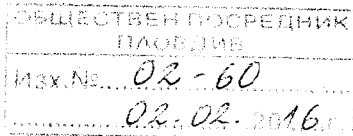


ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

✉ 4000 Пловдив, ул. „Авксентий Велешки“ 20, ет. 1

☎ (032) 600 555; (032) 600 554 /тел./факс/; (032) 600 553; (032) 600 552

e-mail: ombudsman@plovdiv.bg; ombudsman.plovdiv@abv.bg, www.ombudsman.plovdiv.bg



16 X-40
03.02.16

ДО
Г-ЖА САВИНА ПЕТКОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
ОБЩИНСКИ СЪВЕТ - ПЛОВДИВ

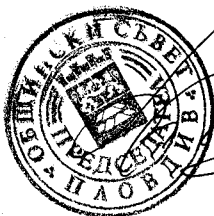
УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ПЕТКОВА,

Имам удоволствието да представя на вниманието Ви отчет за дейността на институцията на Обществения посредник за 2015 г., изготвен на основание чл. 26 и чл. 27 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Пловдив.

Приложение: Отчет – 27 листа

С уважение,

Д-Р ЮЛИЯ ЮРДЕКОВА
Зам. обществен посредник
на Община Пловдив



Об
визити ми из
Общински съвет.
Пловдив
03.02.16г.

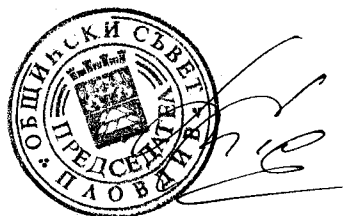
ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОТЧЕТ

ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ
ПРЕЗ 2015 ГОДИНА

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

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



СЪДЪРЖАНИЕ

I. УВОД	3
II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ	4
III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ	14
IV. РЕЗЮМЕ	15
ПРИЛОЖЕНИЯ	17
Приложение 1:	18
Приложение 2:	19
Приложение 2-1	20
Приложение 3	21
Приложение 4:	22



I. УВОД

Основната цел на годишния отчет за изминалата 2015 г. на Обществения посредник на Община Пловдив е да покаже доколко организацията и дейността на институцията през отчетния период е била изпълнена със съдържание, от една страна и от друга – на базата на направените анализи по направления да се предложат ефективни въздействия за промяна по отношение на дадени административни практики в полза на гражданите или решаване на проблеми от значим обществен интерес.

Конструкцията на отчета е съставена от анализи, статистическа и графична информация (Приложение 1, Приложение 2 и Приложение 2а) и съпоставимост на сигналите по направления с отчетния период от 2014 г. (Приложение 3).

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 гледна точка на правата и свободите на гражданите.



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 45, като бройката е съизмерима с броя на сигналите през миналата година. Повечето от сигналите са приключени, а неприключените са 6 (поради факта, че се изчакват все още становища от съответните институции).

По всички сигнали в направлението е изисквана проверка.

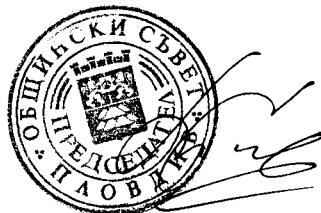
Пример за сигнал, при който намесата на Обществения посредник е останала без резултат, е следният: Гражданин подава сигнал за технологична експлоатационна ивица с ширина 1-2 м. и дълбочина около 1 м. около трафопост в район „Източен“, която според него е опасна за преминаващите наблизо. С наше писмо поискахме от районната администрация да се произнесе по случая. Тя от своя страна поиска от „ЕВН България Електроразпределение“ ЕАД да предприемат съответни мерки. Към настоящия момент нямаме становище от дружество по поставения въпрос.

В съществена част от сигналите гражданите се оплакват от незаконно строителство или изразяват несъгласие с проекти и строителство в съседни имоти. Макар и единични, все още са подаваните сигнали за влошени характеристики на жилищата, вследствие течове. В немалко сигнали се търси съдействие за изграждане на нови улици, ремонт на улици и пр.

