

ДО  
ОБЩИНСКИ СЪВЕТ  
ПЛОВДИВ

До  
Всички ПК  
19.02.24г.

## ПРЕДЛОЖЕНИЕ

общинския съветник - Атанас Узунов –  
Председател на Общински съвет – Пловдив

**ОТНОСНО:** Годишния отчет на институцията Обществен посредник на територията на Община Пловдив за 2023 г.

### УВАЖАЕМИ КОЛЕГИ,

С вх. № 24X-32 от 12. 02. 2024 г. в Общински съвет - Пловдив постъпи Годишен отчет за дейността на институцията Обществен посредник на територията на Община Пловдив за 2023г. Същият е внесен в изпълнение на чл. 26 във връзка с чл. 27 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Пловдив и чл.3, ал.2 от Правилника за организацията и дейността на Пловдивски общински съвет, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация.

В изпълнение на чл. 28, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Пловдив и на основание чл. 21, ал. 1, т. 23 и чл. 21, ал. 2 от ЗМСМА, Ви предлагам да вземем следното

### РЕШЕНИЕ:

1. Приема Годишния отчет за дейността на институцията Обществен посредник на територията на Община Пловдив за 2023 г., съгласно приложението.

**МОТИВИ:** Настоящото решение се приема на основание чл. 21, ал. 1, т. 23 във връзка с чл. 21, ал. 2 от ЗМСМА във връзка с чл. 26, чл. 27 и чл. 28 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на

територията на Община Пловдив и чл.3,ал.2 от Правилника за организацията и дейността на Пловдивски общински съвет, неговите комисии и взаимодействието му с общинската администрация.

С уважение,



**АТАНАС УЗУНОВ**

Председател на Общински съвет - Пловдив

**ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК**  
**НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

**ОТЧЕТ**  
**ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ**  
**ПРЕЗ 2023 ГОДИНА**

**ИЗГОТВЕН НА ОСНОВАНИЕ**  
**ЧЛ. 26 И ЧЛ. 27 ОТ ПРАВИЛНИКА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА**  
**И ДЕЙНОСТТА НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА**  
**ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

*(ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ РЕШЕНИЕ № 261, ВЗЕТО С ПРОТОКОЛ № 18 ОТ 6 ОКТОМВРИ 2005 Г., ИЗМ. С Р. № 529, ПР. № 22 ОТ 18 ДЕКЕМВРИ 2007 Г., В СИЛА ОТ 18 ДЕКЕМВРИ 2007 Г., ИЗМ. Р. №206, ПР. № 12 ОТ 26 ЮНИ 2008 Г., В СИЛА ОТ 26 ЮНИ 2008 Г., ИЗМ. И ДОП. С Р. № 69, ПР. № 8 ОТ 17.03.2011 Г., ИЗМ. И ДОП. С Р. № 215, ПР. № 11 ОТ 14.06.2012 Г., В СИЛА ОТ 14.06.2012 Г.)*

**И ЧЛ. 3, АЛ. 2 ОТ ПРАВИЛНИКА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И**  
**ДЕЙНОСТТА НА ПЛОВДИВСКИЯ ОБЩИНСКИ СЪВЕТ,**  
**НЕГОВИТЕ КОМИСИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО МУ С**  
**ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>I. УВОД</b>	<b>3</b>
<b>II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ</b>	<b>51</b>
<b>IV. РЕЗЮМЕ</b>	<b>53</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>59</b>
Приложение 1	60
Приложение 2	61
Приложение 2a	62
Приложение 3	63

## I. УВОД

Отчетът на обществения посредник на територията на община Пловдив за 2023 г. е съставен в изпълнение на чл. 27 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на община Пловдив. За периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. са постъпили 208 сигнала, като от тях 108 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 100 устни, които са отразени в протоколи. Конструкцията на отчета е съставена от анализи, статистическа и графична информация (Приложение 1, Приложение 2 и Приложение 2а) и съпоставимост на сигналите по направления с отчетния период от 2022 г. (Приложение 3). Отчетът се предоставя на разположение на гражданите на община Пловдив чрез средствата за масова информация и в изпълнение на чл. 29 от Правилника се публикува на електронната страница на Община Пловдив, респективно на уеб страницата ([www.ombudsman-plovdiv.com](http://www.ombudsman-plovdiv.com)) на обществения посредник на територията на община Пловдив.

## **II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ**

### **1. Административно техническо обслужване**

Ресорът „Административно техническо обслужване“ е без особена промяна спрямо изминалата 2022 г. В него обичайно има поставени казуси, свързани с данъка на недвижимите имоти и такса битови отпадъци (ТБО), известна като такса смет. В единия от сигналите, който беше подаден по електронната ни поща от гражданин, живущ от доста години в САЩ, се потърси нашето съдействие за изясняване на степента на завършеност на жилищна сграда, което щеше да изясни и размера на заплащаната от него ТБО. За сградата имаше издадено разрешение за строеж от 1995 г., но за гражданина не беше известно нищо друго - нито степента на завършеност, нито дали има издадени разрешение за строеж, последващи актове и други. Нашето запитване към Община Пловдив и Регионалната дирекция за национален строителен контрол (РДНСК) отговори на тези въпроси, но това не беше достатъчно, за да се изясни как е определен размерът на ТБО. Това наложи от наша страна посещение на място на Дирекция „Местни данъци и такси“ – Пловдив (ДМДТ - Пловдив), откъдето ни беше осигурена необходимата информация. Стана ясно, че въпреки че за сградата е издаден само Акт образец 14, ДМДТ - Пловдив начисляват пълния размер на таксата, тъй като сградата се третира за завършена с издадено разрешение за строеж, поради изминали повече от 2 години от издадения Акт образец 14. По този начин не беше уважено искането за намаление на таксата. В течение на развитие на сигнала се наложи да се проведат няколко разговора до САЩ с гражданина по приложението „Viber“. Той не остана доволен от трактовката на казуса от ДМДТ - Пловдив, но изказа благодарност за нашата намеса.

В друг сигнал, касаещ отново ТБО, гражданин, който е собственик на имот в Родопската яка, оспорваше въобще необходимостта от налагане на ТБО в неговия случай, тъй като според него общинската администрация в този район не събира и не транспортира битовите отпадъци до съоръжения и инсталации за тяхното третиране, нито обработва отпадъците в съоръжения и инсталации, както и не поддържа чистотата на територията за обществено ползване. Според тази трактовка казусът би трябвало да е съотносим съгласно чл. 71 от Закона за местните данъци и такси, а в чл. 62 от същия закон са всички услуги, които би трябвало общината да извършва, за да има основание да налага ТБО. Междувременно е променен и размерът на промилите (от 1,8 на 5,64) от

местния общински съвет, но поставеният проблем не касаше толкова финансовия аспект, колкото принципа на събиране на таксата. В получения отговор съответната община на практика отрече твърденията за неизвършване на тези услуги и посочи единствения способ за отпадане на ТБО, а именно подаване на декларация, че имотът няма да се използва през годината, което трябва да е придружено и с някои други действия от страна на собственика.

Други два сигнала касаеха срокове на отговор от страна на администрацията. Случаите се отнасяха за една и съща районна администрация. В първия случай се изясни, че отговор е изготвен, но поради неизвестни причини не е получен от жалбоподателя. Ние запознахме гражданина с информацията в отговора, но въпреки това той пожела да отиде на място и да получи копие на писмения документ на хартиен носител. Посъветвахме го при подобни случаи да посочва в жалбата си електронна поща като способ за получаване на отговор, което ще заобиколи риска от загубване на писмата. В другия случай от нас се искаше да изясним какъв е срокът за отговор на подаден сигнал до районната администрация. Жалбоподателят беше афектиран от факта, че не е извършено възстановяване на улица след нейното разкопаване и търсеше информация за това кога ще бъде извършено това. От наша страна информирахме гражданина, че съгласно чл. 121 от Административнопроцесуалния кодекс по даден сигнал решение се взема най-късно в двумесечен срок, а в определени случаи той може да се удължи най-много с още един месец. Също така се заинтересувахме от това какви са гласните и негласни порядки в този район. Установихме, че кметът на съответния район е разпоредил на служителите при работа с граждани да се ръководят от Харта на клиента, с която се сключва обществен договор между районната администрация и ползващите нейните услуги, а именно граждани, фирми, НСО-та и други потребители. Според тази харта е приет срок от 30 дни от датата на регистриране на сигнала да се изготви отговор, а решението по сигнала да се случва най-много в срок до 60 дни. Това считаме за добра практика в този район.

Към анализирания раздел сме разпределили едно оплакване на друг гражданин, който твърдеше, че една от районните администрации не успява да издаде копие на удостоверение за търпимост от преди седем години, защото не може да се намери в съответния архив. Информацията за това е получена устно от служител на същата администрация. Нашият съвет към гражданина беше той да подаде писмено своето искане, за да може да има официален отговор. По-късно той ни осведоми, че след писменото си искане удостоверението все пак е било „намерено“. Това е едно потвърждение на

нашата теза, че гражданите не бива да имат притеснения да търсят писмени становища от администрациите, а не да разчитат на устни отговори.

Друг гражданин не беше останал доволен от получен отказ от Дирекция „Общински имоти“ за закупуване на идеални части собственост на Община Пловдив от парцел, в който е построена неговата къща. Съветът, който получи от нас е той да депозира искане до кмета на Община Пловдив и Общински съвет – Пловдив за същото и при получаване отново на отказ да заведе дело в съда за ликвидиране на съсобственост. Отново недоволство изрази пред нас човек, който е получил отказ от НАП - Пловдив да му бъде издадено удостоверение за местно лице с мотив, че има неплатени задължения за здравни осигуровки. Нашето проучване по въпроса доведе първо до информацията, че официален отговор от НАП все още не е изготвен и такъв ще има в срок до един месец. По-късно получихме и официално становище, в което се твърдеше, че проверката на здравния статус не може да бъде причина за отказ за издаване на удостоверението, а само уведомление за предприемане на действия по коригиране на този статус. В крайна сметка наистина имаше постановен отказ, но поради други причини, а именно, че за гражданина центъра на жизнените му интереси не са в България.

Пореден гражданин дойде при нас притеснен, че на неговата улица се извършва прокопаване и полагане на нови тръби за обратна и права вода, като за тези действия той смяташе, че е трябвало да бъде уведомен официално. Той беше посъветван да внесе официално питане към съответната администрация за получаване на информация дали има издадено разрешение за строеж за прокарването на тези тръби.

Ще завършим обзора на раздела с един любопитен случай. В приемната ни посети сърдит млад човек с обвинение към Община Пловдив, че пречи на неговия бизнес и приходи. В течение на разговора се установи, че той работи в известна фирма за доставка на храна, като често му се налага да доставя храна на клиенти, намиращи се на Главната улица. Тъй като неговото превозно средство е ховърборд, с който беше дошъл и до нас, на него са му били съставени няколко актове за установяване на административни нарушения (АУАН) от служители на сектор „Общинска полиция“ за използването му в тази забранена зона. Той сподели с нас, че тези местни правила му носят около 30 лева по-малко приход на ден, тъй като се налага да бута на ръка ховърборда и поради тази причина много се забавя при тези доставки. Като цяло той не прие нашите обяснения за необходимостта от подобни правила на Главната



улица и поиска от нас да му съдействаме да се осигури позволена зона за придвижване плътно покрай фасадите на сградите, където той смяташе, че няма да пречи на никой. При тръгването си заяви, че вероятно ще му бъде по-изгодно да си плаща глобите, отколкото да спазва действащите правила.

## **2. ВиК**

Друг важен ресор, по който работи общината и нашата институция, е настоящият раздел. През изминалата година постъпиха 12 сигнала, които бяха по въпроси, свързани с разглежданата тема. Голяма част от тези сигнали бяха за липса на вода. Само че липсата на вода е обусловена от различни причини, като: аварии по уличните водопроводи; авария на магистрален водопровод; полагане на нов водопровод.

В институцията перманентно постъпваха сигнали от горния тип, по които работехме и уточнявахме причината за липсата на вода, както и изисквахме от дружеството да даде отговор на поставените въпроси. Друго важно нещо, което притесняваше гражданите, беше слабото налягане в сградната водопроводна мрежа, а над петия етаж липсата на вода въобще. Това довежда до големи неудобства на гражданите, а и до невъзможност да работят битовите им уреди (перални, миялни машини, душеви батерии). Относно слабото налягане на водата гражданите твърдят, че този проблем съществува вече от 6-7 години. Вследствие на липсата на вода по горните етажи на сградите, гражданите взеха да поставят искания за снабдяване на жилищните им сгради с помпи (хидрофори) и то за сметка на водното дружество. За 2023 г. можем да отбележим, че жалбите за липса на вода или за подавана вода с ниско налягане доминираха. През изминалата година присъстваха и други обичайни жалби, а именно за начисляване на голямо количество питейна вода на домакинства, вследствие на показанията на общия водомер.

В настоящия отчет ще цитираме и няколко сигнала, които се различават от обичайните и са по-интересни.

Първият е за повреден водомер, поради навлизане на пясък в него. Въпросният пясък многократно е задръствал цедките на миялната и пералната машина на гражданина. От „ВиК“ ЕООД Пловдив считаха, че влошеното качество на водата (наличие на пясък) е било поради извършване на ремонтни дейности, свързани с изместване на водопровод. От там ни писаха още, че във времето са вземани проби от водата и в нея вече нямало пясък. Гражданинът е поискал копия от протоколите, но те не са му били предоставени. В този смисъл ще

коментираме, че гражданите често остават разочаровани от недоброто според тях администриране от дружеството „ВиК“ ЕООД Пловдив.

Вторият сигнал е от собственик на голяма пететажна сграда (бивш тютюнев склад) с дървена конструкция, който твърди, че налягането на водата в сградата е изключително слабо и ако стане пожар в сградата, тя ще изгори. Във връзка с този случай поискахме проверка, от която се установи, че има запушване в сградното отклонение на водопровода и за това налягането е толкова слабо. Запушването бе отстранено, а налягането във водопроводната сградна инсталация бе драстично подобро.

Третият сигнал е от гражданин, който пише за проблем, засягащ много собственици на сгради и не се решава вече няколко години. В случая става въпрос, че в избените помещения на много сгради в кв. „Капана“ има теч с висок интензитет. По случая е водена кореспонденция с различни институции. „ВиК“ ЕООД Пловдив твърди, че водата, за която се говори, не е от техен водопровод, но така или иначе там в сутеренните помещения на някои от сградите има вода, която е с дълбочина от около 50 см. (в деня на извършен оглед от наша страна на място). От водната асоциация към Областна администрация - Пловдив е препоръчано на Община Пловдив да извърши хидрогеоложко проучване, но такова към настоящия момент не е направено. По принцип този казус е много заплетен, защото самият квартал Капана е групов паметник на културата, но в него има много сгради, които са индивидуални паметници на културата. На всичкото отгоре кв. Капана граничи със Старинен Пловдив, откъдето вероятно идва подпочвената вода, а той също е със специален статут. Ние считаме (това сочи и здравата логика), че ако не се спре този излив на вода в избите и фундаменти на тези сгради, се рискува на един етап те да се компрометират, да почнат да пропадат и да се разрушават.

Накрая ще си позволим да изкажем нашите наблюдения и да направим съответните препоръки. Искаме да заострим вниманието, че вследствие на многото сгради, които са построени и се строят в момента, водата, която се доставя във водопроводната мрежа през последните 5-6 години, съвсем не е достатъчна да обслужи построените сгради и апартаменти в Пловдив. Тъй като водата е „стока“, която задоволява базовите нужди на човека, за това е нужно общината да вземе спешни мерки за снабдяване на града с допълнителни количества вода. В публичното пространство излиза информация, че този въпрос се поставя с години на правителствено ниво, но

не е решен и до сега. Предложението да се достави вода на Пловдив (а и на съседни области) от р. Въча и язовирите по нея е изключително добро, защото каскадата и реката се намират много близо до Пловдив, а водата от този водоизточник според специалистите е с изключително добро качество. А докато това стане, препоръчваме там, където е нужно, сградите или входовете да бъдат снабдени с оборотни хидрофори, които да повишат налягането на водата в сградите, което ще доведе до подобряване на тази услуга, а там, където е имало хидрофори и те са станали излишни, то те да се преместят там, където има нужда от тях. Ние разбираме, че за всичко това трябва пари, но такива могат да се вземат по европейски програми, а така също тези мероприятия да се финансират от бюджета. Съвсем ясно е, че това не може да стане за една година, но трябва да се сложи началото в най-кратко време, а след десетина години да се похвалим с наличие на вода с добри параметри и най-вече с добро качество, количество, чистота и налягане. В случай на забавяне на доставянето на такава вода за Пловдив, то градът ще се изправи пред много голяма криза с непредсказуеми последствия, защото визираното закъснение е от няколко десетилетия.

