



ПОТРЕБНОСТИ ОТ ОБУЧЕНИЕ ЗА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА НА ОМБУДСМАНА

/анализ на резултати от фокус група с граждани и експерти/

Август, 2003

СЪДЪРЖАНИЕ

I. МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО	3
III. ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ В РАБОТАТА НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН	10
IV. ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ОПТИМИЗИРАНЕ ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН	15
V. ПОТРЕБНОСТИ ОТ ОБУЧЕНИЕ С ЦЕЛ ЗАПОЗНАВАНЕ И ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН	18

I. МЕТОДИКА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Настоящото изследване е част от по-широка изследователска програма за промотиране на институции от типа на омбудсмана. Досегашните усилия бяха насочени към проучване на публичните нагласи и представи за омбудсмана по принцип, както и установяване на ключовите проблеми в комуникацията между институциите /най-вече общинска и данъчна администрация/ и гражданите. Тези стъпки бяха необходими на етапа на разработване на концепцията за институцията омбудсман в България, за основните параметри на неговата дейност /предмет и насоченост, пълномощия, взаимоотношения с останалите субекти на процеса на посредничество, изисквания към институцията омбудсман и т.н. По-късно тези препоръки бяха инкорпорирани в разработения Закон за омбудсмана.

Настоящото проучване представлява логична, следваща стъпка към установяване на институцията омбудсман в България. Основната цел на проведената фокус група с граждани и експерти от гр. София бе да се идентифицират потребностите от обучение по отношение на институцията омбудсман. Това предполагаше регистриране на нивата на информираност и запознатост с институцията омбудсман, установяване на обществения резонанс от дейността на сега действащите омбудсмани, както и очертаване на конкретните нужди от информационни и обучителни дейности, популяризиращи институцията омбудсман.

По-конкретно, изследването бе конструирано, за да реши следните изследователски задачи:

- Проучване степента на познаване на механизмите и процедурите на гражданското посредничество (граждански посредници, обществени съвети, бюра за информация, правни клиники, средства за алтернативно разрешаване на спорове и др. средства за гражданско участие в процесите на вземане на решения);
- Установяване нивата на информираност за структурата и процедурите в местната администрация и с възможностите за обществено въздействие върху управлението;
- Установяване познаването на механизмите и правилата за разглеждане на жалбите на гражданите, както и мнения за начините за ускоряване и популяризиране на тези процедури;
- Получаване на информация за средствата за комуникация между отделните звена на веригата (граждани, омбудсман, граждански организации, общинска администрация);
- Изследване на мненията за достъп на страните в посредническия процес до необходимата им информация. Механизми за подобряване на комуникацията между тях;
- Установяване на информационните дефицити по отношение дейността на омбудсмана и неговите правомощия, респективно формулиране на потребностите от обучение в тази посока;

- Дефиниране на конкретни идеи за провеждане на обучителни модули – теми, форми и продължителност на обучението, целево дефиниране на обучаемите и т.н.

Предвид търсената информация, за участие във фокус групата бяха поканени:

- местни граждански посредници и техни сътрудници;
- служители в местната и централната администрация;
- представители на организации с нестопанска цел, ангажирани в дейности, свързани с гражданското посредничество;
- журналисти и граждани.

ТАБЛИЦА 1 ОСНОВНИ ПАРАМЕТРИ НА ГРУПОВАТА ДИСКУСИЯ

Време на провеждане	01. 08. 2003
Място на провеждане	София
Продължителност	120 -130 мин.
Форма на регистриране на информацията	Аудиозапис

Модератор на груповата дискусия бе Емилия Ченгелова.

ТАБЛИЦА 2 ПРОФИЛ НА УЧАСТНИЦИТЕ

Тип на участника	N
1. Омбудсмани и техни помощници (Бивш омбудсман на община “Младост”; омбудсман на София; консултанти на омбудсманите)	4
2. Представители на граждански организации (“Център за независим живот”, София, Фондация “Български център за джендър изследвания”)	3
3. Граждани, ползвали услугите на Омбудсмана	2
4. Журналисти (в. Капитал; журналист на свободна практика)	2
Общо	11

ТАБЛИЦА 3 ПОЛ НА УЧАСТНИЦИТЕ

1.	Мъже	6
2.	Жени	5
	Общо	11

Фокус групата бе проведена на 1.08.2003 в гр. София, продължителността ѝ бе 120 минути. Модератор на групата бе Емилия Ченгелова. Направен бе аудио запис, който послужи като основа при изготвянето на настоящия анализ.

II. СТЕПЕН НА ИНФОРМИРАНост ЗА ИНСТИТУЦИИ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН

Една от целите на фокус групата бе да бъде получена информация за степента на информираност на респондентите за институцията омбудсман. По-конкретно, респондентите бяха стимулирани да формулират мнения, показващи в каква степен са запознати с основните характеристики на омбудсмана - предмет и сфери на дейност, функции, пълномощия, принципи на действие, механизми на установяване.

Смисълът на тази въвеждаща част в дискусиата бе да се получат, ако е възможно, нови аргументи, хвърлящи допълнителна светлина върху публичните представи за институциите от типа омбудсман. Хипотезата бе, че от провеждането на предишните фокус групи е изминало достатъчно време, позволяващо да се очакват промени в съществуващите тогава нагласи и представи за омбудсмана.

Нов момент в рамките на цялостната изследователска програма за институциите от типа омбудсман бе поставянето на специален акцент върху специфичната роля на омбудсмана и очертаването на неговото място сред застъпническите институции в България.

Респондентите показаха изключително високо ниво на активност и с удоволствие разискваха поставените им въпроси.

Анализът на получените мнения и оценки разкрива богата картина от разнопосочни мнения и оценки.

Потвърждават се изводите от предишните проучвания за силно диференциране в представите на респондентите:

- **Представителите на неправителствения сектор и обществените посредници** продължават да са най-добре запознатите с институцията омбудсман. Те с лекота говорят за детайли от функционирането на тази посредническа институция;
- В същото време, при **гражданите** все още се наблюдават относително фрагментарни знания. Те са изчерпателни по пунктовете, които пряко са ги засегнали, но са по-слабо информирани за други елементи от концепцията за омбудсмана. Всъщност, това състояние на обществената информираност би могло да се приеме за естествено, тъй като до този момент основният източник на формирането на представите за омбудсмана са личните впечатления на гражданите. В зависимост от това с какъв конкретен случай са се сблъскали, гражданите получават представа за функциите и предназначението на омбудсмана. Макар да са откъслечни, тези представи биха могли да се използват за реконструирането на публичния имидж за институциите от типа на омбудсмана.

