

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОТЧЕТ

ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ
ПРЕЗ 2013 ГОДИНА

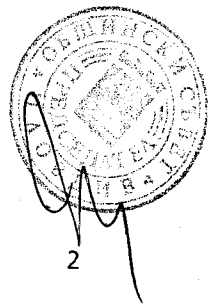
ИЗГОТВЕН НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 26 И ЧЛ. 28 ОТ
ПРАВИЛНИКА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА НА
ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА
ОБЩИНА ПЛОВДИВ

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



СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД	3
ОТЧЕТ И АНАЛИЗ (по направления)	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	30
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1: Разпределение на сигналите на гражданите за 2013 г. по направления	31
Приложение 2: Рекапитулация - количествена	32
Приложение 3: Съпоставимост на сигналите по направления за отчетния период от 2013 г. и отчетния период от 2012 г.	33
Приложение 4: Рекапитулация на решени/нерешени и приключени/неприключени за 2013 г. сигнали до Обществения посредник	34
Приложение 5: Инициативи	35
РЕЗЮМЕ	38



I. УВОД

През 2013 г. са регистрирани общо 421 жалби и сигнали, разпределени в 17 направления (Приложение 1).

Те са по-малко със 108 в сравнение с 2012 г., когато жалбите са 529. Причината е, че отчетът е реструктуриран и от тази година не се включват нерегистрираните устни запитвания и консултации (за 2012 г. например са били 95). Друга причина е, че „неприключените“ сигнали са описани до 31 декември, а не както м.г. до последния момент на 10 февруари, когато завърши работата по отчета.

В действителност разликата е твърде малка, за да се правят изводи, че проблемите на гражданите намаляват, а качеството на административното обслужване се повишава.

Любопитна е обаче динамиката на статистиката в рамките на отчетния период. През първото шестмесечие са входирани 257 жалби, а през второто шестмесечие са 164 или с 84 по-малко. Тук вече причините са съществени и значими. Основната причина е в по-малкия брой сигнали срещу ЕВН през второто шестмесечие. Докато за първото тази бройка е 47 – с 10 повече, отколкото за цялата 2012 г., то през второто са само 18. Обяснението е в ескалацията на протестите срещу високите сметки за ток за първото тримесечие на годината, докато второто полугодие е по-неактивен сезон за потреблението на този вид услуги и оплакванията са значително по-малко.

Най-многобройни през годината са сигналите именно по направление „Топлофикация и енергоснабдяване“ – 65 на брой. След тях се нареждат трудово-правните, в т.ч. проява на некомпетентност, мудност, незачитане достойнството и правата на гражданите – 58 броя. На трето място са сигналите от направление „Административно-техническо обслужване“ – 48 броя. На четвърто място се нареждат жалбите и сигналите от „Социална политика“ – 44 броя. Същата е цифрата и на приключените жалби и сигнали поради липса на правомощия, недостоверност или наличие на съдебни процедури (Приложение 2).

Най-малко са сигналите, свързани с чистотата (2 бр.), достъпа до информация (4 бр.), търговски обекти (7 бр.) и здравеопазване (8 бр.).



Разликата в сравнение с 2012 г. е, че тогава са най-много трудово-правните, социалната политика, устройство на територията и чак тогава топлофикация и енергоснабдяване, а най-малобройни са били търговските обекти, достъпа до информация, ВиК, екологичните проблеми (Приложение 3).

В количествено отношение **решените жалби и сигнали** в полза на гражданите спрямо общия брой за годината е 56% (или 236 броя). Но ако се вземат под внимание неприключените жалби, по които още се работи, а също и тези, които са приключени поради липса на правомощия, недостоверност и съдебни процедури, решените в полза на гражданите са значително повече – 84% (Приложение 4). Което на практика означава една доста висока успеваемост в решаването на проблемите на гражданите.

Най-голям дял от **приключените по определени причини жалби и сигнали** се пада на тези, при които са налице съдебни процедури – 57 броя. След тях се нареждат тези, при които Общественият посредник няма правомощия да се намесва, а също и за недостоверност в изложените факти – по 25 броя (Приложение 4).

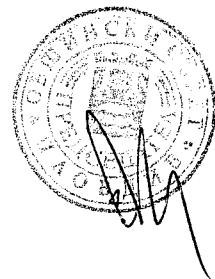
Устните сигнали, отразени в протоколи са 294 на брой и превъзхождат количествено **писмените**, изложени собственоръчно от жалбоподателите, които са 127 броя (Приложение 1).

Въз основа на поставените проблеми в жалбите за подобряване на административното обслужване на гражданите и в защита на техните права и интереси през годината са направени **16 предложения** с различни адресати, предимно към Община Пловдив и Общински съвет – Пловдив, но също така и към районните администрации, МЗ, МОСВ, МТСП, ДКЕВР и др.

Подадените жалби са предимно от граждани на Община Пловдив, като 7 от тях са от групи граждани и неправителствени организации, придружени с подписки. Тези от жалбите, които са от граждани на други общини са приключвани поради липса на правомощия. В няколко случая Общественият посредник се е намесвал „на добра воля”, като е предупреждавал съответната институция, че няма правомощия по казуса.

Повече от половината от жалбите са с приложени писмени доказателства, на които жалбоподателят се позовава.

Анонимни жалби не се регистрират.

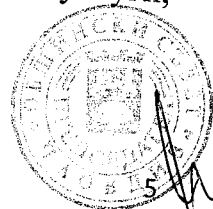


Гражданите подават своите жалби и сигнали до Обществения посредник по няколко начина:

- В приемната, чрез изслушване и оформяне на протокол;
- В приемната, чрез изслушване и попълване писмено на бланка за сигнал лично от жалбоподателя;
- По време на изнесените приемни в районните кметства веднъж месечно;
- По пощата;
- По телефона;
- По електронната поща;
- През сайта на Обществения посредник чрез рубриката „Подай жалба онлайн” на адрес: www.ombudsman-plovdiv.info
- Чрез самосезиране на Обществения посредник;

Структурата на годишния отчет е съобразена с изискванията чл. 27 на Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник и включва:

- информация за постъпилите жалби и сигнали (включена в увода);
- резултат от приключилите проверки по постъпили жалби и сигнали (в увода);
- информация за разрешените случаи (в анализа по направления);
- обща информация за неприключените жалби и сигнали (по направления);
- информация за случаите, в които намесата на Обществения посредник е останала без резултат и причините за това (по направления);
- информация за направените предложения и препоръки, както и дали са били взети предвид и мерките, предприети във връзка с тях (по направления);
- становище за прилагането на средствата за защита на законните права и интереси на гражданите (по направления);
- предложения за подобряване на административните услуги, предоставяни от общината (по съответните направления);
- резюме.



II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ (ПО НАПРАВЛЕНИЯ)

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

Постъпилите сигнали в това направление са 31 броя, като от тях 13 са писмени с подробно описание на проблема от самите граждани, а 18 са устни, за които са съставени протоколи в приемната на Обществения посредник. Почти всички (28 броя) адреси, визирани в сигналите са посетени на място, а така също е изискана и взета информация от архивите на районните администрации. По правило писмените сигнали са с доста големи приложения, които служат за допълнителна информация по случая. От постъпилите сигнали, 15 са решени категорично в полза на гражданите. Бяха дадени 12 консултации и указания при устни запитвания както на място, така и по телефона.

Прави впечатление, че постъпват значителен брой сигнали, които са насочени срещу недоброто взаимодействие на общинската администрация и районните администрации и администрацията на ДНСК и нейните подразделения в региона. В тези сигнали гражданите се жалват, че започнати процедури по констатирано незаконно строителство се бавят изключително много. Тези процедури се прехвърлят понякога с месеци и години между държавния контролен орган ДНСК и общинската (районната) администрация, без да се издава индивидуален административен акт, който гражданите да могат да обжалват в съда и по този начин да защитят интересите си по гражданско-правен ред. Трябва да се отбележи, че една голяма група сигнали са насочени срещу мудността на районната администрация. В тях се иска решаване на проблеми на граждани, възникнали вследствие на строителство в съседен парцел или започнато незаконно строителство.

Своевременното вземане на отношение от районните администрации по такъв тип проблеми е изключително важно, тъй като процедурите в ЗУТ са дълги и засягат голям кръг от хора. При забавяне на тези процедури след това администрирането се затруднява изключително много.

По повод сигнал на гражданин от район Южен поискаме информация от РО НСК – Пловдив за констатирано преди повече от 10 г. незаконно строителство. Във връзка с това се започна дълга кореспонденция между РО НСК – Пловдив и техническата администрация на районното кметство, при



което главният архитект по необясними за нас причини не даваше становище относно статута на строежа в продължение на година и половина. Накрая след наша намеса въпросното становище бе дадено, но случаят бе отнесен от една от страните в съда, който да се произнесе.

В район „Западен“ с наша помощ бе решен въпрос за достъп до имот на гражданка. Бе издадена заповед за премахване на постройки, които не влизат в действащия план на квартала, но се намират по трасето на нереализирана малка квартална улица и пречат за свободния достъп до имота на жалбоподателката. Преди нашата намеса този въпрос не е бил решен повече от 20 години.

