

# ГОДИШЕН ОТЧЕТ

## за

### дейността на обществения посредник (омбудсман) на Община Две могили за 2010 г.

В своите годишни отчети пред Общинския съвет общественият посредник на община Две могили е обръщал внимание на проблеми и тенденции, свързани с правата на гражданите и дейността на администрацията. Тези проблеми и оценки са изведени от проверки по жалби, от сигнали на граждани и по собствена инициатива. Целта е да се ангажира управленската воля на общинската администрация с поставените проблеми, както и създаването на обществен климат и респект към основните права и свободи на гражданите – политически, икономически, социални, културни и пр. Човешките права са най-важното основание в името на което функционира системата на демократичните институции.

В условията на тежка и задълбочаваща се икономическа рецесия, държавата неизбежно се изправя пред необходимостта да ограничава драстично бюджетните разходи, да прави съкращения в бюджетната сфера. В тази обстановка общинската администрация и общинския съвет не трябва да преценяват единствено от недостига на средства. Драстичните мерки, особено в социалната сфера, засягат пряко правата на хората, засягат най-бедните и уязвими слоеве.

#### ОБЛАСТИ ОТ МЕСТНАТА ВЛАСТ, КЪДЕТО СЕ НАРУШАВАТ ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

**Социални услуги.** Те са специфична група от публичните услуги, които се предоставят от общините. Тази възможност се създава в процеса на децентрализация на социалните услуги, която има за цел да създаде връзка между интересите и потребностите на местната общност.

Общинският съвет в Две могили и общинска администрация са създали условия за планиране и предлагане на социални услуги и социална подкрепа на инвалиди и бедни граждани. С решение на общинските съветници са гласувани средства за това. Социално слаби граждани подават молби, които са разглеждани и в зависимост от критериите, заложените в Наредбата, се одобряват или не. Копие от такива молби са отправени и до Обществения посредник. През годината техният брой е 10. Тук обществен посредник и общински съвет работят заедно. Местните власти трябва добре да познават проблемите и потребностите на хората, да работят в партньорство и да търсят диалог с тях. Общественият посредник много често съдействие пред делегираните социални дейности. Например за социален асистент. Съдействието се заключава в разговор за лицето, кандидатстващо за тази услуга и покрива ли той изискванията на Министерството и Европейската комисия. Единствената социална услуга, която се предлага извън делегираните дейности е домашен социален патронаж. Общината все още няма достатъчна готовност самостоятелно да реализира реформата в сферата на социалните услуги. Това води до ниско качество на предлаганите социални услуги – незадоволени потребности на гражданите. Няма

въведен механизъм за гражданско участие и контрол. Общината има опит в предлагани социални услуги за деца, определени за социален дом. С помощта на МТСП, ЕК и УНИЦЕФ са създадени много добри условия за децата в защитеното жилище в Две могили и Могилино.

Препоръката на обществения посредник: разработване на общинска стратегия за планиране, развитие и предоставяне на социални услуги, създаване на обществен съвет за социални дейности, да се води публичен регистър за предлаганите социални услуги, обявени и на специално информационно табло.

**Незачитане на основните човешки права на ромите.** Имаме основание да отбележим известно тенденциозно отношение при подаване на документи за социални услуги. Тези, които покриват критерии за социални услуги в Община Две могили са удовлетворени. Подадените жалби са две. И двете са проучени и изпълнени.

**Слабо гражданско участие в управлението.** Това изисква провеждането на събрания с населението по населени места. Общественият посредник е получил две препоръки за това.

**Недостатъчно отзивчива общинска администрация.** Тук жалбите са свързани с:неполучени отговори в законноустановения срок без да са посочени мотивите за това.

**Достъп до информация.** В община Две могили гражданите имат достъп до информация.Има длъжностно лице, което отговаря за предоставенето на обществена информация. Сесиите на общинските съветници се предават по кабелна телевизия КИС-13. Осигурен е достъп до публични регистри и списъци. Издава се Бюлетин с решенията на общинския съвет. Тук жалбите се свързват с липсата на информация по населените места чрез общинския радиоцентър. Отправена е препоръка към общинска администрация да започне поетапно възстановяване на рилейната връзка. В с. Широково липсва Интернет връзка. Администрацията е запозната и е започнала изграждането на Интернет клуб.

