

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОТЧЕТ

ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ
ПРЕЗ 2011 ГОДИНА

ИЗГОТВЕН НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 26 И ЧЛ. 28 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.)



СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД	3
АНАЛИЗИ	4
ПРЕДЛОЖЕНИЯ	11
ИНИЦИАТИВИ	12
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	17
ПРИЛОЖЕНИЯ	18
Приложение 1а	19
Приложение 1б	20
Приложение 1в	21
Приложение 2	22
Приложение 3	23
Приложение 4	24
Приложение 5	25
Приложение 6	28
Приложение 7	30
Приложение 8	32

УВОД

Докладът за 2012 г. няма само отчетен характер: той дава платформа на местната власт, подреждайки от една страна проблеми и тенденции, изискващи нормативни и управленчески решения и формулира препоръки в рамките на статута и пълномощията си, разчитайки на нормативна еволюция, хармонизирана със спецификата на града ни – от друга.

Отправна точка за оценките и препоръките на Обществения посредник са както жалбите и сигналите на гражданите, така и чувствителността и капацитета на институцията да анализира обществената среда от гледище на правата и свободите на гражданите.

Конструкцията на отчета е съставена от анализи, статистическа и графична информация (*Приложение 1а и Приложение 1б*) и съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2011 г. и отчетния период от 2010 г. (*Приложение 1в*).

Работейки при спазване на собствена годишна план-програма институцията формира специфичен стил за приключване на преписките със стремеж към удовлетворителен за жалбоподателите резултат. В него се откроява проверка по достоверността на всяка фактология; диалог или насочване към компетентна институция, провеждане на телефонни разговори със съответни длъжностни лица и пр.; не е отказана помощ, съдействие или съвет на нито един гражданин, макар че немало от поставените проблеми са извън компетенциите на Обществения посредник (а за немало случаи се използват неформални контакти и познанства).

Съпоставимостта на алгоритъма на работа на Обществения посредник с европейските тенденции формира видна в пловдивското общество „принадена стойност“, включваща балансираност на оценки на факти и обстоятелства, безпристрастност, изразена в липса на предубеждения, съпричастност и експертност в подхода.

АНАЛИЗИ

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

В голяма група сигнали се описват спорове между съсобственици на сгради в режим на етажна собственост по отношение на преустройства, засягащи общи части на сградата; преустройства на сервизни помещения, външни тераси и пр., вследствие на които гражданите недоволстват от появили се течове, неприятни миризми и пр.

В друга група сигнали в това направление се оформят оплаквания от течове, вследствие монтирани на покрива на сградите слънчеви колектори и антени на мобилните оператори.

Отправили сме препоръка към районните кметства за стремеж към подобряване на комуникацията с домоуправителите за разясняване на приложимостта на Закона за управление на етажната собственост.

В немалка група сигнали съгражданите ни поставят въпроса за проявена мудност при изпълнението на влезли в сила заповеди за събаряния, потвърдени в т.ч. със съдебни решения за премахването на незаконно построени сгради. Към тази група сигнали се причисляват и оплакванията за мудност от страна на администрацията в районните кметства при решаване на технически въпроси, в т.ч. по сигнали от граждани за незаконно строителство.

В немалко сигнали се сигнализира за унищожаване на тревни площи при изграждане на нови паркоместа, което изисква необходимостта от изработване на дългосрочна стратегия за опазване на зелените площи.

2. Социална политика

Не е оптимизиран в достатъчна степен в това направление алгоритъмът за личен асистент; изнесените приемни и проведените срещи-разговори както с персонала, така и с домуващите във всички старчески домове, Домът за хора с увреждания и др. през отчетния период допринесоха за изясняване на невинаги аргументираните поводи за оплаквания.

В тази посока добре би било да се разшири палитрата на партниране с неправителствени организации с оглед рационализиране приложимостта на общинската стратегия за развитие на социалните услуги.

Добре би било при настаняване на инвалиди в общински жилища да се продължи съобразяването за ниска етажност и за близост до автобусна спирка.

Независимо от житейската и социална специфика на т.нар. „бездомници“ Пловдив има нужда от създаване на Кризисен център за временно настаняване на бездомници.

3. Здравеопазване

В това направление в голяма степен след обобщаване на сигналите може да се счита, че не само икономическата криза и не само здравната реформа като цяло са поводи за недоволства, а до голяма степен хуманното отношение от страна на персонала в редица здравни звена. Все още няма и действащ механизъм за защита на правата на пациентите.

За немалко аптеки съгражданите ни посочват липса на рампи за инвалиди.

В част от сигналите се посочва необходимост от специфична грижа, насочена към стоматологичното лечение на деца, страдащи от аутизъм.

За част от сигналите е наложително бързо реагиране от наша страна (както и оказване на човешка съпричастност), касаещо недоставени на време животоспасяващи лекарства на раковоболни хора.

В това направление се откроява и непрепоръчителното, а задължително вменяване на пазарно-ориентирани критерии към мениджмънта на управленците в болничните звена, с оглед позиционирането на всяко болнично звено в реална пазарна среда.

4. Образование

Препоръката за централизирано класиране на децата в детските градини чрез съответен програмен продукт, очертана през първото и второто шестмесечие, е валидна и за отчета като цяло, с оглед избягване на субективния подход.

В група сигнали основателно се аргументира потребността от обезпечаване на профилактика от педиатри и стоматолози в училищата.

Проблематиката „делегирани бюджети“, поставяна от учители и родители, касае в голяма степен отделянето на финансови средства и обезпечаването с приоритет на мултимедийно преподаване на уроци

още от начален курс, в който децата проявяват по-голямо любопитство и любознателност.

В друга група сигнали се дефинира критичност към инструментариума, прилаган в боравенето с Кодекса на труда по отношение на обективността в изискванията за назначаването на учители на различни нива, както и за необективни критерии, измерващи резултатността от работата им.

В това направление са провеждани разговори и са отправяни конкретни препоръки.

Все още не е постигната в достатъчна степен равнопоставеност и съпоставимост (например в подхода към начисляване на данък смет) между общинските и държавните учебни заведения.

