



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК ЗА 2025 Г.

I. ОСНОВАНИЕ И ПРЕДМЕТ НА ДОКЛАДА

Настоящият годишен доклад за дейността на обществения посредник на територията на община Омуртаг за 2025 г. се изготвя на основание чл. 30 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Омуртаг.

Съгласно Правилника общественият посредник е обществен защитник, който насърчава и защитава правата на човека и основните свободи и осъществява своята дейност независимо, при спазване на Конституцията, законите и действащата нормативна уредба. В рамките на своите правомощия общественият посредник разглежда жалби и сигнали, извършва проверки, посредничи между гражданите и съответните органи и институции, отправя предложения и препоръки и съдейства за отстраняване на нарушения на права и за подобряване на административното обслужване.

Хасан Мустафов е избран за обществен посредник на територията на община Омуртаг с Решение № 284 по Протокол № 38 от 26.06.2025 г. на Общински съвет – Омуртаг.

Поради обстоятелството, че мандатът на новоизбрания обществен посредник започва през 2025 г., настоящият доклад отразява дейността, осъществена в периода **01.07.2025 г. – 31.12.2025 г.**

Докладът има за цел да представи пред Общински съвет – Омуртаг и обществеността информация за постъпилите жалби и сигнали, предприетите действия, резултатите от намесата на обществения посредник, основните проблеми, поставени от гражданите, както и оценка на необходимостта от подобряване на административното обслужване и защитата на правата и законните интереси на гражданите.

II. ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ, ПО КОИТО ПРОВЕРКИТЕ СА ПРИКЛЮЧИЛИ

Съгласно чл. 30, ал. 2, т. 1 от Правилника годишният доклад следва да съдържа информация за постъпилите жалби и сигнали, по които проверките са приключили.

За периода 01.07.2025 г. – 31.12.2025 г. са постъпили общо **24 жалби и сигнали**, както следва:

Вид на сигнала	Брой
Писмени жалби и сигнали	6
Устни жалби и сигнали	18
Общо	24

Жалбите и сигналите са разглеждани съобразно характера на поставените въпроси и в рамките на предоставените на обществения посредник правомощия.

При разглеждането им са извършвани необходимите проверки, провеждани са разговори и срещи с граждани, изисквана е информация от компетентни органи и институции и е осъществявана комуникация с общинската администрация и други отговорни структури.

На гражданите е предоставяна информация относно възможностите за разрешаване на конкретните казуси. В случаите, в които поставеният въпрос е бил извън правомощията на обществения посредник, гражданите са били насочвани към компетентната институция или орган.

III. ОСНОВНИ НАПРАВЛЕНИЯ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

1. Водоснабдяване

Значителна част от постъпилите сигнали през отчетния период са свързани с проблеми във водоснабдяването на гр. Омуртаг и населените места на територията на общината.

Поставяните от гражданите въпроси са били свързани с прекъсвания на водоподаването, аварии, забавяне при тяхното отстраняване, недостиг на питейна и битова вода и необходимост от предприемане на мерки за осигуряване на нормално водоснабдяване.

В населените места, в които е възниквал недостиг на питейна и битова вода, общинската администрация е предприемала мерки за осигуряване на вода с водоноски.

В случаите на сигнали за забавяне при отстраняване на аварии от страна на ВиК оператора общественият посредник е осъществявал комуникация и взаимодействие с компетентните институции. По част от случаите след предприетите действия аварията са били отстранени и водоподаването е било възстановено или нормализирано.

В гр. Омуртаг значителна част от сигналите са били свързани с мащабната подмяна на водопроводната инфраструктура. Извършването на строително-монтажните работи е довело до временни неудобства за гражданите, свързани с разкопани улици, затруднен достъп и временни нарушения в нормалното придвижване и водоснабдяване.

Независимо от временните затруднения, подмяната на водопроводната инфраструктура има съществено значение за трайното подобряване на водоснабдяването на гр. Омуртаг. В тази връзка общественият посредник счита, че е необходимо гражданите да бъдат своевременно и подробно информирани за етапите на изпълнение на подобни мащабни инфраструктурни проекти, очакваните срокове и временните ограничения.

2. Сметосъбиране и сметоизвозване

Друг кръг въпроси е свързан със сметосъбирането, състоянието и разположението на контейнерите за битови отпадъци и своевременното им извозване.

По поставените от гражданите въпроси са предприети действия за подобряване на организацията на сметосъбирането, включително чрез подмяна на контейнери и оптимизиране на графика за тяхното обслужване.

3. Сигнали срещу действия или бездействия на общинската администрация

Постъпили са сигнали, свързани с действия или бездействия на общинската администрация.

По тези случаи са извършвани проверки и са провеждани разговори със заинтересованите граждани и компетентните служители. В резултат на извършеното проучване в част от случаите са изяснени причините за възникналите недоразумения и са предприети действия за тяхното преодоляване.

4. Битови и семейни въпроси

Част от постъпилите сигнали са били от битово-семеен характер.