Като цяло, би могло да се обобщи, че участниците в груповата дискусия показват **много добра информираност по въпросите на институцията омбудсман**. Този извод може да се конкретизира посредством акцентите, които респондентите поставят върху различни характеристики на омбудсмана. Трябва да се отбележи, че участниците в груповата дискусия се затрудняват да посочат други форма на посредничество. Единични са мненията в тази посока и те бяха получени след настойчиво настояване от страна на модератора.

Проведената групова дискусия позволи да са направят изводи за **специфичната роля на институциите от типа на омбудсмана**. Според респондентите, тя се заключава в следното:

- Омбудсманът се припознава като **основният медиатор между представителите на изпълнителната власт и гражданите**. Омбудсманът се натоваарва преди всичко с очакванията да бъде ефективен посредник и защитник на интересите на гражданите. Част от респондентите си дават сметка, че функциите на омбудсмана се свеждат до тези на безплатен обществен адвокат:

“В едно демократично и развиващо се общество като нашето би трябвало да ги има. И аз си ги представям най-накратко като посредник между интересите на гражданите и достъпа им до властта. В смисъл като посредник между обикновения гражданин и властта.” (представител на НПО, жена)

“В този смисъл омбудсманът е изключително полезна личност, защото се явява фактически като един безплатен адвокат, за широкия кръг от хора, които не знаят по една или друга причина своите права.” (представител на НПО, мъж)

“Според мен, на България е нужен такъв омбудсман, който да се противопостави на Общинския съвет начело с кмета Софийски, на колосалните глупости, които върши..... Такива омбудсмани са нужни, като единици и като съвкупност да са способни да се противопоставят резултатно на големите престъпления” гражданин, мъж)

- Често пъти смисълът в съществуването на омбудсмана се привижда в **необходимостта да има институция, която да ориентира гражданите в морето от административни служби**. Непрекъснатите реорганизации в административния апарат в съчетание със сложните закони и нормативни разпоредби правят невъзможно за обикновения гражданин да получи адекватно съдействие от общинските власти. Освен това, гражданите често изпитват дефицити по отношение на устройството на администрацията, на процедурите и механизмите за отправяне на иски и молби към различните служби. По принцип, информацията от този тип не би могла да бъде получена по друг път, освен чрез трупане на собствен опит или ползване на такъв от близки и познати. Точно тук се вижда ролята на омбудсмана, от когото гражданинът очаква да получи бърза и прецизна информация по интересувалите го административни въпроси:

“...та тя (омбудсманът) ми обясни, че всъщност тези данъчни служби въобще не са към Общината. Но колко хора могат да го знаят и как да го знаят? Дори един такъв факт е достатъчен да докаже необходимостта от посредник, от човек, който да дава необходимата информация на гражданите.” (гражданин, жена)

- Гражданите, които в рамките на пилотните проекти вече са се възползвали от услугите на омбудсмана, са категорични, че **тази посредническа институция е крайно необходима и полезна и поради факта, че би могла да служи като коректив за поведението на административните служители**. Практиката изобилства от случаи на пренебрежително, грубо отношение и некоректност от страна на

служителите. Резултатът е безуспешно, дълго лутане от служба в служба, протакане, което не води до позитивно разрешаване на исквете на гражданите.

“Бях страшно ядосана на бюрократизма, тука вече стана въпрос за административните длъжности у нас, на не само бюрократизма, а и на отношението и на унижителното държание, което имаха в данъчната служба в Младост.” (гражданин, жена)

- Груповата дискусия откри наличието на нов елемент в публичните нагласи за потенциала на омбудсмана. Налице са **опити за очертаване функциите на националния омбудсман и разграничението му от местните обществени посредници**. Аргументацията се извежда дори от различните наименования, с които стартира новосъздадената институция – в национален мащаб се учредява омбудсман, докато местните институционални еквиваленти ще бъдат обозначавани като обществени посредници. Изтъква се, че предвид спецификата на проблемите гражданите ще търсят по-скоро намесата на местния посредник, отколкото на омбудсмана. Заслужава да се отбележи, че носители на тази нагласа са преди всичко гражданите и представителите на неправителствените организации;
- В тази връзка представителите на медиите се опасяват, че наличието на два термина (омбудсман и обществен посредник) би могло да породи **терминологично объркване сред гражданите**. Изказва се мнение, че по-практично би било да се използва един термин. Респондентите споделят убеждението, че до този момент **не са достатъчно добре регламентирани взаимоотношенията между националния омбудсман и местните обществени посредници**. Това трябва да се направи колкото е възможно по-скоро, преди да бъде даден официален старт на функционирането на институцията омбудсман. В противен случай ще назреят опасни напрежения и една добра идея, каквато е институцията на омбудсмана, ще бъде опорочена още в самото начало:

“Според мен има още един проблем и той е в координацията между районните омбудсмани и избрания от парламента омбудсман. Очевидно ще се стигне до задръстване на институцията, колкото и да се опитвате да го предотвратите. В тоя момент вие ще се опитате да си решите проблема по някакъв начин – ще има задръстване при вас, ще има задръстване и при парламентарно избрания омбудсман.” (представител на медиите, мъж)

- **Представители на неправителственият сектор** са твърде скептични и поддържат мнението, че омбудсманът е поредната красива институция, която обаче няма да бъде ефективна при българските условия. Прави се паралел със страните, в които омбудсманът е устойчив елемент от гражданското общество и се посочва, че причините за ефективното функциониране на този тип институции се коренят във високата степен на развитие на демократичната система в тези страни. Затова се прави и допускането, че поради неразвитостта на гражданското общество у нас и липсата на строга субординация и координация в действията на

административните служби омбудсманът трудно ще изпълни предвидената му роля:

“И според мен това е удар във въздуха, напразно създаване на една институция, която след време ще установим, че е много хубава, но се е изпразнила от съдържание, като някои от другите ни демократични институции.” (представител на НПО, мъж

