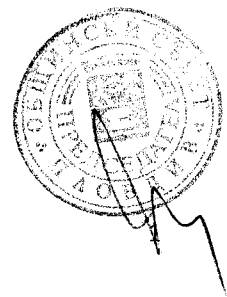


**ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК**  
**НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

**ОТЧЕТ**  
**ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ**  
**ПРЕЗ 2012 ГОДИНА**

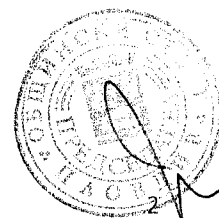
**ИЗГОТВЕН НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 26 И ЧЛ. 27 ОТ**  
**ПРАВИЛНИКА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА НА**  
**ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА**  
**ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

*(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., В СИЛА ОТ 17 МАРТ 2011 Г., ИЗМ. И ДОП. С Р. № 215, ПР. № 11 ОТ 14.06.2012 Г.)*



## СЪДЪРЖАНИЕ

|              |    |
|--------------|----|
| УВОД         | 3  |
| АНАЛИЗИ      | 4  |
| ПРЕДЛОЖЕНИЯ  | 19 |
| ИНИЦИАТИВИ   | 21 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ   | 24 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ   | 25 |
| Приложение 1 | 26 |
| Приложение 2 | 27 |
| Приложение 3 | 28 |
| РЕЗЮМЕ       | 29 |

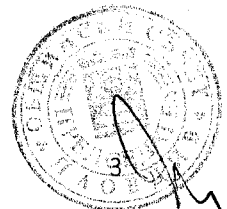


## Увод

Основната цел на годишния отчет на Обществения посредник на Община Пловдив е да покаже доколко организацията и дейността на институцията през отчетния период е била изпълнена със съдържание от една страна и от друга на базата на направените анализи по направления да се предложат ефективни въздействия за промяна по отношение на далени административни практики в полза на гражданите или решаване на проблеми от значим обществен интерес.

През 2012 година в институцията Обществен посредник са регистрирани общо 529 жалби и сигнали, подадени в приемната, по телефона, при лична среща или по интернет, а в някои случаи Общественият посредник се е самосезирал. В сравнение с последните три години се наблюдава спад в количеството на жалбите с около 1/6, при положение, че през 2011 г. са били 655, а през 2010 г. – 625. Не е сигурно обаче доколко тези статистически данни позволяват да се правят изводи за подобряване на административното обслужване, което би било недвусмислен белег за по-добро демократично управление; тъй като подобен род данни са твърде относителни. Би трябвало да се проследи дали в следващите година-две тенденцията ще се запази.

Структурата на отчета е изградена на базата на анализи на постъпилите жалби по съответните направления; предложения, изготвени в изпълнение на чл. 16, т. 4 от Правилника за дейността и организацията на дейността на Обществения посредник на територията на Община Пловдив; инициативи на Обществения посредник; статистическа и графична информация (*Приложение 1* и *Приложение 2*) и съпоставимост на сигналите по направление между отчетния период от 2012 г. и отчетния период от 2011 г. (*Приложение 3*).



## АНАЛИЗИ

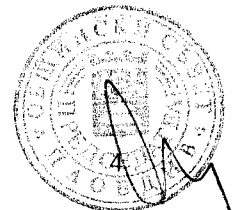
### **1. Устройство на територията; незаконно строителство (в т.ч. разпореждане с общинска собственост); етажна собственост**

В това направление през 2012 г. са постъпили 68 броя сигнали и жалби. Те са изключително разнообразни като съдържание. По-характерни са жалбите против изготвените и предложени ПУП (Подробни устройствени планове), за допуснати грешки в тях, проблеми с отчуждаването и реализирането на самите планове. Също така са характерни и жалбите срещу незаконно строителство в съседни имоти и в сгради в режим на етажна собственост. Необходимо е Община Пловдив и районите при такъв тип жалби да реагират възможно най-бързо и да спазват сроковете, предвидени в ЗУГ, тъй като при всяко забавяне ситуацията се усложнява, защото в тези случаи се касае за инвестиране на големи средства, засяга се живота и здравето на хора, и не на последно място едно „изпуснато“ незаконно строителство трудно се администрира след това.

Понякога жалби срещу „незаконно строителство“ след „проверка на място“ се оказва, че не са основателни.

Друга голяма група граждани се жалват от методите на управление на Управителните съвети (Управителя) на етажната собственост. Недоразуменията произтичат от несъгласието с размера на вноските, които се събират, приоритетите за изразходването на събраните суми, бездействие на управителите, липса на правила за ползването на общите части и др. Въпреки, че духът на ЗУЕС (Закона за управление на етажната собственост) е етажната собственост да е самоуправляваща се единица, необходимо е районната администрация да се включва в рамките на правомощията за решаване на възникналите конфликти между гражданите или да съдейства тези конфликти да бъдат поставяни в Контролния съвет на етажната собственост, а ако това не помогне да насочва гражданите да ги решават по съдебен ред.

Голям брой граждани сигнализират за опасни сгради, лошо състояние на улици и тротоари.



## 2. Социална политика

В цифров израз жалбите са завишени в сравнение с 2011 г. - от 57 на 74 за 2012 г.

Продължава да се откроява потребността от настаняване в общински жилища, в т.ч. от нови жилища, макар и маломерни. В някои сигнали се изказват съмнения за обективността на Комисията по чл. 30, ал. 1 от НУРУЖННОЖП, но проверките и резултатите от тях показват обективност и липса на пристрастност във формата на класирането.

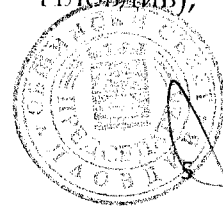
Сигналите, касаещи финансови компенсации за притежавани лихвоточки по жилищно-спестовни влогове са пренасочвани към Националния омбудсман, чрез чийто правомощия е възможно реално съдействие.

Не е намалела потребността от социалната услуга „личен асистент“, но по-голяма част от кандидатите не отговарят на изискванията на Националната програма за адаптация на хора с увреждания в частта „обхват“.

Добри резултати в полза на гражданите е създадената и поддържана комуникация с РУ „СО“ – Пловдив, форматирана в специални проверки, изготвяне на обективни разяснителни становища. В част от жалбите се поставя проблематика, произтичаща от наследствени пенсии. В единични случаи се е стигало до отмяна на разпореждания на РУ „СО“ – Пловдив при прекъсване, а впоследствие възстановяване на работа на безработни граждани. А за „неориентирани“ граждани, които поставят казуси за пенсиониране, е оказвано съдействие за „личен прием“ в РУ „СО“ – Пловдив.

Проведена бе работна среща с ръководството на РУ „СО“ – Пловдив по повод самосезиране, предизвикано от публикация във вестник „Труд“ за липсващи документи на работници и служители в пенсионна възраст от Пловдивския захарен комбинат, като последващите действия от нея дадоха положителен резултат.

Най-осезателна е резултатността от добрата комуникация с Агенцията за социално подпомагане (Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив), която се характеризира с отлични компетенции.