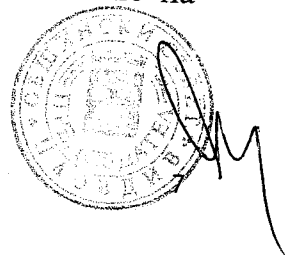
В район „Централен“ след наше настояване се пристъпи към издаване на повече от 10 заповеди за премахване на незаконни гаражи, разположени на терен общинска собственост. След провеждане на съответните процедури по връчването на заповедите гаражите бяха премахнати.

Неприключените сигнали в този раздел са осем. При тях се изчаква информация от сезираните институции. По всички 31 сигнала от този ресор Общественият посредник е изискал извършването на проверка, а институциите са били насочвани за конкретиката на самата проверка и нейния обем. Понякога на пръв поглед за нещо, което е съвсем ясно се налага допълнителна намеса. Пример в това отношение е, че с наше посредничество и настояване бе премахнат гараж и навес в район Централен, за които има влязла в сила заповед, но обектите не са били премахнати няколко години.

Тъй като в този раздел основен проблем е прецизността и забавянето на реакцията на администрацията по подадените от гражданите сигнали, то от страна на Обществения посредник се правят препоръки (понякога и напомняния с последващи писма) към администрацията за спазване на сроковете, предвидени в приложимия закон (ЗУТ) и другите нормативни уредби.

Прави впечатление, че започнаха да постъпват все повече сигнали по електронната поща, практика, която не бе особено използвана до сега от гражданите на Пловдив.

За отчетния период трябва да се отбележи тенденцията на намаляване на жалбите срещу антени на мобилните оператори.



Продължават да постъпват сигнали за строителни неуредици и за незаконно строителство в други населени места, които са извън териториалната компетентност на Обществения посредник. Това говори за доверие към институцията, и то не само от гражданите на Пловдив.

Във връзка с подобряване обслужването на гражданите общинската администрация е необходимо да обърне по-голямо внимание на сроковете за вземане на отношение и решаване на проблемите, възникнали при процедурите при разработката и обявяването на подробните устройствени планове, а така също и за вземане на спешно отношение по сигнали за строителство, което в някои случаи се явява като незаконно.

2. Етажна собственост

В направление „Етажна собственост“ през изтеклата година са постъпили 11 бр. сигнала, с което се преповтаря броя на постъпилите сигнали от 2012 г. Със застъпничеството на Обществения посредник пет случая са решени в полза на гражданите. В тези случаи институцията е посредничила между гражданите и управителите на етажната собственост, а така също е искана намесата и на районната администрация. На граждани са дадени 5 консултации и становища по повод на устни запитвания.

Тук специално внимание трябва да се обърне на сигнал, който е от цял вход на жилищен блок от район „Южен“ и е насочен срещу възрастна жена (на 93 години), която не си плаща общите разходи, гласувани на Общото събрание; тя е с деменция и близките ѝ не се интересуват от нея. Поради своя стил и начин на живот тя е превърнала жилището си в склад за вехтории и отпадъци, и е предизвикала два пожара. Проблемът е, че за разрешаването на такъв тип сигнали етажните собственици трябва да търсят съдействие от прокуратурата, което сме ги посъветвали и ние – за евентуално въдворяване в специализирано заведение.

С наше посредничество между гражданка и управител на етажна собственост се постигна договорка за ремонт на покрив, обща част на сградата, от който имаше течове, които влошаваха качеството на живот в жилището на жалбоподателка от район „Южен“.

Във връзка с проблемите на етажната собственост Общественият посредник на Община Пловдив инициира издаването на диплома, в която се дават



отговори на най-често задаваните от гражданите въпроси. В дипломата се разясняват понятия от Закона за управление на етажната собственост, както и това какво трябва да правят гражданите при появата на някакви казуси. Изданието е едно кратко тълкуване на и без това сложния за изпълнение от гражданите закон.

Само по един сигнал проверката не е приключила поради изчакване на допълнителна информация по случая, а намесата на институцията не е оставала без резултат, тъй като гражданите са били консултирани как и по какъв начин да реализират правата си.

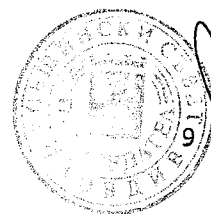
Трябва да се отбележи, че проблемите, които имат гражданите в етажната собственост са неразбирателство между тях и управителя, респективно управителния съвет на етажната собственост. Това неразбирателство най-често е относно разходването на събраните средства и необходимостта от ремонти. Също така е повсеместното непознаване от страна на гражданите на Закона за управление на етажната собственост. Прави впечатление, че дори при наличие на професионални домоуправители проблемите, възникнали в етажната собственост, се разрешават трудно.

В работата си сме отправяли редица препоръки към управителите на етажната собственост при възникнало напрежение, а така също и към районната администрация за намеса, която да предприеме процедура по издаване заповед за неотложни ремонти или недопускане на обстоятелства, опасни за живота и здравето на гражданите. Тези мерки са предвидени по чл. 49, ал. 4 от Закон за управление на етажната собственост или по чл. 195, ал. 4 от Закон за устройство на територията.

В тази връзка е необходимо администрацията в рамките на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) да се ангажира в по-голяма степен при възникнали конфликти в етажната собственост, тъй като повече от 50% от тези конфликти са за технически проблеми, като течове, неремонтирани покриви, преградени и завзети общи части.

3. Социална политика

Сигналите, подавани от гражданите в това направление бележат спад за 2013 г. в сравнение с 2012 г. (44 за 2013 г. срещу 74 за 2012 г.).



При съпоставимостта на резултатите през целия годишен период се откроява тенденция на устойчива успеваемост на решенията от институцията казуси в полза на гражданите (26 сигнала). Пет сигнала са приключени поради липса на достоверност в изложената от гражданите фактология.

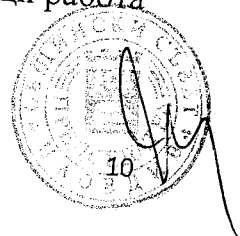
Информацията за разрешените случаи е анализирана през първото и второто шестмесечие на 2013 г. чрез базисния подход към изложените в сигналите казуси, включващ комплект от компетенции, усет за справедливост и съпричастност.

Общественият посредник оказва съдействие за настаняване на социално слаби граждани в кризисни центрове и приюти. Фрапиращ е случаят с млада жена, отраснала в домове за сираци, настанена в „Кризисен център за жени и деца, жертва на домашно насилие“. Социалните служби ѝ отнемат детето с аргумента, че не се грижи добре за него. Жената е отстранена от Кризисния център и оставайки на улицата започва да проституира, за да се издържа. След намесата на Обществения посредник е настанена в защитено жилище, регистрирана в Бюрото по труда и устроена на работа. След всичко това има възможност да си върне детето, което тя силно желае.

Талантливо момче, ученик в художествената гимназия, отглеждано от болна баба с ниска пенсия, получи съдействие за осигуряване на социални помощи за семейството. Чрез Обществения посредник бе осигурена и месечна стипендия на детето от известен пловдивски бизнесмен.

В няколко случая граждани с обременен здравен и социален статус и с трайна неработоспособност получиха еднократна финансова помощ, ваучери за отопление и пакетирани храни. Други граждани в неравностойно положение, в т.ч. инвалидност, получиха съдействие за одобряване и включване в европейски проекти („Помощ в дома“, „Подкрепа за достоен живот“). В повечето случаи Общественият посредник изисква от гражданите представяне на обстоятелства, които способстват за включването им в програмите. Поради обективна невъзможност за регистрация на 66-годишен клошар като социално слаб в съответните служби в навечерието на коледните празници Общественият посредник му осигури чрез БЧК два кашона пакетирана храна.

Не са малко случаите на съдействие чрез Бюрото по труда за търсещи работа социално слаби безработни млади хора, в т.ч. наркозависими.



Някои социално слаби граждани получиха съдействие за сключване на договори в районните кметства по местоживееене за разсрочено плащане на неиздължени наеми за общински жилища. Типичен е примерът на живеещо в общинско жилище възрастно семейство в район „Северен” с доказано големи здравословни и финансови проблеми, на което бе предложен договор за разсрочено плащане.

В два от случаите Общественият посредник съдейства за ускоряване на забавени процедури по пенсиониране на граждани с полагаан труд в други държави от Европейския съюз.

Общественият посредник направи предложение до кмета на Община Пловдив за преустройство на Белодробна болница в Дом за стари хора. Мотивацията е, че Пловдив е сравнително застаряващ град, а има само един Дом за стари хора ”Св. Василий ”, където са настанени около 200 граждани, т.е. нуждата от втори дом е очевидна. Общинската администрация разгледа въпроса и получихме пространен отговор с принципна подкрепа, но с евентуално обществено обсъждане и едва тогава разглеждане в Общински съвет. Същевременно се посочва, че сградата не е пригодна за тази цел и средствата, които биха били необходими за преустройство са в голям размер, и че това е държавно финансирана дейност, за която не е известно дали би се отпуснала такава сума от държавния бюджет. Освен това, съгласие за закриване на болницата като специализирано държавно заведение не беше дадено от страна на Министерството на здравеопазването и въпроса за ползването на тази сграда не е актуален в момента. Независимо от всичко, нуждата от втори Дом за стари хора в Община Пловдив остава.

