



# 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>

## ГОДИШЕН ОТЧЕТ

### ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА

### ОБЩИНА ШУМЕН - 2020 г.

#### УВОДНИ ДУМИ

Годишните отчети на Обществения посредник представляват анализ на конкретните отношения между гражданите и институциите. В този смисъл те са опит за снимка на състоянието на обществото в определен времеви отрязък. Състоянието на обществото и диалога между гражданите и институциите винаги съществуват в по-голям контекст. Особено видимо е това в отчетната 2020 г., която постави всичко и всички в извънредно състояние, заради развихрилата се здравна епидемия вследствие на разпространението на COVID 19. Здравният контекст промени тотално личния и публичния живот на гражданите, постави под невъобразим натиск институциите, припомни за необходимостта от тяхното перманентно реформиране и модернизирание, нагледно освети слабостите в цели системи.

Сигурен съм, че когато ситуацията се нормализира ще има достатъчно много работа и полета за изследване и анализ във всякакви посоки. Сигурен съм, че ще има и много хора, които ще искат да ги направят – добросъвестни или не чак толкова.

В края на 2020 г. обаче, в рамките на отчет на институцията на Обществен посредник на територията на Община Шумен считам, че вече можем да направим един добре обоснован извод. По-лесно е да закриваш обществени институции и системи, поставяйки под въпрос тяхната ефективност, отколкото да ги реформираш и модернизираш със знанието, че някога те ще се окажат на първа линия.

Примерно. През последните 30 г. в Шумен е изоставена изградената водоснабдителна система „Мътница“, която се оказа необходима през безводната 2020 г.. Преди около 15 г. в Шумен бе закрито училището за медицински сестри, за да бъде възстановено с много усилия по-късно. Факт, който няма как да не си припомним през епидемичната обстановка на 2020 г. и общия недостиг на здравни кадри. Преди около 10 г. в Шумен бе изградена специализирана белодробна болница, която няколко години по-късно бе закрыта. Факт, който няма как да не си припомним, когато COVID19 пълни МБАЛ – Шумен с болни от пневмония.

Такъв е общият контекст на предоставения на вашето внимание годишен отчет на Обществения посредник на Община Шумен.

## 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 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 2021 година. 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 – 143

Заведени жалби – 52

Образувани проверки – 50

Решени случаи чрез взаимодействие с администрацията – 11

Становища с предложения и препоръки – 1

Жалби в процес на разглеждане – 0

Обобщените статистически данни ясно посочват спад в интереса на гражданите за защита на техните права и законни интереси чрез контрола на Обществения посредник през отчетния период. Обяснение на този факт можем да открием в различни обективни и субективни причини, характеризиращи общата среда и състоянието на диалога между гражданите и властта през 2020 година.

От обективна гледна точка, няма как да не посочим извънредната епидемична обстановка предизвикана от разпространението на COVID19 по света. Това наложи предприемането на различни извънредни мерки, изискващи социална дистанция и нарушаващи нормалното функциониране на цели системи, предоставящи административни услуги за гражданите. Собствените ми наблюдения разкриха и един още по-притеснителен феномен. Разпространението на инфекцията по света предизвика естествен стрес сред хората и отново повдигна въпроса за конкуренцията между различните основни човешки права. Наблюдавахме подчертан приоритет на правото на здраве пред всички други права и свободи. Това е лесно обяснимо за предприетите от страна на централните и регионални власти действия, чиято работа е да защитят населението в кризата. Но, повдига много въпроси за личната ни гражданска готовност да оставим настрана всички други основни права, гарантиращи нормалния ни живот. В тази връзка считам, че поддържането и развитието на всякакви правозащитни институции и организации стана още по-необходимо. Защото, след отминаването на

епидемията ще се наложат допълнителни усилия за връщане на баланса и защитата на всички основни човешки права и свободи.