Много от адресите, визирани в сигналите, са посещавани на място за уточняване на проблема, а в архива на администрацията е търсена документация, свързана с всеки случай поотделно.

Във връзка с проблематика, касаеща Закона за устройство на територията са консултирани както пловдивчани, така и не малко граждани от други общини, посещаващи приемната.

В единични случаи се констатира недостатъчна оперативност от страна на администрацията, например за незаконна метална конструкция в частен имот и за спрян през 2006 г. строеж, тъй като в него попадат археологически находки, а имотът на гражданина е започнал да се компрометира, теренът пропада и се появяват пукнатини в жилищната сграда.



При проявено забавяне или липса на добра прецизност от страна на администрацията, Общественият посредник прави препоръки и напомняния към компетентните органи за спазване на сроковете, предвидени в законите и другите нормативни уредби.

2. Етажна собственост

През отчетния период са постъпили 19 сигнала, които са с 2 повече от 2014 г. и всички са приключени в срок.

Подадените сигнали обикновено са за спорове между етажни собственици, между етажни собственици и ръководството на етажната собственост и могат да се групират като: спорове за непрозрачно изразходване на събрани средства, неправилно разпределяне на тези средства по пера, необосновани приоритети при разходването на събраните средства и др.

В началото на отчетния период преобладаващите писмени запитвания и посещения в приемната, касаеха условията за саниране на жилищните сгради. За целта в приемната се обособи папка с различни публикации от Министерството на регионалното развитие, Община Пловдив, строителни организации и пр.

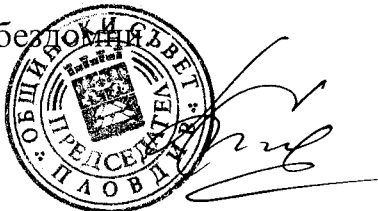
Все още трудно решими са проблемите в етажната собственост за течове от горни етажи и покриви.

Съществен принос за намаляване на напрежението и проблемите в етажната собственост са становищата на Обществения посредник (включващи съответни препоръки) до районните кметства и до председателите на управителните съвети на етажната собственост.

3. Социална политика

В количествен аспект в направлението сигналите са 74 за 2015 г. срещу 89 за 2014 г. Запазва се съпоставимостта на проблематиката и на резултатите и се затвърждава тенденция на устойчива успеваемост на решенията в полза на гражданите казуси, като 6 от сигналите са приключени, поради липса на достоверност в изложената фактология.

Неудовлетворени остават потребностите на голям брой граждани от социални услуги, но финансиращата рамка не позволява изключения; недостатъчни все още са и местата в приюти за бездомни



Продължаваща за отчетния период е тенденцията, касаеща затруднения от фирми с изгубена или унищожена документация по издаване на образци за пенсиониране на граждани; Решени в полза на гражданите са сигналите, касаещи пенсионерски клубове и финансирането на хоровете към тях, както и исканията на Националната асоциация на сляпо-глухите в България за динамизиране графика на специализираните транспортни услуги и ползване на още един телефонен номер.

Партнирането с Дирекция „Социално подпомагане” и Дирекция „Социална политика” при Община Пловдив, в т.ч. с експертите в районните кметства позволява регламентиране на инструментариум за защита на законните права и интереси на гражданите чрез изготвяне на експертни становища по всеки казус при спазване на фиксираните в правилника срокове, както и дефиниране на етапите за извършване на повторни проверки и получаване на обратна информация за възможни коригиращи въздействия.

Както в оперативен порядък през годината, така и чрез систематизиране на изводите в анализите през първото и второто шестмесечие на 2015 г. са изготвени препоръки и предложения (например пределът на търпимост към некоректни наематели на общински жилища, необходимостта от допълнителни реквизити в заповедите за енергийни помощи и пр.).