**Услуги на населението.** Въпроси с транспорта до населени места. Заплащане на данъци. Свободното движение на кучета. Запълване на дупки по улиците.Полагане на асфалт на отделни улици. Почистване на дворовете. Неиздаване на скици за имот. Затлачване на реки и опасност от замърсяване на питейната вода. Тук жалбите са най-много. Всички са проучени и има препоръка за отделни случаи.

Транспортните услуги пряко засягат хората от дадено населено място. Жалбите са свързани с нередовен транспорт до общинския и областния център. Тук се преплитат подзаконови разпоредби на Министерство на транспорта и съгласуване от кметовете на двете крайни общини. Фирмите превозвачи са частни и се съобразяват с финансовите си интереси. Обществения посредник е разговарял с част от фирмите, които се съгласиха с компромисния вариант да се движат в зависимост от пътничопотока.

Съгласно Закона за местните данъци и такси заплащането може да стане за цяла година или на четири вноски. Жалбите са свързани с това, че в населените места служителите принуждават хората да заплащат цялата сума. И този въпрос получи своето решение и то както повелява законът.

Запълването на дупките и палагане асфалт на отделни улици зависи от средствата, заложили в общинския бюджет за тази дейност. Обществения посредник е отправил препоръки до кмета и администрацията да определят приоритетните улици във всяко населено място.

Проблемът с безстопанствените кучета е национален. Община Две могили и общинския съвет са предприели всички законови действия, но няма резултат. Природозащитните организации строго контролират тези действия, но не контролират стопаните на тези кучета, които по закон и наредба трябва да се грижат за тях и да не ги пускат на обществени места. Жалбите в тази посока са от всички кметства, но най-много са от Широково. Обществения посредник е подготвил писма до тези организации с препоръка да окажат въздействия на стопани, които не се съобразяват със закона и общинските наредби.

Непочистеното корито на р. Черни Лом създава проблем при с. Кацелово. Водите подкопават дигата и водата може да замърси питейната вода и да повреди моста. Обществения посредник уведоми Областния управител, Гражданска защита, Напоителни системи. Констатацията е, че трябва да се укрепят дигата, но до сега все още нищо не е направено.

Почистването на бестопанствените дворове е задължение на собствениците на имота. До сега няма предприети действия от общината за издирване и принуждаване на стопаните, включително и чрез административни мерки, да се грижат за изоставените от тях места. Препоръката на обществения посредник е да се издирят собствениците и се проведе разговор с тях.

Зачестиха жалбите за неиздаване на скици от общинската администрация. След проучване се установи, че част от имотите са преминали и са записани в регистъра на общинска собственост. Хората идват за консултации с обществения посредник и искат да разберат защо е станало така. За това е нужно сериозно проучване, за да се даде препоръка какво да се прави.

**Към услугите на населението отнасяме електроснабдяването на отделните населени места и проблемите свързани с това.** А те не са малко. Обществения посредник с тревога констатира, че често се нарушават редица права на потребителите на електрическа енергия като например правото на информация за прекъсване на ел. ток, правото на отговор в разумен срок, правото за обещетение на повредените уреди в резултат на внезапно прекъснат ел. ток. От работата по жалби и сигнали на хората става ясно, че нараства общественото недоверие към фирмите-доставчици. Налага се убеждението, че липсва диалог с потребителите.

**Жалбите и възраженията на гражданите се свързват основно със:** завишени сметки, некачествено електроснабдяване с покачване и спадане на напрежението, прекъсване на електроснабдяването поради неплатени сметки, отказ за изплащане на обещетение за нанесени материални вреди, съдействие за споразумение за разсрочено плащане и възстановяване на прекъснатото електроснабдяване, авансово заплащане от кметствата за неконсумирана ел. енергия.

Жалбите за завишени сметки са предимно от с. Баниска. От с. Каран Върбовка - срещу неправилно извършена корекция за неизмерена електрическа енергия. От кмета на с. Кацелово - за авансово плащане от кметството на ел.

енергия. Жалба от гражданин на гр. Две могили към Е.ОН за повишено напрежение и повреда на ел. уредите в дома му и отказ за признаване на тези повреди от електроразпределителното дружество. Общественият посредник е предприел действия за решаване на част от поставените проблеми от потребителите.