- Участващите в груповата дискусия **обществени посредници** предлагат своя интригуваща “версия” за битуващите сред хората представи към омбудсмана. Натрупаният до този момент опит ги кара да бъдат изключително внимателни към функциите на омбудсмана и взаимоотношенията му с представителите на държавната администрация. Наблюдава се опасно изместване на нагласите на хората в посока “омбудсман” – новосъздаващата се институция се натоварва предварително с огромни очаквания, тя се припознава като панацея за всички проблеми по трасето “администрация – граждани”. Подобни представи се нереалистични. Омбудсманът има пълномощията да се намесва в полза на ощетените граждани, да му окаже съдействие за ефикасното решаване на даден проблем. **Но от омбудсмана не бива да се очаква да замени неработещите държавни институции.** В този смисъл, пред местните обществени посредници, както и пред националния омбудсман, ще бъде поставено сериозното предизвикателство – **да бъдат ефективни в условията на неработещи, конфронтиращи се административни структури.** Това ще породи множество проблеми, които в самото начало могат да доведат и до възникването на негативни оценки и нагласи по отношение на институцията омбудсман:

“Така че ако по някакъв начин омбудсманът се натовари с идеята за това, че той е modus vivendi, че той ще замести липсата на тази устойчивост или пък че ще работи вместо институциите, това е изключително порочна посока на мисли. Аз разбирам, че самата среда тласка идеята за омбудсмана в тази посока. Но омбудсманът като философия представлява нещо много по-различно.” (представител на местните обществени посредници, жена,)

“Омбудсманът представлява един много фин механизъм, който се задейства в момента, когато нещо не сработва добре в системата и той настройва тази изключително чувствителна скала по начин, по който тя да отчита вибрациите и честотите на обществения интерес.” (представител на местните обществени посредници, жена)

- Изказва се предположението (преди всичко от представителите на медиите), че омбудсманът и местните обществени посредници би трябвало да имат **специална защита от подходящи европейски институции.** В основата на тази препоръка е опасението, че чрез действията си омбудсманът и обществените посредници могат да засегнат интересите на мощни икономически или политически групировки (било то в рамките на дадена община, страната или дори външни интереси). И докато националният омбудсман се ползва с имунитета на народен представител, то обществените посредници по места ще трябва да разчитат само на себе си. Поне институционално,

никой не гарантира тяхната защита. Поставени в такива условия на работа, обществените посредници ще трябва да се съобразяват с реалностите, т.е. отново възниква въпросът доколко ефективни ще бъдат техните действия.

“Но просто трябва да му се даде една международна защита, да се знае, че този човек е защитен и от тази гледна точка. Иначе този човек е крайно уязвим и много често той няма да може да реши проблема на гражданина, а само ще му каже “имаш такива права, но не могат да се реализират”. (представител на НПО, мъж)

- **Новите икономически реалности пораждаат конкретни форми на посредничество.** Така например, неуспехът на здравната реформа и драстичното погаване правата на гражданите е довело до генерирането на идеята за създаване на **Здравен омбудсман**. Представители на неправителствения сектор разказват за необходимостта от създаване на специална институция, защитаваща правата на пациентите. Ще се използват механизмите за оказване на обществен натиск върху българските институции, които по Конституция и съгласно закона за здравното осигуряване са задължени да предоставят качествени здравни услуги на населението:

“Парадоксално е, но ще се опитаме да окажем натиск върху българските институции чрез Европейския съюз. “ (представител на НПО, жена)

Именно провалът на здравната реформа е послужил като катализатор за изчистване на хаотичните движения в неправителствения сектор, опериращ в сферата на здравеопазването. Налице е консолидиране на усилията и търсене на общи програми за решаването на проблемите на различни групи пациенти, което по своему е положителен анонс за подобряване на ситуацията на здравното обслужване по принцип.

Опитът на участващите в групата респонденти показва, че има **няколко силно изразени нива на информираност** на гражданите по отношение на административните структури и предлаганите от тях услуги:

- **Преобладаващата** част от гражданите, които се обръщат към обществените посредници, са хора, добре познаващи своите права. По правило посетители на местните обществени посредници са преди всичко добре информирани хора – тези, които осъзнават, че правата им са били нарушени. Техният проблем по-скоро е, че трудно могат сами да намерят пътя към решаването на проблема и затова разчитат на компетентните умения и специфичните знания на обществените посредници;
- Респондентите смятат също така, че далеч **немалка група граждани** имат бегла/или почти никаква представа за собствените си права и за задълженията на административните служби. Тези хора стават честа “жертва” на административните уловки, но така и не са наясно, че биха могли да потърсят компетентна помощ от обществените посредници.

За сравнение може да се добави, че според резултатите от предишните фокус групи, разискващи институцията омбудсман, една голяма част от проблемите в общуването между гражданите и администрацията са породени от **ниската**

степен на информираност на гражданите за дейността на общинските служби и другите административни единици:

Дискусията потвърди и друга предварителната хипотеза, касаеща каналите за получаване на информация за институцията омбудсман. **Неформалните канали (идентичен опит на близки, познати и приятели) са основният източник**, от който хората научават: а) за съществуването на институции от типа омбудсман; б) за функциите на омбудсмана и в) за конкретни случаи, които са били успешно решени от омбудсмана. Някои от гражданите са разбрали за омбудсмана от свои близки, работещи в административни служби.

Резултатите от тази част на дискусията позволяват да се направи общият извод, че е необходима **много сериозна, целенасочена и дългосрочна стратегия** по популяризирането и разясняването на дейността на омбудсмана и местните обществени посредници. Макар че е направено немалко, специфичната роля и пълномощията на този тип посредническа институция се познават преди всичко от три категории граждани: а) гражданите, които вече са се възползвали от услугите на местните обществени посредници; б) представителите на неправителствения сектор и по-конкретно тези, които работят в областта на защита на гражданските права и в) местните обществени посредници, които по силата на своите преки ангажименти познават в дълбочина институцията омбудсман, включително опита на свои колеги от европейските страни.

III. ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ В РАБОТАТА НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН

Друга важна задача на проведената групова дискусия бе насочена към получаването на информация за основните проблеми, с които са се сблъскали в досегашната си дейност местните обществени посредници. Но за разлика от предишните фокус групи по тази тема, респондентите бяха насърчени да разсъждават в посока идентифициране на съществуващите “горещи точки” в досегашните **механизми на функциониране на омбудсмана** (при взаимодействието му със структурата на общинската администрация, при изпълняването на посредническата роля на институцията).