5. Транспорт и безопасност на движението

В това направление постъпилите сигнали касаят преди всичко неправилно паркирали автомобили, затрудняващи движението на гражданите, както и движението на автомобили през затворени за движение улици.

Положителна стъпка в това направление (посочена в анализа за второто шестмесечие) е алгоритъмът за свободните от движение зони, както и отнемането на произволни пропуски за паркиране.

В друга група сигнали се оформя тенденция за неправилно, според съгражданите ни, репатриране на автомобили (особено за живеещите около Турското консулство).

В немалко сигнали инвалиди изразяват недоволство от своеволно паркиране на граждани в определените за инвалиди паркоместа; добре би било да се популяризира процедурата по глобяване на граждани, паркирали на места, определени за инвалиди.

6. Екологични проблеми

Проблематиката в това направление касае предимно образуването на нерегламентирани сметища от битови и строителни отпадъци в различни места по квартали, както и събиране на боклуци в жилищни дворове и сутеренните етажи на жилища, предизвикващи непоносима миризма, а на второ място – запрашеността на въздуха, която би могла да се избегне (според съгражданите ни) със създаването на „зелени пояси“.

Отправена е препоръка от наша страна към районните кметства и към Пловдивския общински инспекторат за по-голяма динамичност и ползване на инструментариума за санкциониране.

Наложително е както актуализиране, така и еднозначност на изискванията за глоби в общинската наредба, касаеща отглеждането на домашни любимци с оглед избягване на неудобствата, причинявани на съседи, етажни съсобственици и пр.

7. Обществен ред и сигурност

Продължават оплакванията на граждани от шума, „произвеждан“ от климатиците и аспирационните уредби на магазини, офиси, ресторанти и жилища на съседи, както и от шума на нощните заведения след 22 часа.

Недостатъчна, според наши съграждани, е охраната около училищата и детските градини; сигнализира се и за недостатъчно полицейско присъствие на възлови кръстовища в Пловдив в пикови часове.

В това направление можем да считаме, че е недостатъчна във времеви параметри ролята на Регионалната здравна инспекция (РЗИ), в т.ч. оторизираната да измерва шум лаборатория. В бъдеще време удачно би било създаване и обсъждане на дългосрочна концепция по този казус.

8. Топлофикация; Енергоснабдяване

Характерният за първото полугодие на годината брой сигнали потвърди тенденция през второто полугодие на величината „активен сезон“, т.е. зачестяват оплакванията след месец ноември.

Разнообразието в тези сигнали оформи необходимостта от по-динамичен диалог от наша страна с Център за връзка с клиенти, особено при прекъсване на електроподаването след обилни дъждове, паднали дървета от съседни дворове и пр., в домовете на инвалиди, самотни майки и т.н.

С конкретна намеса от наша страна и предизвикана съвместна проверка се установяват и технически грешки (като погрешно свързани електромери), вследствие които се отчита консумирана електроенергия от съседни жилища, както и опасни електрически инсталации (без зануляване), водещи също до нереални сметки.

Продължава тенденцията, касаеща изравнителните сметки и доначисляването на суми за т.нар. „сградна инсталация“.



Оказали сме съдействие на граждани, особено на такива с тежки здравословни или финансови проблеми, да постигнат споразумение с ЕВН България и да получат разсрочване на сметките си (съобразно доходите си) за значително по-дълъг период.

9. ВиК

Сигналите на съгражданите ни в това направление касаят преди всичко недоразумения между съгражданите ни и дружество „ВиК“ ЕООД при отчитането на водомерите и допускане на технически грешки, както и за некачествено възстановяване след ремонти от страна на дружество „ВиК“ ЕООД Пловдив на улици, тротоари, паркинги и пр.; през отчетния период се оформи добра диалогичност в това направление между институцията „Обществен посредник“ и ръководството на „ВиК“ ЕООД.

Препоръчително е районните администрации да извършват огледи на всички разкопавания на територията им, в т.ч. от дружество „ВиК“ ЕООД и при констатиране на невъзстановени настилки да правят необходимите предписания, налагане на глоби и пр.

Добра индикация в това направление е адекватното реагиране на дружеството след намесата на Обществения посредник след застъпничество за разсрочено плащане на сметки за изразходвана вода на болни или социално слаби граждани.

10. Мобилни оператори

Почти „константни“ са оплакванията, които се свеждат до едностранно продължаване на срока на договора за ползване на услуги, както и отказът за закриване на домашни телефони, поради неплатени сметки на мобилен телефон; за цените на разговорите; за нерегламентираните sms съобщения, в т.ч. за участия в томболи и пр. (с приемането на промените в Закона за електронните съобщения преминаването от един мобилен оператор към друг е безпроблемно и дава възможност за преустановяване практиката на автоматично и едностранно продължаване на договорите).

За съжаление константно остава все още съществува пренебрежително отношение, особено към по-възрастните хора, изразяващо се в липсата на отговор или закъснение на отговора повече от три месеца.

11. Административно-техническо обслужване

Голяма част от сигналите в това направление се отнасят до пенсионни преписки, исканите в тези случаи документи за пенсиониране и пр.

Друга група сигнали касае издадени актове за извършени нарушения, подлежащи на обжалване, в които не е посочен съответният срок за обжалване.

Нееднократно от страна на институцията „Обществен посредник“ е давана препоръка към съответни административни служби за изписване на текстовете, касаещи членове и алинеи от даден закон или наредба, тъй като не всички граждани ги притежават на хартиен, електронен или друг носител; добре би било също ако отправен към съответна администрация сигнал е неоснователен или извън правомощията ѝ – да бъде изготвен писмен отговор в регламентирания срок.

В полза на съгражданите ни също би била по-добрата информираност и вежливост от страна на служителите в т.нар. „пропуск“ в съответни административни сгради.

12. Регистрация на търговски обекти

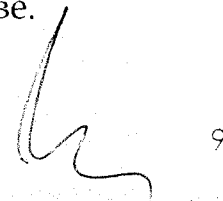
След като през първото полугодие имаше редица запитвания и оплаквания по повод Решение № 393, взето с Протокол № 28/14.10.2010 г. на Общински съвет – Пловдив за изменение на Наредбата за началния размер на наемните цени на имоти – общинска собственост, то през второто полугодие тези изменения не предизвикваха поредни отрицателни емоции.