За немалък обсег от жалби, предоставени на Дирекцията от Обществения посредник, касаещи конкретни помощи (в т.ч. еднократни финансови помощи), настъпяването в приюти и институции с полагане на ежедневни грижи, се вземат гъвкави оперативни решения в полза на гражданите.

Реализиран е вече проектът за „Кризисен център за бездомни“, за който институцията „Обществен посредник“ е дала предложения.

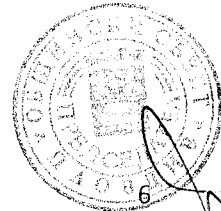
Недостатъчно хармонизирана все още е процедурата по настъпяване на деца в приемни семейства, особено за проучването и одобряването на кандидатите за приемни родители.

### 3. Здравеопазване

В дългосрочен аспект са натрупани недоволства от обслужването в специализирана ТЕЛК по очни заболявания – Пловдив – записване и чакане от 3 до 5 години. Проведени са две работни срещи с Управителя на МБАЛ – Пловдив и Председателя на специализирана ТЕЛК по очни заболявания, на които Общественият посредник постави проблемите, касаещи обслужването на пациентите. Оказа се, че центърът е единствен за цяла Южна България и обслужва шест области. По този повод Общественият посредник сезира Министерството на здравеопазването и получи отговор от зам. министъра, че този въпрос ще бъде включен в Националната програма за здравеопазване, а освен това се разработва проект за законови промени, както и промени в подзаконовите нормативни актове, и за начални структурни промени в медицинската експертиза. Елемент от тях са предстоящите промени относно специализираните ТЕЛК.

В немалко случаи граждани, освидетелствани от ТЕЛК, са съветвани в приемната на Обществения посредник да отстояват правата си и да търсят полаганите им се облекчения за пътни разходи, за рецепти, данъчни облекчения, места за паркиране и пр.

В единични сигнали се изразява недоволство от недостатъчните на брой хосписи в Пловдив и обслужването в тях.



От страна на Обществения посредник се реализира конкретно застъпничество чрез срещи-разговори с болничните администрации и се оказва посредничество за търсене на съдействие от Националната пациентска организация.

Количественият аспект на жалбите в това направление запазва близки стойности: 14 жалби за 2012 г. срещу 17 жалби за 2011 г.

#### **4. Образование**

За разлика от 2011 г. през настоящия отчетен период има чувствителен спад на жалбите (27 броя за 2012 г. срещу 51 броя за 2011 г.).

Преобладаващите жалби за прием на деца в детски градини са намалели, което се дължи на „онлайн“ подхода, позволяващ електронно класиране и гарантиращ обективност.

Благодарение на влязла в сила Заповед №12 ОА 757 от 02.04.2012г на Кмета на Община Пловдив, намаление се отчита и на жалби, в които се изразява несъгласие с такси, сборни групи и пр. В заповедта са отразени и регламентирани т.нар. „частни случаи“ (самотни майки, родители с отнети родителски права и пр.).

В институцията „Обществен посредник“ постъпват и сигнали за преместване на деца от една детска градина в друга предвид отдалечеността на работните места на майки със затруднения от битов и служебен характер. Този тип жалби са в разрез с регламента в цитираната заповед (интерес представляват предимно детските градини в район „Централен“).

Родители, чиито финансови затруднения са мотив за неплащане на такси в IV група в детски градини са съветвани да записват децата си в „предучилищна подготовка“ в съответно училище, тъй като в този случай не се изискват такси.

От едно основно училище, което е на финансово подчинение на Община Пловдив, група учители сигнализират за необходимост от актова зала, недостиг на финансови средства в делегирания бюджет и апатия на ръководството. Те са посъветвани да потърсят включване в европейски програми и проекти.



Жалбите от учители в сферата на образованието очертават тенденция на липсващи правни мотиви, съответстващи на Кодекса на труда, и проява на субективизъм при освобождаване и назначаване на учители. Липсва и далновиден подход по отношение назначаването на млади учители (под 30 години), например тълпи отличници на випуски от ПУ „Паисий Хилендарски“, които дори не са допускани до събеседване. В тази посока се констатира недостатъчно съгласуване, а в немалко случаи и разминаване в правомощията на Регионалния инспекторат по образование и Дирекция „Образование“ към Община Пловдив.

С оглед намаляване поводите за безпокойство и стрес в учителските среди са необходими корекции в управлението и в психоклимата на просветните структури, както и въвеждането на стимулиращи фактори за насърчаване на младите учители.

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

В това направление през 2012 г. са постъпили 30 броя сигнали и жалби.

Темите са предимно за лошото състояние на автобусите от градския транспорт (липса на климатизация, липса на указателни табели в самите автобуси и на спирките за маршрутите), проблеми с паркингите и свободното паркиране. Получават се предложения за поставяне на камери за следене на движението и временни съоръжения за ограничаване на скоростта по централните булеварди („легнали полицаи“). Тези мерки биха способствали от една страна за намаляване на пътно транспортните произшествия и от друга увеличаване на сигурността и спокойствието на гражданите.

Интересен казус поставя гражданка, която живее в район „Западен“ (проблемът засяга по принцип доста голяма част от гражданите). Тя се жалва, че за да се движи с автомобил по околновръстното шосе на Пловдив ѝ е необходим винетен стикер. А на околновръстното се намират множество офиси, складове на едро и големите магазини от търговските вериги „Арон“, „Метро“, „Джъмбо“ и др, които на практика са в рамките на града.

Граждани сигнализират за лошото състояние на подлезите и за лошите подходи към тях. За подобряване на движението през подлезите е



необходимо при отдаването им на концесия да се изисква концесионерът в интерес на гражданите да покрие с поликарбонатни или други навеси стълбите и рамките на подлезите, за да могат същите да не се зеснежават и обледеняват през зимата.

## 6. Екологични проблеми

Общественият посредник отчита, че има известно неразбиране и подценяване на екологичните проблеми от страна на администрацията. Няма изградена мрежа за сътрудничество с различните екологични организации и сдружения, не се ползва опита на други високо развити страни и градове за решаването на нашите, местните проблеми, не се търси специализирана експертиза и обществено участие, което би допринесло гражданите действително да се почувстват „стоцани“ на града си.

Показателен пример в това отношение е казусът „Бунарджик“, с който бяхме сезирани от страна на десет неправителствени организации, че в природния парк, който е защитена територия, се извършва ново строителство на частен Клуб, което не съответства на изискванията на Закона за устройство на територията и Заповеди № РД-903/01.12.2008 г. и Заповед № РД-466/22.12.1995 г. на Министерството на околната среда и водите.

Случаят на шумя и беше извършена проверка от страна на Регионалния отдел към Регионалната дирекция за национален строителен контрол – Южен централен район. Тази проверка не констатира отклонения от проекта, което се потвърди и от становището на Община Пловдив. Междувременно изкопните дейности на обекта бяха преустановени.