Друг съществен момент в работата на груповата дискусия бе да бъдат получени мнения, позволяващи да се направи оценка за **степеня, в която институциите от типа омбудсман са установили ясни правила и критерии на работа с гражданите** (като спазване на изискванията за безпристрастност, защита на личната информация, достъп до обществена информация).

Тази част на дискусията протече при сравнително по-ниска активност от страна на респондентите. Създаде се усещането, че по-голямата част от респондентите изпитват затруднения при артикулирането на мнения по тези въпроси. Тук представителите на неправителствените организации практически не можаха да допринесат със съдържателни оценки. Направените от тях коментари бяха по-скоро абстрактни и твърде общи, с откъслечни елементи на конкретика. Стана ясно, че респондентите-граждани също трудно могат да направят сериозни

оценки в тази посока. Така че представителите на обществените посредници бяха основният източник на информация по тази част от дискусиата.

Все пак, разсъжденията на респондентите върху основните трудности, характерни за функционирането на обществените посредници, позволяват да се направят следните заключения:

- Според респондентите, голяма част от проблемите при функционирането на омбудсмана ще бъдат следствие от **несъвършенството на приетия Закон за омбудсмана**. Участващите в груповата дискусия обществени посредници са категорични, че в този Закон има някои неизяснени базови аспекти, които ще затруднят установяването на омбудсмана, а дори е възможно да доведат и до дискредитиране на идеята за омбудсмана по принцип. Става дума най-вече за прекалено широкото дефиниране на обсега на действие на омбудсмана – неговите пълномощия се разпростират върху всички сфери на публичните отношения, обхващат дейността на всички съществуващи в държавата административни структури. **Липсата на ограничения в полето на дейност** на омбудсмана вероятно е била замислена като възможност за даване на по-големи правомощия на тази застъпническа институция. Но така се стига до прекалено разширяване на предмета на дейност на омбудсмана, граничещо с логически абсурди:

“...Трябва да сме много наясно, че в този закон има фундаментален проблем, който ще избухне като бомба веднага след 1 януари 2004. Това, което казва Момчил, да, хората ще дойдат с всички проблеми срещу всичко, натрупани с десетилетия. Самият закон е невъзпитан, защото той не ограничи дейността на омбудсмана, сега говорим за парламентарния омбудсман. В този закон не е ограничено полето на действие на омбудсмана – навсякъде по света има периметър, до който той се разпростира. Няма институция, която да няма поле, след което вече не пристъпва /обхват...” (представител на местните обществени посредници, жена)

“Това е абсурдно! И мисля, че медиите сега трябва да се окаже натиск по отношение на законодателя. Цяла Европа ще ни се смее. Няма такъв закон. Той няма еквивалент този закон, който ние написахме в България.” (представител на местните обществени посредници, жена)

- Според представители на неправителствения сектор, така приетият Закон за омбудсмана ще доведе до създаване на **свръх очаквания** у гражданите по отношение на националния омбудсман. Както става в такива случаи, може да се очаква бързо изхабяване на първоначалния кредит от доверие и постепенно дискредитиране на институцията на омбудсмана:

“Законът и аз направих опит да го прочета. Аз, вярно, не съм юрист и повечето текстове ми звучат налудничаво, но там той просто е първия след Папата, както казахте, и спокойно може да прави каквото реши. А това веднага ще доведе до големите очаквания на хората. А оттам нататък въпрос на време е кога следващото Народно събрание просто ще прецени нещо друго.” (представител на НПО, мъж)

- Когато става дума за **местните обществени посредници**, значителна част от затрудненията идват по линия на все още неизяснените им функции. В Закона те са “разписани” най-общо, но това едва ли ще бъде достатъчно за практическото функциониране на този тип посредници. Така например, не става ясно **в какво точно се изразяват просветителската и собствено**

посредническата функция на местните обществени посредници. Тези въпроси изглеждат ясни от само себе си и вероятно затова не им е обърнато специално внимание. Но според респондентите именно тук ще се родят голяма част от практическите проблеми на местните омбудсмани. Любопитното е, че тази позиция се споделя и от самите обществени посредници, което следва да се приеме като аргумент с особена тежест:

“Още не са доизяснени функциите на омбудсмана /посредника, докъде е информативната му, просветителската му функция – тя може да тежи на едни места повече на други по-малко – докъде е защитната и докъде е собствено посредническата..... Този баланс не може да бъде постановен със закон. Той трябва да бъде преценяван и намиран всеки път от омбудсмана там, където го има.”
(представител на НПО, жена)

- Поставя се въпроса за **координацията между съществуващите в момента административни служби за работа с жалбите на гражданите** и какви ще са техните взаимоотношения с омбудсмана, как ще се намира пътя за решаване на проблемите. Според обществените посредници, най-вероятно е да бъде запазен досегашният механизъм на субординация – например, службата за жалби на гражданите към Президентството отправя молба към омбудсмана да бъде разгледан даден случай. Но тук става дума за пожелателен характер. Дали ще бъде ефективен един такъв механизъм и по какъв начин ще се процедира в случаите, когато липсва “пожелателна санкция” от по-висшестояща административна институция – това е въпросът, който според респондентите заслужава особено внимание. Обръща се внимание, че смисълът на съществуването на институциите от типа на омбудсмана е именно в даването на равен шанс на всички граждани, чиито права са били нарушени по един или друг параграф. Доколко обаче местните обществени посредници ще могат да отговорят на тези очаквания е рано да се каже.
- Що се отнася до **системата за работа с жалбите на гражданите**, то и в момента съществува определена структура от органи на национално, регионално и местно ниво. Създадени са нормативни правила, които описват какъв е реда, механизмите и процедурите при различните категории постъпващи жалби и оплаквания. Тези правила се знаят от съответните административни звена и служби. Гражданите от своя страна имат много бегла представа за същността на работата на горепосочените служби. Това поражда чести обърквания и излишно губене на време. Ролята на омбудсмана ще бъде в разплитането на възникнали недоразумения между гражданите и административните единици. Проблемът обаче е в това, че самата работа с жалбите и оплаквания е изключително трудоемка. Изискват се специални умения и знания от страна на обществените посредници, а също така и подходящи бази данни, осигуряващи рефлексивност и бърз достъп до необходимите нормативни документи. В тази връзка може да се направи извода, че **едно от условията за ефикасното функциониране на местните обществени посредници, пък и на националния омбудсман, ще бъде достъпът им до информационните ресурси, включително нормативните бази данни.** Не без значение ще бъде и какъв е **екипът на посредниците (консултанти и експерти)**, защото е очевидно, че

извършването на работата по обработването на постъпващите жалби няма да бъде по силите на един човек:

“По жалби да работиш е черна, къртовска, неблагодарна работа. Това са ей такива стилажи от папки и стотици документи, които трябва да си прочел, ксерокопирал, анализирал, говорил, консултирал, търсил възможност, това са часове наред ровене...” (представител на местните обществени посредници, жена.)