**Водоснабдителни и канализационни услуги и проблемите свързани с тях. Жалбите и възраженията на хората са свързани основно с:** несвоевременно отстраняване на аварии, отстранени аварии без отремонтиране на пътната настилка, неточно отчетени индивидуални водомери и завишени сметки, нарушено право от некачествена услуга, подаване на некачествена потейна вода, нарушено право на отгворо в разумен срок.

Жалби и сигнали от с Широково за отстранена авария и девет месеца без да бъде отремонтирана пътната настилка. Отремонтирана е след намесата на кметския наместник и обществения посредник. Сигнали от неточно отчетени индивидуални водомери в с. Каран Върбовка, Кацелово, Бъзовец. След намесата на обществения посредник последва проверка и отстраняване на неточното отчитане. Сигнал, подаден от гражданин на с. Баниска за прехлорирване на питейната вода. Общественият посредник предизвика проверка от ХЕИ и РИОКС-Русе и проблемът е отстранен. Жалба от гр. Две могили за неполучен отговор на

поставен от него въпрос. Проверката на обществения посредник потвърди изнесеното в жалбата. Сигнал за некачествено свързване на индивидуална водопроводна тръба, от която в следствие изтича вода. След разговор с В и К Две могили проблемът е отстранен.

**Социално подпомагане. Жалбите, сигналите и консултациите са свързани с:** целевите помощи за отопление, които се предоставят по реда на Наредба № РД-07-5 от 16 май 2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление на Министерството на труда и социалната политика и най-вече увеличаването през 2008 на границата за достъп за този вид подпомагане, отказ за отпускане на целева помощ, отказ за отпускане на еднократна социална помощ, отказ за отпускане или спиране на интеграционните добавки на хора с увреждания. За всичко това са оправени запитвания до обществения посредник в разговор или писмено от селата Бъзовец, Батишница, Каран Върбовка, Острица Към обществения посредник са отправени молби от гр. Две могили за съдействие пред служба „Социално подпомагане” за включването им в програмата за личен и социален асистент.

**Правата на хората с увреждания. Подадените жалби до обществения посредник се свързват с:** необходимост от финансова и социална подкрепа, отказ от услугата „Личен асистент” по Националната програма „Асистент за хора с увреждания”, липса на информация за Оперативните програми на ЕС, свързани със „Социални услуги и качествен живот”. Имаме подадени жалби от гр. Две могили за съдействие по Националната програма „Асистент за хора с увреждания”. В останалите случаи хората са се консултирали с обществения посредник-30 консултации на тази тема.

**Проблеми, свързани със собствеността на гражданите. Те са:** граждански спорове за собственост, спорове за граници на имоти, спорове

между собственици и арендатори. В тези случаи се касае за гражданскоправни отношения, които са извън правомощията на обществения посредник, а на гражданите се дават препоръки за начините, по които те могат да търсят защита на правата си. В много случаи поради промяна в уличната регулация на населеното място и пропускане срока за обжалване настъпват промени в границите на собствеността. В този случай може да има и извънсъдебен спор с посредник-общината. Не малко са случаите, когато собственост на гражданин е преминала в общинска. В тези случаи общинска администрация може да направи сериозно проучване и ако гражданин има право с решение на общинския съвет се отписва неговият имот от актовете книги на общината.

Увеличават се сигналите и жалбите на собственици на земя и арендаторите. Най-често те се свързват със забавено заплащане на законната рента, намален размер на рентата, незаконен подпис на арендатора от името на собственика под договора за аренда. В правомощията на обществения посредник е те да бъдат дадени на прокуратурата. Проведени са разговори с арендаторите да не нарушават правата на собствениците. Неплатени суми за рента в Батишница, Помен и Каран Върбовка са издължени на собствениците.

**Право на добра администрация. Основни проблеми, поставени от гражданите са:** непроизнасяне на администрацията с решения в разумен срок, неучтиво отношение на администрацията, лошо качество на предоставените услуги, непълна информация за дейността на други държавни и общински институции на територията на Две могили. При тези случаи имаме само сигнали, но не и жалби. От проверените сигнали, част от тях отговарят на истината. Препоръката на обществения посредник е да се засили контрола в общинския административен център и на служителите в администрацията.