4. Здравеопазване

Запазва се ритмичността на подаваните сигнали в това направление – 9 за 2015 г. срещу 7 за 2014 г. Водещи по обем са неколкочатните сигнали от „Комплексен онкологичен център – Пловдив” ЕООД, изразяващи недоволство от реструктурирането му чрез обединение с болници. Запазва се тенденцията за изразено недоволство от решенията на ТЕЛК – Пловдив, в т.ч. от допускането на административни грешки, забавящи отпускането на жизненоважни за болните граждани пенсии. За оплаквания на пациенти от определени здравни звена сме уведомили Националната пациентска организация и Медицинския одит и сме изразили застъпническа позиция, касаеща правата им.

5. Образование

Четворно са увеличени сигналите в това направление – 65 за 2015 г. срещу 19 за 2014 г. Тематичният диапазон е доста широк – от оплаквания за класиране



на първокласници в т.нар. елитни училища до оплаквания от вътрешно училищни проблеми.

Неприключени преписки по направлението няма, а за седем казуса липсата на резултатност се предопределя от действащи съдебни процедури. Очакваната от жалбоподателите 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, от една страна, и анализирането на експертни становища за вземане на оптимални решения, от друга.

Нерешени остават и казусите, касаещи оплаквания на родители на деца, обучавани в Националното училище за музикално и танцово изкуство „Добрин Петков”, предпоставка за което е методическото му и финансово подчинение на Министерството на културата. Въпреки изразеното от страна на институцията становище за неправомерно събиране на такси за провеждане на тестове от Сдружение на началните учители, резултатност все още няма. Неудовлетворени остават и граждани, които предлагат преместване на залите за игра в детски градини, устроени в апартаменти, които граничат със спалните помещения на гражданите, живеещи в съседство.

По повод единичните все още случаи на агресия в пловдивски училища се изготви, проведе и анализира анкета и се налага изводът за потребност от промяна на длъжностните характеристики на педагогическите съветници, както и недостатъчните щатове за училищни психолози.

6. Транспорт и безопасност на движението

В това направление постъпилите през 2015 г. сигнали (35) са почти два пъти повече в сравнение със сигналите (19) през 2014 г.

Постъпващите в направлението сигнали са с изключително разнообразно съдържание. Те обхващат въпроси за: лоша хоризонтална маркировка по улиците, разбити тротоарни настилки около спирките, пречещи на видимостта и движението на пешеходците павилиони около спирките, проблеми за инвалидите и техните придружители с картите за градския транспорт, неподходящо поставени спирки, липса на пейки на спирките, движение на автомобилите с висока скорост (поради липса на „гърбици“) по улици, на които и има училища и др. Особено остро от страна на гражданите се поставя въпроса с неудобните автобуси на градския транспорт. Това важи най-много



за малките автобуси от марката „Исузу“, които са с много стъпъла, твърде високи и тесни и са неудобни за възрастни хора и хора с увреждания.

Недостатъчни според някои граждани са паркоместата както в центъра, така и в по-крайните квартали. Някои граждани считат, че вследствие на новоизградените велоалеи се създава конфликт между велосипедисти и пешеходци; паркиращи автомобили; автомобили, които извършват товаро-разтоварни работи; таксите и линейки. За хармонизиране на тези противоречия е необходима проява на взаимна отстъпчивост, търпимост и пр.

7. Екологични проблеми

Постъпилите сигнали в направлението са 31, което е с 50 % повече отколкото в предходната 2014 г. (20).

Голям процент от постъпващите сигнали са за занемарени междублокови пространства, обрасли с треви и саморасляци. Такива сигнали са получени за всички райони на Община Пловдив. Постъпилите сигнали по тази тематика благодарение на добрата комуникация с районните администрации се решават много бързо в полза на гражданите, като занемарените пространства се разчистват в най-кратък срок.

Не малък брой граждани поставят въпроси с отглеждането на домашни животни (кучета и котки), така също и бездомни такива, които замърсяват пространствата, в които битуват. Споменава се, че някои граждани ги събират за да ги хранят, което още повече утежнява въпроса с чистотата и хигиената на тези места.