### **3. Достъп до информация**

Анализираният ресор е на последно място в нашата количествена рекапитулация. Както и през изминалите години правим извода, че гражданите на Пловдив не би трябвало да имат затруднения при набавяне на нужната им информация, ако се приеме, че ние може да бъдем сравнително актуална представителна извадка за подобни проблеми. Към този ресор може да се прибавят и десетки запитвания от граждани, получени по нашите телефони, за най-различна по вид търсена информация, които обаче не са официално регистрирани в деловодната ни система.

### **4. Други (трудова-правни, лични и пр., в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите)**

Разделът „Други“ е най-разнообразен като тематика, поради неговата липса на специфика. Той е общ и събира всички сигнали, които не се вменят в останалите раздели. В сравнение с миналата година той е с намалено количество постъпили сигнали, но въпреки това е класиран на второ място. Като цяло през последните години разделът неизменно е сред първите места

на активност. Нашето обяснение за това е, че гражданите са доволни, понеже са приемани веднага в институцията в същия ден на техното обаждаване, сроковете за отговор са в пъти по-кратки от тези на местната администрация, а разговорите, които се провеждат по телефон и особено в нашата приемна, преминават в неформална обстановка, която за всички страни е по-подходяща.

В настоящия отчет ще разгледаме някои от по-интересните проблеми поставени пред нас. Има все пак една нишка, която се набива повече на очи, минавайки през всички случаи и това са дългове натрупани по различен начин. Дали става дума за кредити към банкови и небанкови институции, натрупани глоби или задължения към някои от фирмите, които предоставят услуги, крайният резултат е последващи действия на частни съдебни изпълнители (ЧСИ). В тази връзка ни посети изключително разтревожена майка, която е настойник на своя син. Същият е с психично заболяване и е под пълно запрещение. Въпреки това той е успял да изтегли през последната година и половина от различни финансови институции кредити в общ размер на повече от 45 000 лв. Тази сума е възстановена от майката, но след това той отново е започнал да тегли нови кредити. Гражданката се е опитала по някакъв начин да регистрира решението на съда за пълното запрещение на сина ѝ в националния кредитен регистър, но подобно действие се е оказало невъзможно. Нашата консултация с юрист сведе информация, която успокои майката, че всички претенции за изтеглените кредити след издаденото решение на съда за пълното запрещение ще бъдат нищожни. Този случай показва сериозна „дупка“ в националното ни законодателство, а именно, че вероятно е добре да се добавят допълнителни изисквания при кандидатстване за кредит. На нас не ни е известно финансовите институции да имат достъп до регистри, в които да се правят справки за здравните статуси на кандидатите и към днешна дата това вероятно би било проява на дискриминация или поне нарушение на сигурността на личните данни на кандидатстващия. От наша страна беше даден съвет решението на съда да бъде регистрирано поне в една банкова институция с надеждата, че то ще бъде разпространено и сред други банки.

Оставайки в полето на банковите проблеми, ще отразим един сигнал касаещ тежестта на пълномощните права в банките. Пълномощниците на човек, който е с решение на ТЕЛК 100 % намалена работоспособност с чужда помощ, са изпитали сериозна трудност при закриването на банкови сметки на своя упълномощител. Ще уточним, че става дума за човек, който вече е напълно незрящ и на легло от две години. Той е упълномощил своите деца (чрез

домашно посещение на нотариус) да го представляват навсякъде за всякакъв вид действия (преди 90-та година подобно пълномощно се наричаше генерално) и въпреки подробното съдържание за дадените правата, една от банките е отказала категорично да закрие сметките му. Интересното е, че други две банки не са оспорили представеното пълномощно. Също така тази банка е отказала посещение на място в дома на титуляра на сметките, тъй като нямали подобна практика, а са поискали той да посети лично банката. Това разбира се предвид здравословното му състояние е било невъзможно. Бърз преглед на подобни случаи показва, че всяка банка има свои вътрешни правила при подобни казуси. Всички банки несъмнено вече проверяват истинността на пълномощното, но не за всяка от тях това е достатъчно основание да се извършват действия със сметките от упълномощените. Някои от тях искат лично посещение на място от упълномощителя, който да подпише още едно пълномощно на бланка от самата банка. Други допускат възможността да посетят титуляра в неговия дом, а за трети тези проблеми не съществуват. На база натрупания ни опит с подобни случаи посъветвахме гражданите да потърсят официално становище от БНБ, но считаме, че би трябвало при подобни случаи да има ясни, недвусмислени и уеднаквени правила.

Друг гражданин изказа пред нас сериозни опасения, че при изтегляне на 1 000 лева от своя сметка в банка в град, находящ се в Пловдивска област, са изтеглени от касиерката още 1 000 лева, които тя лично е усвоила. Той считаше, че е подписал повече бланки отколкото е било необходимо, а от недоброто му зрение се е възползвала въпросната служителка. В хода на разговора не стана ясно защо още на място не е направил консултация, например с управителя на банковия клон или защо не е поискал извлечение от банковата си сметка (действия, които го посъветвахме задължително да направи след завръщането му в града), на което ясно ще се проследи движението на сметката му. За нас като цяло не стана ясно и защо е пропътувал повече от 40 км, за да дойде до Пловдив за подобен тип консултация. Разбира се в заключение на срещата ни с него посочихме и примерен текст, с който той може да поиска писмена справка ако се наложи и от БНБ.

При нас за консултация дойде разтревожен гражданин, на който са му заповорирани от ЧСИ движимо и недвижимо имущество, всички банкови сметки и заплата. Действията са във връзка със задължения към „ВиК“ ЕООД за апартамент, който към момента е негова собственост. Дългът е натрупан преди повече от 7 години от предишните собственици на апартамента,

неговите тъст и тъща. Тъй като те са починали, а по-късно почива и неговата съпруга, той се явява единствен собственик на апартамента. Запорите показваха явно, че изпълнителният лист е влезнал в сила. Обикновено при подобни случаи съветваме гражданите да влезнат във връзка с кредитора и да договорят разсрочване на дълга и изплащането му на месечни вноски. Подобно договаряне е предхождано обикновено от внасяне на една по-голяма сума, например от около 1/3 от дължимата сума. Изказаните пред нас съмнения за пороци на изпълнителния лист и процедурата за проверка е нещо, което би могло да се задвижи по различни начини, но няма да спре изпълнението на изпълнителния лист. Ето още един пример, че не винаги наследеното носи само активи за наследника.

Ще разгледаме и няколко спора представени пред нас през изминалата година.

Спор между съсобственици на парцел и сгради в него е довело до това, че един от тях е продал своя дял на строителна фирма. От своя страна новият съсобственик провежда процедура на съдебна делба, изкарвайки целия имот на търг. Гражданинът е крайно недоволен от създалата се ситуация и оспорва процедурата пред съда. Към момента на подаване на сигнала оспорването беше достигнало до Върховен касационен съд. Гражданинът считаше, че нашата институция или националния омбудсман имат инструменти за въздействие, което разбира се не е така.

Още един спор между съсобственици ни бе представен, при който иначе двоят е разпределен за реално ползване в определени граници в нотариалния акт, но един от съсобствениците е натрупал багаж и материали в частта на другите. Нашите указания в този случай бяха да се подаде сигнал до полицията, откъдето се надявахме да бъде заведена преписка.

В спор с фирма за изработки на врати възраствана гражданка изказа пред нас своето неудовлетворение от качеството на изработката на входна врата. С наша помощ беше изготвено писмо до самия производител, с което го призовахме да изпрати техен представител на място и да установи дали вратата е изготвена спрямо договорените условия. Тъй като около три месеца по-късно такъв не се получи, беше изготвено от името на гражданката сигнал до Комисията за защита на потребителя. Този път от страна на фирмата реакция имаше, но за съжаление исканията на гражданката не бях изпълнени. При това положение оставаше само вариант да се заведе дело, който беше категорично отхвърлен от нея.

В спор с друга частна фирма гражданка представи пред нас своето недоволство от качеството на изработка и монтаж на контейнер, който е трябвало да бъде монтиран в неин парцел и да бъде използван за търговски цели. До този момент тя се бе обръщала до Комисията за защита на конкуренцията, Камарата на строителите, местната община, Прокуратура, НАП и други. Проучено е, че фирмата обявява всяка година официални нулеви годишни отчети и дори след дело заведено по частен правен път, което да бъде евентуално спечелено, няма как да бъдат удовлетворени нейните претенции. Представеният пред нас договор за изработка, състоящ се от няколко изречения, изглеждаше крайно недостатъчен, за да се носи реална отговорност от изпълнителя, а и самата гражданка отчиташе някои свои сериозни грешки при разплащанията и предоверяването, което беше проявила.

Продължавайки представянето на следващите сигнали, които касаят недоволство на граждани към качеството на услугите на частни фирми, отразяваме два случая на разминаване на поръчаното и полученото чрез онлайн покупка на стоки. Купувачът е превел сума от около 200 лв., но в крайна сметка единият от поръчаните продукти е върнат, тъй като не отговаря като цяло на исканите параметри, а другият отговаря само частично. Твърдението на човека беше, че въпросният сайт търгува с продукти на несъществуваща фирма, продуктите са без сериен номер и са правени на 3D принтер, не се изпълняват заявките, няма гаранционен срок, нито следгаранционно обслужване. Друг гражданин беше закупил автомобил от автокъща, но същият се е оказал с необявени технически проблеми. Следващ измамен гражданин изрази пред нас своето недоволство от частна траурна агенция. Той ни обясни, че служителите на агенцията са се възползвали от емоционалното състояние на роднина на починалия, като е сключен договор с неизгодни финансови условия.

В пореден сигнал ни бе споделено от наемодател за проблемите, които е имал с некоректен наемател. За помещение, което е отдадено под наем към датата на получаване на сигнала, не е била изплатена нито една наемна вноска, има признаци за щети по имота и същевременно липсва нормален словесен, човешки контакт с наемателя. Наемодателят беше сезирал НАП, неясно защо разчитайки на институцията, че ще получи нужното съдействие. Бил е подаден сигнал и до полицията, отново с необоснованата надежда, че тя ще състави някаква комисия и с помощта на ключар ще го въведе във владееене на имота. В крайна сметка накрая ни сподели информация, че отделно е завел дело в съда и е подал сигнал в Прокуратурата за случая. Той не прие нашите доводи,

че визираните институции няма да вземат отношение по случая му и че единствено съда ще постанови решение за възникналия спор.

От нас беше потърсено съдействие от гражданка, чийто роднини работят към проект на Община Пловдив. Тя бе притеснена, че след получена покана за обяснения, поради отсъствия, има сериозна опасност от дисциплинарни уволнения. Събраната от нас информация потвърди факта, че за хората са регистрирани доказани, реални и необосновани отсъствия, а за случая бяха взети частично удовлетворителни решения за потърпевшите.

Друг потърпевш потърси нашата консултация този път във връзка с начислени 14 000 лева задължение след ревизия на НАП. Според него задължението е възникнало, поради дейност на едноличен търговец, който на името на гражданина никога не е съществувал. От наша страна осигурихме контакт за среща с директора на НАП и беше даден съвет за изкарването на персонален ПИН код, с който ще се получи по-ясна информация за всякакъв вид задължения. На по-късен етап разбрахме, че среща не е осъществена и от наша страна беше осигурена информация за Национално бюро за правна помощ, откъдето евентуално да се получи квалифицирана помощ за завеждане на дело срещу НАП, с което ще се оспори дълга.

От гражданка на Пловдив получихме покана за участие за организиран от нея граждански форум, на който бяха поканени общински съветници, депутати, членове на политически партии, граждани и журналисти. След разговор с нея се изясни, че тя има идея за осъществяване на подобни ежемесечни срещи, на които да присъстват лица, взимащи обществени решения и граждани. Ние не взехме участие във форума, тъй като преценихме, че идеята е в голяма степен неосъществима и се припокрива с нашите функции или поне такава ни беше предадена като смисъл. По-късно разбрахме, че на срещата никой не е дошъл. Може би идеята е била доста амбициозна, а гражданката е надскочила възможностите си.

Възрастна жена тревожно сподели с нас, че има опасения, че съседи влизат в апартамента ѝ през нощта, когато тя спи и през деня, когато тя отсъства от жилището си и изнасят предмети. Поради тази причина, когато тя излиза, взима всички налични пари със себе си от страх да не би да бъдат откраднати и те. Тя подозираше допълнително заговор срещу нея за имотна измама. Гражданката сподели, че е подавала многократни сигнали в полицията и на телефон 112. Нашите усилия да я успокоим, заедно с нейни близки роднини, които живеят в същия вход, за наше съжаление не дадоха резултат.



Ще завършим с получени два сигнала от двама граждани, които в рамките на около два часа поотделно ни затрупаха с различни тематика, които по никакъв начин не бяха свързани. Те просто представиха в не подреден вид информация за всичко онова, което ги вълнува към момента като: казуси от 70-те, 80-те и 90-те години, свързани с имоти, данъци, схеми, ЕГН-та, фирми, актове, удостоверения за раждане, затвор за роднини, поради употреба на наркотици, неплатени сметки за телефон, свалени регистрационни номера на автомобил, обаждания от ЧСИ, хранене на бездомни животни от съсед и много други. Голяма трудност за нас беше да проследим мисълта им, но все пак успяхме по някакъв начин да вземем отношение по всички поставени въпроси.

## **5. Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация**

Абсолютно равенство има в количествените нива на този ресор спрямо предходната година. През 2023 г. има и абсолютно равенство на сигналите, които се отнасят към двата подресора, докато през 2022 г. са преобладавали сигнали към подресор „Електроснабдяване и Електроразпределение“ и по-малко към подресор „Топлофикация“. Целият ресор бихме го причислили към по-слабо активните, но той винаги е бил такъв през последните години.

Разглеждайки подресор „Електроснабдяване и Електроразпределение“ ще отличим три идентични сигнала, с които е напълно възможно да се сблъска всеки един пловдивчанин. Никой не е застрахован от повреда на дисплея на електромера му, а ние гражданите нямаме задължение като абонати да наблюдаваме неговата изправност, най-малкото защото електромерът не е наша собственост, а е собственост на електроразпределителното дружество. Повредата на дисплея води до това, че електромерът не може да отчете за някакъв период реално консумираната енергия. Дружеството начислява за същия период изразходена електроенергия съотносима като количество за предишен подобен период. До тук добре, само че цената не е като за битов абонат, а в размер около три пъти по-голяма, т.е. цената е пазарна, а не регулирана. Това фактически представлява наказателна тарифа за събитие, за което абонатът няма вина. За трите отчетени случая сме търсили становища от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) със зададен риторичен въпрос дали е необходимо ние като абонати винаги на влизане и излизане от дома си да проверяваме дали електромера е работещ. Иначе считаме, че това представлява проблем в действащата Наредба на КЕВР, който сериозно ощетява потребителите.

Собственичка на две партерни помещения ни информира, че за тях, както и за трето такова, което е собственост на нейния брат, е имало само една обща партида за ток, водеща се до скоро на нейно име. С изненада тя е открила, че по неясен за нея начин партидата е прехвърлена на името на брат й, с когото не са в добри отношения. Тя пожела да й бъде съдействано партидата отново да бъде прехвърлена на нейно име и да бъде открита нова партида на името на брат й, която да обслужва третото партерно помещение. Решението в подобни случаи беше разбира се свързано с преустройство на вътрешната електрическа инсталация, за да може за всеки самостоятелен обект да се изгради самостоятелна инсталация, а след това да се стартира процедура за присъединяване на клиенти. Иначе в конкретния случай нейният брат е прехвърлил самоволно партидата на негово име, тъй като всеки един от собствениците се счита за титуляр. Това е един излишно създаден пореден конфликт при това неразбирателство.