- Респондентите считат, че **основните принципи на взаимоотношенията “граждани-омбудсман”** са заложиени в Закона за омбудсмана и ако се спазват, не би трябвало да има проблеми в практическото реализиране на конкретни застъпнически актове. За пример се посочва, че такива важни принципи като изискванията за безпристрастност, защита на личната информация и достъп до обществена информация са изрично регламентирани в Закона за омбудсмана. Но това не означава, че автоматично всеки гражданин получи бързо обслужване и че реши проблема си своевременно. Всеки конкретен случай подлежи на специално третиране и ще се решава в зависимост от конкретните обстоятелства. По-важното, според респондентите, е гражданите да знаят, че съществува институция-посредник между институциите и гражданите и че всеки гражданин има право да потърси защита от националния омбудсман и местния обществен посредник. Затова от особена важност ще бъде **гражданите да имат лесен достъп** до своя местен обществен посредник:

“Хората обаче, които опират до тази администрация, каквато ще да е, трябва да имат лек достъп до омбудсмана.” (представител на НПО, жена)

- Що се отнася до **представите на гражданите-респонденти**, то те считат, че законово материята около функционирането на националния омбудсман и местните обществени посредници трябва да се уреди така, че да им дава максимално широки пълномощия за въздействие върху административните структури на национално, регионално и местно ниво. Хората очакват омбудсманът да е в състояние да предизвиква широк резонанс върху обществеността и в същото време да има реална власт при защита правата на гражданите. Това се свързва с създаването на необходимите нормативни разпоредби и произтичащите от тях процедури. Респондентите си дават сметка, че очакванията им може да се окажат в сферата на “илюзорното”, но все пак се надяват, че с времето институцията омбудсман ще придобие по-широка гражданственост и ще изпълнява посредническата си роля така, както е предвидено от Закона за омбудсмана и местните обществени посредници:

“В този смисъл, една от мечтите, дано не са докрай илюзорни, е на омбудсманите...имат правото да се намесят, да тръшкат, да удрят по масата за това, че тази обратна връзка е круто, самозвано, безвъзвратно и във всеки случай като копнеж нарушена.” (гражданин, мъж)

“Това е едно на ръка, че хората винаги имат повишени очаквания и това е нормално към всичко ново, но като няма и законов механизъм и законова гаранция за това, ясно и изчерпателно да са определени правомощията на омбудсмана, ние рискуваме да компрометираме институцията в момента, в който почне да работи. Тя само върху Папата няма юрисдикция!” (представител на местните обществени посредници, жена)

Интересно е да се сравни ситуацията с положението, което е било регистрирано при предишните фокус групи. Анализът на получените при тези групи мнения сочи недвусмислено, че процесът на комуникация между гражданите и администрацията е силно затруднен от наличието на два основни проблема:

1. От една страна, гражданите са много слабо информирани за действителните си права, както и за механизмите на функциониране на различните административни единици.
2. От друга страна, служителите в административните служби не проявяват необходимия такт и разбиране, подхождат от позицията на заемания пост и вместо да улесняват, често пъти създават допълнителни трудности при обслужването на гражданите.

Днес ситуацията макар и без съществени промени, все пак изглежда различна. Респондентите споделят убеждението, че реакцията на гражданите в случаите на нарушаване на техни права е различна в зависимост от естеството на проблемите (граждански иск, спор за собственост, жалба) и нивото (местно, регионално или национално) на административните служби, които са страна по случая:

- От една страна, практиката изобилства със случаи, когато **гражданите се колебаят да потърсят защита на правата си, защото по принцип изпитват страх от административните институции.** Затова и предпочитат да отправят устни жалби до местните обществени посредници, но са готови да се откажат от оплакванията си, ако трябва да се подпишат под своята жалба:

“Между другото гражданите много често са притеснени. Те обикновено не искат писмено да се оплакват, защото трябва да се подписват. Много често казват “ами, те утре пак ще ми потрѣбват; ние сега ще решим с ваша помощ проблема, но утре не се знае”. (представител на НПО, жена)

Този проблем е рефлексия от съществуващите по принцип публични нагласи спрямо държавните институции. Известно е, че българинът изпитва респект към държавата и нейните инструменти за управление. Тази базисна нагласа се разпростира и върху производните модели на гражданско поведение, включително отношенията между гражданите и администрацията. В рамките на създаващото се у нас гражданско общество тези нагласи търпят промени. Гражданите постепенно усвояват нови практики и най-вече осъзнават възможността за търсене на справедливост в случай на нарушаване на техните права.

- От друга страна, колкото по-високо е нивото на административната структура, към която гражданинът има иск, толкова по-голям е шансът гражданинът да бъде предварително добре информиран с нормативната база и да търси правата си настойчиво, дори в присъствието на своя адвокат. Това показва развитието на нови, специфични знания за гражданските права и усвояването на доскоро непознати практики от страна на гражданите.

Анализът на получената информация навежда също така и към формулирането на извода за **наличие на съответствие между представите на гражданите** за това как трябва да функционира омбудсмана и **реалните действия** на тази институция. Съдейки от натрупаните лични впечатления и от разказите на свои познати, гражданите намират действията на местните омбудсмани за

релевантни и съответстващи на това, което по принцип се очаква от една такава институция. Но на фона на иначе положителните първи отзиви за работата на местните обществени посредници не липсват и опасенията за това какво ще бъде бъдещето на тази застъпническа институция в страната. Изказаните съмнения се базират от една страна на съществуващите силни стереотипи в работата на администрацията и необходимостта омбудсманът да преодолее ефективно негативите, натрупани от множеството административни реформи и непрекъснатите промени в законодателната база на страната.