При разглеждането на тези случаи общественият посредник е организиран срещи, извършвал е необходимите проучвания и е търсил възможности за съдействие чрез компетентните институции.

Когато конкретният случай е бил извън правомощията на обществения посредник, гражданите са били информирани за компетентните органи, към които могат да се обърнат.

IV. СЛУЧАИ, ПРИ КОИТО НАМЕСАТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК Е ИМАЛА РЕЗУЛТАТ

В резултат на извършените проверки, комуникацията с институциите и посредничеството между гражданите и компетентните органи в редица случаи са постигнати положителни резултати.

Сред по-значимите направления са:

- съдействие при проблеми с водоснабдяването;
- съдействие за предприемане на действия по отстраняване на аварии;
- съдействие при проблеми, свързани със сметосъбирането и сметоизвозването;
- изясняване на случаи, свързани с действия или бездействия на общинската администрация;

- насочване на граждани към компетентни държавни и общински институции;
- предоставяне на информация и разяснения относно реда за защита на права и законни интереси.

При оценката на резултатите следва да се отчита, че общественият посредник няма правомощия да отменя административни актове, да налага задължителни решения или да замества компетентните органи. Неговата роля е да проверява поставените въпроси, да посредничи, да отправя препоръки и предложения и да съдейства за намиране на законосъобразни решения.

V. СЛУЧАИ, ПРИ КОИТО НАМЕСАТА Е ОСТАНАЛА БЕЗ РЕЗУЛТАТ, И ПРИЧИНИ

При част от сигналите не е било възможно непосредствено или изцяло удовлетворяване на исканията на гражданите.

Основните причини за това са:

1. липса на компетентност на обществения посредник да се произнася окончателно по конкретния въпрос;
2. наличие на други компетентни административни или държавни органи;
3. необходимост от предприемане на действия от страна на други институции;
4. наличие на законови и административни процедури, които не могат да бъдат заменени от посредничеството на обществения посредник;
5. обективният характер на част от проблемите, изискващи време, финансов ресурс или технически действия.

В тези случаи на гражданите е предоставяна информация за възможните последващи действия и за компетентните институции, към които могат да се обърнат.

VI. НАПРАВЕНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ И ДАЛИ СА БИЛИ ВЗЕТИ ПРЕДВИД

В рамките на разглежданите случаи общественият посредник е отправял предложения и препоръки за предприемане на конкретни действия с цел защита на правата и законните интереси на гражданите и подобряване на административното обслужване.

Особено значение имат препоръките, свързани с:

- своевременна реакция при сигнали за прекъсване на водоснабдяването;
- по-добра координация между общинската администрация и операторите на обществени услуги;
- своевременно информироване на гражданите за аварии, ремонтни дейности и очакваните срокове за тяхното отстраняване;
- подобряване на организацията на сметосъбирането и сметоизвозването;
- своевременно разглеждане и отговаряне на граждански сигнали;
- предоставяне на ясна и достъпна информация на гражданите относно компетентния орган и реда за решаване на конкретния проблем.

В случаите, в които са предприети действия по отправените препоръки, това е отчетено като положителен резултат от взаимодействието между обществения посредник и съответната институция.

VII. ЗАЧИТАНЕ НА ПРАВАТА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ И ЕФЕКТИВНОСТ НА ДЕЙСТВАЩИТЕ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ

Съгласно чл. 30, ал. 2, т. 6 от Правилника годишният доклад следва да съдържа оценка относно зачитането на правата и основните свободи и ефективността на действащите нормативни актове, приети от Общински съвет – Омуртаг.

От постъпилите през отчетния период жалби и сигнали не се установяват данни за системно и масово нарушаване на основните права и свободи на гражданите от страна на общинските органи.

Същевременно постъпилите сигнали показват необходимост от постоянно подобряване на административното обслужване, комуникацията с гражданите и своевременното предоставяне на информация по въпроси от обществен интерес.

Особено чувствителна за гражданите остава темата за водоснабдяването и местната структура – пътища, улици и др. Това налага при прилагането на относимата нормативна уредба и при осъществяването на общинските политики да се поставя особен акцент върху непрекъснатостта и качеството на обществените услуги и върху своевременното информизиране на населението.

В рамките на отчетния период не са установени конкретни разпоредби от нормативни или поднормативни актове на Общински съвет – Омуртаг, които да са посочени като непосредствена причина за нарушение на права и свободи и за които да е необходимо отправянето на предложение за изменение по реда на чл. 29 от Правилника.

VIII. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ ЗА ПРОМЕНИ В НОРМАТИВЕН ИЛИ ПОДНОРМАТИВЕН АКТ

В резултат на извършената работа през отчетния период не се налага конкретно предложение за изменение или допълнение на определен нормативен или поднормативен акт на Общински съвет – Омуртаг, имайки предвид че след проведените частични нови местни избори през 2024 г. е налице ново ръководство на местната власт в община Омуртаг. Същите са запознати с предстоящите предизвикателства и настъпилите нормативни промени, изискващи актуализацията на действащите на територията на община Омуртаг подзаконови нормативни актове. В тази връзка се очаква да бъдат предприети съответните действия, за които общественият посредник ще прояви своята отговорност и ще ги съблюдава.