По направлението няма неприключени преписки. Липсата на резултатност за ограничен брой казуси се дължи на два фактора: недостоверност на изложената в сигналите фактология или несъответствие със съответни нормативни документи. По-значим тук е казусът на група журналисти от отдавна закрития вестник „Отечествен глас”, чийто архив е загубен, вследствие което те са финансово ощетени при пенсиониране. Всички предприети от нас действия в търсене на справедливост по този казус - срещи, запитвания, консултации с НОИ и кореспонденция, в т.ч. с Министерството на труда и социалната политика, завършиха без резултат заради ограничеността на закона. Изпратено бе и предложение до Министъра на труда и социалната политика и до Комисията по социална политика към Народното събрание за актуализиране на Наредбата за пенсиите и



осигурителния стаж по отношение на трудовите книжки и липсата на фирмена документация.

Регламентът за приложимост на инструментариума за защита на законните права и интереси на гражданите включва:

- изготвяне на експертни становища по всеки казус при спазване на регламентираните в правилника за работа срокове;
- дефиниране на етапите за извършване на проверка и получаване на обратна информация за възможно коригиращи въздействия.

Както в оперативен порядък през годината, така и чрез систематизиране на изводите в анализите през първото и второто шестмесечие са изготвени препоръки и предложения (например за промени в наредбата, касаеща процедурите по настаняване в общински жилища; за прецизиране на задълженията и отговорностите, делегирани в правомощията на районните администрации и ОП „Жилфонд“; пределът на търпимост към некоректните наематели и пр.).

4. Здравеопазване

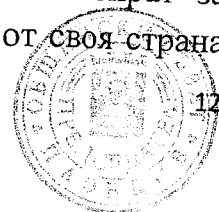
Отчетният период в това направление се характеризира с намален брой на сигналите в сравнение с м. г. - 8 за 2013 г. срещу 14 за 2012 г.

Пет преписки са финализирани с резултатност в полза на гражданите, две са приключени поради липса на достоверност в изложената фактология, а за една се изчаква последващи действия от общинска администрация.

Намесата на институцията „Обществен посредник“ в решаването на казусите често е съпътствана с изискване на допълнителен брой документи, консултации на експертно ниво, срещи и пр.

На група бивши наркозависими младежи бе оказано съдействие за издаване от Психодиспансера на медицински свидетелства за започване на работа и сключване на брак.

В една частна болница фелдшер вместо лекар приема болно дете и поставя диагноза, която впоследствие предизвиква опасно усложняване на здравословното му състояние. По този повод родители сигнализират за неадекватното медицинско обслужване в тази болница, а ние от своя страна



сигнализирахме Националната пациентска организация и Медицински одит. На същата болница бе наложена глоба в размер на 2700 лева.

По повод сигнали на граждани за липсата на регламент, касаещ изхвърлянето на опасни отпадъци и лекарства с изтекъл срок на годност, Общественият посредник възложи проучване на нормативната база, реализира срещи с РИОСВ, както и допитване до Министерство на здравеопазването, Министерство на околната среда и водите, Кмета на София и пр. По този начин се оформи становище за необходимостта от предприемане на нормативно обосновани административни действия за лекарствата с изтекъл срок на годност. Беше изготвено и внесено обосновано предложение в Община Пловдив за процедурите по събирането, съхраняването, извозването и предаването на тези лекарства. Предложението е прието и в момента общинска администрация разработва цялостна стратегия по проблема.

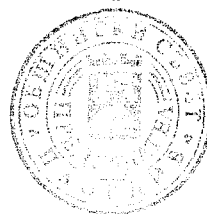
5. Образование

В направление „Образование” сигналите са по-малко в сравнение с предишния отчетен период - 17 сигнала за 2013 г. срещу 27 сигнала за 2012 г. Техният тематичен диапазон е доста широк - от оплаквания за класирането и състоянието на детските градини до неправомерни уволнения на учители от СОУ и преподаватели от ВУЗ.

Решенията б. казуса в полза на гражданите, потърсили закрила и справедливост от институцията „Обществен посредник”, показват пропуски в управлението на отделни просветни единици и проява на субективизъм.

Недостатъчно продуктивно е взаимоотношението Регионален инспекторат към Министерство на образованието – дирекция „Образование” към Община Пловдив” по отношение на кадровите компетенции на посочен поименно управленчески потенциал.

В два случая, предизвикали шумни недоволства от ученици, родители и граждани, Общественият посредник се самосезира, иницирайки посредничество. В единият става дума за т.нар. „Харлем-шейк” в пловдивско СОУ и процедурата по „доброволно” напускане на учител по английски език, а в другият освобождаването на учителка на първокласници „по преценка” на директор на основно училище. С предлагането на алтернативни решения,



изпреварващи становищата на висшестоящи органи, Общественият посредник допринесе за приемливото решение и на двата казуса.

Неприключени преписки по направлението няма, а за седем липсата на резултатност се предопределя от съдебни процедури.

Очакваната от съгражданите ни подкрепа за отстояване на законните им права и интереси се изразява в два аспекта:

- Задълбочена съпоставка между изложената в сигналите информация и действащата нормативна уредба;
- Анализирани на експертни становища и възможностите за вземане на оптимални решения.

Общинска администрация се съобрази с направената препоръка от Обществения посредник за необходимостта от актуализиране на Наредбата за детските градини (във връзка с освобождаване от такси на отсъстващи деца) и внесе предложение, което беше гласувано на сесия на Общински съвет и влиза в сила от 2014 г.

Подкрепа получи и предложението на институцията за възможно допълнително стимулиране в трудовите договори на ресурсните учители. Проблемът бе поставен при участие в кръгла маса по проблематика, засягаща деца и ученици със специални образователни потребности.

6. Транспорт и безопасност на движението

Постъпилите в направлението сигнали и жалби са много разнообразни и обхващат въпроси, които засягат гражданите когато са извън домовете си, в една чисто урбанизирана среда с голямо социално значение. Разгледани са и е взето отношение по всеки един от 18-те подадени сигнала. В полза на гражданите са решени 10 сигнала, два са приключени поради липса на правомощия, два не са приключени поради изчакване допълнителна информация. Дадени са три консултации и становища по повод на устни запитвания.

Интересни сигнали в този ресор са искания на граждани с молба за съдействие от страна на Обществения посредник за издаване на преференциални пропуски в центъра на града и в „Синя зона”. Също така



искане за изграждане на съоръжение за пресичане на две нива на пътната и железопътната инфраструктура на железопътния ареал Централна гара Пловдив – гара „Филипово“. Застъпвайки се за това искане направихме официално запитване до Община Пловдив за възможността да бъде изграден автомобилен подлез или надлез в този участък. От общинската администрация ни бе отговорено, че такова пресичане не може да се осъществи поради това, че не е предвидено в транспортно-комуникационния план на Пловдив и липса на планирани средства.

С помощта на институцията беше решен въпросът с неправилното паркиране по ул. „Цанко Церковски“, като по този начин се осигури възможност на собственици на имоти да достигат безпрепятствено до гаражите си.

Във връзка със сигнал на гражданка поискахме проверка за действия на шофьор от градски транспорт, който не спира на всички спирки по маршрута и се държи грубо с пътниците. Въпросният шофьор бе наказан с предупреждение по КТ за освобождаване от работа.

След наше искане по повод на сигнал бе възстановена спирка от градския транспорт в район „Тракия“, а също така бе облагородено цялостното пространство около спирката.

Съдействахме граждани да бъдат информирани за предстоящо поставяне на заслони на автобусни спирки, а след наша намеса спешно бяха поставени липсващи пътни знаци в район „Западен“.

Трябва да се отчете положителния факт, че след даването на автобусните спирки на концесия техния вид се промени, а това от своя страна съдейства Пловдив да стане още по-привлекателен град.

Бихме искали да отбележим, че в центъра на града на практика липсва възможността да се паркира за кратко време безплатно. Налице е автомобилен трафик по централните улици, което сочи за недостатъчен капацитет на съществуващата инфраструктура. Това особено проличава при ремонт по централните улици.

Във връзка със сигнал, визиращ проблеми при издаването на карти за пътуване в градския транспорт направихме предложение за промяна и актуализиране на Заповед № 12ОА2770/13.11.2012 г. – да не се изисква всеки път от гражданите да представят удостоверение за пенсиониране и телкови решения. Това наше предложение не се прие от Община Пловдив.



7. Екологични проблеми

В този раздел пред Обществения посредник за 2013 г. бяха поставени 15 сигнала с въпроси, които вълнуват гражданите. Тринадесет от тях са приключени, като седем са в полза на гражданите, а други два не са от компетенцията на институцията. Дадени са пет консултации, указания и препоръки при устни запитвания.

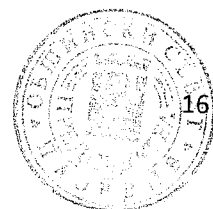
Много от сигналите са за неокастри (неоформени) корони на дървета, които нанасят повреди и разрушения на съседни сгради. По правило тези сигнали постъпват в институцията „Обществен посредник“, след като гражданите вече са се обръщали към районните администрации. От нас те искат съдействие за ускоряване на вече започната процедура или за начало на такава (за издаване на заповед).

Други сигнали които са завършили с положителен резултат в полза на гражданите са за графити по сгради и подлези или за наличие на строителни отпадъци и пясък по тротоара по време и след извършен ремонт. В тези случаи общинската администрация след нашата намеса в най-кратък срок пристъпваше към коригиращи въздействия.

Някои граждани отправят искания за съдействие за озеленяване на занемарени пространства и за преместване на съдове за смет. Във всеки един от тези случаи сме вземали отношение, а по-голяма част от исканията са удовлетворени.