Всичко това би могло да се възприеме като сигнал за латентни публични нагласи, изразяващи скептицизъм по отношение успеха на замислената нова застъпническа институция. Очевидно е, че подобен род нагласи могат да се контрират или оборят по пътя на широка разяснителна кампания за потенциалните възможности на институцията омбудсман, както и чрез популяризирането на постиженията на омбудсмана до този момент.

IV. ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ОПТИМИЗИРАНЕ ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН

Друга важна задача на груповата дискусия бе да се установят преобладаващите представи на респондентите за възможностите (включително и за методите) за преодоляване на съществуващите проблеми в работата на омбудсмана.

Респондентите бяха стимулирани да изкажат колкото е възможно повече мнения за потенциалните възможности за постигане на **подобрене на взаимодействието** между отделните звена, ангажирани в процеса на осъществяване на застъпничество от страна на омбудсмана.

В обобщен вид, мненията на респондентите могат да бъдат представени по следния начин:

- Възможностите за подобряване работата на омбудсмана са **тясно свързани с разбирането от страна на кмета и неговия екип**. Респондентите цитират положителни примери на конструктивно сътрудничество между кметската управа и местния обществен посредник: наличието на коректни отношения между тези две страни води до видимо подобряване на административното обслужване на гражданите. Подчертава се обаче, че в основата на подобен тип ползотворно взаимодействие стои добрата воля на двете ангажирани страни – кмета и обществения посредник. Нито един закон не би могъл да постанови или регламентира създаването на атмосфера на разбирателство, но там, където тя е налице, работата на цялата община спори, респективно оплакванията на гражданите намаляват. В този смисъл на кметските управи би могло да се препоръчат успешни практики от посочения вид с аргумента, че доброто взаимодействие между кмета и местния обществен посредник е залог за успеха на общинските структури:

“В Младост имаше едно постижение, което аз не очаквам много да се появи другаде: кметът каза: “всяка седмица в петък отдели, срещу които омбудсманът е получил жалби, да му се явяват в 3 часа да си разговарят”. Това не може да се впише в правилник.” (представител на НПО, жена)

- В този ред на мисли респондентите посочват, че усилията за подобряване на работата на местните общински посредници вероятно ще срещнат **съпротива от страна на общинската и данъчната администрации**. Респондентите споделят убеждението, че административните служители се забавляват от консумирането на властовия ресурс, с който разполагат. Не е случайно това, че случаите на насочването на гражданите от един служител към друг, на грубо отношение към тях са толкова чести. Затова се предполага, че поне в началото опитите на обществения посредник за промяна в статуквото и стереотипите на обслужване на гражданите ще предизвикват недоволство, тиха съпротива и негласно ще бъдат саботирани. Очакваният позитивен ефект върху работата на административните служители е най-вероятно да се появи след известен период от време, когато омбудсманът и обществените посредници придобият по-широка обществена гласност.

“Те искат да са си там, да си правят далаверите, да те погават, да те правят на луд и после да казват “ама вие защо ни пречите да работим?” Ако това им е работата, sorry! Тяхната работа се оказва фактически мнима, че седят ... осигуровки, дейности... а всъщност корупционно си решават игрите и си взимат големите далаверни ходове от това.” (гражданин, мъж)

- Респондентите формулират виждането, че стабилен фактор за оптимизиране дейността на институции от типа на омбудсмана е **установяването на тесни връзки между медиите и омбудсмана**. Респондентите са убедени, че тези две институции могат да си бъдат изключително полезни. От едната страна е омбудсманът, който по закон има достъп до всякаква информация. От друга страна е журналистът, който далеч не винаги може да се добере до тези информационни нива, които стават известни на омбудсмана. Ако обаче се координират усилията на двете страни, тогава ще спечели гражданинът – медиите и омбудсманът ще използват своите средства за въздействие върху общественото мнение и държавните институции и това значително ще повиши ефективното решаване на конфликтните случаи:

“Значи омбудсманът има достъп до информация. Омбудсманът може да формулира проблеми, които биха били интересни за медиите, но поради липсата на достъп до информация, защото Законът за достъп до информация в тази му форма е по-скоро един мъртвороден и недействащ закон, могат да предизвикват интерес към тази институция, могат всекидневно да доказват своите функции, обявявайки публично неща, които иначе биха останали скрити...” (представител на медиите, мъж)

Единственият проблем при отразяването на дейността на местните обществени посредници остава да се намери баланс между удовлетворяване интереса на включените в процеса по застъпничеството страни. За медията е важно да привлича вниманието на читателите, затова лесно може да се стигне до “изкушението” някои по-пикантни случаи от работата на омбудсмана да бъдат изведени на преден план (със съответните заглавия и стил на отразяване на събитието). Това обаче би могло да се окаже пагубно за работата на омбудсмана, защото отразяването на такъв случай би могло да предизвика недоверие сред административните служби и по този начин да се разумния диалог с администрацията:

“...медиите и омбудсманът са естествени партньори и биха могли много добре да си партнират. Онова, което е проблем и трябва да се отговори предварително, тъй като те са частни структури и трябва да продават продукт, ние не можем да разказваме истории, които ще бъдат челата на вестниците.” (местен обществен посредник, жена)

Институцията омбудсман е млада и тя разчита на поддържането на силна, жива връзка с администрацията. Било то формални или неформални, но това са ключови канали за въздействие върху администрацията. Ако те бъдат “взривени” чрез търсенето на медиен ефект, тънкият баланс на взаимоотношенията “местни обществени посредници – администрация” може да бъде накърнен по начин, който да затрудни ефективната комуникация между тях за години напред.