Продължават оплаквания на наши съграждани, обаче, срещу рекламни пана с нежелателен естетичен и порнографски ефект.

На постъпили запитвания за поставяне на кафе-автомати и автомати за играчки сме реализирали необходимото упътване за спазване на съответен регламент.

13. Сметоизвозване и чистота на улиците

Анализът и последващите изводи и препоръки през двете полугодия са отправени в съответните ресори, но за глобално решаване на проблематиката, касаеща разделното сметосъбиране е препоръчително изготвяне на дългосрочна концепция, съобразена както с възможностите на ОП „Чистота“, така и с опита от други европейски градове.



14. Предоставяне на невярна или недостъпна информация

В сравнение с миналогодишния отчет сигналите са малобройни, поради което може да се счита, че в по-голяма степен гражданите получават информираност по интересуващата ги проблематика.

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

В това направление продължава тенденцията за некоректност, проявявана от работодатели, както и наемане на непълнолетни без съответно разрешение за условията и продължителността на трудова заетост.

В немалка група сигнали се откроява некоректен модел на обезщетения за фалирала фирми и фирми в ликвидация, които подлежат на проверки за периода, на които обезщетенията на работници и служители се спират.

По тази проблематика сме реализирали и срещи, разчитайки на влияние на чувството за „всепозволеност“ и високомерно пренебрежение към житейската съдба на отделния човек.

Продължава тенденцията за дискриминиране при наемане на работа на хора по пол, възраст и етност.

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

В това направление Общественият посредник е повече „довереник“, отколкото „застъпник“, проявяващ повече съчувствие и състрадателност, отколкото справедливост и защита на човешките права.

Разнообразието се състои в частно-правни спорове, домашно насилие, вътрешносемейни взаимоотношения, взаимоотношения със съседни, недоволства от случили се житейски абсурди и пр., тъй като за някои специфични социални слоеве Общественият посредник е „алфа и омега“.

При недопустими за разглеждане жалби и сигнали на гражданите се разясняват възможните действия или се насочват към съответни институции и организации.

Приемната на Обществения посредник на територията на Община Пловдив е посещавана и от граждани и от други общини (Родопи, Куклен, Марица, Асеновград, Карлово, Калофер, Калояново и пр.), което за пореден път показва реална необходимост от институцията „Обществен посредник“ в съответните общини.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

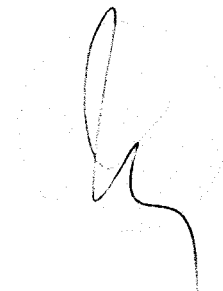
КЪМ

I. Общинска и районни администрации

1. Ускоряване на процеса по създаване на „електронна община“, с оглед обезпечаване на пълна прозрачност (в т.ч. обществени поръчки, търгове и пр.)
2. Ревизиране наличието на табели с имената на улиците и по преценка - дублиране с табели на латиница.
3. Прецизиране разположението на съдовете за смет и поставянето им по възможност в т.нар. „джобове“.
4. Популяризиране на Сахат-тепе като „зона за отдих“ на пловдивчани и гости, както и включването му в еко-проекти.

II. Общински съвет

1. Актуализиране на действащите наредби, приети от Общински съвет чрез премахване на несъвместими с политиката на Община Пловдив текстове (за общинската собственост, рекламните пана, шумът от климатици, гробищните паркове и пр.).



ИНИЦИАТИВИ НА ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК

I. Участия на Обществения посредник в мероприятия на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България (НСМОПРБ)

1. Работна среща на членове на НСМОПРБ и Обществения посредник на Община Пловдив (в качеството на председател на Контролния съвет на НСМОПРБ), касаеща приемане и обсъждане на Финансовия отчет за 2010 г.

05.01.2011 г., гр. Пловдив



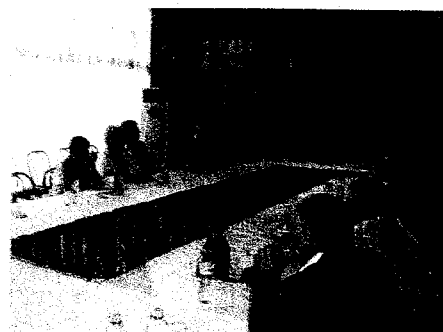
2. Четвърто общо събрание на НСМОПРБ за приемане на финансовия отчет на Сдружението, доклада на Контролния съвет и доклада на Мандатната комисия.

10.02. - 11.02.2011 г., гр. Казанлък



3. Работна среща по покана на Националния омбудсман г-н Константин Пенчев с действащите местни обществени посредници в Република България за изготвяне на стратегия за застъпничество в полза на гражданското общество.

14.06.2011 г., гр. Нова Загора



4. Съвместно заседание на Управителния съвет и членовете на НСМОПРБ във връзка с изготвяне на тематичен план за взаимодействие между местните обществени посредници, Националния омбудсман и Националното сдружение на общините.

05.10.2011 г., гр. София



5. Среца на Обществения посредник с Националния омбудсман в приемната на г-н Константин Пенчев във връзка с предстоящото му посещение в гр. Пловдив и провеждане на „изнесена“ приемна.

24.11.2011 г., гр. София



6. Работна среща-дискусия на членовете на НСМОПРБ на тема „Приоритетни задачи на Сдружението през 2012 г.“ и обсъждане на препоръки на Европейския съвет на регионалните омбудсмани.

30.11. – 01.12.2011 г., с. Соколица, общ. Карлово



II. Участия на Обществения посредник в медиите



1. Интервюта на Обществения посредник, дадени за вестник „Новият глас“.

30.05. – 31.05.2011 г.

2. Интервю на Обществения посредник, дадено по телефон за радио „Фокус“ на тема „Качеството на учебния процес и квалификацията на учителите“.

25.05.2011 г.

3. Пряко предаване на Дарик радио в нова рубрика „Предай нататък“ на тема „Монополните услуги на ЕВН и ВиК“.

30.09.2011 г.

4. Телевизионно предаване „TV омбудсман“ на ПОТВ „Тракия“ на тема „Обзор на сигналите, подадени в приемната на Обществения посредник за първото шестмесечие на 2011 г.“.

20.07.2011 г.