От гледна точка на институцията на Обществения посредник на територията на Община Шумен намираме и някои субективни причини, обясняващи констатирания спад в интереса на гражданите. Извънредната обстановка, работата в условия на изтичащ мандат на местния омбудсман и дебатите около различните предложения за изменения в устройствения правилник създадоха известно усещане за криза и в самата институция. Въпреки това считам, че благодарение на добрата работа на временната комисия по изменения на Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Шумен оставяме една модернизирана и ефективна институция. Дебатите в Общинския съвет още веднъж показаха, че колективният орган на местно самоуправление в нашата община оценява и иска да развива контрола по линия на местния омбудсман в услуга на своите граждани.

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

По традиция, годишният отчет Общественият посредник се стреми да представи анализ, базиран на постъпилите индивидуални жалби и сигнали на гражданите и постъпилата информация, вследствие на извършените проверки.

#### ***Случаят „Радев“***

На 23.03.2020 г. при Обществения посредник на Община Шумен е подадена жалба с Рег.индекс 96-00-851 относно възникнали затруднения във взаимоотношенията между електроразпределителното дружество ЕНЕРГО – ПРО и негов потребител от Област Шумен. Жалбоподателят посочи, че е собственик на заведение за обществено хранене в гр. Плиска, което е затворено заради извънредното положение, въведено в държавата, като мярка срещу разпространението на епидемията от COVID19. Клиентът на ЕНЕРГО – ПРО желае да стартира процедура по разсрочване на месечната си фактура за ползвана електрическа енергия. Според общите условия на дружеството обаче, това може да стане присъствено в офиса на компанията в Шумен или дистанционно с електронен подпис на отправеното искане. Заради въведените извънредни мерки и изградените от полицията КПП – та посещенията в офиса на дружеството в Шумен е невъзможно, а собственикът на малък бизнес не разполага с електронен подпис.

На база постигнатото споразумение за партньорство с ръководството на ЕНЕРГО – ПРО, Общественият посредник на Община Шумен образува проверка и постигна договореност с компанията за по-гъвкаво поведение в извънредната ситуация. Жалбоподателят бе насочен да подаде документите си по електронен път и след проверка на данните от страна на ЕНЕРГО – ПРО преписката му бе върната за подпис чрез пощенска услуга. Считам, че въведената гъвкава процедура в условията на извънредна ситуация е пример за отговорно отношение в полза на множество абонати на дружеството, изпаднали в подобно положение.

#### ***Случаят „Кладенец“***

На 27.06.2020 г. при Обществения посредник на Община Шумен е подадена жалба с Рег. индекс 96-00-869 от страна на жителка на с. Радко Димитриево.

Жалбоподателката твърди, че с десетилетия черпи вода от кладенец, изкопан и поддържан от нейното семейство, но след спор със съседни кметът е забранил ползването. В хода на образуваната проверка кметът Мариян Денчев разясни, че става дума за кладенец, който се намира на общинска територия, извън недвижимия имот на жалбоподателката. Предвид сложната обстановка и сушавата година в област Шумен ползването на останалите непресъхнали кладенци е оставено свободно за хората. Вследствие на възникналия съседски спор обаче, кметът е разпоредил премахването на собствената помпа на жалбоподателката, която пречатства ползването на вода и от другите съседни недвижими имоти. Кметът декларира, че ще предприеме и действия да се регистрира кладенеца като общинска собственост.

Този частен случай илюстрира необходимостта от насочени действия по опазване на съществуващите и действащи водоизточници. Освен това, този случай ясно показва опасността от възникване на спорове, породени от заплахата за водна криза в Шуменско, което е втората отличителна характеристика за изтичащата 2020 г. в Шумен. Повече по темата се съдържа в следващата глава на настоящия отчет.

### ***Случаят „Иванов“***

На 04.08.2020 г. при Обществения посредник на Община Шумен е подадена жалба с Рег. индекс 96-00-875 относно недобросъвестно обслужване от страна на служител на „Български пощи“. Жалбоподателят сочи, че е успял, чрез нарочната бланка на дружеството, пълнолетната си дъщеря, която да получи от негово име пощенска пратка. Услугата е отказана без сериозни аргументи. В хода на образуваната проверка чрез ръководството на териториалното поделение на дружеството стана ясно, че конкретната пратка в действителност не е била за жалбоподателя. От компанията констатира, че става дума за съвпадения на имена и адреси в жилищен блок. От друга страна обаче е установено, че към момента на поискването на пратката служителката на гишето не е имала как да знае това и е допуснала нарушаване на правилата за упълномощаване. Доколкото става дума за отдавна утвърдена практика за клиентите на „Български пощи“ на служителката е наложено дисциплинарно наказание.