Инициативата на Кмета на район „Тракия“ да пристъпи към облагородяване и популяризиране на възможностите за отдых в парк „Лаута“ заслужава положителна оценка, както и в район „Северен“ на парк „Рибница“, но това все още не съответства на нуждите на пловдивчани.

Постъпили са няколко сигнала за отсичане на опасни дървета в район „Централен“, беше извършена санитарна сеч и в Цар Симеоновата градина, но през пролетта е необходимо да се организира планомерно



засаждане на нови дървета от страна на ОП „Паркове и градини“ и районните администрации. В район „Южен“ съществува малък парк между улиците „Георги Икономов“, „Стефан Стамболов“ и „Славееви гори“, за който сме уведомени, че има и реституирана част, но тя не е обозначена и паркът е в мизерно състояние – запуснат, с обрасли алеи, изпочупени лампи.

Екологичната област от общинските политики е благодатна – нужно е да се търсят адекватни решения, които да провокират създаването на благоприятна жизнена среда за гражданите.

## 7. Обществен ред и сигурност

В това направление през 2012 г. са постъпили 18 броя сигнали и жалби, докато за миналия отчетен период те са били 13.

Продължават да постъпват жалби, сигнализиращи за шум от дискотеки и „кафе-аперитиви с удължено работно време“, които на практика са дискотеки, но с тази формулировка избягват изискванията, на които трябва да отговарят като дискотеки. Шумът през нощта от този тип заведения е много силен и тормози гражданите. Същите обикновено са разположени в гъсто населени жилищни зони или се намират в партерните етажи на някои от сградите, което е още по-лошо.

В този раздел от значим обществен интерес е жалбата на голяма група граждани от четири жилищни блока в кв. „Изгрев“ (повече от 200 души), които се оплакват от ромите, чакащи по цели денонощия за социални помощи пред сградата на Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив на ул. „Ландос“ 14. Пред тази сграда се събират от 500 до 1500 души, които вдигат невъобразим шум и гражданите са подложени на постоянен тормоз – не могат да спят през нощта, а децата през деня не могат да се подготвят за училище. Проблемът е изключително тежък и е актуален от години. За това на 11.09.2012 г. по инициатива на Обществения посредник бе проведена работна среща с участието на всички заинтересовани страни – Заместник кмета по строителството и общинската собственост на Община Пловдив, кмета на район „Източен“, Директора на Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив и Директора на Дирекция



„Социална политика“ при Община Пловдив. Взето бе решение да се предложи на кмета Иван Тотев да се иска от Министерството на труда и социалната политика осигуряване на необходимите финансови средства в размер на 120 000 лева за ремонт на предложените нови помещения за тази дейност на ул. „Прохлада“ 7. Кое е направено. Имаме информация, че МТСП е приело да финансира 50% ремонта на общинската база на „Прохлада“ 7, останалите 50% са поети от Община Пловдив. Очакванията са ремонтът да приключи до края на февруари 2013 г. и проблемът да бъде решен окончателно.

По принцип се поставят и множество въпроси за битов и промишлен шум, а така също и за шум, произвеждан от климатици или климатични уредби. Надяваме се, че закупуването на новата шумоизмерваща техника от Общината ще спомогне за своевременна компетентна намеса в отговор на жалбите на гражданите, а това от своя страна ще доведе до по-бързото решаване на този тип проблеми.

## **8. Топлофикация; Енергоснабдяване**

Традиционно това е една от темите, по които продължават да се подават голям брой сигнали от граждани – общо 37, като през 2011г са били значително повече - 64.

Голяма е заслугата на институцията Обществен посредник на Община Пловдив за подобряване на комуникацията и бързото реагиране на всеки подаден сигнал от страна на ръководството на ЕВН България. Проведена бе работна среща през месец юли 2012 г. между Обществения посредник на Община Пловдив и екипа на г-н Йорг Золфелнер, управител на ЕВН България, по въпросите за обслужването на гражданите и възможностите за оптимизиране на услугите, предоставяни от ЕВН. Отчетен беше напредъкът, постигнат в хода на съвместната работа, както и търсенето на оптимални решения, съобразно законовата рамка. Обективни обстоятелства, които все още съществуват – липсата на конкурентен енергиен пазар, отделни ограничителни законови и подзаконови актове, не дават възможност за разнообразяване на услугите (особено на топлофикационните услуги), при което все по-голям брой граждани желаят да преустановят

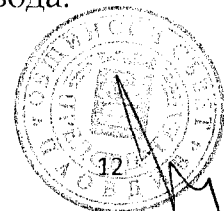


ползването на парно и топла вода заради неоправдано високите, според тях, цени. В тези случаи гражданите срещат трудно преодолими пречки, изразяващи се във фиксираното 2/3 квалифицирано мнозинство на етажните собственици, необходимо за преустановяване на топлоподаването, респективно битовата топла вода и други формални изисквания, залегнали единствено в Общите условия на дружеството. ЕВН България подхождат иновативно по въпроса за дяловото отчитане и разпределение, като предлагат, при желание на ползващите услугата „хоризонтално отчитане на потреблението на топлиенергия“, което в значителна степен отразява реално използваната енергия, но поради дълго трупаното недоверие и този подход не може да бъде възприет масово. Сериозен проблем се очертава при старите, натрупани с години дългове и прилагането на погасителната давност, която беше установена на 3-годишен срок от Върховния касационен съд. За съжаление в почти всички случаи, които се отнасят до Обществения посредник, вече има съдебно произнасяне и образувани дела при частни съдии изпълнители, с което длъжниците допълнително се обременяват с изтеклите лихви и разноски. Член на екипа на Обществения посредник участва в разработването на предложението до Националния омбудсман г-н Константин Пенчев за обявяване за противоконституционен чл. 417 от Гражданско-процесуалния кодекс, по което предстои произнасяне на Конституционния съд.

По-малко проблеми създава ползването на електроенергия. С нашата категорична намеса беше коригирана сметката на гражданка, която в продължение на две години беше оставена без електрозахранване на крайградска къща, заради неправилно установени и неплатени задължения.

## 9. ВиК

Жалбите срещу ВиК не са много – общо 12 за годината, като предходната година са били 15. Преобладава типичната проблематика, а именно: преустановяване на захранването с литейна вода в жилища, поради консумирана и неплатена в по-дълъг период от време (1 година) вода.



Положителна тенденция в работата на дружеството за подобен вид жалби е предложението за сключване на договори с потребителите за разсрочено плащане.

На второ място се подреждат жалбите, произтичащи от повредени водомери, както и от водомери, чиито показатели за топла и студена вода са отчитани неправилно.

В единични случаи се сигнализира за прекъснато водоснабдяване чрез самоуправство от собственици на съседни имоти.

След намесата на Обществения посредник, в т.ч. с провеждане на среща-разговор с ръководството на ВиК, са извършени проверки по фактологията на всеки сигнал и са изготвени аргументирани становища и коригиращи действия.