Независимо от това общественият посредник счита, че при бъдещо изменение на нормативната уредба, свързана с предоставянето на обществени услуги на територията на общината, следва да се отчита необходимостта от:

- ясни правила и отговорности при предоставяне на обществените услуги;
- ясни правила за провеждане на търгове и ефективно използване на общинската собственост, тяхното благоустрояване и т.н.;
- своевременно информизиране на гражданите;
- ефективен механизъм за подаване и проследяване на сигнали;
- достъпност на информацията за гражданите;
- по-добра координация между общинските структури и доставчиците на обществени услуги.

При установяване на конкретни нормативни пречки или разпоредби, които създават предпоставки за нарушаване на права и законни интереси на гражданите, общественият посредник ще упражни правомощията си по чл. 29 от Правилника и ще отправи съответните предложения и препоръки до Общински съвет – Омуртаг и Кмета на община Омуртаг.

IX. РЕЗЮМЕ

През отчетния период от 01.07.2025 г. до 31.12.2025 г. в институцията на обществения посредник на територията на община Омуртаг са постъпили общо **24 жалби и сигнали**, от които **6 писмени и 18 устни**.

Постъпилите жалби и сигнали са били с различно съдържание и са засягали широк кръг въпроси от ежедневието на гражданите. Основните направления, по които са търсени съдействие и посредничество, са свързани с водоснабдяването, комуналните услуги, действия или бездействия на административни органи, битови и семейни въпроси, както и други въпроси, засягащи правата и законните интереси на гражданите.

В рамките на своите правомощия общественият посредник е извършвал проверки, осъществявал е контакти и комуникация с компетентните институции, предоставял е информация и насоки на гражданите и при необходимост е насочвал случаите към органите, които разполагат с правомощия за тяхното решаване.

Особено значим дял от сигналите през отчетния период са били свързани с проблемите във водоснабдяването на гр. Омуртаг и населените места на територията на общината. По част от тези сигнали след намеса на обществения посредник и взаимодействие с общинската администрация и други компетентни институции са предприети действия за отстраняване на възникнали аварии и за нормализиране на водоснабдяването.

От постъпилите сигнали се налага изводът, че гражданите очакват от институциите своевременна реакция, достъпна информация, добро административно обслужване и реално съдействие при възникнали проблеми.

Х. ДРУГА ИНФОРМАЦИЯ, НЕОБХОДИМА ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДЕЙНОСТТА

През отчетния период основен приоритет в работата на обществения посредник беше осигуряването на пряк и достъпен диалог между гражданите и институциите.

Практиката показва, че значителна част от проблемите могат да бъдат разрешени чрез своевременна комуникация, изясняване на фактическата обстановка и координация между компетентните институции.

Особено важно е гражданите да получават навременна, ясна и разбираема информация относно предприетите действия по техните сигнали, независимо от това дали конкретният въпрос е решен положително или е необходимо да бъде насочен към друга компетентна институция.

Общественият посредник ще продължи да насърчава диалога между гражданите, Общински съвет – Омуртаг, общинската администрация и останалите институции и доставчици на обществени услуги.

ХІ. ОБЩА ОЦЕНКА И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Първите шест месеца от работата на новоизбрания обществен посредник показаха необходимостта от съществуването и активното функциониране на институцията на местния обществен посредник на територията на община Омуртаг.

Постъпилите 24 жалби и сигнали за периода 01.07.2025 г. – 31.12.2025 г. показват, че гражданите възприемат обществения посредник като възможност за търсене на съдействие, информация и посредничество при възникнали проблеми с органи на местната власт, администрацията и доставчици на обществени услуги.

Особено значими за гражданите са въпросите, свързани с водоснабдяването, поддържането на инфраструктурата, сметосъбирането и качеството на административното обслужване.

Изминалият период показва, че успешното разрешаване на гражданските проблеми зависи не само от действията на обществения посредник, но и от добрата координация и взаимодействие с компетентните институции.

В тази връзка общественият посредник изразява благодарност за оказаното съдействие и конструктивното взаимодействие на кмета на община Омуртаг – г-н Джунейт Йонузов, председателя на Общински съвет – Омуртаг, общинските съветници, служителите на общинската администрация, както и на всички представители на институции и организации, които са съдействали за разрешаването на поставени от гражданите въпроси.

Общественият посредник ще продължи да изпълнява своите правомощия при спазване на принципите на независимост, безпристрастност, законност и защита на правата и законните интереси на гражданите.

Настоящият доклад се представя пред Общински съвет – Омуртаг в изпълнение на чл. 30 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Омуртаг и следва да бъде публикуван съгласно изискването на чл. 30, ал. 3 от Правилника.

Дата: 31.03.2026 г.

**Изготвил: /П/
ХАСАН МУСТАФОВ**
Обществен посредник на
територията на община Омуртаг