Преминавайки към другия подресор „Топлофикация“ ще опишем случай, който е характерен за хора, които пътуват често, живеят в чужбина или просто не живеят постоянно в едно жилище. При тези ситуации доста често се пропуска датата на отчитане на водомерите за топла вода, а този пропуск струва 70 лв. такса за допълнителна проверка. Освен това се пропускат и предписания за подмяна на топломерите, което пък от своя страна води до служебно начисление на максимално потребление на количество топла вода. Описаният казус беше изпратен до КЕВР с предложение от самия абонат за намиране на алтернативен метод за отчитане на водомер за топла вода, както и анализ за начисленото служебно количество на потребление. Към днешна дата все още нямаме получен отговор. Регистрирали сме и друг сигнал за наложени глоби от топлинен счетоводител с подобен казус, което означава, че трябва внимателно да следим и изпълняваме предписанията на топлинните счетоводители.

Друг абонат ползващ услугата „топла вода“ ни сигнализира за получени изключително високи сметки през зимните месеци за няколко съседни входа на жилищна кооперация. Поисканата проверка показва, че топлата вода е с минимално използване за тези входове, но липсата на достатъчно ползватели на услугата в сградата не е ефективно за клиентите. Това от само себе си довежда до извода, че би трябвало собствениците на имоти да се откажат от тази услуга, което трябва да стане с решения на съответните етажни собственоности и внесен протокол за официален отказ за ползване на услугата „топла вода“.

В последния разглеждан сигнал от нас гражданка се е опитала да продаде автомобил, собственост на съпруга ѝ, който е вече починал, но сделката не е осъществена, поради това, че съпругът е имал задължения към ЕВН Топлофикация. Ставаше дума за влезнали в сила пет изпълнителни дела за периода от 2012 г. до 2016 г. и задължение към момента около 9 000 лв. Гражданката твърдеше, че не е знаела за тези дела, а към днешна дата не ползва парно и плаща само такса сградна инсталация. При подобни случаи, тъй като гражданката отдавна се е конституирала като наследник на съпруга си, не би могло нищо друго да се направи освен да се търсят пороци в издадените изпълнителни листове, което обаче няма как да спре изпълнението им, докато няма някакъв конкретен резултат от съда. Ако не се открият такива пороци за потърпевшия остава вариантът да договори някакъв вид разсрочено плащане на задължението, което зависи от волята и желанието на кредитора.

## **6. Екологични проблеми**

С постъпилите 15 броя сигнала разделът се нарежда на пето място по ред от разглежданите от институцията ресори. Постъпилите сигнали трудно биха могли да се квалифицират в някакви групи, но все пак има една, която някак си се откроява. Става въпрос за множество сигнали за опасни и изсъхнали дървета, в това число и за вече констатирани такива, за които има заповед за премахване, но дълго време заповедите не се изпълняват, а проблемните дървета и клони си стоят. Относно този въпрос имаме сведения, че бригадите, които премахват такива дървета, са с ограничен капацитет в човешко изражение и не могат да се справят с възникналите потребности. Трябва да обърнем внимание, че когато едни дървета не се окастрят навреме, то те рушат стрехи на покриви, събарят керемиди, повреждат олуци, рушат мазилки и топлоизолации, понякога дори и чупят климатици по фасадите на сградите, а понякога създават опасност за живота и здравето на хората. Иначе постъпилите сигнали по своята същност бяха различни и са, както следва:

– Сигнал от голяма група граждани, които не бяха съгласни с предложение за „Изграждане на кариера за добив на пясъци и дребни чакъли“ с концесионна площ в землището на с. Първенец, община Родопи. Въпреки че с. Първенец не е в териториалната компетентност на обществения посредник на територията на община Пловдив, ние поискахме от институциите да разгледат случая и да оттеглят концесията. Това наше искане мотивирахме с факта, че обектът на исканата концесия се намира в близост до местоживеенето на гражданите, а

така също и в нея попадат частни ниви и имоти, които се ползват интензивно. Също така бяхме водени и от факта, че с. Първенец се намира в голяма близост до Пловдив, а такава близост и наличието на такъв тип дейност създава условия за замърсяване на областния град с фини прахови частици (ФПЧ). Това е така нареченото трансгранично замърсяване, което непременно трябва да се отчита от общинската администрация, когато става въпрос за замърсяване с ФПЧ, защото то силно влияе на селищата около тези кариери. Водени от горното и считайки, че въпросът е от компетенции на високо ниво, с наше писмо сезирахме за проблема министър-председателя на Република България. Имаме сведение, че с този въпрос са се занимавали още министърът на околната среда и водите, министърът на енергетиката, областният управител на Пловдивска област и други институции и администрации, в това число Общински съвет Пловдив и Община Пловдив, които категорично се обявяват против всякакъв вид замърсявания в атмосферния въздух, в т.ч. и възможността от замърсяване вследствие на експлоатацията на кариерите в Родопската яка. Имаме непряка (косвена) информация, че след отрицателна оценка на въздействието върху околната среда (ОВОС) на РИОСВ Пловдив, не е издадено разрешително за откриване и експлоатиране на тази кариера.

– Един сигнал, който искаме да открием, е сигнал придружен от подписка с искане за спиране на дейността в сграда (къща) в гъсто населен квартал, в която се извършва производствена дейност - лазерно гравирание и рязане. При това производство се отделят миризми и газове, които обгазяват съседите. Работата по тази преписка продължи повече от две години и половина, което не е нормално. Не ни е известно защо администрацията толкова време не можеше да реши този проблем, но се надяваме причината да не е била субективна, а поради някакво неразбиране или други обективни причини. Все пак трябва да отбележим, че случаят през 2023 г. бе решен и приключен.

– Сигнал от гражданка, която се жалва от нейна съседка, която храни бездомни котки, като храната се спуска в кутии с въженце от балкона на гражданката. Сигналът акцентираше на това, че тротоарът, където се спуска храната на тези бездомни котки, силно се замърсява. При този сигнал сезирахме контролния орган на общината, който дълго време не успяваше да засече това състояние.

– Сигнал за това, че заведение за бързо хранене на известна верига наводнява избите на съседна жилищна сграда с отпадни води, а така също при своята технологична работа отделя неприятни и тежки миризми. Този въпрос не е

решен вече няколко години, въпреки че засегнатият гражданин подава сигнали, а ние пишем писма до многобройни институции.

– Сигнал, който по своята същност е особено важен, тъй като визираще замърсяване на въздуха от всекидневно палене на кабели и гуми в района на така наречения „Руски пазар“ и УМБАЛ „Пловдив“. С наше писмо до компетентния орган поискахме проверка по случая. Същият ни уведоми, че служители са посетили визирания район и в бъдеще ще се извършват перманентни проверки.

– Не на последно място, въпреки че нямаше конкретни сигнали за това, ще коментираме, че имаше публикации в медиите, а така също и репортажи по телевизиите, че в града през летните месеци има много комари и кърлежи. Вероятната причина за това се сочеше, че общината не е пръскала против този вид насекоми. В този смисъл в настоящия отчет трябва да обърнем внимание и на това, че общината трябва всяка година да отделя средства, организация и ресурс за извършване на тази дейност.

Накрая в настоящия раздел ще отчетем, че гражданите на Пловдив не поставят за разрешаване големи екологични проблеми, не поставят и такива, които са общоградски, но това не означава, че няма такива. За това тук ще си позволим да обърнем внимание на интервюто на Борислав Сандов, бивш министър на екологията, който коментира екологията в България, но в много голяма част от това интервю се засяга екологията в Пловдив. Там се казва, че през последните години - след 2021 г., 2022 г. в България се забелязва сериозен спад при замърсяването на средната норма. Преди това нашата страна е била осъдена в Европейския съд в Люксембург. От миналата година от тази графа на високо замърсени градове била отпаднала София, но останали други градове, в това число и Пловдив. Ще си позволим да коментираме, че ако този факт е верен (нямаме никаква особена причина да се съмняваме, че е така), то това е потресаващо. Един град като София, който е три пъти по-голям от нашия, който се намира в котловина, където са силни инверсните процеси, да е по-чист в екологично отношение от Пловдив, който е в Тракийската низина, а и през него минава голяма река, по която се образуват въздушни течения, които прочистват града, то това не е добре. Господин Сандов казва и нещо друго шокиращо: „Интересен феномен е, че автомобилният трафик в Пловдив има по-голямо влияние върху замърсяването дори от този в София“. Това са констатации, върху които новата управа трябва не само сериозно да се замисли, но и да почне да реализира мероприятия за подобряването на тази

среда. Разбира се ще са нужни пари, но Европейският съюз дава много пари за подобряване на екологията. За това Община Пловдив трябва да подготви множество проекти, с които да кандидатства пред европейските институции и нашата държава.

## **7. Етажна собственост**

Ресорът „Етажна собственост“ (ЕС) по своята същност е по-особен, защото на практика касае частна собственост и отношението на лицата, притежаващи тази собственост.

В този раздел по принцип не постъпват много сигнали, като тенденцията е да постъпват десетина сигнала годишно, както бе и през 2023-та година. През отчетния период в раздела постъпиха точно 10 броя сигнала, като темите бяха обичайните, както през другите години. Преобладаващите сигнали бяха срещу ръководните органи на етажната собственост (председател на управителния съвет на етажната собственост, управител, контролен съвет, контролор, професионален домоуправител). Най-лошото в повечето от тези случаи бе, че гражданите се оплакват от професионалните домоуправители, които са призвани да се грижат за доброто функциониране на етажната собственост. Те се жалват, че тези домоуправители не си вършат работата, не се отчитат за събраните суми и разходите, които правят, не свикват общи събрания, когато в дневния ред е предвидено тяхното освобождаване. Гражданите твърдят още, че фирмите или хората, които извършват ремонти и почистване в етажната собственост са тясно свързани с професионалния домоуправител. И вместо професионалния домоуправител, като външно, неутрално лице да решава проблемите на етажните собственици, той всъщност ги създава. В такива случаи според закона при подобни конфликти следва споровете да се решават в съда, но се оказва, че гражданите нямат средства за адвокат, а от другата страна стоят самите фирми, които имат мощна адвокатска защита.

В подкрепа на горните твърдения ще отчетем, че повечето жалби бяха срещу една софийска фирма, която упражнява тази дейност (професионален домоуправител) на територията на цялата страна, но по места техните представители трудно се намират на посочените адреси, не си вдигат телефоните, а и телефонните разговори с ръководителите на тази фирма меко казано бяха трудни, трудни дори за нас. В този ред на мисли ще отразим и един интересен казус, защото той олицетворява лошата и недобронамерена работа на въпросната фирма, за която граждани дори твърдяха, че е и с голямо

влияние. В конкретния случай се касае за това, че етажната собственост на 100% иска да се откаже от услугите на външния професионален домоуправител, който не иска да свика общо събрание, за да бъде решен този въпрос. Гражданите бяха посъветвани с изготвения протокол от общото събрание, в който са записани избраните ръководни и контролни органи на етажната собственост, да се впишат в регистъра на района, а така също и да изпратят по надлежния ред протокола и решението до професионалния домоуправител, който ги е обслужвал до сега. Оказа се, че с този професионален домоуправител са имали проблеми и други граждани не само в Пловдив. Водени от интересите на гражданите във връзка с лошата работа и поведение на тази фирмата сезирахме Министерството на регионалното развитие и благоустройството.

Изложеното за професионалните домоуправители води до извода, че института на същите не функционира добре, но това идва от самия Закон за управление на етажната собственост, в който този въпрос формално е уреден, но на практика не работи в полза на спокойствието и сигурността на гражданите.

В настоящия доклад ще отразим един сигнал, който по своята същност е интересен казус. Касае се за наводняване на двор на жилищна кооперация. В сигнала си гражданката твърдеше, че има запушена дворна канализация, но в случая интересното е, че дворът е собственост на един от етажните собственици, който има и три апартамента в кооперацията, което също така представлява и голям дял в етажната собственост. Този собственик отказва да допусне майстори, наети от другите собственици в кооперацията, които да ремонтират канализацията в двора с мотива, че той е собственик на двора, а самият той отказва да ремонтира въпросната канализация. На жалбоподателката бе препоръчано да се обърне към районната администрация, която да издаде заповед за ремонтране на запушената канализация, влошаваща условията на живот на живеещите в жилищната сграда.

Другите сигнали бяха частни случаи в етажната собственост, не сложни по своята същност и за решаването им направихме съответните препоръки към жалбоподателите.

Накрая ще обобщим, че работата на етажната собственост е регламентирана в Закона за управление на етажната собственост, само че още от влизането му в сила се оказа, че той почти винаги е трудно приложим, а често направо и

неприложим. За това цялото общество, както и ние чакаме неговата промяна, така че в него да се вкара и някакъв административен контрол относно функционирането на общността. Гражданите желаят развитието на закона в тази посока, защото при сега действащия закон конфликтите, които възникват в етажната собственост, трябва да се решават в самата етажна собственост, а това на практика е почти невъзможно.

## **8. Здравеопазване**

За анализирания ресор „Здравеопазване“ отчитаме, че няма промяна спрямо броя на подадените сигнали за 2022 г. Това не беше така през годините на пандемична обстановка, поради наложените мерки и последствията във връзка с Covid-19. Надяваме се и никога повече да не се налага прилагането на подобни мерки.

Регистрираните сигнали не биха могли да бъдат обединени по някакъв признак. Ще започнем със сигнал, в който гражданин вече не притежава решение на ТЕЛК, тъй като е изтекъл срокът за трайно намалената му работоспособност, но въпреки това бива задължен да се явява пред Транспортна областна лекарска експертна комисия (ТОЛЕК) при подновяване на свидетелството си за управление на МПС. За казуса решихме да поискаме становища от Министерството на здравеопазването и Министерството на транспорта и съобщенията, което доведе до експертно и навременно становище от ТОЛЕК.

Следващият сигнал касае поредно оплакване за дълъг срок за преиздаване на решение на ТЕЛК - казус, който през последните година-две много често бива регистриран при нас, като за него има доста медийни публикации и становище от националния омбудсман. В конкретния случай ставаше дума дори за опасения за чисто физическото оцеляване на гражданка от подобно забавяне. За нас това е системен проблем, за който трябва да се търсят спешни ефективни решения.

По телефона ни потърси разгневен гражданин, който през последните 25 години е работил в различни европейски държави. През всичките тези периоди не винаги е бил обаче осигуряван. Към днешна дата се оказва, че не може да ползва безплатно услугите на личен лекар, тъй като не е внасял здравни осигуровки. Той не беше наясно, че тези осигуровки са задължителни за всеки един гражданин на Република България, а иначе може да използва услугите на лекар срещу заплащане или да посещава центрове за спешна помощ.



Последното е прием на всеки, който се опитва да си спести този „излишен“ разход. Нашето разяснение завърши със съвет по възможност да се договори за разсрочено заплащане на това задължение, което се търси за последните пет години.

Оказахме съдействие на гражданка, която имаше нужда от специализиран транспорт за транспортиране на баща ѝ три пъти в седмицата до болница за извършване на здравни процедури. До този момент бяха използвани частни линейки, които ѝ струваха по 130 лв. на седмица.

Ще завършим обзора на раздела с получено от гражданин едно почти революционно предложение за въвеждане на нов подход при доставката на храни в детските ясли, детските градини и училищата. Според гражданина качеството на доставяната храна не е на нужното ниво и в тази връзка предлагаше нормативни промени, обхващащи веригата доставчик-възложител-проверяващ орган за качеството. Той считаше още, че трябва да се даде право на родителите да взимат проби от храната и същите да се дават за изследване на външни независими лаборатории. От наша страна предложението му беше изпратено за сведение до Общински съвет - Пловдив, въпреки че гражданинът освен до нас, го беше изпратил и до десет от най-важните държавни и местни институции начело с Министерски съвет в Република България.