- Представители на неправителствения сектор и на обществените посредници препоръчват да **се внимава с популяризирането на омбудсмана**. Ако да речем сега се стартира много широка медийна кампания, може да се постигне обратен ефект включително да се саботира самата идея. Структурите още не са готови и ако хората тръгнат да търсят местните обществени посредници, просто ще ударят на камък, защото такива все още няма по общините. Така че разяснителната кампания трябва да се премисли и да провежда внимателно, като най-напред популяризирането да става сред включените в процеса страни (административни служители, неправителствен сектор, държавните институции) и постепенно се обхващат по-широки групи от граждани. Така ще се постигне желания положителен ефект и ще се дадат шансове на стартиращата институция да укрепи и да демонстрира капацитет:

“Според мен, ако ще трябва да се прави някаква медийна стратегия, за мен за момента е излишно и дори вредно някоя медия да описва някоя сърцераздирателна история как омбудсманът се намесил и решил нещо, и ще ви кажа защо. Защото хората ще тръгнат и ще търсят къде е този омбудсман. И къде ще бъде той? Значи местните ги няма, централният не е назначен. Значи още е рано, за момента говоря. Опасявам се и от нещо друго, че той 6 месеца до 1 година няма да се стабилизира като институция.” (консултант на местен обществен посредник, мъж)

Формулираните по-горе изводи могат да послужат като основа за генерирането на конкретни препоръки за оптимизиране работата на институциите от типа на омбудсмана. Като цяло те следват да се търсят в няколко посоки: работа с общинската администрация, работа с медиите и работа с различни групи институции и граждани.

Все пак на този етап е още рано да се дават такива препоръки, защото институцията на омбудсмана е все още твърде нова. Натрупан е както положителен, така и негативен опит и той следва да се има предвид при стартирането на дейността на омбудсмана от 1.01.2004 година.

V. ПОТРЕБНОСТИ ОТ ОБУЧЕНИЕ С ЦЕЛ ЗАПОЗНАВАНЕ И ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИИТЕ ОТ ТИПА ОМБУДСМАН

Целта на този тематичен модул от фокус групата бе да бъде получена информация за потребностите от обучение, разясняващо специфичната роля на омбудсмана в процеса на гражданско посредничество. По-конкретно, задачата бе да се наберат мнения, позволяващи систематизирано описание на предпочитанията на респондентите към конкретни обучителни модули и формулирането на препоръки за формите и начините на провеждане на обучението.

Респондентите обсъждаха този кръг въпроси с видимо удоволствие и генерираха поредица от интересни идеи.

Анализът на получените мнения и предложения позволява да се очертае следната картина:

- **Участниците във фокус групата са категорични, че е налице сериозен информационен дефицит** по отношение на институциите от типа на омбудсмана. Малцина са тези, които могат да се ориентират в тематиката за омбудсмана и това са преди всичко представителите на неправителствения сектор и местните обществени посредници. Дори и гражданите, които са били обслужвани от омбудсмана, съобщават, че знанията им за самата институция са напълно повърхностни. Основните дефицити са по отношение характеристиките на институцията омбудсман и най-вече неговите пълномощия. Сравнително по-добре се познава тази част от функциите на омбудсмана, която е свързана с търсенето правата на гражданите при нарушения от страна на административните служби на най-ниско ниво:

“Всъщност обществени очаквания за създаване на омбудсман няма. На гражданите омбудсман им говори колкото ... омнибус, в масовия случай. Примерно на 5 или 10% може и да им говори нещо...” (представител на НПО, мъж)

“Не, определено не се знае достатъчно, а има какво да се направи. Аз мисля, че в това отношение журналистите са просто незаменими. Медиите са и за това, а и моето впечатление.” (представител на НПО, жена)

- **Представителите на неправителствените организации** апелират към широка разяснителна кампания, популяризираща институцията от типа омбудсман. Според тях, необходимостта от такъв тип кампании е очевидна и тя се свързва преди всичко с възможността да се повиши гражданската култура на по-голям кръг от хора. Различните социални групи имат специфични интереси и това определя достъпа им до информация. Като правило, обикновените граждани нямат достъп до информацията, която им е необходима за решаване на проблемите им с административните структури. Затова трябва да се предприемат целенасочени стъпки, които да обогатят по-широк кръг от граждани със знания за възможностите, които им се дават чрез функционирането на институцията омбудсман:

“Първо искам да кажа, че съм открито “за” много повече информация, и то за всякакви групи хора: студенти, ученици, пенсионери, от всички социални групи по следните причини, най-малко, за да се преодолее този негативизъм, който е у българина, да се даде повече информация по този въпрос, защото смятам, че да речем въвеждането на институцията омбудсман е предизвикателство въобще и към нашата гражданска култура, и към нашата политическа и административна култура.” (представител на НПО, жена)

- Респондентите посочват, че процесът на разясняване спецификата на институцията омбудсман не би могъл да бъде ефективен, ако не се **използват възможностите на медиите**. Личните впечатления на представителите на неправителствените организации, например са, че дори и скромните представи, които широката общественост има за институцията от типа омбудсман, се дължат на съдействието от страна на медиите. Печатните медии са тези, които до този момент са проявили по-голям интерес към застъпническите актове на новосъздадената институция. Според респондентите, част от медиите се интересуват съвсем целенасочено от действията на местните обществени посредници (например, редовно четат материалите от сайта на столичния местен обществен посредник). При другите медии интересът към омбудсмана е по-умерен. Респондентите препоръчват да се обединят усилията на медии и местни омбудсмани, защото така ще се постигне бърз информационен ефект върху обозримо по-голям процент от гражданите:

“От самото начало, когато можеше вече да се говори и да се обяснява нещо на журналистите, те са отворени и са готови за това. Центровете, които работеха по тези проекти, и медиите са тези, които вършеха и продължаваха да вършат основната работа, примерно информирането на обществото за институцията.” (представител на НПО, жена)

“Всъщност връзката с медиите е много важна и в този смисъл омбудсманът има една изключително ценна функция – омбудсманът има достъп до информация, за разлика от медиите, които са призвани да бъдат четвърта власт, да бъдат някакъв контролен механизъм. Но ние не сме представител, ние не представляваме работодателя си.” (представител на медиите, мъж)

- В тази връзка представителите на **медиите** изрично посочват, че биха приветствали организирането на **специализирано обучение по въпросите на функционирането на националния омбудсман и местните обществени посредници**. До момента журналистите, които познават институцията омбудсман са по-скоро изключение. Имайки предвид скорошното “официално” стартиране на омбудсмана в България, назрява необходимост представители на електронните и печатните медии да бъдат обучени в основните му характеристики. Това е необходимо условие за обективното отразяване работата на тази институция:

“Понеже аз от дълго време се занимавам с юридическата материя и се запознах още когато идеята за омбудсман беше на чисто теоретическо ниво и нямаше закон, нямаше ги общинските омбудсмани, така че със самата институция и идеята за нейното въвеждане и желанието на ЕС да въведем такава институция съм запознат доста отдавна – не мога да Ви кажа точно от кога, но аз съм по-скоро единичен случай.” (представител на медиите, мъж)