В сигнал на гражданин от неправителствена организация се постави въпросът за необходимост от обществено обсъждане на състоянието на природно забележителния парк „Бунарджик“; по този повод от Общински съвет сме поискали експертно становище.

Не малка група граждани подават сигнали за премахване на опасни, изсъхнали дървета или клони. След наша намеса тези сигнали се обработват от администрацията много бързо и се пристъпва към своевременното решаване на възникналите проблеми. След успешното решаване на тези въпроси в не малко от случаите гражданите благодарят за оказаното съдействие и предотвратяване на нещастни случаи.



8. Обществен ред и сигурност

Общият брой на постъпилите сигнали в направлението през 2015 г. е 13, който е еднакъв с броя на сигналите постъпили през 2014 г.

Доминиращите оплаквания в това направление са срещу шум и се разделят в две групи: едната група е срещу шум в жилищни сгради, идващ от съседни, които слушат силна музика, а другата група – срещу шум от заведения. При първата група шумът е „затворен“ в етажната собственост и може да бъде решаван чрез нея, общинския инспекторат и полицията, докато при втората (шум от заведения) шумът засяга големи групи граждани и въпросът става обществено значим. При тази група се противопоставят интересите на бизнеса и интересите на гражданите, които искат да почиват в квартали и жилища без шум.

Анализът на направлението показва, че шумът във всичките му видове продължава да е фактор, който пречи на гражданите в часовете за почивка и може да бъде решен чрез постигане на баланс на интересите в наредбите на Община Пловдив.

Макар и единични правят впечатление сигналите за необходимост от по-добра охрана и опазване на големите паркове, както и на по-малките зелени площи, дървета, храсти и пр.

9. Топлофикация; Енергоснабдяване

Постъпилите сигнали за 2015 г. са почти същия брой, спрямо сигналите за предходната 2014 г. (20 за 2014 г. срещу 21 за 2015 г.).

Това се дължи на няколко причини – преди всичко задържане на цената на електроенергията на същите равнища, подобреното взаимодействие с електроразпределителното дружество и координацията с неправителствени организации и сдружения, оторизирани със защита на правата на потребителите.

Понастоящем потребителите разполагат с възможност за проверки на сметки и известяване за изключване, поради неплатени сметки. Отмени се и таксата за повторно включване в мрежата след като потребителят е заплатил задължението си.

В единични случаи граждани сигнализират за нередности и аварии в електроразпределителната мрежа – съборен е електропровод, липса на капацитет на стълб,



наводнени кабели и др., за които незабавно сме сигнализирали дружеството за отстраняването им.

Със Сдружението за правна помощ на потребителите провеждаме периодично двустранни срещи, на които се разискват актуални казуси и тяхното решаване.

Не така, обаче стоят въпросите с Топлофикация.

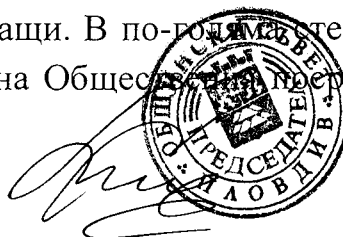
Нерешените от много години насам проблеми с т.нар. „сградна инсталация“ се превръщат в „дамоклев меч“ за гражданите. Съгласно установените у нас практики, въпреки че не ползват парно отопление, те не могат индивидуално да се откажат от услугата и да откажат плащането ѝ. Европейска директива 2011/83, която предвижда да не се заплащат услуги, които гражданинът е заявил, че не желае, залегна и в Закона за потребителите през м. юли 2014 г. Проблемът беше широко отразен в коментари и различни предавания в медиите, но към сметките продължават да се трупат такси и разноски, които превишават трикратно техния размер. Националният омбудсман реагира на тази обществена несправедливост, но изход от абсурдната ситуация все още няма.

В информационно отношение дружеството значително подобри комуникацията си с гражданите. Продължават в началото на отоплителния сезон да се провеждат срещи с домоуправителите на етажна собственост в града, на които присъства и наш представител, за да се запознаят с новости в диапазона на предлаганите услуги от страна на ЕВН България – ремонт на инсталации от екипи на дружеството, топлинно обследване на сгради и др.