## **9. Мобилни оператори; телекомуникации**

Ресорът „Мобилни оператори; телекомуникации“ запази по-високия си брой сигнали, каквато тенденция се появи още през 2022 г. Обзорът ще започнем със сигнали подадени от граждани, които бяха разтревожени от спирането на сигнала им за телевизия и домашен интернет от страна на доставчика. Те не знаеха, че в неговия офис се извършва акция на ГДБОП. Това им създаваше сериозен дискомфорт, а на единия от тях се спъваше дейността му, която извършваше в домашни условия. Последният дори поиска от нас да се обадим на някой от ръководството на ГДБОП и да обясним, че така се пречи на неговия бизнес и ако може да се възстанови поне домашния интернет за 24 часа, а след това отново акцията да бъде продължена. Това бяха доста сериозни вменени правомощия на нашата институция.

Друг гражданин се оплака при нас, че също няма сигнал за домашен интернет и телевизия от няколко дни, въпреки проведените няколко разговора с оператор на съответния доставчик. Ние също се обадихме на доставчика на

телефонен номер посочен за такива нужди и след няколко минути изчакване достигнахме до разговор с оператор. След като обяснихме какъв е проблемът, операторът се е свързал с гражданина и е било уговорено посещение в дома му за определена дата и час. За нас не стана ясно защо предишните уговорки не са били успешни.

Гражданка беше обезпокоена, че при закупуване на нов телефонен апарат от мобилен оператор е сключен нов договор, към когото са прибавени нови непоискани услуги. Тя не знаеше за правото си да се откаже от сключен нов договор в рамките на няколко дни след неговото подписване. Тъй като имахме опасения, че в този офис е възможно тя да бъде манипулирана отново, ние изпратихме гражданката в друг офис на мобилния оператор, за да може да предяви претенциите си. По-късно тя ни се обади да ни информира, че всички нейни желания са изпълнени в посочения офис.

Бивш абонат на мобилен оператор изказа своите притеснения за това, че след като е преподписал своя договор, който включва няколко абонаменти за телефон, след около 2 месеца операторът самоволно е променил месечната такса на всички телефони с по няколко лева в повече. Афектиран от това той е решил да прекрати предсрочно договора си и да сключи нов с друг оператор, който предлага много по-добри условия. Разбира се за тези си действия му е начислена наказателна такса. Считайки че тази такса може да бъде разсрочена във времето, без това да е договорено, той започва да внася само по 20 лева на месец за погасяването ѝ. След около година и половина операторът решава, че това не е в негов интерес и е изпратил предупредителен sms, с който гражданинът бива подканен да заплати остатъка от цялото си задължение, иначе той ще бъде даден на съд и ЧСИ. Изплашен от съдържанието на sms-а, гражданинът заплаща цялата сума наведнъж, което му е заявено като финансово изражение, но е поискал да му се издаде някакъв документ, с който да се отрази липсата на задължения. За него не беше ясно точно от кого е получен въпросния sms - от оператора, от коректорската фирма или от ЧСИ. Той ни предостави и кореспонденция по електронна поща, която е водил с оператора. Изпитваше сериозно съмнение, че въпреки че в пряк текст в пощата си той е получил информация, че задължението е погасено напълно, се допускаше вероятността дългът да е продаден на коректорска фирма. По този начин той наистина нямаше да има задължения към оператора, но тогава би могъл да има такъв към събирач на дългове. Нашето първоначално проучване достигна до информацията, че номерът от когото беше получен sms-а 180010, представлява споделен кратък номер, от който се изпращат кратки безплатни

съобщения, доста често с рекламна цел. Според нас беше ясно, че задължението беше заплатено напълно, но за сигурност на гражданина чрез официално писмо ще поискаме потвърждение от съответния оператор, нещо, което тепърва предстои, защото писменият сигнал пристигна при нас в края на 2023 година, а гражданинът успя да дойде при нас, за да изложи случая лично, на което той особено държеше, в края на месец януари 2024 г. Друг гражданин дойде при нас за консултация след като също беше решил да прекрати предсрочно договора си, но имаше незнание от къде информация, че ако го направи ще плаща по 500 лева всеки месец до края на срока на прекъснатия договор. Такава информация за нас не беше реална, защото неустойката при тези ситуации е в размер на тримесечна такса, вярно по най-високите тарифи за подобни услуги, а не по преференциални цени. По-странното за нас беше, че гражданинът не беше посетил офис на мобилния оператор, за да се увери в достоверността на информацията.

Продължаваме със следващ случай, в който абонатът желае да прекъсне предсрочно договора си, но обявената сума от 400 лева не беше посилна за него. С наше писмо отправихме молба към мобилния оператор договорът да бъде прекратен без санкции за абоната предвид неговия статус, възрастен човек с доходи единствено само от неголяма пенсия. За наша радост искането ни беше удовлетворено.

Описвайки друг случай, гражданин имаше вменени от някъде опасения, че след заявено от негова страна желание за посещение на техник на домашен адрес, заради неработещ стационарен телефон и вследствие на това подменен модем, ще последва завишение на услугите, които ползва. Ние посетихме заедно с него офис на оператора, откъдето се изясни, че единствено към следващата си сметка ще бъдат включени 20 лева, което представлява такса за посещение на техник. В друг случай отново се наложи посещение на място в офис на оператор, за да изясним някои притеснения на възрастна гражданка, с което достигнахме до информация за актуалните цени на услугите, които се ползват в момента от нея, отново начислена 20 лева такса за посещение на техник, изравняване на сметки от предишен договор и други.

В следващия подаден сигнал вече имаше реално завишена месечна такса със 60 лева в повече. Преглеждайки представената ни подробна разпечатка на този абонатен номер, забелязахме нещо, което беше пропуснато от самия абонат, а именно това, че има генерирани sms-и с добавена стойност. Разсъждавайки за своите действия няколко седмици назад, гражданинът смътно си спомни за

някакви рекламни sms-и, които е получил и възможността той да е отговарял на тях. През изтеклата година всички оператори завишиха с по няколко лева абонаментните си планове, за да коригират последствията за тях от повсеместната инфлация в страната ни, което беше причина за неясноти от други граждани.

Ще завършим обзора на раздела с посещение на гражданин, който си беше закупил нов съвременен телефон, но не знаеше как да работи с него, чудеше се защо не свети панела му, как се работи с интернет и други. Беше търсил съдействие от служители в офиси на мобилни оператори и свои познати, но никой не беше отделил достатъчно време за него за това обучение. В тази връзка ние включихме телефона му, инсталирахме нужните му приложения и обяснихме как да търси информация с него, направихме му няколко профила. За съжаление обаче, тъй като същият гражданин и през 2024 г. ни посещава за други проблеми, виждаме, че той все още не успява да работи с него и всякаква най-елементарна информация се налага ние да му я търсим и предоставяме.

## **10. Образование**

Настоящият ресор бихме го характеризирали като средно активен, какъвто е бил и миналата година. Тук липсват сигнали, които да ни напомнят последиците от пандемичната обстановка, провокирана от Covid-19.

Нашият разбор ще започнем с едно според нашата преценка много добро и практично предложение, получено от родител на дете, който заяви пред нас, че е представител и на други родители. В него се предлага да се започне процес на свободното използване на училищните дворове на територията на община Пловдив от деца след учебните занятия, в почивните дни и по време на ваканциите. Към днешна дата повечето дворове, особено тези които са ремонтирани, се заключват в извънучебно време и не могат да се използват за разходка, любителско спортуване и различни игри. Мотивите на това предложение изхождаха от това, че училищата и дворовете са публична общинска собственост, изградени от данъците на пловдивчани и следва достъпът до тях да бъде свободен, разбира се в съответствие с някакъв приет ред и спазване на определени правила. Информацията, до която достигнахме бе, че РУО - Пловдив е предоставила на директорите на училищата управлението на тази собственост и те отговарят за всичко в нея, в това число и за поддръжката и ремонта на съоръженията и щетите, причинени на външни

лица. Аргументите на ръководителите на учебните заведения, която беше събрана от жалбоподателите като неофициална информация беше, че децата, които биха се възползвали от тази промяна, ще цапат и чупят материалната база и това ще доведе до сериозни допълнителни разходи за бюджета на училището. От наша страна направихме писмени запитвания до три големи български общини, съизмерими с Община Пловдив, а именно - Столична община, Община Бургас и Община Варна. От Столична община ни информираха, че е изцяло в правомощията на директорите на училищата как да регулират достъпа до дворното пространство в учебно и извънучебно време. От Община Варна ни информираха, че след 2018 г. до сега са били изградени нови и модерни спортни игрища и фитнеси на открито с необходимото осветление, отговарящо на всички европейски стандарти, но въпреки това е било необходимо да се заеме обществено отговорна позиция, което е довело до това да се осигури достъп до тези площи, но при регламентирано работно време, когато няма учебен процес, с изградено видеонаблюдение, изградени кошчета за отпадъци, пейки, мотивиращи табели за опазване на спортните съоръжения и засилен нощен обход на служители на сектор „Общинска полиция“. Община Варна отчиташе и доста нанесени щети, но те биваха смятани за несъизмерими спрямо ползите за обществото. От Община Бургас ни информираха, че със заповед на кмета е бил ясно регламентиран достъпът на граждани до спортните площадки и дворните пространства, за да се създадат условия за практикуване на спорт и отдих. След тази събрана информация от наша страна, считайки че училищата не са само място за обучение, но и място за социални контакти, краткотраен отдих и релакс, индивидуални и групови спортни занимания, изцяло подкрепихме предложението на тази група родители. Това разбира се би било възможно след като се въведе ясен ред и контрол при използването на тези пространства след приключване на учебния процес, максимум до 22:00 ч., също и през почивните дни след въвеждане на необходимото видеонаблюдение, контрол и отпуснати допълнителни финансови средства. Нашето предложение включваше като за начало да се обособят поне по две такива училища във всеки един от шестте района на Пловдив. Отделихме толкова много време на този въпрос, тъй като той получи широка подкрепа от много родители и ученици, дори и от някои директори на училища, беше отразен и широко в пловдивските медии, но въпреки това от м. май 2023 г. до сега нямаме официално становище от страна на Община Пловдив. Надяваме се през новия

мандат на местната власт предложението да получи нужната подкрепа и развитие.

През изминалата година се включихме в една благородна инициатива, касаеща хилядите украински граждани, потърсили убежище в Република България и в частност в Пловдив, поради провежданите военни действия на територията на Република Украйна. Бяхме потърсени от няколко институции, организации и хора, съпричастни към проблемите на тези хора. Един от проблемите, които бяха поставени, е желанието на млади украинци да надграждат своето образование и да следват в българските университети, но за съжаление за повечето от тях е непосилна таксата от около 3 000 евро на година. Статутът на тези хора като временно пребиваващи, какъвто имат повечето избягали граждани от войната, не им създаваше специални условия за техния прием и обучение, какъвто биха им създали ако са граждани на държави - членки на ЕС и на Европейското икономическо пространство, да имат статут на постоянно пребиваващи на територията на Република България, да имат статут на бежанци или те да са от българска народност, установен по реда на Постановление № 103 на МС от 1993 г. В тази връзка проведехме срещи с ректорите на пет пловдивски държавни университета, откъдето получихме пълно разбиране за поставения проблем и съгласие тези украински граждани да следват при тях с такса като за български граждани, но за тази цел е нужно да има решение за редуциране на таксите, издадените дипломи да бъдат легитимни и вписани в Националния център за информация и документация, а също така тези вузове да получат съответната субсидия. Към датата на тази инициатива ставаше дума за около 30 човека, изявило подобно желание. Разбира се тази промяна щеше да важи само за периода на времетраене на войната. Докато разисквахме и се застъпвахме за тези украинци, живеещи в Пловдив, осъзнахме, че всъщност този проблем касае всички украинци, пребиваващи на територията на Република България, които искаха да надграждат своето образование. Подобна промяна обаче не можеше да бъде реализирана само с решение на Академичния съвет на съответния университет, а трябва да стане с подкрепата и разбирането на българското правителство. Всички тези проблеми бяха обсъдени на среща, състояла се през месец май 2023 г. в сградата на МОН, на която беше домакин министър проф. Галин Цоков и неговия екип, а на срещата присъстваха представители на различни НПО-та, представители на украински общности от различни български градове и граждани, които са съпричастни с проблемите на украинската общност у нас. На срещата беше споделена информация как седи

този въпрос и в други европейски държави. Още преди година в Република Чехия и Република Полша таксите вече са съотносими спрямо тези за местни граждани. Във Франция се поемат изцяло таксите и настаняването в общежития на украински студенти, като им се дава възможност да кандидатстват за стипендии по програма, специално учредена за тях, а в Германия е създаден публичен регистър на университетите, които подкрепят украинските студенти до приключване на войната, като това е било основна причина част от пребиваващите млади украинци да се насочат към тези държави през последната година. Изхождайки от всичката натрупана информация до този момент, отправихме предложение до министър-председателя на Република България акад. Николай Денков и до министъра на образованието и науката проф. д-р Галин Цоков в Наредбата за държавните изисквания за приемане на студенти във висшите училища на Република България да се добави в чл. 11 нова точка 5 със следния текст: „Чл. 11, т. 5. Те притежават статут на украински граждани, с предоставена временна закрила по силата на Решение № 144 на МС на Република България от 10.03.2022 г.“ Към това добавихме и заключението на Нюйоркската декларация за бежанците и имигрантите от 2016 г., че бежанците са по-способни да допринесат за собственото си благосъстояние и благосъстоянието на страната, в която намират закрила, като дадохме пример, че приблизително за последните 12 месеца в Република Полша пребиваващите украинци са внесли в държавната хазна около 1 400 000 000 евро под формата на различни видове данъци, с което те са допринесли за увеличение на brutния вътрешен продукт на държавата. За нашето участие в този процес получихме благодарствена грамота от посланика на Украйна в Република България.

При нас дойде майка, чието дете трябваше да бъде в 8-ми клас. Цялото ѝ семейство е живяло последните години в Германия, но вече бяха взели решение да живеят в България и по-специално да се установят в Пловдив. Тя беше получила съвет детето ѝ да премине през Национално външно оценяване, но то не се беше класирало в желаното училище. Изискването ѝ беше детето ѝ да продължи образованието си в училище, в което усилено да се преподава немски език. От наша страна беше извършена консултация и беше даден съвет тя да поиска извършване на надприем, което е възможно при специфични ситуации и става с разрешение на МОН. Освен това бяха ѝ уредени срещи с директорите на две училища, за които майката имаше конкретен интерес.

Друго неприето дете в желаното училище беше причина родител да изкаже пред нас своето неудовлетворение срещу принципа на прием на първокласници в училищата в Пловдив при равен брой точки. Неговото дете беше класирано наравно с няколко други деца на последното възможно място за прием, но поради генерирането на по-малко случайно число, което се използва при подобен паритет, то беше изпаднало от класацията. Разочарованието на цялото семейство беше голямо, тъй като това училище е било единственото желание за тях и дори за целта те бяха закупили апартамент в близост до местоположението му. Гражданинът изказа пред нас мнението си, че критерият на случайното число при еднакъв брой точки не е обективен и дори дискриминационен. Той изрази и съмнение, че след като числото се генерира в момента на подаване на документите, някои от „по-привилегированите“ родители биха могли да научат своето такова и това на другите кандидати и ако се прецени, че тяхното случайно число е ниско, те да изтеглят документите си. Идеята на това действие е, че при подаване наново на документи се разчита системата да генерира ново по-голямо случайно число. Той предложи, а ние от наша страна препратихме това предложение на ресорния заместник-кмет на Община Пловдив, а именно за по-голяма безпристрастност софтуерът на програмата да генерира случайното число в деня, когато излизат резултатите за класиране, а не в деня на подаване на документите, за да може да се сведе субективния фактор до минимум. Община Пловдив оцени даденото предложение като разумно и логично и пое ангажимента да направи проучване за технологическите възможности за подобна промяна.