В актуализираната Наредба № 4 от 17.08.2012 г. на Министерството на регионалното развитие и благоустройството недвусмислено са регламентирани взаимоотношенията с ВиК операторите.

Препоръчително е в спектъра на социалните помощи за социално слаби граждани да бъде вписана и помощ за разплащане с ВиК.

## **10. Мобилни оператори**

В областта на телекомуникационните услуги в сравнение с предходни години бе постигнат известен напредък в комуникацията и реагиране на сигнали на гражданите – общо 19 броя при 31 за 2011 г.

Основно гражданите се оплакват от начините на събиране на стари, в редица случаи, спорни вземания на операторите, които те прехвърлят на външни фирми за събиране. Гражданите обикновено получават телефонно обаждане от външната фирма, което в някои медии основателно беше квалифицирано като „телефонен тероризъм“. През м. юни 2012 г. бе публикувано Становище на Националния омбудсман, който изпрати препоръки до Виваком, Мобилтел АД и Космо България Мобайл ЕАД /Глобул/ за спазване на законово установения ред и уведомяване на абонатите за вида, размера и произхода на стари вземания, както и за евентуално доброволно уреждане на споровете преди отнасянето им към външни фирми.



Тук може би следва да отнесем и информацията от медиите, че „дълговете до гроб отиват в историята“ с очакваните от много граждани законови поправки и въвеждането на 10-годишна абсолютна давност за борchoвете на физически лица за парно, ток, мобилни телефони, банкови кредити и лизинги. Идеята е от 2013 г. година, за срок от 10 години назад тези дългове да бъдат обявени за несъбираеми и по този начин да се запълни празнотата от лицата на закон за фалит на физическите лица и да се сложи край на т.н. „робство на монополите“, предоставящи обществени услуги.

През м. септември 2012 г. се проведе и работна среща между екипа на Обществения посредник на Община Пловдив и Комисията за защита на потребителите – Пловдив за уточняване на проблемни казуси.

#### **11. Административно-техническо обслужване**

В контактите на гражданите и администрацията има разбиране на проблемите и съдействие за решаването им, но в някои случаи е налице забавяне или формализъм. Често гражданите се отпращат по чисто формални критерии, без да им бъдат дадени конкретни насоки за уреждане на проблема и те търсят нашето съдействие.

Сигналите в това направление са 29 броя, като за 2011г. са малко повече - 32.

Следва да посочим значителното подобряване на съвместната работа с Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив и Районното управление по социално осигуряване на НОИ. Трудности срещаме в общуването с Районната здравно-осигурителна каса и Районния център по здравеопазване.

След наша намеса беше решен незабавно въпрос на бизнесмен в район „Тракия“, който месеци наред чакаше за разрешително за маси на открито, както и на друг – за окабеляване на сграда от страна на Blizoo. Гражданка получи нова регистрация в РУ „СО“ – Пловдив за получаване на обезщетение за безработица, въпреки че преди това ѝ бе отказано.

Гражданите срещат проблеми при снабдяването си с документи, необходими за пенсионирането им – такива са случаите с фирмите



„Чайка 97“ АД, Захарен комбинат „Кристал“, „Юрий Гагарин“ АД и др. След среща със служители от ГРАО на район „Южен“ и писмено запитване до Министъра на регионалното развитие и благоустройството – София беше решен въпросът с адресната регистрация на гражданка, която обитава реституирано жилище при изрично заявено несъгласие на собствениците за ползването му.

Подадени са 3 броя сигнали за неправилно, според гражданите събиране на данък МПС за автомобили, които са спрени от движение и с прекратена регистрация в КАТ. След проведена работна среща през м.януари 2013г с директора на Дирекция „Местни данъци и такси“ постигнахме уточняване на процедурата.

„Класически“ случай за нарушаване правата на гражданите, обаче, представлява отказа на ОД на МВР – Пловдив да връчат на гражданин свидетелство за правоуправление на МПС, тъй като има неплатени глоби в КАТ – Пловдив. За съжаление, в този случай напата намеса се оказва безрезултатна.

## 12. Регистрация на търговски обекти

Сигналите за проблеми в това направление по принцип са малко, като за отчетния период са 6 броя.

Търговци се оплакват от наемните цени, които Община Пловдив поставя за ползване на тротоарно право. Цените за ползване на площ от общинска собственост се определят от Общински съвет – Пловдив и тук администрацията не може да бъде обвинявана в някаква субективност.

В този ресор постъпват и единични жалби, в които някои граждани изразяват несъгласието си относно наложени им санкции от Пловдивския общински инспекторат.

## 13. Сметоизвозване и чистота на улиците

Жалбите в това направление като количество не са много, макар че имат двойно увеличение: 14 жалби за 2012 г. срещу 7 за 2011 г.

В „единични жалби“ се изразява недоволство от честотата на обеззаразяване на контейнерите тип „Бобър“ през летните месеци.



В други се изразява несъласие с графика на почистване в Старинен Пловдив.

За тях в оперативен порядък са проведени работни срещи с ръководството на ОП „Чистота“, в резултат, на които са взети и приложени конкретни мерки и действия.

Откроява се тенденция на продължаващо negliжиране на грижата на пловдивчани за разделно сметосъбиране.

Силен тласък в работата на ОП „Чистота“ дава целесъобразността на капиталовите разходи за закупуване на нискогабаритна мобилна техника за почистване на уличните настилки.

#### **14. Достъп до информация**

Гражданите на Пловдив все по-активно започват да се ползват от това свое право – общо 12 броя са сигналите за 2012 г.: искане за получаване на достъп до информация за правилата за работа на ОП „Общинска охрана“, за ВиК проект на квартал „Гаганица“ – район „Северен“, за предоставянето на физкультурния салон на СОУ „Яворов“ на волейболен клуб „Виктория Волей“. Всички искания са удовлетворени и на гражданите им е предоставена исканата информация.

Публичният характер на обществената информация изисква, обаче, една по-съвременна, бърза и достъпна система за информираност на гражданите чрез сайта на Община Пловдив, в който има опции за това, но не се използват.

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

Значителен спад на жалбите посочва анализът за 2012 г.: 84 жалби срещу 153 жалби за 2011 г.

Преобладаващи в това направление са сигналите от трудово-правен характер, предимно за неплатени заплати, липса на трудови договори, осигуровки и пр. По тези сигнали се реализира пряка връзка с



Дирекция „Инспекция по труда“. В голяма част от сигналите се доказва достоверност и се налагат съответни административни санкции.

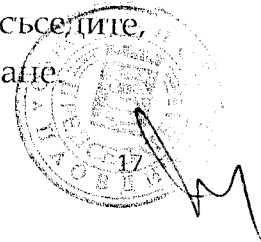
На второ място по показател „количество“ са сигналите, в които се изразява недоволство от неизпълними клаузи по договори на различни доставчици на услуги; на финансово-брокерски и банкови звена, в т.ч. „произволно“ определяни лихвени проценти и пр. Определен принос има Общественият посредник за реализиране и на изключение чрез опрощаване на значителна част от задълженията на социално слаб гражданин във финансова институция.

