

О Т Ч Е Т

за дейността на Обществения посредник на Община Шумен за периода м.І.2008 г. – м.ІІ.2008 г.

В изпълнение на чл.27, ал.1 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник представям отчет за дейността през 2008 г.

През изминалите вече четири години натрупаният опит и практика сочат, че посредническата функция на институцията Обществен посредник като независим орган извън структурата на общинската администрация е в услуга не само на гражданите. Със своите действия и преценки тя допринася за подобряване на управлението и администрирането на местната изпълнителна власт.

Шуменци предпочитат личния контакт с обществения посредник без да се съобразяват с приемните дни за работа с граждани в общината. Макар, че все още са изключения сигнали, жалби и предложения се подават по телефона и електронна поща.

Липсата на подобна институция в съседни общини – В.Преслав, Каспичан, Каолиново и др. принуждава техни граждани да търсят за съвети и консултации шуменския обществен посредник.

През изминалия 4-годишен период и последната 2008 г. работата на Обществения посредник включваше няколко основни групи случаи отнасящи се до:

1. Такива, които изискват помощ в процеса на изпълняване на административната процедура в етапа на решаване на проблема от административния орган. В подобни случаи гражданите получават необходимите указания за законосъобразно и разумно подхождане при защита на своите права пред администрацията.

2. При жалби, сигнали и предложения с по-сложна практическа и правна страна, изискваща задълбочена проверка, преглед на нормативната база и лична среща с представители на администрацията. Непосредственият контакт с длъжностното лице и посредничеството на институцията се наложиха като положителна практика и подход за проверка при решаване на възникналия казус.

3. Изнесената приемна в кметствата и съставните 3 квартала Дивдядово, Макак и Мътница на Общината се наложиха като необходимост. С изготвяната Сигнална записка до Кмета административното ръководство е подпомогнато за своевременно реагиране по неотложни въпроси.

4. Извън установените правомощия с Правилника за организация и дейността на ОП в определени случаи при нарушени законни права на гражданите се налагаше да бъдат сезирани местни институции на централно подчинение, централни органи и ведомства, министерства, национални институти, постоянни комисии на НС.

5. Бих желал да отбележа още, че в резултат на променените социално-икономически условия и частичната децентрализация някои обществени услуги като търговия, транспорт, охранителни фирми и др. преминаха в частния сектор. Това наложи общественият посредник да намери резултатни подходи за контактуване и решаване на проблеми на граждани, свързани с тяхната дейност.

6. Институцията на националния омбудсман и тази на местните обществени посредници са относително млади с по-малък опит спрямо тези в страните от ЕС. В тази връзка при участието на местните обществени посредници националния и европейския омбудсмани организираха национални и две международни конференции основно за обмяна на опит при прилагането на модерни европейски и положителни местни практики, свързани със защита правата на хората за добро управление и добро администриране.

За изминалата 2008 г. през приемната на Обществения посредник са преминали 141 граждани, от които 43 – през изнесената приемна в кметствата.

Останалите 98 жалби и сигнали се разпределят така:

-пряко свързани с работата на администрацията	68 бр
-в процес на проучване и изясняване	6 бр
-от минали години (без резултатна намеса на ОП)	4 бр
-извън правомощията на ОП	13 бр
-неоснователни	11 бр
-спорове, отнесени към съда	4 бр

В анализа за първото полугодие бяха направени и възприети от общинска администрация препоръки и предложения. За част от тях са набелязани за изпълнение подходящи мерки, а други са отложени за изпълнение през настоящата 2009 година.

Проблеми, свързани с несъвършенства на закони и с дейността на централни ведомства и учреждения

Въпреки, че са извън възможностите на общината и правомощията на ОП гражданите са консултирани и съветвани как и пред кого да защитят личните си права и интереси.

За някои казуси беше установена пряка връзка за посредничество с:

1. Министерство на отбраната за сключен договор за охрана на военни обекти с частна охранителна фирма „Викинг-Николов”, която некоректно не изплаща пет месечни заплати на 21 охранители – граждани на гр.Шумен.