Предаден ни като конфликт между две деца беше повод един от родителите да посети нашата приемна. Деликатната ситуация е била изострена в момента, в който неговото дете е било диагностицирано с диабет и то вече притежава решение на ТЕЛК. Родителят е личен асистент на своето дете. Той ни разказа за поредица от факти и обстоятелства, които могат да се считат като тормоз от страна на един от съучениците към тяхното. Информацията включваше обидни подмятания, включително и за това, че тази болест носи смърт, че семейството ѝ е бедно, че тя носи износени стари дрехи, включително унищожаване на лични вещи в училище, заплахи през приложението Viber, притеснителни действия при посещение на тоалетната. Последствията от всичко това бяха, че детето се е свило и станало необщително, престанало е да посещава училищната тоалетна и се е криело от всички, а когато се е налагало да приема глюкозна таблетка е изпитвало страх, че другите съученици ще му



се подиграват. Беше ни предадено, че са водени многократни разговори с директора на училището, психолога, педагогическия съветник, класния ръководител и родителите на другото дете. След една от тези срещи родителите на другото дете са заплашили със съд нашия жалбоподател, поради психологическите атаки, които според тях се предприемали и отправените необосновани обвинения. По-късно конфликта прераства вече и между родителите, които започват да сипят взаимни обвинения. Отчаяният родител към онзи момент не чувстваше подкрепата на ръководството на училището. Във връзка с описаните събития от наша страна бяха проведени в нашата приемна отделни срещи с родителите на другото дете и с директора, психолога и класния ръководител на училището, както и още една среща с жалбоподателите, които като времетраене бяха доста дълги. Явно имаше какво да се обсъди още и да се доизкаже от всички страни. Към днешна дата конфликтът, като че ли има добра развръзка, защото след тези проведени срещи и обсъждане на различни варианти за благоприятен изход и за двете деца, в крайна сметка жалбоподателите взеха решение да преместят детето си в съседен клас, възможност, която те първоначално отхвърляха при началните ни контакти. В благодарствено писмо към нас те ни описаха първия учебен ден на детето им, като то е било посрещнато с балони и специални игри в негова чест. Детето се чувствало много добре, притесненията му са били изчезнали, научило е ново хоро и вече има нови приятели.

Бяхме потърсени за съдействие от родител на дете, живущо в село в пловдивска област. До този момент вече две години и половина детето редовно е посещавало училище в близко по-голямо село, до което е било транспортирано с училищен автобус с още няколко деца от други съседни села. В един момент е получено предупреждение от директора на училището, че вече няма да има такъв специализиран транспорт и всеки родител трябва да намери самостоятелен вариант как да транспортира детето си до училището. От наша страна беше даден съвет да се изготви подписка от всички засегнати родители, а на по-късен етап по желание на родителя ние изготвихме сигнал до Областна администрация - Пловдив, РУО - Пловдив и общината, в която се намирало училището, което родителят изпрати от свое име заедно с подписката. Направената проверка установи, че до този момент съществуването на транспорт е било в нарушение на правилата, тъй като безплатен такъв се полага само до т.нар. средищно училище. Такова в случая се водило училище в друго съседно село, което обаче не беше желано от родителите подписали подписката. Към днешна дата проблемът бива

разрешаван като учениците се извозват с личен транспорт и родителите се сменят в тези си дежурства.

В заключение ще разгледаме три сигнала, които са свързани помежду си. Първият път бяхме потърсени от родителите на дете, което беше обект на заплахи и обиди от други ученици. От нас бе поискано съдействие за преместване на детето им в друго училище. На по-късен етап обаче те се отказаха от това си искане с мотива, че нещата междувременно се бяха успокоили като обстановка и детето се чувства по-добре. Десет месеца по-късно същите родители отново ни посетиха, този път за проблеми с другото им дете, което е със СОП. На тях им бе поставено изискване от ръководството на училището винаги да има придружител с детето им по време на час, което те считаха за излишно и допускаха некомпетентност и несправяне със задълженията си от страна на класния ръководител. В тази връзка в два поредни дни на територията на училището се проведеха срещи в кабинета на директора, на които присъстваха самият директор, ресорният заместник-директор, психологът, класният ръководител и ресурсният учител, за да може да научим каква е и тяхната гледна точка. Двете позиции се различаваха коренно, което заедно с факта, че става дума за дете със СОП, правеше въпроса още по-труден. За да стане още по-сложно, само няколко дни по-късно при нас дойде друг родител, който ни информира, че е изготвена подписка от родители на деца в същия клас, с която се иска преместване на същото дете в друго училище, поради неговата агресивност към останалите ученици. При това развитие започнахме да търсим друг вариант за въпросното дете, който към днешна дата все още не е намерен. Сигналите за сега са неприключени, като единствената промяна е, че към момента има постоянен придружител с детето, но това не е приемлив вариант за родителите. Този сигнал поставя някои наложителни промени, които са необходими в Наредбата за приобщаващото образование, за да има подобаващо решение на подобни казуси.

## **11. Обществен ред и сигурност**

Въпреки че разделът е особено важен и обществено значим, то през 2023 г. постъпилите сигнали съвсем не бяха много. Техният брой беше 7, като преобладаващите сигнали бяха тези, които касаеха шум от различни източници, както следва:

– Сигнал, свързан с шум от събирането на хора, обикновено тийнейджъри, които се събират пред южния вход на сградата на Общински съвет Пловдив на ул. „Авксентий Велешки“ 20. Тези събирания са до късно през нощта, пие се алкохол, вдига се шум, тормозят се живеещите наблизо и се смуцава нощният им сън. Също така тези събирания са в непосредствена близост до Общинския съвет и поставят охраната на същия в деликатно положение, защото ако им се направи забележка, то тези младежи могат да потърсят саморазправа с охранителя или да счупят прозорци на сградата, както са го заявявали. При такива случаи обикновено се вика полиция. При конкретния сигнал по този повод с наше писмо до полицията поискахме да бъде извършена проверка по повдигнатия въпрос. От там ни отговориха, че са взети мерки, а в бъдеще ще се извършват периодични обходи и проверки от страна на служители на Второ районно управление. Също така от страна на полицията е изготвено и изпратено писмо до кмета на Пловдив с искане да бъде монтирано осветление и да се извършва видеонаблюдение на тази част на сградата.

– Два сигнала, свързани с шум от младежи, които се събират в градинката на пл. „22-ри септември“ (пл. „Гроздов пазар“) и стоят понякога там до 1-2 часа през нощта. Гражданите подали сигнала твърдят, че тези събрали се младежи имат лошо поведение, проявяват агресия, а когато си тръгнат оставят силно замърсени пространствата, на които са били. При поискване на проверка от наша страна от полицията ни бе отговорено, че такава е направена и се препоръчва на гражданката при наличие на такива прояви да се обаждат на тел. 112.

– Сигнал за шум от заведение, което се помещава на партерния етаж на жилищна сграда и е с разположени маси в двора на кооперацията. Гражданката твърдеше, че заведението е много шумно, редовно работи след 23 часа, а също така е шумно и в часовете от 14 до 16 часа. Според нея голям шум се създава и от децата, ползващи батута в двора на сградата. Гражданката пише още, че често в заведението се празнуват рождени дни с аниматор, има силна музика, излъчвана от високоговорителите на уредбите. И още, че от заведението се усеща неприятна миризма от кухнята, а сутрин около 7 ч. започва да се чисти с голяма и шумна прахосмукачка. По повод подадения сигнал в обедните часове (около 13-14 ч.) извършихме оглед на място в ресторанта. В този час в заведението освен една малка група мъже от 5-6 човека, нямаше други посетители. През известни интервали от време те говореха по-високо и се смееха шумно. Ние считаме, че подобно поведение не би се отразило драстично на шумовия фон, ако този ресторант не бе затворен

от три страни със сгради (кооперации), които са в доста голяма близост, а шумът се отразява в тях и кънти. Местоположението на сградите е такова, че и не особено голям шум създава впечатление за шумно място. Трябвало е районната администрация при одобряването на проектите за тази кооперация с ресторант да се съобрази със специфичното място на сградата, ресторанта на партера и частта му на двора и да не го одобрява проекта по този начин. Ние считаме също така, че мястото на този ресторант (а и на други подобни) не му е там, но все пак той така е приет. Нашата констатация се подкрепя и от факта, че гражданката подала сигнала се е жалвала многократно в полицията и в районната администрация, но нищо съществено не се е променило. След нашето искане за проверка, такава е осъществена от контролния орган, установено е, че обектът работи след 23 ч. без да има разрешение за удължено работно време, съставен е констативен протокол на управителя за нарушението, но той не се явил в посочения срок при контролния и административно-наказателен орган и поради това е започната процедура по връчване на покана за съставяне на акт за установяване на административно нарушение. Към настоящия момент ние нямаме информация дали процеса по връчване е завършен и какъв е крайният резултат.

– Множество шумни състезания с ревящи, форсирани на максимум двигатели на мотори, които преминават с превишена скорост по големите пловдивски булеварди и то предимно през нощта (1-3 ч.). Като освен че са шумни, то тези МПС-та създават предпоставки за ПТП. В настоящия доклад ще отбележим, че шумът от мотори, за които става въпрос, често (дори предимно) е от специално преработени двигатели и ауспуси, за да вдигат по-голям шум и рев. Това явление вече е придобило епидемични размери. Този шум, освен че стресира гражданите, а и домашните любимци, то той е и болестотворен. По повод на такъв тип сигнал с наше писмо още през м. август 2023 г. сезирахме министъра на вътрешните работи, директора на ОД на МВР Пловдив и кмета на Община Пловдив, но и до настоящия момент нямаме отговор от тези институции за становище и действие по повдигнатия въпрос. Това ни навява на мисълта, че този проблем е системен и институциите от най-високо ниво не могат да го разрешат.

– Разглеждането на шума в този раздел във всичките му аспекти и източници, като явление, което въздейства и намалява качеството на живот на гражданите, е съотносимо с един анализ в пловдивски електронен сайт. В него е отразено, че от получените над 5 000 сигнала за шум в МВР най-много сигнали 1 035 бр. са за Пловдив. За Пловдив сигналите са забележете дори

повече от тези за София. След това са наредени и други градове като Варна, Бургас, Русе и т.н. Като главни източници на шум са посочени: строителните обекти, градският транспорт, увеселителните заведения, гонките, почистващите фирми, които при събирането на сметта блъскат контейнерите, шумните компании пред блоковете, ремонтите, говорещите на високо по улиците, уличните музиканти, сватбите, фойерверките, футболните стадиони, прелитащите самолети над градовете, преминаващите влакове през жилищните квартали и други. Накрай ще обобщим, че източниците на шум са съвсем ясни, но за жалост в Пловдив ги има в изобилие, за което общината трябва да положи максимални усилия, ако не да ги премахне, то да ги минимализира до незначителни параметри, но за това се изискват усилия и контрол. Тези усилия си заслужават, защото вредните ефекти от шума способстват за различни заболявания, като исхемична болест на сърцето, неврози, повишени нива на артериалното налягане, стрес, депресии, сериозни смущения на съня и други.

Накрая в настоящия доклад ще изложим и други два сигнала, които колкото и любопитни да са, ние ги оценяваме по-скоро като странни. В първия сигнал гражданин твърдеше, че служител на голяма пловдивска болница всяка сутрин разхожда без повод опасни, бясно тичащи кучета в района около болницата. При поискване от наша страна началникът на болницата да вземе отношение ни бе отговорено, че се касае за две малки кучета, които живеят в къщичка в района на болницата и ги разхожда служител, който не ги извежда без повод. Началникът на болницата се извини и заяви, че ако са направени пропуски, то те ще бъдат коригирани своевременно. Другият сигнал беше от гражданка, която твърдеше, че от Пловдивски общински инспекторат са ѝ съставили констативен акт за това, че е преместила паднали клони от тротоара и улицата в тревна площ. От наша страна на гражданка ѝ бе помогнато да изготви възражение по съставения акт, което възражение впоследствие е било оценено като основателно и не ѝ е съставено наказателно постановление, т.е. не ѝ е наложена санкция. За случая гражданката твърдеше, че просто е преместила тези клони, за да не пречат на движението, но незнайно защо според нея ѝ е съставен акт. Истината обаче е, че тя си е подготвяла по-дебелата част от тези клони да ги прибере като дървен материал за огрев през зимата, но така или иначе това не бе осъществено.

Да, понякога има и подобни сигнали, но ние винаги сме се отнасяли с внимание и уважение към всички граждани, които проявяват гражданска

позиция и пишат за неща, които считат за нередни, смятат за пропуск от страна на общинската администрация или пък го засягат лично.

## **12. Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)**

Обемът сигнали в раздел „Приключени случаи, поради липса на правомощия“ е в голяма степен намален и той се връща в едни по-стари нива от изминали години. Намален е и броят на сигналите, които се получават през цялата година от една неформална група от граждани от Пловдив с неизвестна за нас численост. Въпреки това сигналите от тази група почти изцяло изпълват ресурса. Искаме обаче да уточним, че не всички сигнали от групата са причислени тук, а ние се опитваме, когато дори и минимално това е възможно, да им съдействаме максимално за решаване на техните проблеми. Но понякога това е непосилно за нас и това ще бъде илюстрирано с няколко примера. От нас се поиска да се намесим в лични отношения и спорове между неформалния лидер на тази група и друг човек. В жалбата лидерът искаше да се намесим в организирана според него злостна публична кампания по дискредитирането му в интернет и да направим нужното, за да вразумим другия. Групата искаше от нас да се намесим и в друга дискредитираща кампания в интернет, този път за отстраняването на лидера им от работното му място. Друг поставен въпрос с неясно искане точно по какъв начин бихме могли да съдействаме, е призивът до кога в българското образование ще господстват „калинки“. Пред нас бяха поставени и въпроси, по които през изминалите години вече сме взимали отношение и сме правили проучвания във връзка с други подобни сигнали като например: демонтиране на паметника на Альоша; промяна на името на професионална гимназия; кръгла маса за проблемите на българското образование; битовите условия, при които живее възрастна жена.

Излизайки от рамката, поставена от гореспоменатата група, гражданка поиска от нас съдействие за намиране на работа на безработен юрист, което разбира се не може да бъде изпълнено. В последния разгледан сигнал пред нас бяха поставени няколко казуса, с предоставена иначе обемна документация, които касаят действия от преди 30-на години на прокуратура и съд, но трябва да се има предвид, че правомощията ни не се отнасят до съдебни процедури. Освен това от същия човек беше поставен друг казус отново извън нашата компетентност, защото по него освен, че имаше решение на съда, но и той не

се отнасяше до действията на органите на местното управление на Пловдив, а на администрация от друга община, която дори не е в рамките на Пловдивска област. Всички тези поставени казуси по наша преценка беше най-подходящо да бъдат решавани в съда и това бяха и нашите писмени указания към гражданина.

### **13. Регистрация на търговски обекти; търговска дейност**

През годините в това направление постъпваха най-малко сигнали за разлика от тази година, когато разделът не е на последно място, а на 14-то от всичките 17 направления, по които работи институцията. През първите шест месеца на 2023 г. са подадени три сигнала. Интересното в случая е, че те бяха подадени от един и същи човек. Гражданина, подал сигналите, искаше да се извърши проверка на разрешителните за търговия на открито на няколко места в центъра. Също така в едно от заявленията си той поиска да бъдат проверени издадените разрешителни за последните две години за тези места. Самият той има съмнения, че разрешителните се издават неправомерно. Поисканата от нас проверка от Пловдивския общински инспекторат показва, че за визираните места има издадени разрешителни за търговия на открито, а самите разрешителни са издадени от компетентния орган. Само че на практика се оказва, че в общината няма разработена методика, по която да се проверява дали районните кметове правомерно издават (спазват ли съответната наредба) този тип разрешителни.