Не може да не се отбележи и задоволителното решаване на обществено значимия казус за строителството на частен клуб на хълма „Бунарджик“. След отказа на фирмата от проекта под натиска на общественото мнение на това място бе изградена фитнес площадка, която задоволява потребностите на гражданите от такъв спорт на открито. Асфалтирането на централната алея на парк „Бунарджик“ и обособяването на велоалея направи парка по-достъпен и привлекателен.

Не трябва да се пропусне и направеното от Община Пловдив естетизиране и облагородяване на „Сахат тепе“. Там прави впечатление новото осветление и пейки, възстановения шадраван, обезопасените подпорни стени и новото озеленяване.

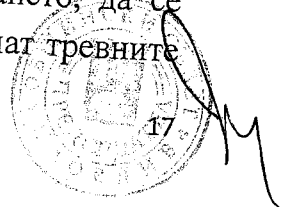


Подобно облагородяване беше извършено и в парк „Лаута“ от районната администрация на жк „Тракия“ – нови алеи, кътове за отдих, пейки, чешми, фитнес площадки и др.

На наше предложение до кмета на район „Южен“ за обновяване на занемарен квартален парк ни бе отговорено, че част от терена е частен, а в общинския ще се строи храм. На собственика бе разпоредено да приведе и поддържа имота в добър екологичен вид. Районът беше почистен, дървесната и храстова растителност оформена, бяха ремонтирани пейките и катерушките на детската площадка, с което обликът на кварталния парк видимо се промени.

След самосезиране по повод публикация във в. „Марица“ отправихме запитване до кметовете на районите „Южен“ и „Западен“, както и до РИОСВ – Пловдив относно усещана от гражданите на тези райони смрад и лоши миризми през летните месеци в късните часове (от 23,00-24,00 ч.) и рано сутрин (06,00-08,00 ч.). От двата района отговориха, че при тях не са постъпвали оплаквания. РИОСВ посочват, че единствения локализиран източник е „Монди Стамболийски“ ЕАД, на който е наложена санкция в размер на 50 хил. лева месечно, която обаче се обжалва. Дадено е предписание за намаляване на производствените мощности до възможния технологичен минимум. Другият източник, според тях, е старата, износена и натоварена канализационна мрежа, която поради задържане на утайки, натовареност, презастроеност на кварталите и др. емитира тези миризми. Подробен отговор е получен и от Община Пловдив с описани 5 броя сигнали, които са проверени и не са установени нарушения на Инструкцията за определяне разпространението на миризми, утвърдена от МОСВ. В пунктовете за мониторинг на качеството на атмосферния въздух са наблюдавани превишения на прахови частици. Няма регистрирани превишения на средно часова норма на показателите, определящи качеството на атмосферния въздух. Независимо от всичко това, считаме, че качеството на въздуха, особено м. юли-август, както и декември-януари, предвид атмосферните и други условия (използване на твърдо гориво през зимата, непровеждане на профилактика през лятото) е сериозно влошено и са необходими комплексни мерки за подобряването му.

За подобряване на атмосферния въздух в Пловдив е необходимо през лятото улиците по-често да се мият с вода, да се подобри озеленяването, да се направят допълнителни водни площи и шадравани, да се увеличат тревните



площи, а в по-далечен план да се създаде лесозащитен пояс около града. В тази посока трябва да се задълбочи връзката на администрацията с експертни и граждански организации.

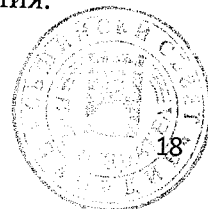
8. Обществен ред и сигурност

За 2013 г. в това направление са постъпили 12 сигнала. Четири сигнала са решени в полза на гражданите, четири са приключени поради това, че не са били от компетентните на институцията, поради недостоверност и при наличие на съдебни процедури, а при други четири са сезирани компетентните органи, които трябва да решат поставените въпроси. За последните към настоящия момент нямаме информация и изчакваме за тяхното становище по случаите. В условията на устни запитвания са дадени шест отговора на поставени въпроси на граждани.

По повод на сигнали за шум от движещи се с голяма скорост автомобили в район „Южен” поискахме от Община Пловдив да постави така наречените „легнали полицаи”, но бе отказано с мотива, че има знаци с които се ограничава скоростта и че „изкуствени неравности” не могат да се поставят, тъй като това не е предвидено за тези улици. Също така поискахме и изменение на графика за товарене на сметта в ранните часове на деня, но и това бе отказано, позовавайки се от ОП „Чистота” на анкета на гражданите на Пловдив.

След наша намеса и настояване се предприеха процедури по изваждане на самонастанили се граждани в отчуждени преди години от Община Пловдив жилищни сгради в район „Западен”. Със своя начин на живот самонастанилите се замърсяваха района, а така също създаваха предпоставка за пожари, кражби и други нарушения на обществения ред.

По повод на сигнал и подписка от група граждани за непоносим шум през нощта от мероприятия, провеждани на територията на Пловдивския международен панаир, сезирахме компетентните институции. Проверката констатира, че шумът е по-голям от пределно допустимия, а мероприятията са без съответните разрешителни. Поради тази причина бяха наложени санкции на организаторите. След тези действия от страна на администрацията не сме получавали сигнали за подобни нарушения.



Бяха положени огромни усилия за решаване на проблем с шума, произвеждан от озвучителните уредби на кафе-бар на открито „Плазма-Гардън“, което работи през нощта и смущава спокойствието на гражданите в района на Сточна гара. Само за този случай имаше три сигнала с подписки от над 75 граждани.

За решаването на този въпрос и подобни други бяха направени работни срещи с длъжностни лица от централната и районна администрация, общинския инспекторат и полицията, а така също и със собствениците на заведенията и наемателите. Бяха предприети различни мероприятия за решаване на проблема, в това число и предложение до кмета на Община Пловдив за промяна в общинската наредба, регламентираща дейността на заведенията с удължено работно време и масите за открито сервиране. Предложенията за промяна бяха доработени съвместно със специалисти на Пловдивски общински инспекторат. За ефекта от предприетите мероприятия против шума трябва да се изчакат летните месеци, за да се види дали мерките, които са предвидени ще доведат до добър и траен резултат.

Анализирайки случаите се стига до извода, че някои от заведенията, които работят през нощта създават проблеми с шума, който те произвеждат. Компетентните органи трябва да обърнат специално внимание по този въпрос, включително и промяна на нормативната уредба.

Считаме, че Община Пловдив трябва да разработи цялостна стратегия за шума във връзка с осигуряване спокойствието на гражданите.

9. Топлофикация; Енергоснабдяване

През изминалата 2013 година са постъпили общо 65 броя устни и писмени сигнали, както и 14 бр. запитвания, което е значително повече от предходната 2012 г. (37 броя).

Това се обяснява главно с обстоятелството, че през първите месеци на годината необичайно високите сметки за ток, изключването на абонати от мрежата и др. предизвикаха силно гражданско недоволство и протести по улиците на редица градове, включително Пловдив.

В областта на топлоснабдяването са постъпили 34 сигнала. Оплакванията във връзка с парното се отнасят главно, както и преди, до дяловото



разпределение на т. нар. „сградна инсталация” - 14 броя, сметките и смяна на топлинните счетоводители – 12 броя и 8 броя по заведени съдебни дела.

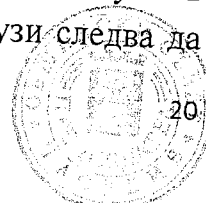
До момента този въпрос със сградната инсталация и дяловото разпределение остава нерешен от страна на ДКЕВР (Държавната комисия за енергийно и водно регулиране), въпреки нашето сезиране от м. март м.г. Отговорът, който получихме гласеше, че поради действащата нормативна уредба няма основания за освобождаване на отделни граждани или групи от граждани от заплащане на сумите по дяловото разпределение. Независимо от това ЕВН България вече е предприела хоризонтално отчитане на парното в нови сгради, което в значителна степен повишава точността на отчитане на получаваната топлоенергия.

Друга част представляват оплаквания по образувани съдебно-изпълнителни дела - 8 броя, но в тези случаи Общественият посредник няма право да се намесва. Въпреки това, за яснота на потребителите сме изисквали информация за точния размер на задълженията, периода, за който се отнасят и възможностите за погасителен план за разсрочено плащане.

В раздел Енергоснабдяване са подадени общо 31 броя сигнали относно високия размер на сметките, изключване от енергопреносната мрежа, съмнения в точността на измервателните уреди и др. По всички тях се извършваха проверки, като в някои случаи предвид тежко семейно или здравословно състояние на потребителите проверките изискваха спешност, какъвто беше случаят на гражданка с малко дете, завърнала се от Великобритания, на която беше изключено ел. захранването поради неплатени сметки от нейния наследодател.

Във връзка с ескалирането на социалното напрежение и протестите през м. март беше проведена разширена работна среща „В търсене на възможния баланс на интересите между ЕВН и потребителите”, на която освен екипите на ЕВН България и Обществения посредник присъстваха и представители на НЕК, Комисията за защита на потребителите, Община Пловдив, представители на граждански сдружения, участници в протестите и журналисти. Направените предложения обобщихме и представихме на ЕВН България.

През м. юли наш представител участва в публична изява на Сдружението за защита на потребителите, където се обсъдиха неравноправни клаузи в Общите условия на ЕВН и заяви нашата позиция, че тези клаузи следва да



бъдат атакувани пред специализираните органи. Въпросите на топло и енергоснабдяването, предвид огромния обществен интерес, бяха коментирани в предаванията на много медии, в които участва наш представител.