В трета група сигнали се оспорва необходимостта от плащане на такса смет на заключени жилища и ресторанти, чиито собственици живеят извън страната. В тези случаи е препоръчително жалбоподателите или упълномощени от тях лица да получат удостоверения от ВиК и ЕВН България за спрянно водоподаване и електроподаване, които да представят в Дирекция „Местни данъци и такси“ към Община Пловдив.

В малка група сигнали ръководители на състави за любителско творчество изразяват несъгласие с прекратено финансиране от страна на Община Пловдив. След запитване от Обществения посредник са налице аргументирани становища за отказ от страна на Дирекция „Култура, образование и развитие“. В единични сигнали се оспорва работното време на футболни игрища в междублокови пространства, но след уведомяване на районните кметове работното време е регламентирано и популяризирано със съгласието на жалбоподателите. Рядко, но са налице и сигнали със спорна достоверност, касаещи „собственост на гробни полета“, за които обаче е в сила Наредбата за устройството и управлението на гробищните паркове в Пловдив, приета от Общински съвет – Пловдив и изключенията са недопустими.

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

Много от нашите съграждани имат необходимост просто да бъдат изслушани или посъветвани по какъв начин да защитят правата си, какво могат да очакват от институциите, как да се справят със съседите, които вдигат шум или са преградили площадката за общо ползване.



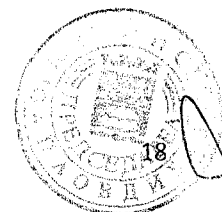
Най-много въпроси се поставят във връзка с етажната собственост. Въпреки, че регламентацията на Закона за управление на етажната собственост дава преимуществено права на органите на етажната собственост – Общото събрание, Контролният съвет и Управителният съвет /Управителят/, то нормата на чл. 49 от Закона за управление на етажната собственост ангажира пряко районните администрации в случаите, когато сградата, респективно входът се нуждае от неотложен ремонт и Общо събрание не е свикано, или ако е било свикано, то не е могло да вземе валидно решение. В този случай Кметът на района е този, който ако бъде сезиран, е длъжен да се отзове. Тази норма, обаче, остава някак встрани от ползването на районните кметове и гражданите започват една безкрайна и безполезна совака, която често предизвиква у тях чувството на безсилие и невъзможност да се справят с проблема.

Препоръчително е администрацията на всеки район да създаде собствени механизми за действие, които да бъдат ефективни и удовлетворяващи нуждите на етажните собственици.

Много често сме търсени по повод на вече приключени граждански спорове между граждани; образувани съдебно-изпълнителни дела от частни съдии-изпълнители и налаганите от тях такси и разноски; един случай на гражданин с полско гражданство, който има съзнанието, че е български гражданин, но по неразбираеми за него причини, такова не му се признава; случаи на невъзстановени земи в землищата на други общини; спорове с работодатели и др.

Достъпната и безплатна помощ, която оказваме на гражданите, включително и правна такава, им помага да се ориентират бързо и понякога да благодарят със създи.

Необходимо е, обаче, да се намери форма за повишаване правната и икономическа култура на гражданите, на общостите, което ще помогне за още по-добрата ориентация на гражданите при защита на техните законни права и свободи.



## ПРЕДЛОЖЕНИЯ

изготвени на основание чл. 16, т. 4 от  
Правилника за организацията и дейността на  
Обществения посредник на територията на Община Пловдив

КЪМ

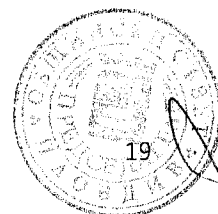
### I. Общински съвет – Пловдив

1. Общинският съвет да подготви и приеме Наредба за предоставяне на прилежаща земя – частна общинска собственост към сгради – етажна собственост, в квартали с комплексно застрояване за поддържане и използване от съответната етажна собственост при съобразяване с изискванията на Закона за управление на етажната собственост и издадената от Министъра на регионалното развитие и благоустройството Наредба № 6 от 18 септември 2009 г. за определяне на прилежащата площ към сгради в режим на етажна собственост в квартали с комплексно застрояване.

2. С Решение № 223, взето с Протокол № 15 от 16.06.2011г. на Общински съвет – Пловдив, е приета „Актуализация на Програмата за подобряване качеството на атмосферния въздух на територията на Община Пловдив“ и План за действие към нея за периода 2011 г. – 2013 г.

Необходимо е преди изтичане на срока да се разгледа изпълнението на Програмата и Плана към нея и се набележат ефективни мерки за качеството на атмосферния въздух в Община Пловдив.

3. Да се приеме евентуално изменение на транспортната схема, като се предложи отсечката на околновръстното шосе от Асеновградско шосе до разклона за град Съединение да стане част от градската схема (да се извади от Републиканската) и да се ползва без винетен стикер (много граждани ползват магазините и складовете, които са разположени там).



## **II. Община Пловдив**

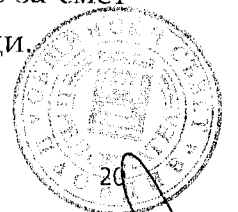
1. В инвестиционната програма на Община Пловдив да се обезпечат и маломерни жилища за социално слаби пасматели, с оглед по-леката им поддръжка.
2. Акцент при атестирането на просветни и болнични звена на територията на град Пловдив да бъде мобилността при съфинансиране по европроекти за модернизирание на материалната база.
3. С оглед намаляване поводите за безпокойство в учителските среди са необходими корекции в управлението и в психоложимата на просветните структури, както и въвеждането на стимулиращи фактори за насърчаване на младите учители (до 30 години).
4. С оглед оптимизиране на трафика в града е удачно монтиране на пешеходни пасарелки (например на булевардите „Княгиня Мария Луиза“, „Цариградско шосе“, „България“ и „Васил Априлов“).
5. В издаваните административни актове да се указва срокът за обжалване пред съответни институции и съда.
6. Публичният характер на обществената информация изисква една достъпна система за информираност на гражданите чрез сайта на Община Пловдив, в т.ч. с включване и на рубрика на Обществения посредник.

## **III. Районни администрации**

1. Да се популяризират по квартали действията, произтичащи от влезлия в сила на 01.01.2013 г. Закон за управление на отпадъците.
2. При картотекиране в районните кметства на граждани в неравностойно положение за настаняване в общинско жилище да се посочва и потребността от ниска етажност на жилището.

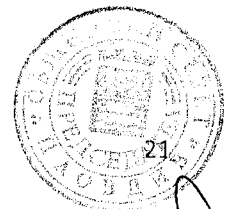
## **IV. ОП „Чистота“**

1. Динамизиране на графика за обеззаразяване на контейнерите за смет (от м. май до м. октомври) – веднъж седмично през топлите месеци.