През второто шестмесечие на годината в институцията бяха подадени също три сигнала. И трите постъпили сигнала са интересни по своята същност и заслужават внимание, а те са както следва: сигнал, че в магазин на голяма търговска верига се предлагат полски ябълки с лошо качество. Гражданката е посъветвана да се обърне към компетентния орган, в случая Българка агенция по безопасност на храните. След няколко дни тя ни се обади и ни информира, че го е направила. От там са й отговорили, че са извършили проверка и не са установили продаваните ябълки да са с лошо качество. Гражданката сподели, че е огорчена от такъв тип проверки, отговори и действащите по този начин контролни органи. Вторият сигнал бе за това, че на тротоара пред магазин се излагат и продават много стоки. Според гражданката такова струпване на стоки пречи на преминаващите. По този случай компетентният и контролен орган ни отговори, че това пространство е частна собственост и колоната и навеса са част от магазина. Иначе казано, жалбата е несъстоятелна. Третият

сигнал е по-скоро запитване по следния казус: гражданинът притежава пожизнено решение на ТЕЛК с 50% трудоспособност, ползва оборотна маса на един от пазарите в Пловдив. Масата е с площ 2 кв.м., а самият той е зеленчукопроизводител и продава собствена продукция, а така също и ядки. Питането му се състоеше в това дали може да ползва 50% намаление на месечния наем на масата. Отговорът на общинската фирма, стопанисваща пазарите в Пловдив, бе, че гражданинът ползва масата като юридическо лице, а не като физическо и ако подаде заявление като физическо лице, таксата за ползване, съгласно общинската наредба, ще се намали с 50%. Този отговор задоволяваше гражданина, но ние не знаем дали той е подал заявление за смяна на статуса си на наемател на този пазар.

В заключение ще кажем, че след като няма голям брой жалби и сигнали, касаещи този ресор, считаме, че Община Пловдив и нейните поделения - районните администрации добре се справят със своите задължения относно нуждите и обслужването на гражданите, които искат да търгуват на открито или на терени публична общинска собственост.

#### **14. Сметоизвозване и чистота на улиците**

Една от най-важните дейности, които общината извършва чрез общинската си фирма, е сметоизвозването и чистотата на улиците. Важна, защото не просто засяга много хора, а засяга абсолютно всички граждани на Пловдив. Въобще чистотата на един град е от особено значение за неговата стойност, като място за живеене и добро качество на живот. Въпреки важността на темата, ние не можем да си обясним защо миналата година постъпиха толкова малко сигнали и жалби, но въпреки това ще изброим сигналите, които постъпиха, защото очевидно темите, които поставяха жалбоподателите, ги засягат. Тези теми интересуват и други граждани. Сигналите, които постъпиха, бяха за:

– Ниското ниво на чистотата на ул. „Преслав“, която е доста натоварена, поради големия трафик от коли, които минават през нея. Гражданката подаде сигнала твърдеше, че не само по улицата, но и по тротоара „има напластявания от дребен пясък и дребни камъчета“, като доказателство ни беше донесен буркан от тази смес. Също така ни информира, че по принцип минава някакъв специализиран камион за миене на улиците, но според нея той само леко изплаква настилната без да има реален ефект. След получаване на този сигнал с наше писмо до ОП „Чистота“ поискахме да се извърши проверка и да се вземат мерки за почистване на улицата. От там ни отговориха, че тъй



като пътната настилка се състои от паваж, не се извършва машинно метене и миене, а само ръчно метене и оросяване. Тези свои твърдения те илюстрираха със снимки, които ни изпратиха. Взимайки повод от този сигнал и отговора на общинското дружество, ние считаме, че Община Пловдив трябва да вложи ресурс и да замени настилките на павираните централни улици с асфалт.

– Два сигнала за наличие на големи треви, бурени, саморасли храсти по тротоарите в и около паркинга на много голям блок в район „Централен“. По повод тези сигнали поискахме от общинското предприятие да извърши проверка и осъществи премахването (почистването) на тези треви. Тук е коректно да отчетем, че това бе извършено много бързо.

– „Занемарено и неподдържано междублоково пространство“ в източната част на широкия център на града. Гражданинът пише, че има неокосена растителност, около дърветата има издънки, около които се изхвърлят боклуци и други замърсявания. С наше писмо поискахме от ОП „Градини и паркове“ да предприемат действия относно изнесеното в сигнала. Към настоящия момент нямаме сведения относно това какво е предприето от дружеството.

В заключение ще отбележим една наша констатация. В Пловдив на някои места има съдове за смет, които са под земята, само че поради малкия отвор, които имат тези съдове, около тях винаги има струпани отпадъци, които не могат да минат през техническата и технологичната гърловина на съда. Тук не говорим за някакви обемни боклуци като дюшечи, матраци, хладилници, телевизори и други, които се срещат не рядко около контейнерите за смет в целия град, а за по-големи торби, кашони и други подобни. Отчитайки това, предлагаме Община Пловдив да обърне внимание на тази наша констатация.

## **15. Социална политика**

Настоящият ресор е с едно място нагоре спрямо предходната година - трето, въпреки че има намаление на броя на подадените сигнали с такава тематика. Намалението обаче не влияе на поставените с голяма острота проблеми в тази сфера. Водещи случаи са тези свързани с пенсии и настаняване в общински домове или центрове.

Ще започнем с негодите на гражданин, който е работил през годините в три различни държави от Европейския съюз. За него вече имаше отпусната пенсия, но тя не беше в пълния ѝ размер, защото не е взет предвид натрупания

му стаж извън България. Причината за това е забавяне на получаването на официална информация за стажа му в тези държави. Не е ясно и кога ще пристигне такава информация, тъй като няма постановени приети и утвърдени срокове. При нас дойде и друг гражданин, който не беше доволен от размера на изчислената му пенсия, най-вече поради липсващи отразени години. Освен това той твърдеше и че неправомерно са му задържани документи, които удостоверяват трудовия му стаж със съмнение, че те са изчезнали. Той се беше обръщал официално към ТП на НОИ - Пловдив, но твърдеше, че не е получил отговор. В поисканото от нас становище от институцията се оспориха твърденията на гражданина. Оказа се, че е имало неправилно изплатена сума в повече през годините, а за липсващите оригинални досиета е образувана прокурорска проверка, която към онзи момент все още не е била приключила.

Друг възрастен гражданин изпрати писмо на електронната ни поща, с което изказа пред нас възмущението си, че е получил информация за това, че неговата и тази на съпругата му пенсии ще бъдат изплатени след Великден. Те са разчитали на тези пари като са имали планове да направят някои по-специални покупки за празника и посрещането на гости - синове, внуци и правнуци. Нашето проучване по казуса установи, че всички пенсии се изплащат по график и няма закъснения, включително и тези, които се получават на адрес. Имало е възможност една пенсия да се получи по-рано, в случая преди Великден, но е трябвало титулярите да посетят лично съответния пощенски клон, а не да ги чакат на адрес, което явно не е бил приемлив вариант за гражданина. Може би е добре тези графици да бъдат изтеглени преди Великден, за да не се получават подобни недоволства.

На електронната ни поща се получи друг притеснителен сигнал, изпратен от човек, който е приятел на гражданин, чиято социална пенсия е спряна. В допълнително проведения разговор с него се изясни, че същият е с едно зрящо око и живее на свободен наем. Поради спряната пенсия се е наложило да изтегли „бърз“ кредит, но и междувременно е напуснал квартирата си, тъй като е липсвала възможност за заплащане на месечния наем. Беше ни предадено, че дори са му минавали мисли за самоубийство. Потърсеното спешно становище показва, че се чака все още влизане в сила на ново експертно решение с определен нов процент на трайно намалена работоспособност и степен на увреждане и нов срок на инвалидност, а впоследствие неполучените пенсии ще бъдат изплатени. Това до тук добре, но въпросът е как да оцелее гражданина до тогава?

Тежък финансов и социален статус представи пред нас гражданка, която живее заедно със сина си. Тя притежаваше пожизнено решение на ТЕЛК, грижи се за своя син, който също притежава решение на ТЕЛК. Двата живееха на свободен наем и бяха с много ниски и нередовни доходи. Бяха взели решение да напуснат жилището, поради невъзможност да заплащат пазарната месечна наемна цена. В течение на разговора се оказа, че преди време е имала регистрация за кандидатстване за общинско жилище, но от много години тя не се е интересувала за нейното движение. От наша страна ѝ обяснихме какво трябва да предприеме, за да се поднови тази регистрация. Същевременно поискахме съдействие от Български червен кръст за отпускане на хранителни помощи, както и си позволихме да препоръчаме гражданката на управител на близконамираща се гостилница, която работи само по обедно време, за позицията миячка. За наше съжаление няколко дни по-късно разбрахме, че не е одобрена за тази работа, тъй като не се е справила добре със задачите си.

Млад човек, който е прекарал детските и юношеските си години по специализирани институции, се оплака пред нас, че въпреки че е имал всички необходими документи и е отговарял на условията за постъпване в Център за временно настаняване в град, който не се намира в Пловдивска област, не е бил приет и дори е бил изгонен от директора на институцията. Той разказа за тежкия си живот до този момент и твърдеше, че към днешна дата е бездомен и спи в изоставена постройка в Пловдив. Той не поиска никаква друга помощ освен съдействие за настаняване в центъра, а ние от наша страна поискахме компетентна проверка по случая от Агенция за качеството на социалните услуги.

В приемната ни бяхме посетени от гражданка, която ни разказа, че живее със семейството си под наем в жилище, което е собственост на Община Пловдив и управлявано от ОП „Жилфонд“. Тя е получила информация, че къщата предстои да бъде съборена, поради нейното недобро техническо състояние. Това за нея означаваше ново кандидатстване, преместване и голяма доза неизвестност за бъдещето ѝ. Нашето проучване по въпроса показва, че за сега къщата няма да бъде събаряна и притесненията на гражданката и нейното семейство са неоснователни. През годината освен това са идвали и други граждани, на които е давана консултация за това какви документи се подават за кандидатстване за настаняване в общинско жилище.

Изминалата 2023 година не мина и без посещение от наша страна в Дом за стари хора „Св. Василий Велики“. Този път оплакването на един потребител на услугата беше, че му е забранено на неговата тераса да бъде монтирана сателитна чиния за доставяне на телевизионен сигнал в неговата стая. Освен това той се оплака и за лошо отношение към него от страна на персонала на дома. В тази връзка проведохме разговор на място с директора на институцията, психолога, социални работници и други служители, при който се пое ангажименти от тяхна страна за овладяване на ситуацията. Разговаряхме на място и със самия гражданин подал сигнала. Няколко седмици по-късно в проведен разговор по телефон с него той ни информира, че вече е монтирана сателитната чиния, както и че вече няма оплаквания към персонала. Получихме и сигнал за недобро обслужване и лоши битови условия в частен дом за възрастни хора. По случая беше дадена консултация, а оплакваният взе решение лично да сигнализира за случая Агенцията за качеството на социалните услуги.

През изтеклата година също така сме съдействали пред Дирекция „Социална политика“ на Община Пловдив да се получи спешно документация за кандидатстване за личен асистент по действащ към момента проект, съдействие за изясняване на причините за получен отказ за включване в програмата „Топъл обяд“, даване на всякакъв вид информация, касаеща Закона за социалното подпомагане и действащите местни наредби и други.

## **16. Транспорт и безопасност на движението**

С постъпилите в раздела 43 сигнала и жалби той оглави класацията на ресорите, по които работи обществения посредник на територията на община Пловдив. Това прави близо една четвърт от сигналите. Често в нашите анализи казваме, че големият брой постъпили жалби не отразява фактическото положение, а е по скоро стечение на обстоятелствата, но в случая не е така, защото реално нещата, касаещи транспорта и безопасността на движението в Пловдив не стоят добре.

Нека първо разгледаме раздела „Транспорт“, като в частност се съсредоточим в градския транспорт. Като констатация ще кажем, че в нашия град меко казано той не е на добро ниво или по-точно си е направо лош. Единствено можем да отчетем, че той е социален, имайки предвид ниската цена на билетите. Но в този му вид в бъдеще трудно би могъл да изпълнява възложените му обществени функции в половин милионна силно

урбанизирана структура, каквато е Пловдив. Това го доказват и множеството жалби и сигнали, които ние получихме, а така също и множеството публикации в медиите, в това число и електронни. В този ред на мисли ще отчетем становището на гражданите, че автобусите са лоши, малки, неудобни, некомфортни, нередовни, а когато дойдат са препълнени, а понякога и системно липсват такива, не се спазва разписанието им, наблюдава се грубо отношение на шофьорите и кондукторите към гражданите, през лятото не се климатизират превозните средства и поради тази причина автобусите се движат с отворени врати. Поради лошия градски транспорт през лятото на 2023 г. в пловдивски електронен сайт имаше статия със заглавие: „Трагедията, наречена масов градски транспорт в Пловдив“. Разбира се всяка медия има право на свое мнение, но лошото в случая е, че такава е и оценката на гражданите за градския транспорт. За българските мащаби Пловдив е много голям град и лошият градски транспорт води до отлив на туристи, създава затруднения на гражданите, работниците закъсняват за работа, оставя без алтернатива учениците, студентите, децата и пенсионерите за придвижване в града. Очевидно, че градският транспорт в Пловдив в този му вид освен, че е неефективен, той дори не е и в полза на гражданите. Специалното внимание, което обърнахме на темата е и поради факта, че градският транспорт на всеки град, в това число и на Пловдив, е че той обслужва най-уязвимите групи на обществото, които трябва да са във фокуса на всяка община, в случая на Община Пловдив.

Като заключение по темата бихме искали да кажем, че градският транспорт в Пловдив трябва да се реорганизира кардинално. Всякакви други мерки не биха отговаряли на повишеното изискване на времето, мястото на Пловдив в България и мястото на България в Европейския съюз. Вземайки като модел други добри практики, считаме, че град като Пловдив с население от половин милион души трябва да има модерен градски транспорт, в който освен частните линии да има и линии на общинско транспортно дружество с три направления, като едното му направление да е електротранспортно, което да стане на базата на вече съществуващото дружество „Екобус“, другото да е в посока екологични автобуси и третото в посока към реализиране на извънуличен транспорт (S-бан и U-бан). Ние разбираме, че това не може да се реализира за година или две, но все пак трябва да се сложи някакво начало още през тази или другата финансова година, защото за изграждането на модерен градски транспорт Пловдив е закъснял с десетилетия, а липсвайки такъв транспорт, никога няма да можем да говорим за чистота на въздуха в

града. Тук трябва да се отбележи, че една от характеристиките за „качество на живот“ е именно модерен, редовен, качествен градски транспорт.

На това място бихме искали да отразим и няколко сигнала за лошо състояние на автобусни спирки. Ясно е, че спирките се чупят от недобросъвестни граждани и за това е необходимо намиране на решение за спиране на такъв тип деяния. Това може да стане като се увеличи видеонаблюдението и увеличаване на физическо патрулно присъствие по целия град на полиция, общинска полиция и общинска охрана.

Освен разгледания по-горе въпрос за принципно лошия градски транспорт в Пловдив, в институцията постъпиха много други, които могат да се обобщят в следните групи:

- Затруднено паркиране по улиците на Пловдив, а така също и проблеми с паркоместата пред блоковете на гражданите.
- Липса на регламентирани паркинги.
- Високи скорости при движението на моторните превозни средства, а от там и масово искане за ограничаване на скоростта с изкуствени неравности (легнали полицаи). Освен високите скорости по широките булеварди, по уличните има гонки, по кръговите кръстовища дрифтене. Много често това завършва с по няколко блъснати коли. Тези деяния силно тормозят гражданите, а понякога водят и до не малки материални щети. За да стават тези неща, е явно, че контролът не е достатъчен, липсват камери за скорост и камери за преминаване на червен светофар, което е масово явление. Липсата на контрол довежда до сериозни явления, като отнемане от страна на водачите на ГПС на предимство на пешеходците на пешеходните пътеки. По повод на изложеното ще цитираме една друга черна статистика, според която в бюлетините на КАТ Пловдив често задминава дори София по брой на блъснати пешеходци.
- Опасни, неосветени и неподдържани пешеходни пътеки, неорязани храсти по разделителните ивици, а от там слаба видимост към пешеходните пътеки.
- Лошо състояние на тротоарната и уличната настилка, което не обуславя безопасно движение по тях.
- Поставяне на скоби на хора с увреждане за това, че са паркирали на „неподходящо място“. Само че практиката показва, че такива паркирания се осъществяват, поради липса или недостатъчни места за спиране и паркиране на правоимащи граждани.