Електропотреблението за второто полугодие бе по-ниско, сумите за плащане – поносими и по тази причина сигналите намаляха.

Паралелно с предприетите от правителството промени – намаляване на цените на тока, нови системи за отчитане, нов състав на ДКЕВР и създаване на Обществен съвет към него, засилената грижа за потребителите се почувства осезателно.

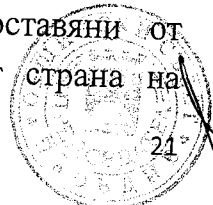
Като цяло в направлението в 45 от случаите гражданите са останали удовлетворени от намесата на Обществения посредник, 15 броя са приключени поради липса на правомощия, висящи съдебни процедури и др. и 3 броя са неоснователни (Приложение № 4).

В 4 от случаите, в които топлоподаването бе изключено постигнахме резултат като размерът на дълга беше намален и разсрочен. В случая с онкоболна гражданка с дете, чието електрозахранване беше прекъснато повече от месец, въпреки трудностите предвид размера на дълга, сме постигнали положителен резултат и за коледните празници ел. захранването на семейството беше възстановено.

Нерешен остава случаят на пенсионирана гражданка от район „Северен“, която притежава голямо жилище и въпреки, че е свела радиаторите си до един, от нея продължават да се претендират големи суми. Тя, обаче избра да води съдебно дело, което все още не е решено.

В резултат и на нашите последователни усилия в тази област можем да кажем, че ЕВН България подобри редица аспекти в работата си с потребителите – информационната среда, известяването на гражданите преди прекъсване на електрозахранването по начин, заявен от тях (близо 22 хил. граждани заявиха това желание), срещи с домоуправителите преди новия отоплителен сезон, определяне на регионални координатори и др.

Ясната и последователна позиция на Обществения посредник, ежедневната работа и грижа към проблемите на топло и енергоснабдяването дават своя резултат в бързата и адекватна реакция по проблеми, поставяни от гражданите. С решаването на редица наболели проблеми от страна на



правителството и регулатора напрежението у гражданите спадна, за което благоприятства и по-топлата зима.

10. ВиК

Проблематиката, съдържаща се в сигналите на гражданите запазва количественото си изражение през последните две години - 12 сигнала за 2013 г. и 12 сигнала за 2012 г.

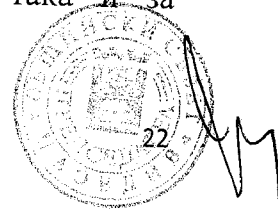
Решените казуси в полза на гражданите са преобладаващи. В по-голяма степен гражданите са получили възможност чрез диалога на институцията с дружеството „ВиК“ ЕООД да сключат договори за разсрочено плащане на суми от неплатени сметки.

Със съдействието на институцията са отстранени неколкодневни течове на улични платна, които „натоварват“ сметките на гражданите (например на ул. „Отец Паисий“ откъм нечетните номера), извършени са ремонти, чрез които се възстановява силата на налягането до високите жилищни етажи (на ул. „Преспите“ в кв. „Източен“) и пр.

След отказ на граждани от страна на ВиК да им бъдат възстановени неправомерно начислени такси за изработване на проектно-сметна документация за изграждане на водопровод чрез становището на Обществения посредник сумите им бяха възстановени. Недвусмисленият аргумент в случая е инвестиционната програма на ВиК, в която водопроводът е заложен за изпълнение.

По направлението има една неприключена преписка поради изискване на допълнителна информация. Сигналите (6 броя), които нямат конкретна резултатност „в полза на гражданите“ са неоснователни и съдържат „съмнения“ за достоверността на отчитането на водомерите, но проверките показват неотложна необходимост от подмяната им – поради амортизация и изтекъл срок на годност. Подобни сигнали се подават от доста възрастни граждани с доста голяма доза мнителност и субективизъм.

Гражданите са в правото си да отстояват интересите си, а изказаните съмнения са породени поради недостатъчна информираност от страна на ВиК (както за процедурата, включваща метрологична проверка, така и за



съдържанието на Наредба № 4 от 2011 г. на Министерството на околната среда и водите, в която са записани двустранните задължения).

Отправена е препоръка към ВиК за по-тясна връзка с домоуправителите на етажната собственост и съгласуването с тях за формата на информираност на гражданите, касаеща професионалния профил на ВиК.

11. Мобилни оператори

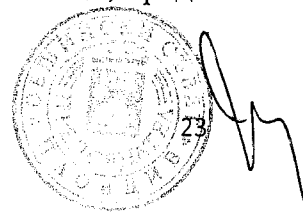
Проблемите, които срещат гражданите в тази област са разнообразни – постъпили са общо 25 броя писмени и устни сигнали. В полза на гражданите са решени 15 броя, приключени поради липса на правомощия, недостоверност и др. - 9 броя и 1 брой в полза на други институции (Приложение № 4).

Предвид обстоятелството, обаче, че ползването на тези услуги става въз основа на индивидуални договори, решаването им е възможно единствено в случаите на нарушения на Закона за защита на потребителите и нелоялна търговска практика.

Такъв е случаят на 3 възрастни гражданки над 80 години, за които Комисията за защита на потребителите приема, че представляват особено уязвима група и сключения по телефона договор е недействителен. Тъй като няма писмено потвърждение, след изменение на Закона за защита на потребителите и потвърждаване от Върховния административен съд м. август 2013г. - същите получиха анулация на договорите си.

Липсата на опция в Общите условия на тези доставчици за сключване на безсрочен договор, който да може да бъде прекратен по всяко време, след отправяне на писмено предизвестие, затруднява ползването на услугите на различните оператори – една непопулярна практика, която би могла да бъде коригирана единствено след съответно произнасяне на компетентен съд, респективно Комисията за защита на потребителите.

В много от случаите обаче има подписване на договори ”на доверие”, без запознаване с клаузите, приемане на „подаръци” под формата на телефонни апарати, които се оказват обвързани с договори за заплащане на високи месечни такси и др. – все неща, за които потребителят трябва да следи, преди да се обвърже с договор.



Необходимо е гражданите да бъдат по-детайлно информирани относно клаузите на договорите, които обвързват и двете страни. Само в изключителни случаи е възможно да се направи корекция със съдействието на Комисията за защита на потребителите, която е компетентния орган в тези случаи.

12. Административно-техническо обслужване

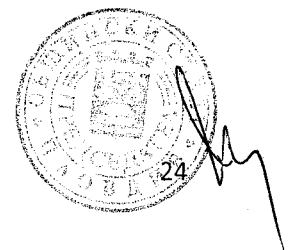
Прекият и непосредствен допир с населението на града и районите му се осъществява именно чрез административно-техническото обслужване от съответните административни служби в Община Пловдив и районите.

Общият брой в това направление е 48 писмени и устни сигнала и 4 запитвания.

Провежданите от нас в края на всеки месец *изнесени приемни по райони* дава възможност на гражданите лично да споделят нерешените проблеми, които ги вълнуват.

Най-голям брой сигнали са подадени във връзка с определянето и събирането на местните данъци и такси – 12. И това е обяснимо, тъй като Законът за местните данъци и такси регламентира основните положения, а детайлното разработване е предоставено на местния парламент – Общинския съвет, чрез приеманата от него Наредба за определянето и администрирането на цените на таксите и услугите на територията на Община Пловдив.

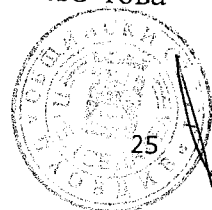
Граждани, които не обитават жилищни имоти се оплакват през годината, че процедурата, установена в Наредбата да се изискват удостоверения за спряно електрозахранване от ЕВН и вода - от ВиК, създава за тях неудобства и неоправдани разходи. В тази връзка сме направили предложение през м. юни до Общински съвет – Пловдив, този текст от Наредбата да отпадне. Законодателят, от своя страна, е преценил, че това изискване не е в унисон с разпоредбите на европейското законодателство и през м. декември бр. 101 на Държавен вестник беше внесена промяна на текста на чл. 71 от Закона за местните данъци и такси, като е предвидено това обстоятелство да се установява чрез декларация, подавана от собственика до края на предходната година.



Друг проблем, който все още остава нерешен е този за данъците и таксите, погасени по давност. Направили сме също предложение до Общинския съвет и администрацията на Община Пловдив след подаване на искане от граждани и проверка по партидите им, в случаите на изтекла давност в тяхна полза партидите да се закриват, тъй като това създава за тях определени затруднения в други случаи - в КАТ и др. Въпреки че получихме уверение от общинската администрация, че има създадена работна група, този въпрос още не е решен. Не виждаме правна или техническа трудност това да се осъществи, още повече, че Националната агенция по приходите вече проведе такава кампания и въпроса за данъците с изтекла давност е решен на национално ниво. В тази връзка в най-скоро време препоръчваме това да стане и в Община Пловдив.

Изготвили сме и предложение за освобождаване от такса битови отпадъци на собственици на имоти в кв. Столипиново, р-н „Източен” и като последваща дейност замяна с други имоти. Граждани от ул. „Шумен” се жалват, че в имотите им са се самонастанили роми и незаконно са построили къщи, при което те нито могат да ползват имотите си, нито да ги продадат. Те настояват ГБО да плащат незаконно настанилите се ползватели. Получихме отговор от Община Пловдив, че по въпроса е създадена комисия и се работи, но предвид законови пречки и текущи процедури за момента този въпрос остава нерешен. Би могло да се мисли в посока за опрощаване на тези натрупани задължения, но това отново е от компетентност на Общинския съвет.