В резултат на трайната ни ангажираност с проблемите на сектора, постигнахме добра координация и взаимодействие с електроразпределителното дружество. Строгото спазване на стандартите, редица нововъведения в практиката по обслужване на населението – напр. хоризонталното мерене на топлоенергията в нови сгради, разширяването диапазона на предлаганите услуги и подобряването на информационната среда, допринесоха за формирането на по-голяма удовлетвореност у гражданите.

10. ВиК

За 2015 г. подадените сигнали са 18 срещу 10 за 2014 г. Решените казуси в полза на гражданите са преобладаващи. В по-голям степен жалбоподателите чрез диалога между институцията на Обществен омбудсман и дружеството



„ВиК” ЕООД са получили възможност да сключат договори за разсрочено плащане на суми от неплатени сметки.

С наше съдействие са отстранени няколкодневни аварийни течове на улични платна (например на ул. „Отец Паисий”, бул. „Дунав” и пр.) и са извършени ремонти, чрез които се възстановява силата на налягането до високи жилищни етажи (например на ул. „Преспите” в кв. Източен) и са възстановени липсващи капаци на шахти.

Малка част от сигналите, подавани от доста възрастни хора, са неоснователни и съдържат съмнения за достоверността на отчитането на водомерите, но проверките регистрират неотложна необходимост от подмяната им, поради амортизация и изтекъл срок на годност.

В качеството си на доставчик на обществена услуга ВиК е препоръчително да осъществява по-добра комуникация с домоуправителите на етажната собственост.

11. Мобилни оператори

Гражданите продължават да се оплакват от услугите, предоставяни от мобилните оператори със същия интензитет (19 сигнали за 2015 г. срещу 20 за 2014 г.).

Неплатени задължения във връзка с едностранно прекратени договори с мобилните оператори, поради неудовлетвореност от качеството на услугите, са предмет на оплакване в масовия случай. Начислените неустойки до края на периода, гражданите считат за неоснователни. Многократно, обаче Комисията за защита на потребителите е заявявала, че в тези случаи се касае за договорни отношения и намесата по административен ред е недопустима. Независимо от това, в единични случаи, в резултат на нашето застъпничество сме постигали положително решение – закриване на телефонни постове, възстановяване на суми за непоискани услуги и др.

В подобни случаи съветваме гражданите да бъдат внимателни и да се запознават с клаузите на предлаганите им договори, преди да ги подпишат, както и когато им се предлага като „подарък” телефон за символична цена, който впоследствие се оказва обвързан с висок тарифен план и месечни такси.

Оплакванията, свързани с фирмите, на които операторите прехвърлят несъбраните вземания – т.нар. колекторски фирми продължават да бъдат тревога. Способите, с които тези фирми си служат в някои случаи граничат с



произвол. Освен преобладаващите телефонни обаждания, техни служители предприемат и посещения на място, използвайки различни „прийоми“, които стресират гражданите, особено по-възрастните. Неслучайно Националният омбудсман постави въпроса да бъде забранено със закон на тези фирми да събират граждански задължения.

При мобилните оператори, предвид формирането на конкурентен пазар и не на последно място – политиката в защита на интересите на потребителите, съобразени с европейските директиви в тази област, допринасят за по-ефективното обслужване на гражданите.

12. Административно-техническо обслужване

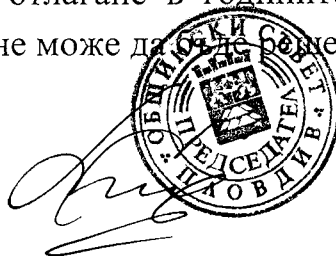
Подадените през 2015 г. сигнали са 29 срещу 44 за 2014 г.

Продължава да бъде константен броя на сигналите, касаещи местните данъци и такси, събирани по реда на Наредбата, одобрена от Общинския съвет – такса смет, данък МПС.