– Други, които квалифицираме като единични. По тях сме работили, като сме отправяли искания за проверки и след това администрацията е вземала отношение и е предприемала съответни действия. Тук ще споменем някои от тях, като:

- Предприемане на действия по осигуряване на безопасно движение на пешеходци и моторни превозни средства на територията на АИР „Старинен Пловдив“, в частност касаещо училище „Константин Стоилов“.
- Системно паркиране на туристически автобуси по ул. „Цар Иван Шишман“ в Пловдив в нарушение на знак В27 от Закона за движение по пътищата. По повод подадения сигнал направихме предложение до компетентния орган, което бе прието от него.
- Сигнал, при който съдействахме за коригиране на градското осветление по бул. „Освобождение“, за да се включва двадесетина минути по-рано, а също така и сигнали за неработещо осветление.
- Сигнал от човек с инвалидна количка, който не може да се придвижи до мястото на домуване на количката, защото на пътя често паркира автомобил. След нашата намеса и искане, районната администрация своевременно монтира антипаркинг колчета, което предотврати това неправилно паркиране и се позволи на гражданина свободно да стига до местостоянката на тази количка. Този човек специално благодари на институцията за това съдействие.
- Изоставен автомобил в междублоково пространство.
- Няколко сигнала за забелязани нередности, по които се самосезира обществения посредник и същите бяха изпратени за решаване от администрацията, след което забелязаните нередности бяха отстранени навреме.
- Други, в това число за случаи, които са извън териториалната компетентност на обществения посредник (касаещи се за други градове и села). Тези сигнали сме ги изпращали към съответния орган по компетентност.

В настоящия раздел ще отразим и няколко сигнала, които по наша оценка освен, че са интересни и значими по своята същност. Първият сигнал засяга един цял квартал, затворен между булевардите „Васил Априлов“, „Свобода“, „Копревщица“ и „Пещерско шосе“. В това каре живеят не по-малко от 10

хиляди души. В случая гражданите се жалват, че поради въвеждане на новото еднопосочно движение в квартала трудно се излиза от него. Също така те твърдят (а и при оглед от наша страна се потвърди това), че водачите масово нарушават знаците и то не поради това, че има хора, които просто са нарушители, а поради това, че излизането от квартала е затруднено, ако се спазват дословно знаците. След наше искане този въпрос се разгледа и се намериха решения, които бяха в интерес на гражданите. Вторият сигнал е против изискването за предоставяне на оригинала на решение на ТЕЛК всеки път при закупуване на преференциална карта за пътуване в градския транспорт на Пловдив. Гражданката счита (ние също така считаме), че това е неудобно за всички потребители на услугата да носят всеки път оригинала, защото това крие определен риск от това документът да бъде смачкан или дори изгубен. Имаше и втори сигнал от същата гражданка, който е за това, че ѝ е отказано издаването на преференциална карта за пътуване в градския транспорт за м. септември, поради изтичане на срока на притежаваното решение на ТЕЛК на 01.09.2023 г., а ѝ е насрочена дата за преглед в средата на месец септември 2023 г. Така тя губи възможността да пътува с преференциална карта през целия м. септември.

## **17. Устройство на територията; незаконно строителство**

Едно от най-важните и структуроопределящите направления, по които работи общината, това е работата по администриране, разрешаване и контрол на строителството в града. Поради тази причина един от най-важните ресори, по които работи институцията, е именно настоящото направление. През тази година по него постъпиха 20 сигнала и жалби, което го нарежда на трето място по брой постъпили сигнали. По принцип всяка година постъпилиите сигнали са много, защото строителството по своята същност представлява голям сбор от мероприятия, като проучване, проектиране, строителство, като одобряването на проектите и контрола се извършва от общината и районните ѝ подразделения. Правилата за тези мероприятия са регламентирани в Закона за устройство на територията (ЗУТ), който по своята същност е голям, тежък, сложен и с възможност за интерпретиране. Именно тази възможност за интерпретиране провокира неясноти и поради тази причина гражданите подават своите сигнали и жалби. В интерес на истината ще отбележим, че в годините все повече и повече намалява незаконното строителство като цяло, както и строителството със значително отклонение от одобрените проекти. В



настоящия отчет ще диференцираме сигналите през 2023 г. Четири от тях бяха за незаконно строителство, като за два от тях контролният орган отговори, че не е установено такова, а другите два бяха за това, че няма административни действия за премахване на вече установено незаконно строителство. Успокоителното е, че и в двата случая не се касаеше за някакви големи сгради. Вземайки повод от тези сигнали, а и правейки връзка със сигнали от други години, ще отбележим, че районите не разполагат с достатъчно средства (всъщност са много малко в сравнение с вече констатираните незаконни строежи, които чакат премахване) за премахване на незаконно строителство чиито административни процедури, в това число и съдебни са приключили. В този смисъл районните администрации трябва в годишните си бюджети да предвиждат достатъчно средства за премахване на незаконно строителство на териториите на районите им. В настоящия отчет ще отбележим, че постъпилите сигнали бяха много разнообразни и трудно бихме могли да ги обединим, но можем да изброим някои от тях, а други да откروим. Имаше няколко сигнала за незаконно строителство, но при сезиране на контролния орган и последвала проверка от тяхна страна се оказа, че незаконно строителство на място няма, тоест преценката на жалбоподателя, че тези строежи са незаконни (без одобрени проекти или строителство при съществени отклонения от одобрените проекти) е била субективна и грешна. В тази част от настоящия доклад ще откروим един сигнал за незаконно строителство, при който районната администрация повече от две години „тупа топката“ и не взема мерки за премахването на незаконно строителство, което в крайна сметка не е някаква голяма сграда, за чието премахване ще се изискват много средства, време и голяма организация от страна на общинската администрация (в случая на районната), а е дворна тоалетна и складово помещение. На всичко отгоре това незаконно строителство пречи на ползването на законно построен гараж. Отново трябва да отбележим, че получихме сигнали, които са за това, че липсва отговор от страна на администрацията по подаден сигнал или жалба. Това е една слабост на администрацията на Община Пловдив, която се повтаря с години. По принцип след нашата намеса гражданите получават търсените от тях отговори. Разбира се трябва да се отбележи, че забавянето или липсата на отговор от страна на общинската администрация е абсолютно недопустимо, защото това лишава гражданите от възможността да реализират правата си пред по-горна инстанция или по гражданскоправен ред пред съда. При получаване на такива сигнали ние искаме от администрацията да вземе становище по поставените

въпроси, а също така консултираме гражданите какво могат да направят, за да си разрешат въпросите.

Имаше два сигнала за лошо извършени ремонти по улиците и тротоарите на гр. Пловдив. След вземане на отношение от наша страна и искане от районната администрация да реагира на тези въпроси, тя от своя страна предприе своевременно действия и частично разбитите тротоари бяха ремонтирани, а по-плитко положените кабели за улично осветление вкопавани по-дълбоко.

Преобладаващите сигнали, които постъпиха в направлението, бяха за некачествени ремонти по тротоари и възникнали проблеми вследствие на това. Обикновено след искане от наша страна районната администрация вземаше отношение по тези въпроси и реагираше, като оправяше частично разбитите тротоари биваха ремонтирани, по-плитко положените кабели за улично осветление вкопавани по-дълбоко, но имаше сигнали, по които администрацията не правеше нужното да се реши въпроса качествено и в срок. Такъв сигнал беше от граждани, който във времето поставяха многократно въпроса с недовършения ремонт на ул. „Брезовско шосе“. Сигналът бе от представители на засегнати от ремонта граждани, чиито фирми се намират покрай улицата. Тук бихме искали да отбележим, че в случая се касае за стотици фирми с оборот от стотици милиони левове. Не може да не отчетем и факта, че „Брезовско шосе“ е една от трите входно-изходни артерии на Пловдив, които водят към магистрала „Тракия“ и обслужва много села на север от града, откъдето се осъществяват хиляди ежедневни трудови пътувания (а и не само трудови) до областния град. Независимо, че при ремонта се оказа, че се разкриха археологически разкопки, Община Пловдив трябваше да прояви по-голяма инициатива и гъвкавост при решаването на този изключително важен проблем. При този случай не беше ясно защо на обекта нямаше монтирани достатъчно знаци, които да оказват обходните маршрути, нямаше срокове за завършване на обекта, което изключително затрудняваше бизнеса покрай улицата и изнервяше гражданите. Институцията няколко пъти посредничи, като организира и съдейства за среща между засегнатите граждани и заместник-кмета по строителството, но нерешените въпроси продължаваха да си висят.

Оказа се, че и друг инфраструктурен обект „Пробивът под Централна гара“ създава неудобства на гражданите с това, че липсват указателни табели за

посоката, възможността и начина на преминаване на пешеходците през околното пространство.

Също така и друг голям строителен обект също създава проблеми на гражданите с нерешени въпроси около самото строителство и срокове. В случая става въпрос за това, че по голям пловдивски булевард (Александър Стамболийски) се извършва полагане на колектори за канализационна и водопроводна мрежа. Поради тази причина булевардът е затворен за движение, а автомобилите се движат по обходен маршрут. Те се движат по малки улици, които не са оразмерени за такъв трафик и вследствие на това се разбиват. Община Пловдив отказва да вземе отношение, тъй като този обект е финансиран с европейски средства, управлява се и се администрира от „В и К“ ЕООД - Пловдив и следва фирмата изпълнител да ремонтира тези улички.

Вземайки повод от тези и подобни сигнали бихме искали да отбележим, че строителството на такъв тип обществени обекти в Пловдив се извършва много бавно. Ние знаем, че за да се реализира един строеж се изисква технологично време, но лично сме се убедили, че вместо да се работи 15-16 часа (най-вече през лятото), а така също и в почивните дни, то на място се работи по 8 часа и при това с малко хора и техника, а това забавя строежа и провокира обоснованото недоволство на гражданите. В този смисъл предлагаме, когато се обявяват обществените поръчки да се поставят и условия за удължено работно време и работа в почивните дни. Разбира се, за да се работи с удължено работно време, а така също и в почивните дни, се изискват пари. В този смисъл препоръчваме на общината да не започва множество ремонти из целия град, които разпиляват ресурса (финансов и човешки), а да се ограничи в по-малко обекти и когато те се завършат, тогава да се открива финансиране и да се започва работа по другите.

Накрая ще цитираме няколко сигнала, по които сме работили и считаме за по-важни. Те касаят индивида с неговите неразрешени въпроси от десетилетия и му тежат повече, отколкото големите общоградски проблеми. Те са, както следва:

– Сигнал, който касае възникнал въпрос преди тридесетина години. Въпросният гражданин е получил разрешение за строеж през 1992 г. След това е реализирал строежа си и през 2006 г. е поискал от районната администрация да му издаде удостоверение за въвеждане в експлоатация на въпросния строеж (пристройка на два етажа и две самостоятелни жилища в таванския етаж). Оказва се, че издаденото удостоверение не е на негово име, а на друго лице -

на сина му. Каква е причината районната администрация да е постъпила така, на нас не ни е ясно. След посещениято си при нас гражданинът бе консултиран как да реализира правата си.

– Гражданин желае да ползва реституиран негов имот, който е с предназначение за зелена площ. Той твърди, че повече от 50 години се занимава с този въпрос и не може да си върне имота. В приемната показва и множество съдебни решения, които не бяха в негова полза. На него му бе обяснено, че независимо, че той иска да си върне имота, който е бил на това място, не може да осъществи това свое искане, защото общината е реализирала предвидения по градоустройство проект, проект за зелена площ. Този гражданин също бе посъветван какво може да направи, за да бъде възмезден по някакъв начин, ако всичко това, което казва е вярно.

### **III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

През отчетния период от анализирания масиви сигнали за 2023 г. се налагат следните изводи, препоръки и предложения:

1. Жалбите и сигналите, касаещи съмнения за незаконно строителство или строителство със значително отклонение от одобрените проекти, да се обработват в един ускорен порядък (проверка на място, съставяне на констативни актове, издаване на наказателни постановления, издаване на предписания и заповеди, даване на отговори). Срокът на обработка да не бъде в никакъв случай по-дълъг от един месец, защото при забавяне от страна на администрацията може да се стигне до конфликт между гражданите, аварийни ситуации на самите строежи и в контактната зона, а понякога и до срутване на строящата се сграда или сграда в съседство. Отговорът в срок е необходим и поради друга причина и тя е, че при получен отговор, административен акт гражданите могат да реагират и да защитят правата си по административен ред, а ако се налага и пред съда.
2. При проблеми в етажната собственост и когато администрацията е сезирана за това, то тя трябва да се опитва да решава тези спорове, въпреки че се касае за етажна собственост, която е частна собственост. Такава намеса повишава доверието на гражданите в администрацията.
3. Препоръчваме на Община Пловдив да създаде общинска фирма „Градски транспорт - Пловдив“, която да е модерна фирма със съвременни превозни средства за масов градски транспорт. Състоянието на сегашния градски транспорт го изисква, а също така го изисква и векът, в който живеем.
4. Препоръчваме на Община Пловдив да организира модерно видеонаблюдение и последващ контрол. Видеонаблюдението да бъде на възлови места в града, като централната част на Пловдив, големи кръстовища, университети, паркове, болници, училища, детски градини, гари, автогари, църкви, джамии, синагоги и други подобни.
5. Препоръчваме на Община Пловдив да направи шумова карта на града, а след получаване на съответните резултати да предприеме необходимите мерки.
6. Препоръчваме на Община Пловдив да намери терен, който да обяви за обществено засаждане и на който гражданите (не общината) да могат да засаждат дървета с материал на общината. Така след години ще има парк, който ще е реализиран изцяло от гражданите.

7. Препоръчваме на Община Пловдив да направи лесозащитен пояс около Пловдив, който да защитава града от прахово замърсяване, така нареченото трансгранично замърсяване. Това силно ще намали замърсяването с фини прахови частици.
8. Препоръчваме на Община Пловдив да създаде изцяло фермерски пазар, на който могат да продават само производители на селскостопанска продукция. На този пазар не бива да се допускат търговци и прекупвачи.
9. Препоръчваме на Община Пловдив да разработи схема и технология за контрол на разделното сметосъбиране.
10. Препоръчваме на Община Пловдив да се обърне и към реката. Става въпрос, че река Марица е природна даденост, която десетилетия се е negliжирала от управите на Пловдив, а би могла да стане една уникална зона за забавления и отдих.
11. Препоръчваме на Община Пловдив да прави повече водни площи (фонтани, езерца и други подобни), а така също и да реализира допълнителни чешмички. Всичко това е нужно, защото Пловдив е топъл, южен град, а и много прашен.
12. Да се започне процес на свободното използване на училищните дворове на територията на община Пловдив от деца след учебните занятия, в почивните дни и по време на ваканциите, максимум до 22.00 ч., след въвеждане на необходимото видеонаблюдение, контрол и отпуснати допълнителни финансови средства.
13. За по-голяма безпристрастност софтуерът на програмата, касаещ приемането на деца в детски ясли и училища да генерира случайното число в деня, когато излизат резултатите за класиране, а не в деня на подаване на документите, за да може да се сведе до минимум субективният фактор.

#### IV. РЕЗЮМЕ

За отчетния период в институцията на Обществения посредник на територията на община Пловдив постъпиха 208 броя сигнала, което е по-малко спрямо постъпилите сигнали през 2022 г. От тях 108 броя са писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 100 устни, които са отразени в протоколи. През 2022 г. устните сигнали бяха с около 30% повече от писмените, а за 2023 г. са почти равни като количество. Сигналите са разпределени в 17 направления (*Приложение 1*). В доклада липсват и доста нерегистрирани сигнали, които са получени по телефон или за тях са проведени лични срещи. Гражданите поставят пред обществения посредник сигналите си по няколко начина: на място в приемната; по електронна поща; по телефон; при лични срещи.

След получаване на сигнала гражданите се осведомяват за предприетите действия по случая в рамките на един до три дни, въпреки дадения срок до две седмици, съгласно действащия Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Пловдив. Сигналите се приключват административно след получаване на писмен отговор и окончателно становище, както и предприети евентуални действия от компетентния орган. Често компетентният орган не изпраща до гражданите своя отговор, въпреки че ние винаги изискваме да има копие и до тях и в тези случаи ние им го изпращаме. Приключват се сигнали също така и при разговор с жалбоподателя по телефон и изразяване на неговото съгласие. Както и през изминалите години, така и през 2023 г., по наша преценка сме посещавали на място визирания от гражданите проблем.