Друго предложение до общинска администрация е изготвено въз основа на сигнал от Общинския читалищен съюз относно ползването на общинска собственост от читалищата в град Пловдив и начисляването на т. нар. „режийни разходи” при предоставянето на сгради, общинска собственост. Мотивировката е, че съгласно Закона за народните читалища- пар. 4 от Преходните и заключителни разпоредби е предвидено на народните читалища да се предоставя безвъзмездно правото на ползване върху сгради, предоставени им до влизане на закона в сила. В Наредбата за реда за придобиване, управление и разпореждане с общинско имущество – чл.44, ал.1 предвижда заплащането на режийни разходи в размер на 3% върху данъчната основа. Това правило считаме за неоснователно спрямо читалищата, тъй като в този случай не се провежда конкурс и цялата процедура, свързана с него, тъй като законът предвижда БЕЗУСЛОВНО това



да става в полза на читалищата, които ползват тези сгради до влизането му в сила. Отговор до сега няма.

Приключени са общо 36 броя жалби, като гражданите са получили удовлетворителен отговор. Неприключените, по които все още тече процедура, са 2 броя.

Макар единични, все още има случаи на грубо отношение и формално "препращане" на граждани, които търсят решение на жизнено важни за тях проблеми като този например в район „Южен“ с българското гражданство на дете от смесен брак, който стигна до първа страница на в-к „Марица“ и бе решен едва след публикацията.

Администрацията все още не е преформатирила изцяло своя подход към ежедневните нужди и болки на гражданите и в обслужването на населението се допуска мудност и необоснованост при обслужването на граждани, които търсят решение на жизненоважни за тях проблеми.

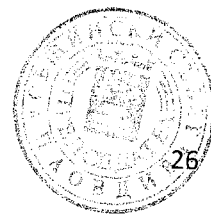
13. Регистрация на търговски обекти

За отчетния период в това направление постъпиха 7 сигнала, като шест от тях са приключени, в това число четири в полза на гражданите. Два пъти са консултирани граждани при направени устни запитвания.

С наша помощ бе решен въпросът с премахването на чадъри, тенти и на около двадесет маси за открито сервиране, поставени неправомерно пред магазини и офиси, собственост на жалбоподателите в район „Тракия“. Също така по наше искане бяха направени проверки на маси, ситуирани на тротоара. Проверките установиха, че масите са поставени не по надлежния ред и нарушителите бяха санкционирани. При други проверки, също провокирани от нас, се оказа, че сигналите са неоснователни.

Изводът сочи, че общинската (районната) администрация и Пловдивския общински инспекторат успяват да се справят с тази услуга, която предоставят на гражданите, а така също и да реагират на появили се проблеми и своевременно да санкционират нарушителите.

14. Сметоизвозване и чистота на улиците



[Handwritten signature]

Наблюдава се устойчива тенденция към по-малобройни сигнали на граждани - 2 за 2013 г. срещу 14 през 2012 г. Според нас тези безспорно положителни резултати се базират на три аспекта: добри организационни умения на ръководството на ОП „Чистота”, успешна инвестиционна политика и оперативна комуникативност с гражданите.

Няма сигнали на граждани, които да не са приключени в тяхна полза, включително претенциите за динамизиране на граfiците за обеззаразяване на контейнерите тип „Бобър”, преместването на контейнери, ритмичността на извозването и пр.

Със солидарност към усилията на Община Пловдив за създаване на по-добра за живеене градска среда, препоръката на Обществения посредник е за по-широкомащабна дейност за разделно събиране на отпадъците.

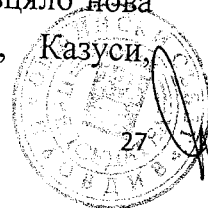
Прието от Община Пловдив е и предложението за устойчив модел за събиране и извозване на опасните отпадъци от бита на населението (по подобие опыта на Софийска община).

15. Достъп до информация

Няма постъпили конкретни оплаквания за отказан достъп до информация, но има единични случаи в които граждани твърдят, че не им се дава информация: район „Южен” - семейство се оплаква, че повече от година не получава отговор на свое искане за узаконяване на пристройка; район „Източен” - за построяване на ограда. След нашата намеса на гражданите е даден удовлетворителен отговор и определени конкретни срокове и етапи за действие.

Във връзка с подобряване информираността на гражданите разработихме нови листовки – „Какво може и какво не може Общественият посредник?; „Какво трябва да знаят етажните собственици”, „Как се погасяват стари данъци и задължения към държавната хазна?”. Осъществени бяха множество радио и телевизионни предавания - за ЕВН, за превръщането на Болницата за туберкулозно болни в Дом за стари хора, за мобилните оператори, за уволнения учител от ХГ, и др., както и редица публикации в печата.

Беше направен нов интернет сайт на Обществения посредник с изцяло нова концепция. С рубриците Новини, Предложения, Становища, Казуси,



Акценти, Правомощия, Приемни, Другите за обществения посредник и т.н. се дава пълна и точна информация на гражданите за това с какво се занимава Общественият посредник, къде може да бъде намерен, как може да бъде сезиран, в кои случаи е бил полезен, как да се подаде сигнал онлайн и др.

Необходимо е гражданите да бъдат запознавани по-детайлно и точно с правата си и способите за тяхната защита като се предвидят различни форми за осъществяването на правна и административно-техническа информираност.

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

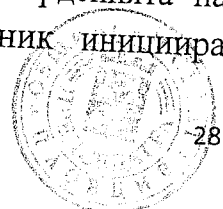
С устойчива тенденция (58 сигнала за 2013 срещу 84 за 2012 г.) в съдържателен аспект се характеризира това направление. Съществено място заемат сигналите с недоволството на работници и служители от некоректни работодатели в сферата на частния сектор.

Становищата на институцията „Обществен посредник“, отправени до дирекция „Инспекция по труда – Пловдив“ съдържат недвусмислено изразена застъпническа позиция за законните права на гражданите. Тя е аргументирана предпоставка за вписване на изложената проблематика в графици за проверка на Инспекцията по труда. Резултатността от проверките и последващите коригиращи въздействия, глоби и пр. са изцяло в полза на гражданите.

Два от общо 58 сигнала правят изключение поради съдебни процедури.

Повторяемостта на проблематиката включва дългосрочно забавяне или неизплащане на трудови възнаграждения; отказ за изплащане на обезщетения за неползван отпуск „временна неработоспособност“; отказ за издаване на УП-2 и УП-3 и служебни бележки за доход; липса на уведомяване в НАП за прекратено социално осигуряване; неоформени надлежно или невърнати трудови книжки и пр.

Исклучително характерен е случаят с фрапиращо разминаване в твърденията на работник за съществуващо начисляване на премии и твърденията на работодателя за липса на такива. Общественият посредник инициира



комплексна проверка чрез осигурителната институция, която документално доказва правотата на работника.

В условията на икономическа криза чрез застъпническата позиция от страна на институцията „Обществен посредник“ се облекчава в голяма степен не само социалният статус на гражданите, но и се допринася за укрепване на накърненото им лично достойнство.

Предвид пораженията в психиката на гражданите и ощетенето на законните им интереси от неизрядни и недобросъвестни работодатели, Общественият посредник се солидаризира с обществената дискусия за внасяне в Народното събрание на законопроект, в който неплащането на работни заплати от работодатели да се счита за криминално деяние, включено в Наказателния кодекс.

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

Броят на тези случаи неизменно се запазва относително висок – 44 сигнала. Това са случаите, предвидени в чл. 12 т. 1-4 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник – вътрешни служебни отношения на органите на местната власт, взаимоотношения между търговци, въпроси от личния живот на гражданите, съдебни процедури и др.

В тези случаи, освен че на гражданите се обяснява, че Общественият посредник няма правомощия да се намеси за уреждане на подобни спорове, им се дават консултации, конкретни указания и напътствия какви стъпки да предприемат, за да постигнат желанието от тях резултат.

В случаи на съдебни процедури би могло да се учреди специализиран кабинет, където млади юристи-студенти да дават по-детайлна помощ, включително и подготовката на някои жалби, възражения и др. в помощ на гражданите.

В сайта на Обществения посредник в рубриката „Акценти“ е публикуван образец на възражение срещу издадена заповед за изпълнение, което е най-често срещания случай на недоволство от съдии-изпълнителите, без гражданите да знаят, че простото „възражявам, че дължа“ е достатъчно да отпрати спора в съда.



III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

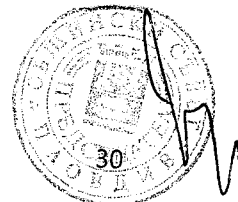
Като цяло, прилагането на средствата за защита на законните права и интереси на гражданите чрез провежданите индивидуални работни срещи, разговори, проверки, събиране на информация, срещи с ресорни кметове, кметове на райони и отделни специалисти, както и правилното и точно приложение на законовите разпоредби във всеки отделен случай дават своите положителни резултати и гражданите са удовлетворени от намесата и помощта на Обществения посредник.