Извършените промени в Закона за местните данъци и такси облекчиха процедурата, като се даде възможност на гражданите да декларират обстоятелствата свързани с ползването на жилищата, вместо от тях да се изискват различни удостоверения. Това беше формално основание, което създаваше за тях сериозни затруднения. Установи се, обаче, практика на местната администрация при констатиране на различия и промени в данните, декларирани от гражданите, те да не бъдат своевременно информирани, а данъкът, респ. таксата, да им се определя без уведомление. Това създава напрежение и недоволство у тях, което те съобщават в приемната на Обществения посредник.

След проведени срещи в Дома за стари хора „Св. Василий Велики“ и в Националната асоциация на сляпо-глухите в България постъпиха над 30 сигнала, които се отнасяха до различни проблеми – от поддръжка на материалната база и стоматологично лечение до паркиране на автомобили и разкриване на аптечен пункт. Всички те бяха обработени и представени на компетентните органи.

Особено се откроява проблема с изплащането на сумите за лихвоточки на гражданите, който предвид дългото отлагане в годините се е превърнал в стресов фактор. Този проблем, обаче не може да бъде решен на местно ниво.



Гражданите имат право на добро и адекватно управление и ролята на администрацията в този процес е съществена. Формалният подход, при който целта е единствено гражданинът да бъде отпратен, обаче, не решава неговия проблем и той се връща отново в търсене на правата си. Намирането на оптимална равнопоставеност между интересите на гражданите и възможностите на администрацията следва да бъде водеща в тези взаимоотношения.

13. Регистрация на търговски обекти; Търговска дейност

Сигналите в направлението сочат леко повишение – 10 за 2015 г. срещу 6 за 2014 г. Констатациите са, че отдаването и администрирането на търговските обекти се извършва при спазване на наредбите на Общината.

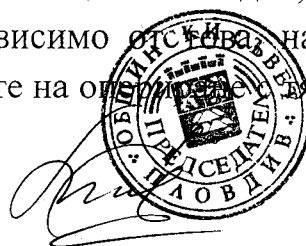
Постъпилите сигнали могат да се разделят на две групи – такива, които се отнасят до размера на наема, който гражданите заплащат за обекти, разположени върху земя, общинска собственост и други – за удължаване на сроковете за ползване на обекти. Първата група се отнася за цени, определяни по реда на Наредбата на Общинския съвет, поради което преписки не са образувани. Във втория случай е оказвано съдействие на гражданите за решаване на казусите им.

14. Сметоизвозване и чистота на улиците

Устойчива е тенденцията за малобройност на сигналите (5 за 2015 г. срещу 4 за предходния период) и значително подобрената пряка комуникация с гражданите. Неприключени сигнали в направлението няма; нерешени остават оплакванията от сметосъбирането в ранните часове на деня. Уважено бе наше предложение една от машините, предизвикваща недоволство от гражданите да се подмени с по-безшумна. Препоръчително е също така графикът за събиране и извозване на опасните отпадъци от бита на населението да се динамизира.

15. Достъп до информация

Постъпили са 5 сигнала, от които един се отнася до достъп до информация за броя и длъжностите за хора с увреждания в Община Пловдив, а останалите са за публично достъпна информация. Независимо от това на гражданите са посочвани подходящи източници и начините на отговори на техните въпроси.



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

Броят на тези сигнали се запазва относително висок. Като проблематика са ориентирани предимно към наследствени въпроси, спорове с работодатели относно непризнат трудов стаж и трудови възнаграждения, поръчителство по банкови заеми, различни видове граждански спорове и др. Във всички тези случаи гражданите са получавали нужната им информация и насочвани към конкретни институции за разрешаване на проблемите им.

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

Сигналите се отнасят до въпроси, които са в правомощия на други общини, изразено недоволство по повод на влезли в сила съдебни решения, предприети действия от страна на съдии изпълнители, лични отношения между граждани и др. В тези случаи не се завежда преписка, поради липса на правомощия на Обществения посредник.