5. Интервю на Обществения посредник за Дарик радио по повод 14-ия рожден ден на Българското национално Дарик радио.

16.09.2011 г.

6. Жури във финалния кръг на конкурса „Филибелия на годината – 2011 г.“ по ПОТВ „Тракия“.

29.12.2011 г.

7. Коментарно предаване на БНТ – регион Пловдив на тема „Обзор на сигналите, подадени в приемната на Обществения посредник за второто шестмесечие на 2011 г.“

07.01.2012 г.



III. Други участия на Обществения посредник

1. Публична дискусия (обществено обсъждане) за „съдбата“ на кино „Космос“.

15.02.2011 г.

2. Инициране на работна среща в приемната на Обществения посредник (с Николай Ненков – Директор на Дирекция „Местни данъци и такса битови отпадъци и ревизионен контрол“, Мариана Гешева – главен счетоводител на Община Пловдив, Николай Аджеларов от Дирекция „Общинска собственост“ и Петя Гогова - зам. кмет „Образование“) по повод депозирани сигнали от директори на пловдивски общински училища, касаещи оплакване срещу големи финансови задължения за плащане на „данък сгради“ и такса „битови отпадъци“ с препоръка да се провери достоверността на

съществуващи актове на публична общинска собственост, в т.ч. замерване на място от специалисти на служба „Общинска собственост“, оказване на методическа помощ за попълване на данъчните декларации с оглед актуализиране на балансовата стойност на недвижимите имуществва, както и изготвяне на становище за вземане на оптимално решение, съобразено с „духа“ на закона.

21.02.2011 г.

3. Изказване на научно-практическа конференция в ПУ „Паисий Хилендарски“, посветена на спасяването на българските евреи от геноцид под наслов „Гласовете ни днес: отзвук от миналото – призив към бъдещето, 68 години от спасението на българските евреи“.

09.03.2011 г.

4. Изготвяне на становище, депозирано в Общинския съвет за необходимостта от преименуване Синдикалния дом „Стефан Кираджиев“ в Градски дом на културата „Борис Христов“ (световноизвестен оперен певец и пловдивчанин).

19.04.2011 г.

5. Среци-разговори с училищните ръководства и настоятелства във връзка с необходимостта от отделяне на внимание за часове по гражданско възпитание, от внедряване на компютъризация и електронни уроци (особено в начален курс), както и за делегираните бюджети.



м. май 2011 г.

6. Член на жури в „Урок по родолюбие“ с отбори първокласници от пловдивски училища (съвместно с Ректора на ПУ „Паисий Хилендарски“ – проф. д-р Запрян Козлуджов, Пловдивския митрополит Николай, Директора на Кукления театър – г-н Виктор Бойчев и Кмета на Община Пловдив).

24.05.2011 г.

7. Обсъждане на стратегия за развитие на социалните услуги в Община Пловдив за периода 2011 г. – 2015 г.

31.05.2011 г.

8. Инициране на среща-разговор по основни проблеми в работата на Комплекс за социални услуги „Св. Георги,“ и Дом за възрастни хора с



[Handwritten signature]

физически увреждания „Хаджи Гьока Павлов“ – Пловдив.

02.06.2011 г.

9. „Изнесени приемни“ за III-то тримесечие на 2011 г. по график.
(Приложение 2)

м. септември 2011 г.

10. Пресконференция, организирана от Фондация „Добротворие“ в заседателна зала на Община Пловдив (и връчване на статуетка Джон Атанасов за „Следовник на будителите и просветителите“ на Ю. Юрдекова).

01.11.2011 г.

11. Изготвяне на листовки в помощ на гражданите за:

- „Разчитане“ на сметките за консумирана електрическа енергия.
(Приложение 3);
- Как да се пазят лични документи и данни (Приложение 4);
- Какво по-важно трябва да се знае от формулировките в Закона за управление на етажната собственост (Приложение 5);
- Акценти от Закона за защита от дискриминация (Приложение 6);
- Акценти от Закона за достъп до обществена информация (Приложение 7).

04.11.2011 г.

12. Пресконференция, организирана от Сдружение „Асоциация Изида“ в „Дом на техниката“ във връзка с приключване на проект „Грижа в семейна среда – социален асистент, домашен помощник“.

25.11.2011 г.

13. Празненство на Музикален център „Борис Христов“ в гр. София (по повод дарение на скулпторна пластика на Цвятко Сиромашки) и концерт на майсторски класове за млади изпълнители).

11.12.2011 г.

14. Съвместни мероприятия по календарния план на БЧК.

м. декември 2011 г.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Форматът на доклада за 2011 година отразява двупосочен стремеж за възможно най-ефективно използване на правомощията на Обществения посредник и същевременно обезпечаване на достъпна и прозрачна информираност.

Идентичността на институцията способства за популярността ѝ като достъпна, справедлива и ориентирана към гражданите институция, подпомагаща пловдивчани в упражняване на правата им, съгласно българското и европейското законодателства – институция, която се посреща с интерес и надежда в града ни.

Одобрението на пловдивчани, (отразено в немалко благодарствени писма – Приложение 8), насърчава Обществения посредник и екипа му в оптимално и креативно продължаване на усилия и действия за открита и недвусмислена помощ; с усърдна ангажираност към правата им.

Въздействието на Обществения посредник не произтича толкова от „буквата“ на законовите му правомощия, колкото от силата на съпричастността към проблемите на хората, морално влияние и авторитет.