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 данни може да се направи извода, че гражданите на Пловдив разчитат на институцията Обществен посредник за медиация и защита на техните интереси от неправомерни действия на общинската власт и на фирмите за обществено обслужване.

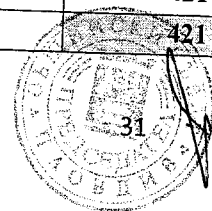
ДИМИТЪР АТАНАСОВ

*Обществен посредник на
Община Пловдив*



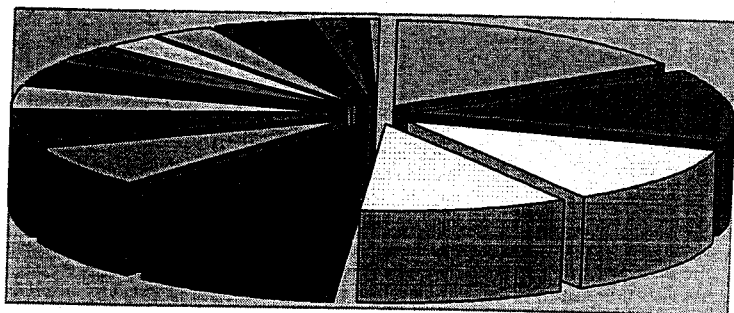
Разпределение на сигналите за 2013 г. на гражданите по направления

№	Направление	Входирани сигнали				Всичко →
		Писмени <i>изложени собственоръчно</i>		Устни <i>отразени в протокол</i>		
		Приключени	Неприключени	Приключени	Неприключени	
		към 31.12.2013 г.	към 31.12.2013 г.	към 31.12.2013 г.	към 31.12.2013 г.	
1	2	3	4	5	6	8
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	10	3	13	5	31
2.	Етажна собственост	2	0	8	1	11
3.	Социална политика	11	0	33	0	44
4.	Здравеопазване	2	0	6	0	8
5.	Образование	6	0	11	0	17
6.	Транспорт и безопасност на движението	5	0	11	2	18
7.	Екологични проблеми	2	0	11	2	15
8.	Обществен ред и сигурност	6	3	2	1	12
9.	Топлофикация; Енергоснабдяване	27	2	36	0	65
10.	ВиК	3	1	8	0	12
11.	Телекомуникации; Мобилни оператори	6	0	19	0	25
12.	Административно-техническо обслужване	16	1	30	1	48
13.	Регистрация на търговски обекти	3	1	3	0	7
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	1	0	1	0	2
15.	Достъп до информация	2	0	2	0	4
16.	Други (<i>трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.</i>)	8	1	47	2	58
17.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (<i>съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник</i>)	5	0	39	0	44
Всичко: ↓		115	12	280	14	421
Общо:						421



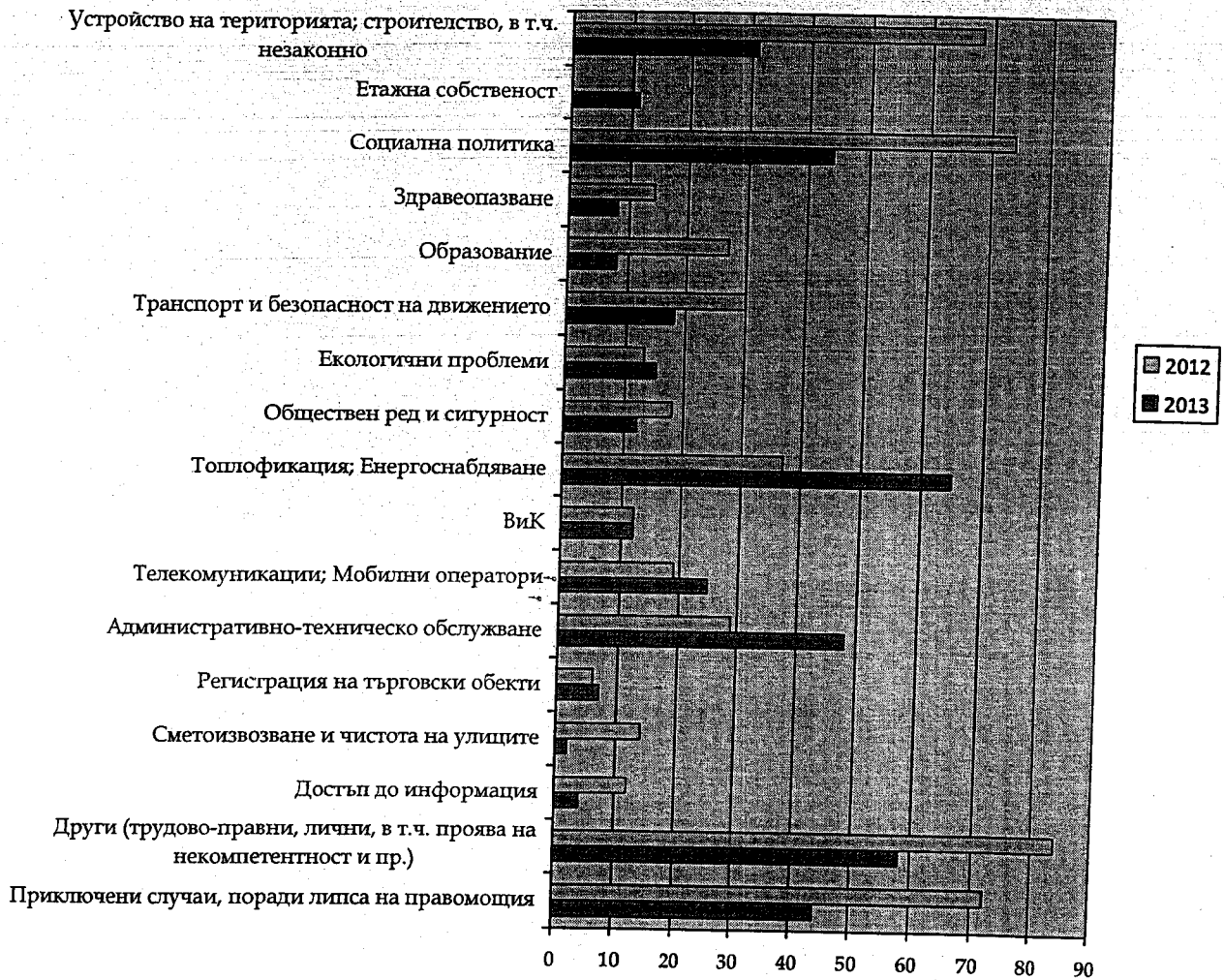
Рекапитулация – количествена

1.	Топлофикация; Енергоснабдяване	65 броя
2.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	58 броя
3.	Административно-техническо обслужване	48 броя
4.	Социална политика	44 броя
5.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	44 броя
6.	Устройство на територията, незаконно строителство	31 броя
7.	Телекомуникации; мобилни оператори	25 броя
8.	Транспорт и безопасност на движението	18 броя
9.	Образование	17 броя
10.	Екологични проблеми	15 броя
11.	Обществен ред и сигурност	12 броя
12.	ВиК	12 броя
13.	Етажна собственост	11 броя
14.	Здравеопазване	8 броя
15.	Регистрация на търговски обекти	7 броя
16.	Достъп до информация	4 броя
17.	Сметоизвозване и чистота на улиците	2 броя



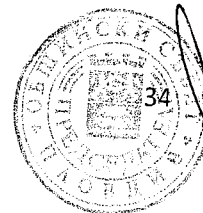
- Топлофикация; Енергоснабдяване
- Други (трудова-правни, лични и пр.)
- Административно-техническо обслужване
- Социална политика
- Приключени сигнали, поради липса на правомощия
- Устройство на територията; незаконно строителство
- Телекомуникации; мобилни оператори
- Транспорт и безопасност на движението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

Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2013 г. и отчетния период от 2012 г.



**Рекапитулация на решени/нерешени и приключени/неприключени
за 2013 г. сигнали до Обществения посредник**

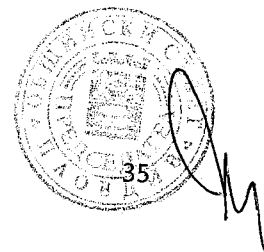
Направление	Решени		Приключени				Неприключени (поради изискване на допълнителна информация, сезиране на органи и др.)	Всичко
	в полза на гражданите	в полза на други субекти	липса на правомощия	липса на доверие	при съдебни процедури	при други причини		
Устройство на територията; незаконно строителство	15	0	1	2	4	1	8	31
Етажна собственост	5	0	1	1	3	0	1	11
Социална политика	26	11	2	5	0	0	0	44
Здравеопазване	5	1	0	2	0	0	0	8
Образование	6	7	0	0	4	0	0	17
Транспорт и безопасност на движението	10	4	0	1	1	0	2	18
Екологични проблеми	9	3	1	1	0	0	1	15
Обществен ред и сигурност	4	0	1	1	1	1	4	12
Топлофикация; Енергоснабдяване	45	3	2	3	8	2	2	65
ВиК	4	6	1	0	0	0	1	12
Телекомуникации; Мобилни оператори	15	1	2	3	3	1	0	25
Административно-техническо обслужване	34	4	2	2	3	1	2	48
Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	3	0	0	2	1	0	1	7
Сметоизвозване и чистота на улиците	1	0	0	1	0	0	0	2
Достъп до информация	3	1	0	0	0	0	0	4
Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недобръсъвестност, и пр.)	35	2	6	0	11	1	3	58
Приключени случаи, поради липса на правомощия	16	2	6	1	18	1	0	44
Всичко: ↓	236	45	25	25	57	8	25	421
Общо:								421



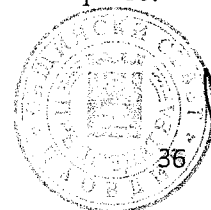
ИНИЦИАТИВИ

на Обществения посредник на Община Пловдив за 2013 г.