Намесата беше резултатна и жалбоподателите получиха възнагражденията си.

2. Министерство на финансите

Сезирано чрез НОИ за протеста на граждани (не само от гр.Шумен) за задължителното здравно осигуряване на лица продължително време работещи и устроили се в чужбина без да са получавали здравни услуги в България. Представени бяха документи на лица, създали семейства и там заплащали здравните си осигуровки.

Като резултат Народното събрание направи необходимите поправки на закона за здравното осигуряване, с което до голяма степен исканията на пребиваващите в чужбина граждани бяха удовлетворени.

3. Министерство на труда и социалната политика и постоянните комисии по социална политика и жалби и сигнали на граждани към Народното събрание.

Отправен беше сигнал за разминаването между Закона за социално подпомагане на граждани в неравностойно положение и Закона за движение по пътищата.

Като резултат несъответствието беше отстранено и възстановени нарушените права на човека с увреждания.

4. Министерство на вътрешните работи

Отправен е сигнал лично до министъра за съставен акт за административно нарушение (без предпазен колан) и последващо наказателно постановление на инвалид със специфични заболявания (95% загубена трудоспособност) от органите на КАТ-РПУ-Попово. Законът за движение по пътищата чл.137а, ал.2, т.2 дава възможност по изключение на граждани с определени увреждания да не поставят колан. Надявам се, че Министъра ще отмени наказателното постановление и случая ще приключи с положителен резултат.

И през този отчетен период продължи подаването на жалби от граждани, свързани с несъвършенства на някои действащи закони и наредби като Закона за енергетиката; Закона за собствеността; Закона за арендуването; Наредбата на МРРБ в частта за „разпределение” на количества питейна вода неотчетена от водомерите в жилищните блокове и кооперации.

Законът за енергетиката – първо подчинява мнозинството на малцинството при желание за отказ от топлинни услуги, второ – крайно неясните „Формули“ на фирмите за топлинно счетоводство при начисляване на ползваната топлоенергия и трето – отнетата възможност на гражданите да се защитят за грубо нарушените им права и интереси.

Законът за собствеността и по-конкретно раздела „Управление на етажната собственост“, въпреки обсъжданите промени не отговаря на реалните изисквания за решаване на възникващите вътрешни проблеми на „блоковите“ общности. Държавата и общината (които са търсени при подобни случаи) със закона са оставени в страни, а са делегирани права на домоуправител, домсъвет, общо събрание, които реално почти не съществуват. Съдебната система също е оторизирана със Закона да разрешава възникнали спорове и конфликти, но високите адвокатски хонорари отблъскват гражданите да си търсят правата по съдебен път. Тази е основната причина в болшинството от тези общности да цари хаос и безпорядък. Общинската администрация преви опити да тушира възникнали напрежения, но всичко приключва с констатации и предписания, които нямат юридическо звучене.

Общественият посредник с предоставените му правомощия призовава с писма домоуправители (там, където ги има) и нарушители за спазване на добрите нрави, етично поведение и уважение към съседите при възникване на проблеми, но в такива случаи резултатите са с променлив успех.

По непроверена информация в община София и община Каварна има положителен опит при активизиране работата на обществените органи за управление на етажната собственост. Полезно би било да се проучи техния опит и при удачност да се приложи в община Шумен.

Срещите с граждани изразяващи недоволство и беззащитност от неясно високите сметки на предоставяните или фиктивно предоставяни топлинни услуги, липсата на реална (освен съдебна) защита от безотговорността и своеволията на арендаторите, несъвършенствата на Наредбата на МРРБ за така нареченото „разпределение“ за несъответствия на показания на водомери, с което се ощетяват коректните платци.

С риск да се повтори, но за всички е ясно, че решаването на тези проблеми не са в правомощията на администрацията и Общинския съвет. Възможности за съдействие в това отношение пред централните органи – Народно събрание, министерски съвет и отделни министерства и ведомства могат да окажат Шуменските народни представители, Председателя на ОБС чрез НСПОСРБ,

Кмета на общината чрез НСОРБ, до известна степен и Обществения посредник чрез НСМОПРБ и националния омбудсман и не на последно място чрез Областния управител като представител на централната изпълнителна власт.

