданските организации и очаквам да постигнем качествен напредък още преди края на тази година.

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 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

- 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

16 декември 2015 г.