III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ

През отчетния период от анализирани масиви сигнали за първото и второто шестмесечие на 2015 г. се открояват изводи, препоръки и предложения, както следва:

- В административно техническото обслужване е необходимо намиране на оптимална равнопоставеност между интересите на гражданите и възможностите на администрацията.
- За по-добро обслужване на гражданите в направление „Устройство на територията; незаконно строителство” е необходимо общинската/районните администрации да спазват сроковете за вземане на отношение по подадените сигнали и процедурите при издаване и съобщаване на административните актове.
- С оглед навременно удовлетворяване на потребността от общински жилища е необходимо значително снижение на предела на търпимост към некоректните наематели.



- За оптимално ползване на специализиран транспорт от страна на Националната асоциация на сляпо-глухите в България (със седалище в гр. Пловдив) е препоръчително да се включи още един мобилен номер.
- В детските градини, помещаващи се в апартаменти, са необходими усилия за преместване на залите за игра, които граничат със спалните помещения на съседни апартаменти.
- Ползването на градския транспорт, както от туристи и гости, така и от незрящи граждани, изисква водачите на автобуси в градския транспорт да съобщават за предстоящите автобусни спирки.
- За решаване на въпросите от направление „Екологични проблеми“ се осъществява добра комуникация с районните администрации и ОП „Градини и паркове“.
- За решаването на проблемите в раздел „Обществен ред и сигурност“ в оперативен порядък е създаден ефективен диалог между институцията и Общинския инспекторат.

IV. РЕЗЮМЕ

Целогодишният обзор за 2015 г. регистрира 489 сигнала срещу 442 за 2014 г. В количествено отношение преобладават решенията в полза на гражданите сигнали. Поради възрастови и здравословни дадености, устните сигнали на граждани, за които се съставят съответни протоколи, надвишава в количествен аспект писмените, изложени собственоръчно от жалбоподателите. Неразделна част от устните сигнали са тези, подавани от гражданите по телефон. Характерна особеност за отчетния период е увеличеният брой сигнали, подавани по електронната поща на институцията, както и подписките по обществено значима за гражданите проблематика, предимно екологична, устройство на територията и незаконно строителство, в сферата на обслужване в градския транспорт и пр.

Поради големия брой потребители на социални услуги и ограничените финансови рамки, количественият аспект на сигналите в направление „Социална политика“ е най-голям. Полаганите усилия за партниране между институцията и ресорните дирекции са допълнителен принос за постигане на оптимална резултатност.



Сигналите, касаещи т.нар. сградна инсталация, макар да са от компетенциите на независимия регулатор, все още са тежък и непреодолим проблем за гражданите.

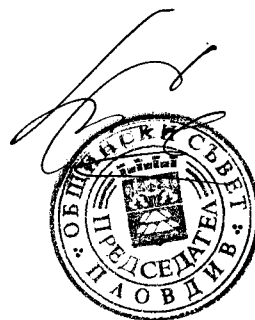
Завишен (в сравнение с 2014 г.) в количествен аспект е броят сигнали в направление „Образование“. Решаването на казусите се постига чрез оперативен диалог, участия в дискусии, кръгли маси и пр.

Значителният обем сигнали, засягащи усетът на пловдивчани за опазване и подобряване на зелената система, изисква осигуряване на повече средства, в т.ч. по европейски проекти, доброволен труд и пр.

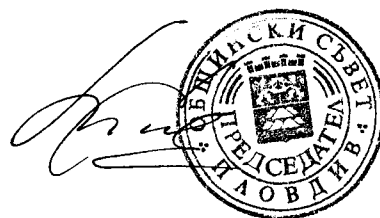
Относително висок за отчетния период е броят на сигналите, чиято проблематика касае наследствени въпроси, спорове с работодатели относно непризнат трудов стаж и трудови възнаграждения, поръчителство по банкови заеми, различни видове граждански спорове и др. Във всички тези случаи гражданите са получавали нужната им информация и насочвани към конкретни институции за разрешаване на проблемите им.