Икономическата криза и кризисните мерки породиха погазване правата на гражданите относно събиране на дължимите местни данъци и такси. Административните услуги се предоставят едва тогава, когато гражданите платят дължимите данъци. Тази мярка е въведена механично, без да се държи сметка за правата на гражданите. При запитване или консултация, обществения посредник винаги казва, че това е неправилно и е в разрез с правата на хората.

**Предоставяне на услугата сметосъбиране и сметоизвозване. Жалбите и запитванията са свързани с:** не се спазва чл.8, ал.5 от Закона за местните данъци и такси, която съгласно лицата неползващи услугата през съответната година, или определен период, се освобождават от заплащане на такса. Те подават молба до 31 декември на предходната година. От жалбите по населени места /9 броя/ става ясно, че няма добра информираност по кметства, относно срока за подаване на молба, както и неразбирането от собственици на имоти, че не трябва да пребивават в тях за период от време. След разговор на обществения посредник с кмета и общинска администрация проблемите са нормализирани.

Има подадени жалби и срещу таксата, определена на база данъчна оценка, както и задължение да се заплаща такса, когато общината не предоставя тази услуга. За тези случаи също е информиран кмета и общинската администрация. Съгласно чл. 62 от Закона за местните данъци и такси се заплаща услугата сметосъбиране и сметоизвозване, а не такса, пропорционална върху данъчната оценка на имота.

**Обща информация за постъпили жалби, сигнали и дадени консултации към месец юли 2010 година. Жалби – 65, сигнали-23, консултации – 130**

Жалбите са свързани с устройство на територията и проблеми на собствеността, предоставяне на обществени услуги-проблеми с В и К и Е.ОН, консултации по правата на хората с увреждане, трудови права и заетост, телефонни услуги, сметосъбиране, битови и съседски проблеми, повредени подходи към мостове, замърсяване на питейната вода от непочистени корита на реките, взаимоотношения между арендатори и собственици на земя, отпускане на дърва и парични помощи от общинския съвет, наемни отношения с общината, разрушена общинска инфраструктура, незадоволителни отговори от общинската администрация, битови проблеми в отделните населени места и други.

Отделно от писмените са и устните жалби и запитвания по дадени проблеми, свързани с нарушени права. Отнасят се до европейското законодателство за гледане на животни в населени места, за нарушени права при грешно издадена скица на имот, незаконно обработване на земя без сключен договор. Много често устните жалби се превръщат в консултации , включително и по съдебни дела.

В приемната на Обществения посредник постъпват и молби за съдействие пред общински и държавни институции и общинския съвет за определяне на личен асистент, еднократна помощ, намиране на работа, прокарване на вода и ток.

*Кратка характеристика на нарушенията:*

- Незаконно строителство: Гражданите се оплакват най-често от контролните органи по строителство, включително и общинските, че не извършват своевременно проверки по жалби и сигнали срещу незаконни строежи. Жалбите са и срещу отказ на контролните органи да предприемат мерки по констатирано незаконно строителство. Общественият посредник е изпратил писмо до изнесените държавни структури в Област Русе за своевременно проверки и констатации.

- Жалби за саморазрушаващи се сгради с искане те да бъдат съборени или ремонтирани от общината. Отговорът на обществения посредник е, че те са частна собственост, а тя е неприкосновена. Има законова процедура да бъдат принудени собствениците да се грижат за имотите си.

- Недоволства от устройствените планове по населени места. В повечето случаи срокът за подаване на възражение е пропуснат. Общественият посредник е отправил препоръки до кметовете на населени места да подобрят информираността за крайните срокове при подаване на молби.

- Жалби за неплатени арендни вноски и ползване на земя без договор. С писмо общественият посредник уведомява арендаторите и ги приканва да се издължат на собствениците и си уредят взаимоотношенията с тях. До този момент няма отказ.

- Плащане на високи сметки и лошо качество на услугите. Завишено отчитане на вода и електроенергия. Общественият посредник уведомява ръководствата на В и К ООД – Русе и Е.ОН и иска проверка и отговор. За всеки случай е отправено писмено запитване и е получен подробен отговор.

- Лошо административно обслужване-забавен отговор, формално решение, недостатъчна информация по въпроса. Общественият посредник извършва проверка и отправя препоръки до съответната администрация.

- Откази на общинската администрация да издават скици на имоти на граждани, без да мотивират отказа си, както и да предоставят информация на собствениците кой обработва техните земи. Това е пример за недобро управление и нарушаване правата на гражданите.