ЮЛИЯ ЮРДЕКОВА

*Обществен посредник на
Община Пловдив*



ПРИЛОЖЕНИЯ

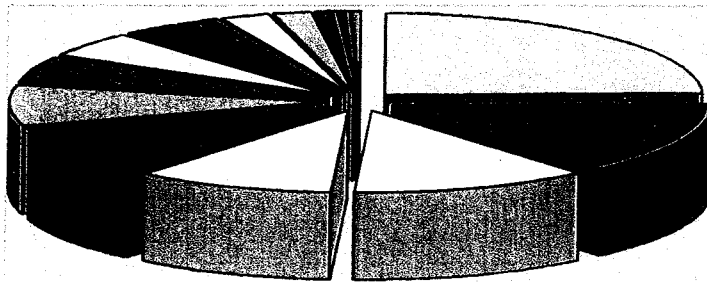


Разпределение на сигналите на гражданите по направления, както следва:

№	Направление	Входирани				Устни запитвания и консултации	Всичко →	
		Писмени		Устни				
		изложени собственооръчно		отразени в протокол				
		Приклю- чени към 31.12.2011 г.	Неприк- лючени към 31.12.2011 г.	Приклю- чени към 31.12.2011 г.	Неприк- лючени към 31.12.2011 г.			
1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	12	6	29	4	27	78	
2.	Социална политика	15	3	19	2	18	57	
3.	Здравеопазване	0	0	9	0	8	17	
4.	Образование	4	2	20	0	25	51	
5.	Транспорт и безопасност на движението	8	4	7	0	8	27	
6.	Екологични проблеми	2	1	3	0	8	14	
7.	Обществен ред и сигурност	1	2	4	0	6	13	
8.	Топлофикация; Енергоснабдяване	10	3	22	1	28	64	
9.	ВиК	5	0	2	0	8	15	
10.	Телекомуникации; Мобилни оператори	6	4	12	0	9	31	
11.	Административно-техническо обслужване	8	0	15	0	9	32	
12.	Регистрация на търговски обекти	1	0	1	0	2	4	
13.	Сметоизвозване и чистота на улиците	0	1	1	0	5	7	
14.	Достъп до информация	0	0	2	0	1	3	
15.	Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	15	9	90	2	37	153	
16.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	16	0	65	0	8	89	
Всичко: ↓		103	35	301	9	207	655	
Общо:							655	

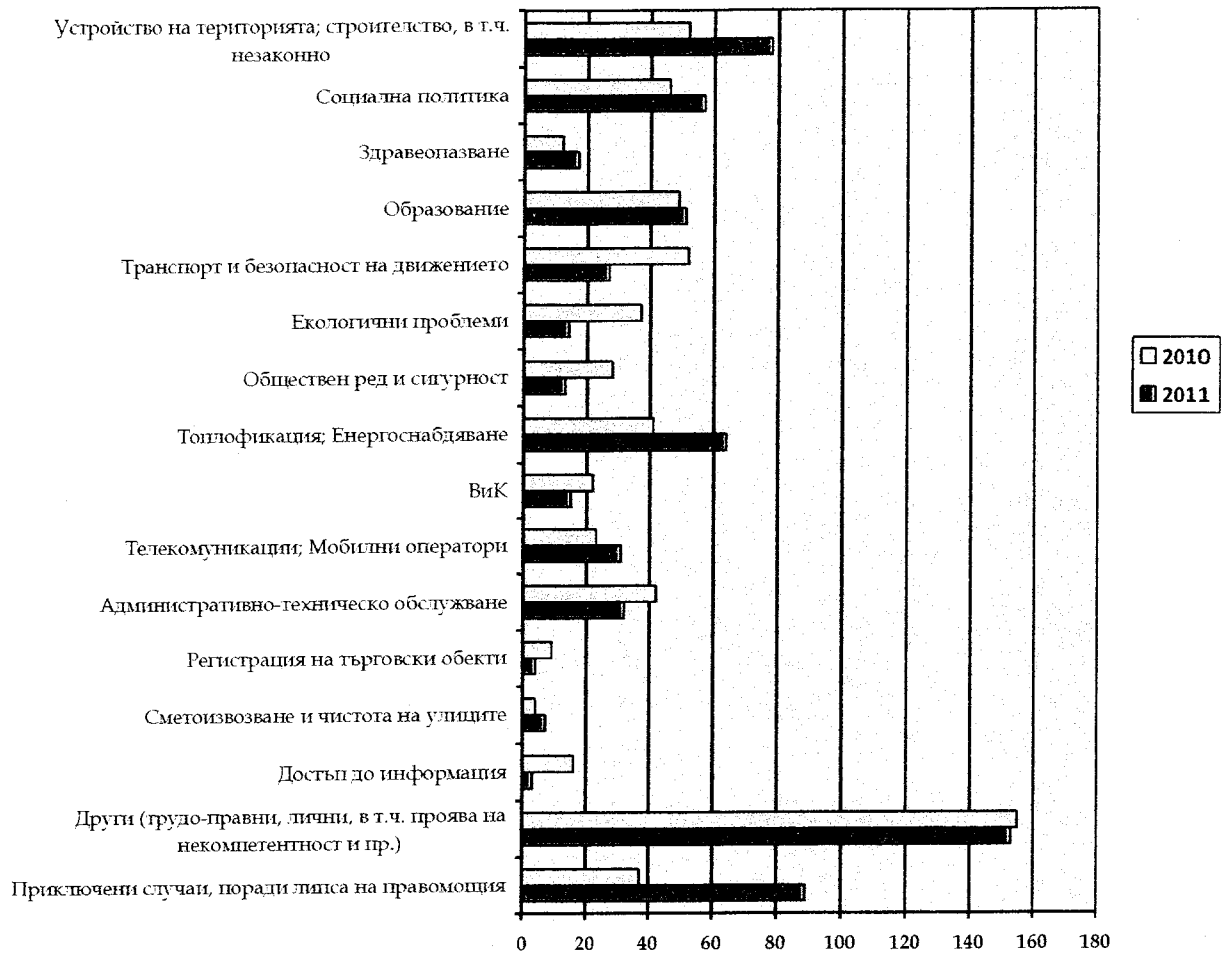
Рекапитулация - количествена

1.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	153 броя
2.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	89 броя
3.	Устройство на територията, незаконно строителство	78 броя
4.	Топлофикация; Енергоснабдяване	64 броя
5.	Социална политика	57 броя
6.	Образование	51 броя
7.	Административно-техническо обслужване	32 броя
8.	Телекомуникации; мобилни оператори	31 броя
9.	Транспорт и безопасност на движението	27 броя
10.	Здравеопазване	17 броя
11.	ВиК	15 броя
12.	Екологични проблеми	14 броя
13.	Обществен ред и сигурност	13 броя
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	7 броя
15.	Регистрация на търговски обекти	4 броя
16.	Предоставяне на невярна или недостъпна информация	3 броя



- Други (трудова-правни, лични и пр.)
- Приключени случаи, поради липса на правомощия
- Устройство на територията; незаконно строителство
- Топлофикация; Енергоснабдяване
- Социална политика
- Образование
- Административно-техническо обслужване
- Телекомуникации; мобилни оператори
- Здравеопазване
- ВиК
- Екологични проблеми
- Обществен ред и сигурност
- Сметоизвозване и чистота на улиците
- Регистрация на търговски обекти
- Достъп до информация

Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2011 г. и отчетния период от 2010 г.