## **ОПАСНОСТ ОТ ВОДНА КРИЗА**

Към глобалната здравна криза, предизвикана от разпространението на COVID19 и икономическата криза, свързана с предприетите мерки за нейното преодоляване, отчетаната 2020 г. се характеризира и с опасността от водна криза в Област Шумен. Дългогодишният проблем с неефективното управление на водите в България и хаотични опити за реформиране на водния сектор стана особено видим след констатираното засушаване. Така, към основния проблем в Шумен, свързан с незадоволителното качество на доставяната питейна вода на необосновано покачваща се цена на услугата, се прибави и въпроса с бързото спадане на нивото на основния водоизточник - яз. „Тича“.

На 14.04.2020 г. министърът околната среда и водите Емил Димитров изпрати писмо до местните власти, Асоциацията по ВиК и „ВИК – Шумен“ ООД. В писмото се настоява да се предприемат конкретни мерки и срокове, „които да обезпечат питейно-битовото водоснабдяване, в т.ч. намаляване на количествата от яз. „Тича“ и предприети

действия за използване на води от алтернативни водоизточници, така, че да бъде гарантирано приоритетното водоземане за питейно-битово водоснабдяване на гр. Търговище, гр. Шумен и гр. Велики Преслав.“

Темата беше подложена на дебат в Общински съвет – Шумен. В хода на дебата надделя тезата, че възстановяването и експлоатирането на алтернативни водоизточници на територията на общината няма да доведе до доставянето на необходимите водни количества. Кметът Любомир Христов лансира тезата за включването на системата към старата водна система „Дунав“, за което е необходимо изграждането на довеждащ водопровод. По-късно стана ясно, че държавата възприема идеята за изграждането и финансирането на този водопровод чрез новосъздадения „Български ВиК холдинг“. Към днешна дата няма публична информация за изработването на проекта и неговата цена.

През последните осем години темата с проблемите около водоснабдителната услуга е на вниманието на Обществения посредник на Община Шумен. Чрез усилията на институцията тя бе поставена и на вниманието на Омбудсмана на Република България. Припомням, че на 10.01.2019 г. в Шумен организирахме обществена дискусия на тема: „Право на заплащане на качествена ВиК услуга“.

В тази връзка и след създалата се нова кризисна ситуация, през 2020 г., информирах Омбудсмана Диана Ковачева, която на 18.06.2020 г. отправи конкретни препоръки към министъра на регионалното развитие и благоустройството Петя Аврамова и Областния управител и председател на Асоциацията по ВиК проф. Стефан Желев. В препоръката Омбудсманът Диана Ковачева посочва, че на „фона на лошото качество на предоставяната услуга, още по-притеснителна е и възможността да се стигне до въвеждане на режимно водоподаване, поради силно намаляване обема на основния водоизточник – язовир „Тича“.“

Омбудсманът отчита факта, че на 15.04.2020 г. е подписан договор по Оперативна програма „Околна среда“ за реализация на Интегриран проект за подобряване на водния сектор в Област Шумен. В рамките на този проект са предвидени редица дейности, някои от които са: изграждане на Пречиствателна станция за питейни води за водоснабдителна система на гр. Шумен; реконструкция на довеждащ водопровод от яз.Тича до НВ 13 000 – град Шумен; изграждане и изпълнение на основен ремонт на техническа инфраструктура за водоснабдяване и канализация на гр. Шумен. Проблемът е, че тези стъпки в правилната посока са със срок на изпълнение 30.07.2024 г., а опасността от водна криза е налична сега.

Във връзка с изложеното и на основание чл.19, ал.1, т.6 от Закона за Омбудсмана Диана Ковачева настоява своевременно да бъдат предложени варианти, които да гарантират непрекъснатостта на водоснабдителната услуга до реализиране на дейностите по Интегриран проект за подобряване на водния сектор в Област Шумен.