При сравнение на получените статическите данни отчитаме сравнително по-голямо увеличение на броя на сигналите в ресорите: „Екологични проблеми“, „Етажна собственост“, „Обществен ред и сигурност“. Сравнително по-голямо намаление на броя на сигналите има в ресорите „Устройство на територията; незаконно строителство“, „Други (трудови-правни, лични и проява на некомпетентност, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите)“, „Образование“, „Приключени случаи, поради липса на правомощия“, „Социална политика“. Най-сериозно е намалението в „Приключени случаи, поради липса на правомощия“ с около 70%. На практика без промяна са ресорите „Административно-техническо обслужване“, „ВиК“, „Достъп до информация“, „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“,

„Здравеопазване“, „Мобилни оператори; телекомуникации“, „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност“, „Сметоизвозване и чистота на улиците“ и „Транспорт и безопасност на движението“.

Постъпилите жалби в раздел „Транспорт и безопасност на движението“ оглавяват класацията на ресорите, по които работи обществения посредник на територията на община Пловдив. Това прави близо една четвърт от сигналите. Често в нашите анализи казваме, че големият брой постъпили жалби не отразява фактическото положение, а е по скоро стечение на обстоятелствата, но в случая не е така, защото реално нещата, касаещи транспорта и безопасността на движението в Пловдив не стоят добре.

В раздела „Други“ квалифицираме сигнали, които не можем да съотнесем към останалите 16 раздела и затова той е най-пъстър и многолик. Поставените тук проблеми не се опитваме да ги групираме по някаква обща тематика, защото това е невъзможно. За отчетния период разделът пада едно място надолу спрямо миналата година и е втори по брой получени сигнали.

Едно от най-важните и структуроопределящи направления, по които работи общината, това е работата по администриране, разрешаване и контрол на строителството в града. Поради тази причина, един от най-важните ресори, по които работи институцията, е именно „Устройство на територията; незаконно строителство“. През тази година ресорът се нарежда на трето място по брой постъпили сигнали. По принцип всяка година постъпилите сигнали тук са много, защото строителството по своята същност представлява голям сбор от мероприятия като проучване, проектиране, строителство, като одобряването на проектите и контролът се извършват от общината и районните ѝ поделения. Правилата за тези мероприятия са регламентирани в Закона за устройство на територията (ЗУТ), който по своята същност е голям, тежък, сложен и с възможност за интерпретиране.

Ресорът „Социална политика“ е с едно място нагоре спрямо предходната година - трето, въпреки че има намаление на броя на подадените сигнали с такава тематика. Намалението обаче не влияе на поставените с голяма острота проблеми в тази сфера. Водещи случаи са тези, свързани с пенсии и настаняване в общински домове или центрове.

С постъпилите 15 броя сигнала разделът „Екологични проблеми“ се нарежда на пето място по ред от разглежданите от институцията ресори. Постъпилите сигнали трудно биха могли да се квалифицират в някакви групи, но все пак има една такава, свързана с опасни и изсъхнали дървета, в това число и за



вече констатирани такива, за които има заповед за премахване, но дълго време заповедите не се изпълняват, а проблемните дървета и клони си стоят.

Ресорът „ВиК“, по който работи общината и нашата институция, е много важен за гражданите. През изминалата година постъпиха 12 сигнала, като голяма част от тях бяха свързани с липса на вода. Тази липса е обусловена от различни причини като: аварии по уличните водопроводи; авария на магистрален водопровод; полагане на нов водопровод.

Ресорът „Мобилни оператори; телекомуникации“, който е на седмо място, запази по-високия си брой сигнали, каквато тенденция се появи още през 2022 г., а оплакванията на гражданите са съотнесими като тематика спрямо изминали периоди.

Ресорът „Етажна собственост“ (ЕС) по своята същност е по-особен, защото на практика касае частна собственост и отношението на лицата, притежаващи тази собственост. В този раздел по принцип не постъпват много сигнали, като тенденцията е да постъпват десетина сигнала годишно, както бе и през 2023-та година. През отчетния период в раздела бяха засегнати обичайните теми, както през другите години.

Ресорът „Административно техническо обслужване“ е без особена промяна спрямо изминалата 2022 г. и той се намира точно в средата на нашата количествена рекапитулация. В него обичайно има поставени казуси, свързани с данъка на недвижимите имоти и такса битови отпадъци (ТБО), известна като такса смет.

Ресор „Образование“ бихме го характеризирали като средно активен, какъвто е бил и през миналата година. Тук липсват сигнали, които да ни напомнят последиците от пандемичната обстановка, провокирана от Covid-19. Сега обаче са засегнати няколко много важни теми, които не са присъствали през минали години: защо са затворени дворовете на повечето пловдивски училища за ползване след учебно време, в почивните дни и ваканциите; размерът на таксите за украинските граждани, желаещи да надграждат своето образование; предложение за начина на генерирането на случайното число, касаещо приема на деца и ученици в заведенията.

Обемът сигнали в раздел „Приключени случаи, поради липса на правомощия“ е в голяма степен намален и той се връща на едни по-стари нива от изминали години. Главната причина за това е намаленият брой на сигналите, които се получават през цялата година от една неформална група от граждани от

Пловдив с неизвестна за нас численост. Въпреки това сигналите от тази група почти изцяло изпълват ресора.

Абсолютно равенство има в количествените нива на ресор „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“ спрямо предходната година. През 2023 г. има и абсолютно равенство на сигналите, които се отнасят към двата подресора, докато през 2022 г. са преобладавали сигнали към подресор „Електроснабдяване и Електроразпределение“ и по-малко към подресор „Топлофикация“. Целият ресор бихме го причислили към по-слабо активните, но той винаги е бил такъв през последните години.

Въпреки че разделът „Обществен ред и сигурност“ е особено важен и обществено значим, то през 2023 г. постъпилите сигнали съвсем не бяха много и преобладаващи бяха тези, които касаеха шум от различни източници.

През годините в направление „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност“ постъпваха най-малко сигнали за разлика от тази година, когато разделът не е на последно място, а на 14-то от всичките 17 направления, по които работи институцията, а половината от всички 6 сигнала са подадени от един и същи човек.

За ресор „Здравеопазване“ отчитаме, че няма промяна спрямо броя на подадените сигнали за 2022 г. Това не беше така през годините на пандемичната обстановка, поради наложените мерки и последствията във връзка с Covid-19. Надяваме се и никога повече да не се налага прилагането на подобни мерки. Регистрираните малобройни сигнали не биха могли да бъдат обединени по някакъв признак.

Работата на общината за чистотата на града, най-вече разбира се чрез общинската си фирма, е едно от най-важните неща, които извършва. Важна, защото не просто засяга много хора, а засяга абсолютно всички граждани на Пловдив. Въобще чистотата на един град е от особено значение за неговата стойност, като място за живеене и добро качество на живот. Въпреки важността на темата, ние не можем да си обясним защо миналата година постъпиха толкова малко сигнали и жалби в ресор „Чистота“, макар и засегнатите теми да са важни за всички граждани на Пловдив.

Ресор „Достъп на информация“ е на последно място в нашата количествена рекапитулация. Както и през изминалите години, правим извода, че гражданите на Пловдив не би трябвало да имат затруднения при набавяне на нужната им информация, ако се приеме, че ние може да бъдем сравнително актуална представителна извадка за подобни проблеми.

Институцията на обществения посредник през изтеклите години освен всекидневно действаща приемна е организираща мобилни приемни при форсмажорни обстоятелства на място. 2023 година беше година на поредни избори, което осуети нашите намерения през есента да организираме за втори път изнесена приемна на ул. „Княз Александър I“ (на Главната улица), ситуирана пред фонтана на пл. „Стефан Стамболов“. Това пространство беше изпълнено за този период за политическа агитация, но се надяваме тази година да осъществим намеренията си.

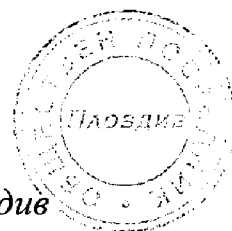
През изминалата година се включихме в една благородна инициатива, касаеща хилядите украински граждани, потърсили убежище в Република България и в частност в Пловдив, поради провежданата война на територията на Република Украйна. Включихме се заедно с няколко институции, организации и други хора в инициативата таксите за желаещите да надграждат образованието си млади украински граждани, които са избягали от войната, да бъдат съотнесими с тези за българските студенти. В тази връзка в продължение на няколко седмици проведохме срещи с ректорите на пет пловдивски държавни университета и министърът на образованието и науката проф. Галин Цоков и неговият екип. По-късно отправихме предложение до министър-председателя на Република България акад. Николай Денков и до министъра на образованието и науката проф. д-р Галин Цоков в Наредбата за държавните изисквания за приемане на студенти във висшите училища на Република България да се направи нужната промяна. За нашето участие в този процес получихме благодарствена грамота от посланика на Украйна в Република България.

През 2023 г. бяха проведени и две срещи с ученици от ПГ по туризъм „Проф. д-р Асен Златаров“, гр. Пловдив, като едната беше в нашата приемна, а другата на територията на училището, като на срещите се обсъждаха задълженията на обществения посредник и спецификата му на работа, а любознателните ученици поставиха актуални за тях проблеми. По идея на самите ученици беше заснет от тях информационен клип в сградата и приемната ни, който отразяваше нашата дейност. Клипът беше качен в социалните мрежи на уеб адрес:

[https://drive.google.com/file/d/1QeTsTm1tCi\\_p8BbvWZN81jqHDn99q2kO/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1QeTsTm1tCi_p8BbvWZN81jqHDn99q2kO/view?usp=sharing)

Нашите усилия да бъде възобновена дейността на мрежата на местните обществени посредници в страната дадоха резултат и за първи път след м.

март 2020 г. беше организирана работна среща, на която ние бяхме домакини и организатори. На срещата беше избран председател на мрежата, бяха обсъдени наложителните проблеми на статута на обществения посредник, беше направена обмяна на опит и обсъждане на сходни практики в общините в защита правата на гражданите, бяха планирани общи действия за издигане авторитета на институцията и разширяване мрежата и в други общини в Република България. За наша радост през месец октомври беше избран за първи път обществен посредник на територията на община Русе.



**ИНЖ. БОРИСЛАВ СТАМАТОВ**

*И.Д. Обществен посредник на територията на община Пловдив*

# ***ПРИЛОЖЕНИЯ***

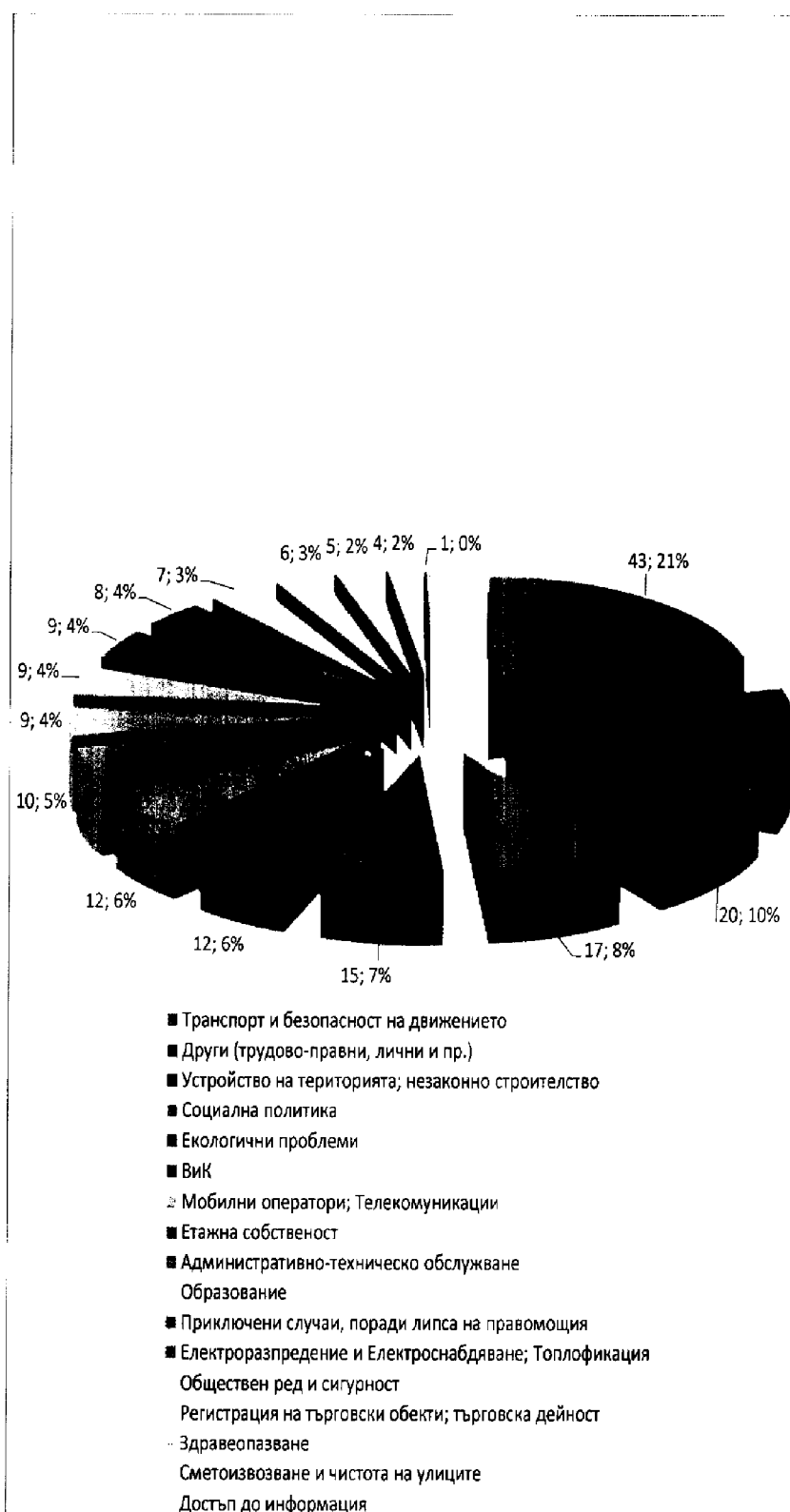
## Разпределение на сигналите на гражданите за 2023 г. по направления

№	Направление	Регистрирани сигнали от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г.				Всичко →
		Писмени изложени собственоръчно		Устни отразени в протокол		
		Приключени	Неприключени	Приключени	Неприключени	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Административно-техническо обслужване	3	0	6	0	9
2.	ВиК	4	5	1	2	12
3.	Достъп до информация	0	0	1	0	1
4.	Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недоброръчност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	3	0	17	1	21
5.	Електроснабдяване; Топлофикация	3	2	3	0	8
6.	Екологични проблеми	3	3	6	3	15
7.	Етажна собственост	4	1	5	0	10
8.	Здравеопазване	2	1	2	0	5
9.	Мобилни оператори; Телекомуникации	4	0	7	1	12
10.	Образование	2	1	3	3	9
11.	Обществен ред и сигурност	1	2	4	0	7
12.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	8	0	1	0	9
13.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	3	0	3	0	6
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	0	1	3	0	4
15.	Социална политика	8	0	9	0	17
16.	Транспорт и безопасност на движението	16	16	8	3	43
17.	Устройство на територията; незаконно строителство	5	7	7	1	20
Всичко: ↓		69	39	86	14	208
Общо: →		108		100		208

Забележка: В графа № 4 и № 6 са отразени брой сигнали, по които се работи или се изчакват отговори.

## Количествена рекапитулация

№	Направление	брой сигнали
1.	Транспорт и безопасност на движението	43
2.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недоброръвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	21
3.	Устройство на територията; незаконно строителство	20
4.	Социална политика	17
5.	Екологични проблеми	15
6.	ВиК	12
7.	Мобилни оператори; Телекомуникации	12
8.	Етажна собственост	10
9.	Административно-техническо обслужване	9
10.	Образование	9
11.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	9
12.	Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация	8
13.	Обществен ред и сигурност	7
14.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	6
15.	Здравеопазване	5
16.	Сметоизвозване и чистота на улиците	4
17.	Достъп до информация	1





**Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2023 г. и отчетния период от 2022 г.**