## ИНИЦИАТИВИ НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

1. Изнесени приемни по райони – ежемесечно във всички райони (по график).
2. Среща с директора на Дирекция „Социално подпомагане“ за обсъждане на проекто-анкета в пловдивските училища по повод промените в Закона за закрила на детето (23.01.2012 г.).
3. Участие в диспут за работата на Обществения посредник в телевизионното предаване „Телевизионен омбудсман“ (30.01.2012 г.).
4. Среща – разговор в район „Южен“ с Инициативен комитет, касаещ нереализиран във фиксираните срокове проект и строеж на паркинг (15.02.2012 г.).
5. Участие в предаването „Коментирай трудно“ по Дарик радио във връзка с годишния отчет за 2011 г. на Обществения посредник (27.02.2012 г.).
6. Участие в конференция, организирана от Сдружение за подпомагане на български социални домове в Дом за сираци „Мария Луиза“ и откриване на дърводелски цех (02.03.2012 г.).
7. Среща в район „Северен“, инициатирана от Обществения посредник във връзка с недостига на места в детски градини, описан в сигнал от Сдружение „Гражданска инициатива за децата“ (27.04.2012 г.).
8. Лекция пред студенти от Университета по хранителни технологии за правата и задълженията на гражданите и правомощията в тяхна защита на Обществения посредник на територията на Община Пловдив (18.05.2012 г.).
9. Работни срещи с ръководствата на районните администрации (август – септември 2012 г.).
10. Издадена листовка с правомощията на Обществения посредник на Община Пловдив. Разпространена по районните кметства, на пропуската на Общинския съвет и в приемната на Обществения посредник (август – декември 2012 г.).



11. Работна среща с директора на Бюрото по труда - Пловдив. Запознаване с работата на бюрото и новите програми за трудова заетост. Обсъждане на конкретни случаи (11.07.2012 г.).
12. Работна среща с ръководството на EVN България. Запознаване с работата, нови проекти и инициативи на EVN. Обсъждане на конкретни сигнали (12.07.2012 г.).
13. Работни срещи с фирма за събиране на задължения и ръководството на финансова институция по повод конкретен сигнал и застъпничество (03.08.2012 г.).
14. Работна среща с директора на РУ „СО“ - Пловдив. Обсъждане на конкретни сигнали (13.08.2012 г.).
15. Работна среща с ръководството на ОП „Чистота“ във връзка с конкретни сигнали (13.08.2012 г.).
16. Работна среща с Директора и екипа на Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив. Запознаване със структурата и работата на дирекцията, обсъждане на социалните трансферии, центъра за временно настаняване и конкретни сигнали (22.08.2012 г.).
17. Работна среща с Директора на Дирекция „Образование“. Обсъждане на педагогическите съветници, програмния продукт за класиране в ЦДГ, ученическото хранене, детски парламент, както и конкретни сигнали. (30.08.2012 г.).
18. Работна среща с Директора на Комисията за защита на потребителите. Запознаване с работата, ефикасност при решаване проблемите на гражданите, наказателни процедури и др. Обсъждане на конкретни сигнали (19.09.2012 г.).
19. Участие на Обществения посредник при откриването на обновен обект по програма „Лоялни потребители“ на EVN (28.09.2012 г.).
20. Работна среща с Управителя на МБАЛ „Пловдив“ и Председателя на ТЕЛК - Пловдив по въпросите за обслужване на гражданите и натовареността на ТЕЛК (01.10.2012 г.).
21. Открит урок на Обществения посредник пред ученици от 11 клас на Професионална гимназия по хранителни технологии - Пловдив за



дейността и организацията на работа на Обществения посредник на територията на Община Пловдив (22.10.2012 г.).

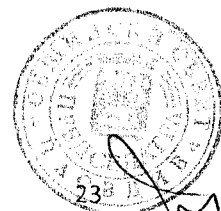
22. Участие на Обществения посредник в работна среща на Националното сдружение на Обществените посредници на Република България (НСМОПРБ) в гр. Шумен. Обсъждане на организационни проблеми и отделни казуси, валидни за почти всички общини. Среща с Кмета на град Шумен (09.11.2012 г.).

23. Работна среща с директора на Дирекция „Регионална служба по заетостта“ - Пловдив. Запознаване със структурата, анализ на състоянието на безработицата и тенденциите на трудовия пазар в региона (21.11.2012 г.).

24. Работна среща с ръководството на ВиК. Запознаване с актуализираната Наредба № 4 на МРРБ за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи. Обсъждане на конкретни сигнали (12.12.2012 г.).

25. Работна среща с ръководството на „Юрий Гагарин“ АД. Обсъждане на конкретни сигнали (20.12.2012 г.).

26. Съвместна приемна с Кмета на Община Пловдив и Обществения посредник на Община Пловдив (21.12.2012 г.).



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Жалбите и сигналите на гражданите се регистрират и обработват съвместно и акуратно, със задължителната за институцията отговорност, като всички жалбоподатели имат равнопоставеност и шанс за решаване на съответния проблем с изключение на случаите, в които Общественият посредник няма тези правомощия.

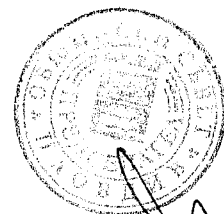
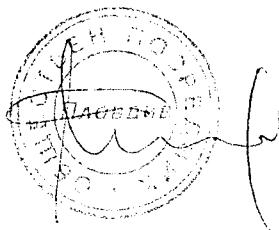
Работата на Обществения посредник е организирана съобразно план-програмата за 2012 г. Във връзка с ефективното изпълнение на правомощията на Обществения посредник тя е ориентирана в следните няколко направления: работа с граждани, работа с общинската и районните администрации и други институции, работа с Общинския съвет, достъпност на институцията Обществен посредник и създаване на условия за нейното развитие.

Важно значение в цялостната дейност на Обществения посредник имат направените препоръки и предложения за подобряване работата на институциите въз основа на подадените и обработени сигнали, в което именно се изразява застъпничеството за правата на гражданите и защитата на обществения интерес пред местните органи на самоуправление.

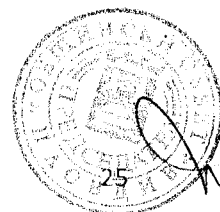
На базата на предложения годишен отчет по направления и изнесените статистически данни може да се направи извода, че гражданите на Пловдив разчитат на институцията Обществен посредник и все по-често я търсят за защита на техните интереси от неправомерни действия на общинските органи и на фирмите за доставка на обществени услуги.