Междувременно в регистъра на Обществения посредник постъпиха колективни жалби от жителите на селата Черенча и Сини вир за въвеждането на практически воден режим. Във високите зони и на двете села се констатира цялостна липса на водоподаване. В хода на образуваните проверки от „ВИК – Шумен“ ООД обясниха, че имат изготвени технически проекти и предварително остойностяване на необходимото финансиране за разрешаване на проблемите с водоподаването в конкретните села.

Поради липса на достатъчно средства във водоснабдителното дружество тези мероприятия изчакваха решение за финансиране от страна на общинските ръководства в Шумен и Каолиново.

За един квартал на Шумен водната криза стана факт през отчетната 2020 г.. Без вода през цялото лято бяха близо 1000-та жители на кв. „Мътница“. Разрешаването на този случай очевидно изискваше повече средства, които не могат да бъдат осигурени от общинския бюджет, подобно на проблемите в Черенча и Сини вир. В отговор на писмо на Омбудсмана Диана Ковачева от „ВИК-Шумен“ ООД обясняват, че възможност за допълнително водоснабдяване за квартала има чрез използването на съществуващ дълбок сондаж №5 с бункерна помпена станция, част от водоснабдителна система „Мътница“. Тази система е изградена, била е в експлоатация, но от около 30 години не работи. Приблизителната обща стойност за изпълнение на СМР на обекта възлиза на 202 000 лв. с ДДС, добавят от „ВИК-Шумен“.

Месеци след това финансирането беше обещано от „Български ВиК Холдинг“ след проведена среща на министър Петя Аврамова с областния управител на Шумен проф. Стефан Желев, кмета на Община Шумен Любомир Христов и управителя на „ВИК-Шумен“ ООД Жанета Георгиева – Панайотова. Държавата обеща финансиране на проекта в размер на 370 000 лева.

На 29.09.2020 г. от ЕНЕРГО-ПРО обявиха, че ще предприемат действия за поэтапното изключване на електрозахранването на обекти на „ВИК –Добрич“ и „ВИК – Шумен“. Според официалното съобщение, на електронната страница на ЕНЕРГО-ПРО, до тази ситуация се е стигнало заради натрупан дълг за консумирана електроенергия в размер на 10,5 млн. лева. От дружеството твърдят, че избрания график за спиране на електрозахранването няма да засегне съоръженията, осигуряващи водоподаването на гражданите. Въпреки това, предприетите действия създаваха огромно безпокойство сред потребителите, а местните медии съобщиха, че прекъсването на електрозахранването включва и помпени станции, осигуряващи водоподаването към населените места – Черенча, Бяла река, Мараш, Хитрино и Висока поляна.

В качеството си на Обществен посредник на Община Шумен, с нарочно писмо, настоях за спешна намеса от страна на КЕВР и проверка на законосъобразността и целесъобразността на предприетия подход за уреждане на взаимоотношенията между ЕНЕРГО – ПРО, „ВИК - Добрич“ и „ВИК-Шумен“. Считаю за недопустимо гражданите – потребители да бъдат поставяни в ситуацията на заложник за натрупаните дългове във взаимоотношенията на юридически лица, които са задължени да предоставят услугите по електроподаване и водоподаване за своите клиенти. В крайна сметка гражданите, всеки месец заплащат фактурите си за тези две услуги, въпреки основателните критики към тяхното качество. И тази криза беше потушена с обявяването, че дълговете на водоснабдителните дружества на този етап ще бъдат погасени от „Български ВиК Холдинг“.

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНСТИТУЦИТЕ**

### **И ГРАЖДАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ**

На 12.03.2020 г. Общественият посредник на Община Шумен бе домакин на годишната работна среща на мрежата на обществените посредници в Република България. За участие във форума в града се събраха омбудсманите от общините: София, Пловдив, Бургас, Стара Загора, Казанлък, Кърджали, Благоевград, Кюстендил, Елин Пелин, Земен и Омуртаг.

Работната среща започна с първото в страната представяне на новата обществена е-платформа „Моето право.бг“ с електронен адрес <http://moetopravo.bg/>. „Целта на платформата е да предостави на българските граждани предварителна и надеждна информация за възможните способи за защита на техните права и законни интереси, както и надеждни контакти с различни правозащитни институции и организации“, подчерта юристът Калин Славов, който е и консултант по проекта.