Съпоставимостта между отчетния период за 2011 г. с отчетния период за 2010 г. показва **тенденция към увеличаване** на сигналите от направленията, както следва: устройство на територията, строителство, в т.ч. незаконно; социална политика; здравеопазване; образование; топлофикация, енергоснабдяване; мобилни оператори и пр. и **тенденция към намаляване** на сигналите от направленията: транспорт и безопасност на движението; екологични проблеми; обществен ред и сигурност и пр.

График за "изнесени" приемни
/III-то тримесечие на 2011 г./

Район „Южен“	-	13.09.2011 г.	-	от 9 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ часа
Район „Северен“	-	16.09.2011 г.	-	от 13 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ часа
Район „Централен“	-	19.09.2011 г.	-	от 9 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ часа
Район „Тракия“	-	20.09.2011 г.	-	от 9 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ часа
Район „Западен“	-	26.09.2011 г.	-	от 9 ⁰⁰ до 13 ⁰⁰ часа
Район „Източен“	-	29.09.2011 г.	-	от 13 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰ часа

УКАЗАНИЕ

ЗА „РАЗЧИТАНЕ“ НА СМЕТКИТЕ ЗА КОНСУМИРАНА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ

За разлика от сметките за топлинна енергия сметките за електрическа енергия зависят изцяло от Вашата собствена консумация.

Електромерите за бита отчитат:

- нощна тарифа
- дневна тарифа.

Всичко това е описано в сметката за ток в **ГРАФАТА „СНАБДЯВАНЕ“**.

Сборът от двете суми всъщност е чистата цена на електроенергията, която Държавната комисия за енергийно и водно регулиране определя веднъж годишно, в края на юни, и влиза в сила от юли. До следващия юли тече т.нар. регулаторен период, през който цената на тока не се променя.

Върху чистата цена се плащат добавки за:

- достъп до разпределителната мрежа;
- самият пренос на ток.

Всяка от двете добавки е разделена на две части:

- за ниско напрежение;
- за високо напрежение.

Въпреки, че са присъединени към мрежата ниско напрежение, битовите потребители трябва да платят и за пътя на тока, докато стигне до тях.

Начисляват се и добавки, които са в **ОТДЕЛНИ ГРАФИ** за:

- зелен ток - от възобновяемите енергийни източници
- кафяв ток - токът от комбинирано производство, получен като излишък при производството на топлинна енергия.

УКАЗАНИЕ

КАК ДА СЕ ПАЗЯТ ЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ И ДАННИ

- Не оставяйте документ за самоличност като залог за каквото и да било.
- Ако Ви сканират Ви документ: питайте какво правят със снимката.
- Ако в банка Ви копират лична карта, нотариален акт и пр.: внимавайте, да е само веднъж.
- Бъдете „нащрек“ при мобилните оператори.
- Пазете нотариалния си акт от монополистите.
- Децата да не публикуват в глобалната мрежа: имена, адрес, телефони, снимки; да не включват уеб камера без разрешение и да използват по-дълги, по-сложни и често променящи се пароли.

КАКВО ПО-ВАЖНО ТРЯБВА ДА СЕ ЗНАЕ ОТ ФОРМУЛИРОВКИТЕ В ЗАКОНА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЕТАЖНАТА СОБСТВЕНОСТ

Управлението на сгради в режим на етажна собственост обхваща реда и контрола върху ползването и поддържането на общите части и спазването на вътрешния ред в сградата, както и обществените отношения между собствениците, ползвателите и обитателите на такива сгради; когато сградата е с повече от един вход, управлението може да се осъществява във всеки вход.

1. Законът предвижда две форми на управление -

ОБЩО СЪБРАНИЕ

и/или

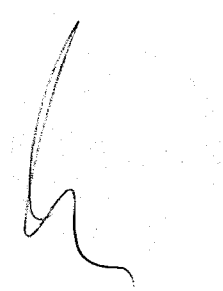
СДРУЖЕНИЕ НА СОБСТВЕНИЦИТЕ.

2. **Органи на управление** са общото събрание и управителния съвет /управителя/, а **правомощията** на общото събрание са подробно изброени в чл. 11, а тези на управителния съвет /управителя/ - в чл. 23 от закона.
3. **Свикването на общото събрание** се осъществява най-малко веднъж годишно от управителя /управителния съвет/, контролния съвет /контрольора/ или по писмено искане на собственици, които имат най-малко 20 на сто идеални части от общите части на сградата.
- 3.1. **Когато в етажната собственост не е провеждано общо събрание** повече от една година, свикването на такова събрание може да стане от всеки собственик или ползвател, както и в неотложни случаи.
- 3.2. **Общото събрание взема решения за:**
- Определяне на формата за управление - чл. 9 от закона.
 - Приемане на Правилник за вътрешния ред, съгласно утвърден образец /чл. 11 от закона/.

- Създаване, съхраняване и водене на книга на собствениците по утвърден образец – чл. 7 от закона. В книгата се вписват и лицата, които пребивават в обекта повече от 30 дни. В отделно поле всеки собственик или обитател вписва притежаваните или взети за отглеждане животни, а за кучета – и номера на ветеринарно – медицинския паспорт.
4. **Съществен момент е подаване на заявление за вписване в публичния регистър за сдруженията (когато такава има създадено).** Управителите подават в едномесечен срок от избирането им **уведомление**, като посочват и телефон за връзка.
- 4.1. В случай, че това задължение не бъде изпълнено, законът предвижда глоба от 100 до 500 лева или от 50 до 400 лева във втория случай.
5. **Важно е да се знае, че:**
- **Ремонт, обновяване, реконструкция и преустройство** на общите части се извършва само по решение на общото събрание на собствениците или на сдружението.
 - **При ремонт на общите части** с предимство се извършват дейности от строително-технически характер за привеждане на сградата в съответствие с мерките и указанията в техническия ѝ паспорт.
 - **Разходите** се разпределят между собствениците на самостоятелни обекти, съразмерно с притежаваните от тях идеални части от общите части на сградата.
 - **Разходите за управление и поддържане на общите части на сградата** се разпределят **поравно** според броя на собствениците, обитателите и ползвателите.
 - **Деца до 6 годишна възраст** и собствениците, ползвателите и обитателите, които пребивават в етажната собственост не повече от 30 дни в една календарна година и са заявили това обстоятелство писмено, не заплащат тези разходи.
 - **Общото събрание може да реши, че собственик, ползвател или обитател, който отсъства** повече от 30 дни в една календарна

година да заплаща за времето на отсъствие 50 на сто от консумативните разходи.