Проблеми и тенденции, свързани с работата на общинската администрация

През 2008 г. се наблюдава стабилизиране на броя на жалбите, сигналите и препоръките в сравнение с 2007 год.

Докато в резултат на преминаване към централизирано сметопочистване и сметоизвозване имаше сериозни пропуски и упреци към администрацията, то през 2008 г. няма постъпили жалби и сигнали в това направление.

Подобна е картината и с дейността събиране на местни данъци и такси.

Проблеми и тенденции по направления:

I. Устройство на територията

Като резултат от направените и взети под внимание препоръки на обществения посредник се правят опити за внедряване на по-успешни практики за по-широка публичност и уведомяване на обществеността относно актове за промяна на ПУП.

Взети са мерки за стабилизиране действията в „Технически архив“, но не всичко е направено за да се пресекат окончателно пътищата и възможностите за изнасяне на архивни материали и евентуалната злоупотреба с тях.

Определен е терен за пазар на животинска и селскостопанска продукция, което е една положителна стъпка, но оттук нататък е необходима амбиция на общинското ръководство за практическото му реализиране.

Напоследък се създаде напрежение в някои квартали на Шумен, свързани с наболелия проблем относно монтираните базови станции на GSM-операторите, за което е подаден сигнал до Обществения посредник.

Министерството на здравеопазването е издало Наредба № 9 за пределно-допустимите нива на електромагнитните полета в населени територии за определяне на хигиенно-защитните територии около излъчващите обекти. Без да се впускам в подробности ще Ви информирам, че всеки собственик на клетъчна станция е длъжен да възложи изготвяне на оценка на рискове на антената, мощността на излъчване, която трябва да бъде в определени граници. Според Наредбата съответният мобилен оператор е длъжен да уведоми за резултата от измерванията Общината, която от своя страна да уведоми населението.

От извършената справка се уточни, че това не е направено, не са изяснени отговорностите между Общината, ДНСК и РИОКОЗ. Това с основание притеснява гражданите, тъй като има сериозна опасност някои станции да са вредни за здравето.

Някои общини като Велинград и Пловдив са взели на отчет този проблем. Наложителна е намесата в това направление и от Община Шумен – синхронизиране на контрола между отговорните институции и Министерството на здравеопазването.

II. Административно обслужване

Основни средства за изследване състоянието на административното обслужване са резултатите от внедрената система за управление на качеството, оценката и анализа на обратната връзка с потребителите на административни услуги, изследване на удовлетвореността на потребителите, оценка на приложението на концепцията за подобряване административното обслужване в контекста на принципа „Едно гише“.

От 2004 год. е разработена и утвърдена „Харта на клиента“ на Община Шумен. Тя е едно добре разработено средство за насърчаване участието на клиентите и служителите при обсъждане на услугите, начина им на предоставяне, необходимото качество и стандартите на изпълнение.

Хартата помага на гражданите да разбират и защитават правата си по-добре както и да изискват по-добро обслужване. Подпомага служителите на Общината за по-ясно дефиниране на предоставяните от тях услуги. Проучването извършено от обществения посредник показва, че анализи и оценки на практическото приложение на изискванията на споменатите по-горе нормативни документи и критерии не е извършвано. Тази е една от причините за липса на превантивност и обратна връзка в работата с гражданите.

Не е за подценяване, въпреки затрудненията с осигуряване на административен капацитет, въвеждането на „плаващо“ работно време за някои дейности съобразено с това на гражданите.

III. Управление и разпореждане с общинска собственост

Броят на жалбите в това направление е ограничен и за отбелязване е, че някои от тях не са решени от години. Това се отнася за започнати, недовършени и изоставени с годините спорове между граждани, а и между граждани и администрация. В резултат на пропуски при предварителната подготовка и проучване преди изготвянето на административни актове се създават условия гражданите да се „разбират“ помежду си.