**ДИМИТЪР АТАНАСОВ**

Обществен посредник на  
Община Пловдив

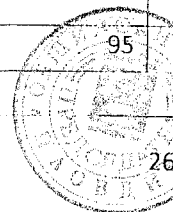


# ПРИЛОЖЕНИЯ



## Разпределение на сигналите на гражданите по направления, както следва:

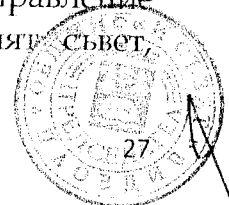
| №         | Направление   | Входирани сигнали за 2012 г.            |   |   |   | Устни<br>запитвания и<br>консултации | Всичко<br>→ |
|-----------|---|---|---|---|---|--------------------------------------|-------------|
|           |   | Писмени<br>изложени собственоръчно      |   | Устни<br>отразени в протокол            |   |                                      |             |
|           |   | Приклю-<br>чени<br>към<br>07.02.2013 г. | Неприк-<br>лючени<br>към<br>07.02.2013 г. | Приклю-<br>чени<br>към<br>07.02.2013 г. | Неприк-<br>лючени<br>към<br>07.02.2013 г. |                                      |             |
| 1         | 2   | 3                                       | 4   | 5                                       | 6   | 7                                    | 8           |
| 1.        | Устройство на територията;<br>незаконно строителство;<br>етажна собственост   | 17                                      | 2   | 43                                      | 4   | 2                                    | 68          |
| 2.        | Социална политика   | 16                                      | 3   | 29                                      | 2   | 24                                   | 74          |
| 3.        | Здравеспазване  | 2                                       | 0   | 6                                       | 0   | 6                                    | 14          |
| 4.        | Образование   | 9                                       | 0   | 6                                       | 0   | 12                                   | 27          |
| 5.        | Транспорт и безопасност на<br>движението  | 13                                      | 2   | 14                                      | 1   | 0                                    | 30          |
| 6.        | Екологични проблеми   | 5                                       | 0   | 7                                       | 0   | 1                                    | 13          |
| 7.        | Обществен ред и сигурност   | 5                                       | 0   | 2                                       | 3   | 8                                    | 18          |
| 8.        | Топлофикация;<br>Енергоснабдяване   | 11                                      | 0   | 24                                      | 0   | 2                                    | 37          |
| 9.        | ВиК   | 3                                       | 0   | 6                                       | 0   | 3                                    | 12          |
| 10.       | Телекомуникации;<br>Мобилни оператори   | 4                                       | 0   | 15                                      | 0   | 0                                    | 19          |
| 11.       | Административно-техническо<br>обслужване  | 12                                      | 3   | 10                                      | 0   | 4                                    | 29          |
| 12.       | Регистрация на търговски<br>обекти; търговска дейност   | 2                                       | 0   | 3                                       | 0   | 1                                    | 6           |
| 13.       | Сметоизвозване и чистота на<br>улиците  | 2                                       | 0   | 6                                       | 1   | 5                                    | 14          |
| 14.       | Достъп до информация  | 4                                       | 0   | 5                                       | 0   | 3                                    | 12          |
| 15.       | Други (трудова-правни, лични,<br>проява на некомпетентност,<br>недобросъвестност, мударост,<br>незачитане достойнството,<br>правата и свободите на<br>гражданите и пр.) | 12                                      | 0   | 62                                      | 2   | 8                                    | 84          |
| 16.       | Приключени случаи, поради<br>липса на правомощия (съгласно<br>Правилника за организацията<br>и дейността на Обществения<br>посредник)                                   | 5                                       | 0   | 51                                      | 0   | 16                                   | 72          |
| Всичко: ↓ |   | 122                                     | 10  | 289                                     | 13  | 95                                   | 529         |
| Общо:     |   |   |   |   |   |                                      | 529         |