- Онези собственици, които упражняват професия или извършват дейност, при която достъпът на външни лица е по-голям от обичайния, както и собственици и ползватели на магазини, ресторанти, производствени, стопански и др. с нежилищно предназначение, заплащат разходи по текущо поддържане, както и консумативни разходи в петорен размер.
- Собствениците и обитателите, които отглеждат животни, подлежащи на извеждане, заплащат за всяко животно в размер като за един обитател.
- Потребителите на електрическа енергия, топлинна енергия и природен газ в сгради в режим на етажна собственост, учредили юридически лица (*сдружения на собствениците, по реда на закона*), могат да кандидатстват за финансиране на проекти за повишаване на енергийната ефективност.



АКЦЕНТИ

ОТ ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ

1. Защита при упражняване **правото на труд**, например:
 - При обявяване на работно място работодателят няма право да поставя изисквания (*в т.ч. да отказва приемане на работа, поради бременност*).
 - Да пригоди работно място към нуждите на лице с увреждания.
 - Да вземе мерки, ако има оплакване от тормоз от друг работник или служител (*в т.ч. сексуален*).
2. Защита при упражняване **правото на образование и обучение**, например:
 - Ръководителят на обучаващата институция, ако получи оплакване за тормоз на обучаван от страна на педагогически или непедagogически персонал, е длъжен да направи незабавна проверка и да предприеме мерки за прекратяване на тормоза, в т.ч. за налагане на дисциплинарна отговорност.
3. Защита при заплащане на труда, например:
 - Работодателят трябва да осигури равно възнаграждение за еднакъв или равностoен труд.
 - Критериите за оценка на труда при определянето на трудовите възнаграждения трябва да са еднакви за всички работници и служители (*без оглед на признаците за дискриминация, посочени в закона, един, от които е възрастта*).

Висш орган в Република България е КОМИСИЯТА ЗА ЗАЩИТА ОТ
ДИСКРИМИНАЦИЯ:

АДРЕС: 1125 София

бул. „Драган Цанков“ 35

тел.: 02/807 30 30

факс: 02/870 84 48

e-mail: kzd@kzd.bg

РЕГИОНАЛЕН ПРЕДСТАВИТЕЛ НА КОМИСИЯТА В ПЛОВДИВ:

АДРЕС: 4000 Пловдив

жк „Тракия“, бл. 146, вх. Г /партер/

тел.: 032/68 51 00

e-mail: plovdiv.kzd@kzd.bg

АКЦЕНТИ

ОТ ЗАКОНА ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Всеки гражданин на Република България има право на достъп до обществена информация при условията и реда, определени от закона и даваща възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на субектите, независимо от нейния материален носител – хартиен, електронен или друг; **законът не се прилага за достъпа до лични данни.**

1. **Официална** е информацията, която се съдържа в актовете на държавните органи и на органите на местното самоуправление при осъществяване на техните правомощия;
 - 1.1. **Достъпът** до официална информация, която се съдържа в нормативни актове, се осигурява чрез обнародването им. При искане за достъп до официална информация, която е обнародвана, съответният орган е длъжен да посочи изданието, броя и датата, когато е обнародвана /чл. 12 от закона/.
2. **Служебна** е тази информация, която се събира, създава и съхранява във връзка с официалната информация, както и по повод дейността на съответни администрации.
 - 2.1. **Достъпът** до служебна обществена информация е свободен. Той може да бъде ограничен, когато тя е свързана с оперативната подготовка на актовете на органите и няма самостоятелно значение (мнения и препоръки, изготвени от или за органа, становища и консултации) или съдържа мнения и позиции във връзка с настоящи или предстоящи преговори, водени от органа или от негово име, както и сведения, свързани с тях.
3. С цел осигуряване на **прозрачност** в дейността на администрацията и за максимално улесняване на достъпа до обществена информация всеки ръководител на административна

структура в системата на изпълнителната власт периодично публикува актуална информация, съдържаща: описание на неговите правомощия и данни за организацията, функциите и отговорностите на ръководената от него администрация; списък на издадените актове в изпълнение на неговите правомощия; описание на информационните масиви и ресурси, използвани от съответната администрация; наименованието, адреса, телефона и работното време на звеното в съответната администрация, което отговаря за приемането на заявленията за предоставяне на достъп до информация; информацията се публикува на интернет страниците на административните структури в системата на изпълнителната власт /чл. 15 от закона/.

4. Достъпът до обществена информация е **безплатен**. Разходите по **предоставяне** на обществена информация се заплащат по нормативи, определени от министъра на финансите; органите са длъжни да обявяват мястото, където се подават заявленията, възможните форми за предоставяне на достъп до обществена информация, дължимите разходи и начините за заплащането им.
5. Достъпът до обществена информация се предоставя въз основа на писмено заявление или устно запитване.
6. **Отказът** да бъде дадена исканата информация се обосновава писмено от съответния орган и може да бъде **обжалван** по реда на Административно процесуалния кодекс.

Извадка от благодарствени писма на граждани за 2011 г.