Експертният екип на СНЦ „Демократично сдружение Искам да знам“ – Шумен и Фондация „Отворена врата“ – Перник подчерта предимствата от евентуалното участие на обществените посредници в Република България в електронната платформа. Сайтът „Моето право. бг“ е изграден в изпълнение на проект „Електронна платформа за активен диалог, граждански мониторинг и обществена подкрепа на реформата в съдебната система“ с финансовата подкрепа на Европейския социален фонд и оперативна програма „Добро управление“. Участниците в срещата разгледаха различни възможности за алтернативно разрешаване на спорове и ролята на институцията на омбудсмана, на местно и национално ниво, в извънсъдебните способи за защита на правата и законните интереси на гражданите.

Вторият панел на работната среща премина с презентация на старши асистента по закрила Ива Парцалева, която представи възможностите за партньорство между обществените посредници в Република България и Върховния комисариат за бежанците към ООН.

В рамките на заседанието обществените посредници бяха приветствани от зам.-кмета по „Икономическо развитие“ на Община Шумен Росица Антонова, областния управител проф. Стефан Желев и председателя на Общинския съвет Красимир Минчев.

### **ИНСТИТУЦИОНАЛНО УКРЕПВАНЕ**

На работната среща на мрежата на обществените посредници в Република България, която се проведе в началото на март в Шумен, бе приета и позиция за подкрепа на кандидатурата на доц. Диана Ковачева за национален Омбудсман.

Решението за подкрепа на кандидатурата на Диана Ковачева бе мотивирано с доброто взаимодействие между институциите на националния и местните омбудсмани. Припомниха се общи позиции и съвместна работа по теми като водния сектор, задължителната предучилищна подготовка и необходимостта от изменения в закона за етажната собственост.

В качеството си на председателстващ мрежата на обществените посредници в Република България на 14.05.2020 г. се включих в изслушването на доц. Диана Ковачева от страна на членовете на Парламентарната комисия по вероизповеданията и правата на човека в Народното събрание.

До избор на омбудсман се стигна след като от 5 септември 2019 г., след полагане на клетва пред Народното събрание, доц. Диана Ковачева е действащ омбудсман на

Република България. Тогава като заместник-омбудсман, след предсрочно прекратените правомощия на предишния омбудсман Мая Манолова, тя пое поста до избора на нов национален обществен защитник.

„Годините работа в институцията на омбудсмана ми показаха ясно, че концепцията за работата на омбудсмана може да бъде само рамкова, само посока, защото дневният ред на омбудсмана се определя от гражданите, от хората, а също така и от динамиката на правната и институционалната среда“, подчерта Диана Ковачева пред народните представители.

Тя обърна внимание, че мандатът на омбудсмана има широки правомощия, насочени към насърчаване защитата на основните права, когато има посегателство или опит за тяхното нарушаване от страна на публично-правни или частноправни субекти. Доц. Ковачева посочи, че за последните 9 месеца като омбудсман, тя е изпратила над 400 препоръки до различни институции и представители на частния сектор заради нарушени права на граждани, като всека втора от тях е била изпълнена изцяло или в голямата си част. Само за времето на извънредното положение препоръките са над 30.

„За мен е чест, че кандидатурата ми беше подкрепена от някой от най-значимите и активни граждански организации за защита правата на човека в България, които работят в тази сфера, от всичките 14 местни обществени защитници и от Висшия адвокатски съвет“, подчерта омбудсманът. „Правата на човека не са даденост затова се ангажирам да ги отстоявам всеки ден съвестно и неотклонно, със всички законни и конституционни правомощия на омбудсман, ако бъде избрана“, категорична бе Ковачева.

### **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. 14 от ПОДОПТОШ, приет от Общинския съвет.

- През второто шестмесечие на 2020 г. Общественият посредник работи без технически сътрудник;
- Официалният сайт на институцията се поддържа за собствена сметка.

**Иван Капралов – Обществен посредник на Община Шумен**

**16 декември 2020 г.**