- Неуважени искания за освобождаване на такса „Битови отпадъци”. Омбудсманът е препоръчал на кметовете на населени места да засилят разгласата за сроковете при подаване на молби за освобождаване.

- Жалби за нарушаване на обществения ред от дейността на увеселителните заведения в селата.

- Жалби за извършени кражби по населени места. Общественият посредник работи с РПУ гр. Две могили.

Общественият посредник организира и осъществи открити приемни по населени места по предварително изготвен график с кметовете. Пълно съдействие за нормално протичане на проемните дни оказаха кметът на общината – Драгомир Дамянов, председателят на общинския съвет – Байчо Георгиев, общинските съветници, кметовете и кметските наместници, органите на реда, читалищни деятели и представителите на местните общности.

Приемните се провеждат на публични места в съответствие с приетия Правилник за дейността на обществения посредник на територията на Община Две могили. Осъществен бе пряк контакт с хората и техните проблеми. Приемните се превърнаха в своеобразна трибуна за обществена дискусия. Срещите с хората и анализът на техните жалби дават точна статистическа картина за обществените настроения в община Две могили. Поставените проблеми са и добър индикатор за общинския съвет и взетите от него решения.

Въпросите на хората след всяка приемна се обработваха и предоставяха на средствата за масова информация. Редакционните колективи на вестниците „Бряг”, и „Утро”, радио „Русе” отразяваха редовно дейността на обществения посредник в община Две могили.

Общественият посредник се превърна в истински партньор на общинската администрация, на кметовете и кметските наместници в решаване проблемите на гражданите, както и за по-добро, справедливо и прозрачно управление. Кметовете на населена места поставят въпроси, искат съдействие за решаване на обществени и административни проблеми. И вече имаме добри примери за партньорство с кметовете на с. Острица, Чилнов, Кацелово, Широково, Баниска, Бъзовец, Моголино, Батишница, Помен.

**Тематично поставените проблеми пред обществения посредник през годината се подразделят на няколко големи групи:** 1/ *Недобра комуникация и информираност.* 2/ *Право за получаване на социална помощ и включване в програмите за социален асистент и безработни.* 3/ *Подобряване на инфраструктурата на общината.* 4/ *Нарушени права на собствениците на земя, производителите на селскостопанска продукция и на потребителите.* 5/ *Борба за по-добро и прозрачно управление.* 6. *Справедливост е душата на добрата администрация.*

Правомощията на обществения посредник позволяват да работя с министерства, съд и прокуратура, област, държавни и общински институции.

За скромната си практика като обществен посредник на две общини, съм споделил своя опит на четири национални съвещания и пред Националния омбудсман – Гиньо Ганев. Опитът на Две могили и Иваново се обсъжда от Парламентарната комисия за местна власт, която излезе с предложение за промяна на ЗМСМА в посока, че един обществен посредник може да обслужва две съседни общини. По покана на кмета на община Две могили съм участвал и споделял опит с обществени посредници от Австрия и Германи

В своята ежедневна работа общественият посредник ползва и опита на Европейския омбудсман за по-добро информиране на гражданското общество в защита правата на хората.

Към единственият експеримент в страната – обществен посредник на две общини- проявиха интерес неправителствени организации и най-вече представителството на ЕС в Русе – „Европа директно”.

Проведени са няколко разговора с Националния омбудсман за съвместен пилотен проект с общините Две могили и Иваново за обзавеждане на приемни, закупуване на техника и автомобил за посещение на населени места. За съжаление отговор все още няма.

Изводи:

Гражданите на община Две могили вече са запознати с дейността и правомощията на обществения посредник. Хората искат да споделят, да консултират и да се жалват от дадена администрация или дружество за нарушените им права. Местната власт особено се нуждае от такава институция. Откритите приемни дадоха гласност на натрупаните обществени настроения на хората от населените места в общината. Участието на кметовете спомогна да се запознаят по-добре с проблемите, които се казват и дискутират от хората. Общественият посредник допринася за подобряване работата на администрацията, за по-добро и прозрачно управление, за справедливо човешко отношение.

Годишният отчет за дейността на обществения посредник за 2009 г. се предоставя за разглеждане, обсъждане и гласуване от общинския съвет и за сведение на кмета на община Две могили.

Йордан Борисов,

омбудсман на община Две могили