Нетипичен случай е нерешено от 20 години обезпечаване с жилища на отчуждени от общината собственици. Гражданите се надяват, че в Бюджет 2009 г. ще бъдат заделени средства за резултатно решаване на отлаганите с години проблеми.

IV. Местни данъци и такси

В това направление ще се ограничи с припомняне на две препоръки от минали отчети:

1. Още веднъж да се обмисли възможността и ползността от актуализиране на имотните данъчни декларации предвид настъпилите промени в условията на пазарна икономика и постъпилите устни сигнали в приемната на обществения посредник за съмнения в коректността на собствениците на новопридобити недвижими имоти.

2. Гражданите възразяват за някои прекалено завишени такси за административни услуги. В тази връзка целесъобразно би било да се направи преглед и анализ на утвърдените с Наредбата за условията и реда за управление на местните данъци, такси и цени на услугите на територията на Община Шумен в съответствие с чл.7 и чл.8 от Закона за местните данъци и такси.

V. Участие в международни и национални конференции

През месеците март 2008 г. и ноември 2008 г. взех участие в организирани от националния и европейски омбудсмани международни конференции на тема: „Правата на човека и лисабонския договор – от правните норми към живота“.

Въпреки, че Лисабонския договор не е ратифициран от всички страни на ЕС на конференцията се дискутира „Хартата на основните права на Европейския съюз“ като израз на правото на европейския гражданин на добро управление и добра администрация.

Втората конференция „Правата на човека – обитованата земя на закона, но и на справедливостта“

Основно бяха дискутирани проблемите доколко справедливостта се покрива с изискванията на закона и прилагането му не буквално и механично, а по-скоро справедливо. В този дух беше отбелязано важността на правните, но и човешки аспекти. Съдът решава дали дадено действие е законно, а омбудсмана дали е справедливо.

Дискутираха се и правомощията на омбудсмана – той дава препоръка, с което допринася добавена стойност към законовото право.

Участие в двете конференции взеха и националните омбудсмани на страните в ЕС и някои страни извън него, български министри, народни представители, видни общественици, прависти, местните обществени посредници.

На националната конференция „Стратегия на омбудсмана – целеви групи, гласност и публичност“ се дискутираха проблемите за посредничеството, изграждане на мрежа на национално и международно ниво за сътрудничество, необходимостта от експертни мнения и др.

Освен това в момента се разработва в две направления пилотен проект по линия на администрацията на националния омбудсман с участието на местните обществени посредници и по линия на НСОРБ. Той е възложен да се реализира със средства на ЕС за доброто управление и доброто администриране, касаещо ролята на местните обществени посредници и на местната власт. Такива проекти се разработват в още 4 страни в Европа. Целта е да бъдат създадени критерии за оценка на администрирането и управлението на общините. Тези, които защитят критериите, ще получат „индекс-етикет“ за добро управление. Проектът се изпълнява до края на 2009 г., след което ще се изработи един общ за страните членки на ЕС.

Оттук нататък усилията на ръководството на администрацията, ОБС и Обществения посредник следва да бъдат насочени към създаване на една можеща, компетентна и човечна администрация. Необходима е по-нататъшна промяна на нейния менталитет, синхронизиран с повишаване на нейната ежедневна квалификация. Изискванията на нормативните документи на ЕС прогласяват правата на човека за основополагаща ценност на общия европейски дом и изискват общинските органи да действат не само според предписанията на закона, но върховенството на закона да се съчетава задължително с върховенството на правата на човека.

От моя страна е изключително важно като представител на институцията гражданите да знаят, че има една обществена институция, която уважава тяхното достойнство и не щади усилия да им предостави най-добрата помощ.

Предвид гореизложеното предлагам на Общинския съвет да вземе следното

РЕШЕНИЕ:

Приема отчета на Обществения посредник за 2008 г.

ХРИСТО ХРИСТОВ
*Обществен посредник
на Община Шумен*