г-н. Георгиев
г-н. Георгиев
г-н. Георгиев

БЛАГОДАРНОСТ

г-н. Георгиев
г-н. Георгиев

г-н. Георгиев

Г-н. Георгиев, аз искам да ви благодаря за вашата
бърза реакция и помощ при решаване на проблема
с моя автомобил. Благодаря ви за вашата
доброта и готовност да ми помогнете. Благодаря ви
за вашата професионалност и компетентност. Благодаря ви
за вашата човешка грижа и внимание. Благодаря ви
за вашата честност и прозрачност. Благодаря ви
за вашата отзивчивост и готовност да ми помогнете.
Благодаря ви за вашата професионалност и компетентност.
Благодаря ви за вашата човешка грижа и внимание.
Благодаря ви за вашата честност и прозрачност.
Благодаря ви за вашата отзивчивост и готовност да ми помогнете.

г-н. Георгиев

г-н. Георгиев

Subject Re: Сигнал вх. № СІ-513/03.11.2011 г. до Обществения посредник на Община
Пловдив
Sender Борис Гегов <boris.gegov@plovdiv.bg>
Recipient Юлия Юрдекова <jyurdeva@plovdiv.bg>
Date Today 09:51

Вчера вечерта на 10.11.11. прибирайки се от работа, забелязах, че всичките боклуци са изхвърлени и всичко е почиствено. Благодаря Ви за съдействието.

Subject Re: Сигнал вх. № СІ-513/29.09.2011 г. до Обществения
посредник
Sender Борис Гегов <boris.gegov@plovdiv.bg>
Recipient Юлия Юрдекова <jyurdeva@plovdiv.bg>
Date Sun 21:18

Благодаря Ви от мое име и от името на цялата ни малка кооперацията.
Наистина ни бяхте от полза за втори път тази година след сагата с
уличното осветление през Януари месец :) Започвам да възвръщам вярата
си в институциите.
Поздрави

Subject Re: Сигнал вх. № СІ-520/26.10.2011 г. до Обществения посредник на Община
Пловдив
Sender генка минчева <genka.mincheva@plovdiv.bg>
Recipient Юлия Юрдекова <jyurdeva@plovdiv.bg>
Date Wed 17:46

С ХИЛЯДИ БЛАГОДАРНОСТИ УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ЮРДЕКОВА!!! ЗА
СЪЖАЛЕНИЕ ПЯМАМ ПЪРВАТА БУКВИЧКА НА ВАШИТЕ ИМЕНА!

Непрено казано не очаквах, че ще ми бъде обрънато внимание. БЛАГОДАРЯ!

С ОГРОМНО УВАЖЕНИЕ: Генка Минчева

Subject: Re: Сити на Гв. № С1-504/01.09.2011 г. до Обществения посредник на Община Пловдив
Sender: zlatina[at]anasova.com
Recipient: Ю. д-р Юрдикова, д-р
Date: Thu 22:00

Здравейте, г-жо Юрдикова,
винаги Ви, за да Ви уведомя, че дъщеря ми, Десислава Николчева Славона, е приети в 10-та ясла и вече я посещават. Искам некрено да Ви благодаря, че направихте всичко възможно, за да се случи това. Окуражаващо е когато се вижда, че всъщност в тази държава има правила и закони, които да се спазват, и че гражданите има към кого да се обръщат!

С цялото ми уважение:
Златина Янкова Анасцова

До Обществения Посредник
на Община Пловдив

Благодарствено писмо,
от
Румен Филков Гонев

Уважаем/а Г-н/Г-жа Обществен Посредник,

Благодаря Ви за оказаното съдействие и подкрепата която ми оказате през цялото това време, да отеготвам позициите си за пренастаняване в жилище на по-нисък етаж и по-удобна достъпност до сиртаки и магазини, което е от много важно значение за мен. Думите няма да ми стигнат, но отново Ви казвам едно голямо БЛАГОДАРЯ!!!

Пожелавам Ви крешко здраве, успехи в личен и професионален план и всеки да има нужда от вашата помощ за оказване на съдействие и подкрепа.

Атнэс - 01.10.2011 - 08:35:37

На 18.05. г.г. подадох сигнал до г-жа Юрдикова, за неадекватно и нег-образно съг-законите, поведение на Дирекция местни данъци и такси в Пловдив и лично срещу Директора Ненков

Открешено да си призная, бях смаан от светкавичната проверка и подробният отговор, който получих на 20.05. г.г. след ден и половина!

Искам публично да благодаря на г-жа Юрдикова, да и пожелаая и за в бъдеще така да отстоява интересите на гражданите, разбира се, до толкова до колкото "реалитетите" на съдебна и законодателна система, го позволяват!

Sender Rumqna Kisiova
Recipient ombudsman@plovdiv.bg
Date Mon 22:14

- P5240017.JPG
- IMG_6432_1.JPG

Мила госпожо,
Благодаря, за това което направихте... На това сте способна само Вие, никой друг...
Благодаря и за думите и за стореното от Вас! Вашите думи ми дадоха сили, за да
вдигна глава и да продължа напред! Вие сте човека, който ме научи, че за да успея,
трябва да се боря... Да вдигна глава пред трудностите и да продължа... Благодаря за
всичко което сте направили! Благодаря, че сте до мен! Благодаря, че Ви има!
Целувам Ви и Ви прегръщам силно!

До
Г-жа Герукова
Ще съм ти благодарна
за думите ти
и за стореното от теб
и за това че си до мен
и че ме прегръщаш
силно!
Благодаря
Г-жа Герукова

Frage

Frage: Wie wird die Rendite eines Kredits berechnet?
Antwort: Die Rendite eines Kredits wird durch den Zinssatz und die Laufzeit bestimmt.
Frage: Wie wird die Rendite eines Kredits berechnet?
Antwort: Die Rendite eines Kredits wird durch den Zinssatz und die Laufzeit bestimmt.

Frage: Wie wird die Rendite eines Kredits berechnet?
Antwort: Die Rendite eines Kredits wird durch den Zinssatz und die Laufzeit bestimmt.

Frage: Wie wird die Rendite eines Kredits berechnet?
Antwort: Die Rendite eines Kredits wird durch den Zinssatz und die Laufzeit bestimmt.

Frage: Wie wird die Rendite eines Kredits berechnet?
Antwort: Die Rendite eines Kredits wird durch den Zinssatz und die Laufzeit bestimmt.

Frage: Wie wird die Rendite eines Kredits berechnet?

Antwort: Die Rendite eines Kredits wird durch den Zinssatz und die Laufzeit bestimmt.