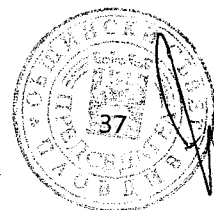
- Организиране на изнесени приемни по райони (ежемесечно, по график);
- Организиране на съвместни приемни на Кмета на Община Пловдив и Обществения посредник (на тримесечие);
- Изготвяне и разпространение на листовки за гражданите на тема: „Правомощия на Обществения посредник“;
- Изготвяне на дигитална „Как се погасяват стари данъци и задължения“;
- Издаване на дигитална за приложение на ЗУЕС (най-често поставяни въпроси);
- Работна среща с директора на дирекция „Местни данъци и такси“;
- Участия на Обществения посредник в тв предавания и публикации за дейността на Обществения посредник – 24 тв предавания и 12 публикации през годината:
 - БНТ – 2 предавания (за „Харлем шейк“, за ЗУЕС)
 - БНТ2 – 3 предавания (за „Харлем шейк“; заедно със Сдруж. за правна помощ; ЕВН;
 - НБТВ – 4 тв предавания (за анализа и отчета);
 - ДССТВ – 4 предавания (анализа, отчета, ЕВН, протестите);
 - ПОТВ – 3 предавания (за бм. анализи и годишния отчет; за отделни казуси; за незаконното строителство и ЗУЕС);
 - Дарик радио – 2 предавания (за протестите, монополите);
 - Радио Пловдив – 5 предавания (за „Харлем шейк“, за шума от заведенията, за протестите, за анализа и отчета);
 - ТВ Нюз 7 – 1 предаване (за монополите);
 - Публикации – 12 бр. (в. Марица; „Твоят ден“, „Пловдив онлайн“, „24 часа нюз“, „Под тепето“ и др.);
- Работна среща с директора на ОП „Жилфонд“;
- Работна среща с директора на Общински инспекторат;



- Две работни срещи с директора на РУ „СО“;
- Създаване на сайт на Обществения посредник на Община Пловдив (www.ombudsman-plovdiv.info);
- Среща с ръководството на Гражданска инициатива за обществен контрол, участници в протестите срещу ЕВН;
- Провеждане на дискусия на тема: „В търсене баланс на интересите между ЕВН и потребителите“ с участието на представители на различни институции, на протестиращите и експерти.
- Работна среща с посредническа мисия с учителския колектив на ХГ във връзка със случая „Харлем шейк“ и уволнения учител по англ. език; Изразяване на становище за случая в медиите;
- Работна среща с ръководството на Българска национална асоциация „Активни потребители“ и регионалния представител на асоциацията;
- Посещение на новата когенерационна Централна 2 и Централна 3 на ЕВН. Проследяване пътя на жалбите, извършването на проверки, контрол, обследване.
- Съвместна среща на Обществения посредник и председателя на Общинския съвет с ръководството на РУ „СО“ във връзка с груповата жалба;
- Работна среща с Общински инспекторат (втора) – екологични проблеми, обществен ред и сигурност, шум, конкретни жалби.
- Провеждане на анкета в училищата на тема: „Очакваната ефективност от работата по европейски проекти“.
- Работна среща с директора на Бюрото по труда.
- Работна среща с директора на Комисията за защита на потребителите (контрол, санкции на нарушители и др.).
- Работна среща с директора на Белодробна болница във връзка със закриването (преместването) на болницата.
- Работна среща със зам. кмета по обществен ред и транспорт по повод сигнали за актуализация на Наредбата за издаване на преференциални карти за градския транспорт.
- Работна среща с директора на ОП „Градини и паркове“.
- Работна среща с ръководството на ОП „Чистота“.
- Работна среща с ръководството на фирма „Юрий Гагарин“ АД по повод сигнали на граждани, касаещи причинено ощетяване при пенсиониране.
- Осигуряване на стипендия за талантлив ученик от ХГ, сирак.



- Участие в общо събрание на Националното сдружение на обществените посредници в Република България (НСОПРБ) в гр. Шумен.
- Участие в общо събрание на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България (НСМОПРБ) в гр. Стара Загора.
- Работна среща с директора на ОП „Траурна дейност”.
- Работна среща с директора на РИОСВ по повод лошия въздух и миризми в р-н „Южен”, жк „Тракия” и р-н „Западен”.
- Дискусия за шума през нощта, създаван от заведения. Участват: Община Пловдив – зам. кмет по обществен ред и сигурност; II РПУ, Общински инспекторат; р-н „Централен”.
- Работна среща с ръководството на Сдружение за правна защита на потребителите.
- Работна среща с директора на дирекция „Образование”.
- Работна среща с ръководството на РДНСК. Обсъждане на конкретни сигнали.
- Работна среща с директора на Инспекцията по труда. Тема – взаимоотношенията работник-работодател. Обсъждане на конкретни сигнали.
- Открит урок с ученици от 11 клас от „ПГ по туризъм проф. д-р Асен Златаров”: „Ролята и значението на институцията „Обществен посредник” в съвременното общество”.



IV. РЕЗЮМЕ

През 2013 г. са регистрирани общо 421 жалби и сигнали, разпределени в 17 направления. Те са по-малко със 108 в сравнение с 2012 г., когато са 529. Причината е, че отчетът е реструктуриран - от тази година не се включват нерегистрираните устни запитвания и консултации, а „неприключените“ сигнали са описани до 31 декември.

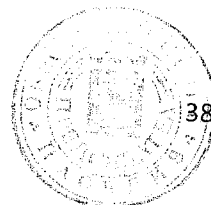
В действителност разликата е твърде малка, за да се правят изводи, че проблемите на гражданите намаляват, а качеството на административното обслужване се повишава.

В количествено отношение решените жалби и сигнали в полза на гражданите спрямо общия брой за годината е 56% (или 236 броя). Но ако се вземат под внимание неприключените жалби, по които още се работи, а също и тези, които са приключени поради липса на правомощия, недостоверност и съдебни процедури, решените в полза на гражданите са значително повече – 84%. Кое то на практика означава една доста висока успеваемост в решаването на проблемите на гражданите.

Любопитна е динамиката на статистиката в рамките на отчетния период. През първото шестмесечие са входирани 257 жалби, а през второто шестмесечие са 164 или с 84 по-малко. Основната причина е в по-малкия брой сигнали срещу ЕВН през второто шестмесечие. Докато за първото тази бройка е 47 – с 10 повече, отколкото за цялата 2012 г., то през второто са само 18. Обяснението е в ескалацията на протестите срещу високите сметки за ток за първото тримесечие на годината, докато второто полугодие е по-неактивен сезон за потреблението на този вид услуги и оплакванията са значително по-малко.

Най-многобройни през годината са сигналите по направление „Топлофикация и енергоснабдяване“ – 65 на брой. След тях се нареждат трудово-правните, в т.ч. проява на некомпетентност, мудност, незачитане достойнството и правата на гражданите – 58 броя. На трето място са сигналите от направление „Административно-техническо обслужване“ – 48 броя. На четвърто място са жалбите и сигналите от „Социална политика“ – 44 броя. Същата е цифрата и на приключените жалби и сигнали поради липса на правомощия, недостоверност или наличие на съдебни процедури.

Най-малко са сигналите, свързани с чистотата (2 бр.), достъпа до информация (4 бр.), търговски обекти (7 бр.) и здравеопазване (8 бр.).



Разликата в сравнение с 2012 г. е, че тогава най-много са трудово-правните, социалната политика, устройство на територията и чак тогава топлофикация и енергоснабдяване, а най-малобройни са били търговските обекти, достъпа до информация, ВиК, екологичните проблеми.

Най-голям дял от приключенията по определени причини жалби и сигнали се пада на тези, при които са налице съдебни процедури – 57 броя. След тях се нареждат тези, при които Общественият посредник няма правомощия да се намесва, а също и за недостоверност в изложените факти – по 25 броя.

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. През годината са направени 16 предложения с различни адресати, предимно към Община Пловдив и Общински съвет – Пловдив, но също така и към районните администрации, МЗ, МОСВ, МТСП, ДКЕВР и др. По направления те се разпределят както следва: 2 на тема „здравеопазване“; 1 в „обществен ред и сигурност“; 1 по „екологични проблеми“; 2 в „транспорт и безопасност на движението“; 1 в „социална политика“; 6 в „административно-техническо обслужване“ и 3 по „топлофикация и електроснабдяване“. В три от случаите няма отговор от Община Пловдив, в 3 предложенията се отхвърлят, по 2 от предложенията продължава да се работи, а останалите са приети.

Изключително полезна роля изигра сайтът на Обществения посредник, открит в началото на годината. Информацията е винаги актуална, новините се обновяват непосредствено след събитията, рубриките се поддържат редовно.

На базата на предложения годишен отчет по направления и изнесените данни може да се направи извода, че гражданите на Пловдив разчитат на институцията Обществен посредник за медиация и защита на техните интереси от неправомерни действия на общинската власт и на фирмите за обществено обслужване.