- От **специално обучение** се нуждаят и останалите заинтересовани страни в процеса на гражданско застъпничество. Представителите на неправителствения сектор, както и гражданите, биха подкрепили идеята за организиране на обучение, специално посветено на институцията омбудсман и нейната специфична роля в България. Според тях, независимо каква точно ще бъде формата на тези обучения, може да се очаква постигането на положителен ефект най-малко в три посоки: а) повишаване информационната култура на гражданите; б) политическо ограмотяване на гражданите и придобиване на допълнителни знания за възможните средства за влияние върху властовите структури и в) подобряване административната култура на гражданите (ще бъде запълнен дефицита от знания за структурата на административни единици и за техните основни функции). Всичко това може да се разглежда като сериозна предпоставка за развитието на гражданското общество в страната ни;
- За да бъде ефективно, обучението за институции от типа на омбудсмана би следвало да е **целево**. Популяризирането на идеята трябва да се извършва диференцирано, а обект на обучителните дейности следва да бъдат **общинските съветници, административните служители както от национално, така и на местно ниво; представителите на неправителствения сектор, представителите на медиите**. Постепенно може да се пристъпи и към обучителни дейности сред гражданите:

“И то действително трябва да е ориентирано целенасочено към определени групи: и общински съветници, и администратори, и от местното самоуправление, журналисти обезателно, аз съм сигурна, че гражданските сдружения трябва да бъдат приканени и те ще бъдат най-активни, не по-малко от журналистите.” (представител на НПО, жена)

“Аз си мисля, че ако този процес се контролира, по-удачно е да се насочат усилията към определени групи, които имат отношение: примерно кметове, общински съветници, граждански организации.” (консултант на местен обществен посредник, мъж)

Този подход би бил далеч по-ефективен отколкото провеждането на една широка популяризираща кампания без конкретен адресат. Очаква се, че всяка една от целевите групи ще получи знания и информация, съответстваща на специфичната ѝ роля в обществото.

- Що се отнася до **конкретните форми на обучение**, респондентите не проявяват особена иновативност. Най-често предлаганите от тях форми са информативните семинари, дискусиите и публикациите в медиите:

“Така че мисля, че всякакви дискусии, семинари и други източници на информация са много полезни. Дали това ще стане от журналистите – по-голямото популяризиране на темата и предизвикването на повече чувствителност – дали да речем от академичните кръгове, например, занимания със студенти, стажове в европейски институции, за да се покаже положителния опит, мисля, че това е много полезно и вече най-различни други начини.” (представител на НПО, жена)

“Семинарите имат смисъл при общинската администрация, т.е. при евентуалните нарушители на административните актове, които ще породят казусите, които ще се гледат при омбудсманите.” (представител на медиите, мъж)

- **Помолени да изброят темите**, по които биха желали да получат по-обширна информация и специализирано обучение, респондентите отговарят общо и твърде уклончиво. Очевидно, не се чувстват компетентни да дискутират и да предлагат конкретни теми за обучение. Техните предпочитания биха могли да се формулират най-общо така: обученията трябва да съдържат такива теми, които да дадат на обучаващите се необходимите знания за това как да защитят правата си посредством функционирането на институцията на омбудсмана и местните обществени посредници;
- От своя страна, **представителите на местните обществени посредници** обръщат внимание на съвкупността от качества и умения, които са необходими за изпълняване функциите на един посредник. За да бъде добър (т.е. ефективен), общественият посредник трябва да владее преди всичко юридическата материя и тънкостите в работата на административните служби. В тази посока се прави предложението за обществените посредници да се организират институции от типа на **Училище за магистрати**, в които да могат да актуализират юридическите си познания. Но освен всичко това, са нужни и много **личностни качества като комуникативност, техники за работа с различни групи хора** (включително и душевно болни). Всичко това навежда на мисълта, че служителите, които ще изпълняват ролята на обществени посредници, би трябвало да преминават през специализирани обучителни модули. Тези модули следва да съдържат добре балансирани теоретични и практически знания, които в своята съвкупност да правят обществения посредник подготвен за задълженията му на граждански застъпник:

“Един омбудсман трябва да бъде обучен в практиките на стоицизма. Ако може да работи по 18 часа на ден, лицето му да не изразява никога досада, умора и неудовлетвореност. Хората, които ще се заемат оттук нататък с тази работа, трябва да имат предварителна нагласа за какво иде реч и да имат някаква минимална обученост за ситуацията, в които ще изпадат. Ad hoc ние напасавахме нещата, изненадвахме се, учудвахме се, очаровахме се, поправяхме се, грешахме!” (представител на местните обществени посредници, жена)

“Според мен поддържането на юридическото ниво на подготовка на омбудсмана изисква посещаване на институции от типа на Училището за магистрати, което сега се изгражда. След края на юридическото образование на всеки един юрист настъпват коренни промени в правото. Така че най-добрият начин да се поддържа нивото на познаване на практиките на съда, на различни клонове на правото, е посещението на Училището за магистрати, което очевидно ще се оформи като институция за следдипломна квалификация за юристи.” (представител на медиите, мъж)

- От особена значимост за ефективното функциониране на омбудсмана и местните обществени посредници ще бъде създаването на **вътрешна база данни за гражданските обединения и предмета на тяхната дейност**. Така общественият посредник няма да губи време по даден случай, а ще може бързо и ефективно да се свърже с необходимите му организации. Макар и да изглежда тривиално като препоръка, според респондентите в немалка част от случаите се губи повече време за идентифициране на инстанцията, от която зависи решаването на случая. Затова се препоръчва да се инвестират усилия и средства в създаването на такава база данни:

Очевидно е, че потребностите от обучение ще нарастват успоредно с нарастването на популярността на институцията на омбудсмана. Същественото за този момент е да се отбележи, че сред страните, участващи пряко в процеса на гражданско застъпничество, са налице силни позитивни нагласи и осъзната необходимост от получаване на експертна, специализирана информация за институцията на омбудсмана. Обучението и популяризирането не бива да бъдат самоцелни, общи и спорадични. Нужна е стройна програма, която да дефинира конкретните форми на обучение в зависимост от спецификата на целевите групи.