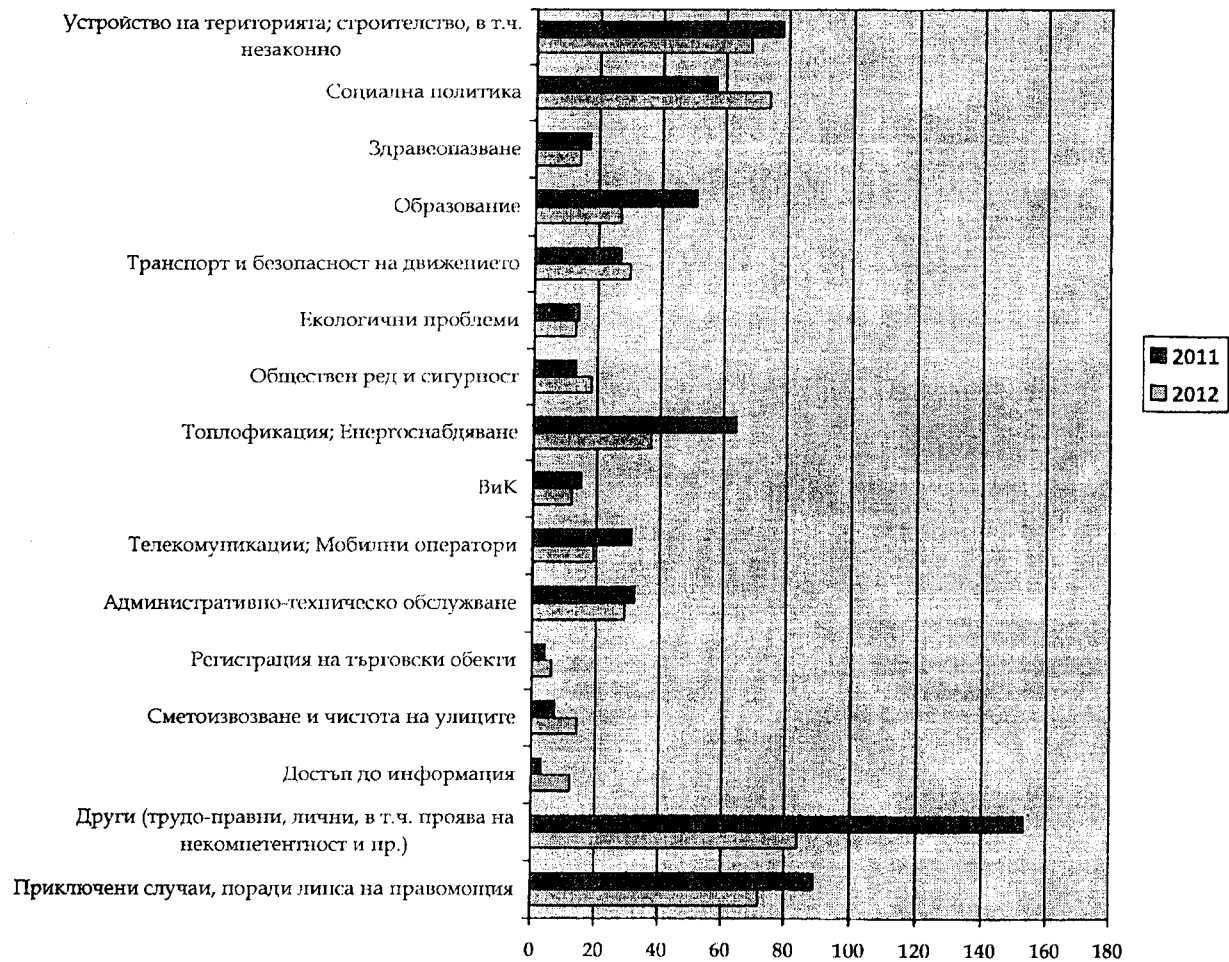
## Рекапитулация - количествена

|     |  |         |
|-----|--|---------|
| 1.  | Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недоброръководност, мударост, незачитане достоинството, правата и свободите на гражданите и пр.) | 84 броя |
| 2.  | Социална политика  | 74 броя |
| 3.  | Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)  | 72 броя |
| 4.  | Устройство на територията, незаконно строителство; етажна собственост  | 68 броя |
| 5.  | Топлофикация; Енергоснабдяване   | 37 броя |
| 6.  | Транспорт и безопасност на движението  | 30 броя |
| 7.  | Административно-техническо обслужване  | 29 броя |
| 8.  | Образование  | 27 броя |
| 9.  | Телекомуникации; мобилни оператори   | 19 броя |
| 10. | Обществен ред и сигурност  | 18 броя |
| 11. | Сметоизвозване и чистота на улиците  | 14 броя |
| 12. | Здравеопазване   | 14 броя |
| 13. | Екологични проблеми  | 13 броя |
| 14. | ВиК  | 12 броя |
| 15. | Достъп до информация   | 12 броя |
| 16. | Регистрация на търговски обекти; търговска дейност   | 6 броя  |

Най-голям брой сигнали постъпват по три направления, а именно: трудово-правни проблеми, лични, в т.ч. прояви на некомпетентност, недоброръководност, мударост и незачитане достоинството, правата и свободите на гражданите; на второ място са проблемите от социалната сфера и на трето място проблеми, свързани с незаконното строителство и етажната собственост. Съвсем близо до тях като количество са приключените сигнали, поради липса на правомощия, т.е. които се отнасят до личния живот на гражданите, домашно насилие, междусъседски отношения, търсене на работа и при съдебни процедури, включително и съдебно изгълнение. Твърде голям процент от тях са сигналите, свързани с прилагането на Закона за управление на етажната собственост (ЗУФС), правомощия, за които имат органите на управление на етажната собственост – общото събрание, управителният съвет, домоуправителят и контролният съвет.



**Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2012 г. и отчетния период от 2011 г.**



Съпоставимостта между отчетния период за 2012 г. с отчетния период за 2011 г. показва **тенденция към увеличаване** на сигналите от направленията, както следва: социална политика; обществен ред и сигурност; сметоизвозване и чистота на улиците; достъп до информация и пр. и **тенденция към намаляване** на сигналите от направленията: устройство на територията, строителство, етажна собственост; образование; топлофикация, енергоснабдяване; мобилни оператори; други (трудо-правни, лични, проява на некомпетентност, недобросъвестност, незачитане правата и свободите на гражданите и пр.); приключени случаи, поради липса на правомощия и пр.

## РЕЗЮМЕ

През 2012 година в институцията Обществен посредник са регистрирани общо 529 жалби и сигнали, подадени в приемната, по телефона, при лична среща или по интернет, а в някои случаи Общественият посредник се е самосезирал. В сравнение с последните три години се наблюдава спад в количеството на жалбите с около 1/6, при положение, че през 2011 г. са били 655, а през 2010 г. – 625.

Най-голям брой сигнали постъпват по три направления, а именно: трудово-правни проблеми, лични, в т.ч. прояви на некомпетентност, недоброръководност, мударост и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите; на второ място са проблемите от социалната сфера и на трето място проблеми, свързани с незаконното строителство и етажната собственост.

В сравнение с 2011 г. почти наполовина са намалели сигналите в областта на трудово-правните взаимоотношения и от личен характер, а устройство на територията, незаконното строителство и етажната собственост от 78 на 68 броя. За сметка на това сигналите и жалбите от социалната сфера са се увеличили от 57 на 74 броя.

Съвсем близко до тях като количествен показател са приключените сигнали поради липса на правомощия, т.е. които се отнасят до личния живот на гражданите, домашно насилие, междусъседски отношения, търсене на работа и при съдебни процедури, включително и съдебно изпълнение, които също са намалели – от 89 за 2011 г. на 72 броя за 2012 г. Твърде голям процент от тях са сигналите, свързани с прилагането на ЗУЕС, правомощия за които имат органите на управление на етажната собственост – общото събрание, управителният съвет, домоуправителят и контролният съвет.

Най-малобройни са сигналите, свързани с ВиК, достъп до информация и търговската дейност. Подобна е ситуацията през 2011 г., като към изброените направления спада и чистотата на улиците.

Не е сигурно обаче доколко тези статистически данни позволяват да се правят обективни изводи за подобряване на административното

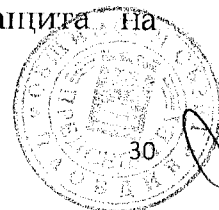


обслужване, тъй като подобен род фактология е твърде относителна, макар че би била недвусмислен белег за по-добро демократично управление. Индикацията за оптималност може да се дефинира, ако тенденцията се запази.

Същото се отнася и за броя на реално решените проблеми в полза на гражданите. Формално погледнато те са повече от половината (без тези, по които Общественият посредник няма правомощия). Но подобен критерий не би могъл да е обективен, тъй като има много сигнали, по които е правено обследване, други са се оказали неправомерни или нереални като искания от страна на гражданите, а при трети сме предизвикали проверки, които са показали, че няма нарушения, което от своя страна също удовлетворява жалбоподателите. Не са малко случаите, в които гражданите идват при Обществения посредник за консултация, да се посъветват как да постъпят в конкретна житейска ситуация или просто да излеят болката си, знаейки, че ще бъдат изслушани с внимание.

Освен анализът на конкретни случаи и препоръките по отделните направления в отчета са включени и предложения, отправени към Общинския съвет, общинската и районните администрации и към фирмите, предоставящи обществени услуги. Те се отнасят до изготвянето и приемането на наредби, за които е възникнала нужда, актуализиране на общински програми и набелязване на мерки за решаване на даден проблем, за отдаването на общински жилища под наем и от фонд „резервен“, за насърчаването на младите учители, за облекчаване на транспортния трафик в града, изисквания за съдържанието на административните актове, популяризиране на необходимите действия, произтичащи от влезлите в сила промени от 01.01.2013 г. в Закона за управление на отпадъците и др.

В отделен раздел на отчета са описани инициативите на Обществения посредник през годината, предприети за решаването на конкретни проблеми, поставени от гражданите, а също и за проведените работни срещи с по-дългосрочен план за работа с институциите, с които Общественият посредник контактува в изпълнение на своите задължения за отстояване правата на гражданите и защита на обществения интерес.



В края на отчета са приложени статистически данни и кратки коментари за разпределението на сигналите на гражданите по направления, количествена рекапитулация за годината и графична съпоставимост на жалбите и сигналите за отчетния период и предходната година.

Така обобщена и подкрепена с обстоен анализ, изводи и препоръки, дейността на Обществения посредник през 2012 година показва наличието на застъпническа стратегия в действията за защита правата и интересите на гражданите, изпълнявана в добър синхрон, с необходимата за институцията последователност и отговорност.