Най-малобройни през годината са сигналите, касаещи направленията: достъп до информация, регистрация на търговски обекти; търговска дейност и пр.

Знакова характеристика за работата на институцията през отчетния период е 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 зам. кметове, кметове на райони и отделни експерти, участия в обществени мероприятия и пр.

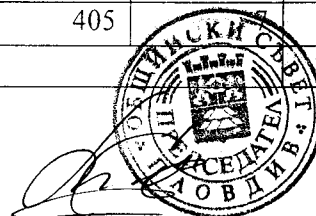


ПРИЛОЖЕНИЯ



Разпределение на сигналите за 2015 г. на гражданите по направления

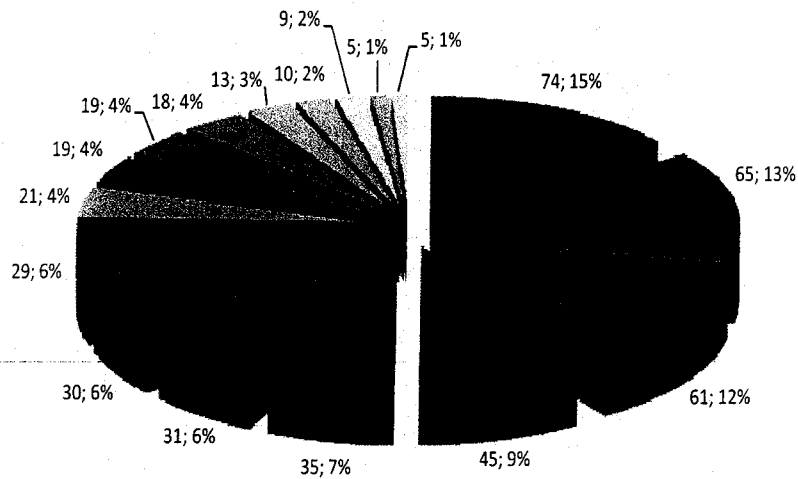
№	Направление	Входирани сигнали				Всичко →
		Писмени <i>изложени собственооръчно</i>		Устни <i>отразени в протокол</i>		
		Приключени към 31.12.2015 г.	Неприключени към 31.12.2015 г.	Приключени към 31.12.2015 г.	Неприключени към 31.12.2015 г.	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	8	6	31	0	45
2.	Етажна собственост	6	0	13	0	19
3.	Социална политика	7	0	67	0	74
4.	Здравеопазване	1	0	7	1	9
5.	Образование	2	0	63	0	65
6.	Транспорт и безопасност на движението	5	0	29	1	35
7.	Екологични проблеми	2	2	27	0	31
8.	Обществен ред и сигурност	2	0	11	0	13
9.	Топлофикация; Енергоснабдяване	6	1	14	0	21
10.	ВиК	4	0	12	2	18
11.	Телекомуникации; Мобилни оператори	7	0	11	1	19
12.	Административно-техническо обслужване	5	1	23	0	29
13.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0	1	8	1	10
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	2	0	3	0	5
15.	Достъп до информация	1	0	4	0	5
16.	Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недоброръководност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	6	0	54	1	61
17.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	2	0	28	0	30
Всичко: ↓		66	11	405		489
Общо:						489



Рекапитулация – количествена

1.	Социална политика	74 броя
2.	Образование	65 броя
3.	Други (<i>трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.</i>)	61 броя
4.	Устройство на територията, незаконно строителство	45 броя
5.	Транспорт и безопасност на движението	35 броя
6.	Екологични проблеми	31 броя
7.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (<i>съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник</i>)	30 броя
8.	Административно-техническо обслужване	29 броя
9.	Енергоснабдяване; Топлофикация	21 броя
10.	Етажна собственост	19 броя
11.	Телекомуникации; Мобилни оператори	19 броя
12.	ВиК	18 броя
13.	Обществен ред и сигурност	13 броя
14.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	10 броя
15.	Здравеопазване	9 броя
16.	Сметоизвозване и чистота на улиците	5 броя
17.	Достъп до информация	5 броя

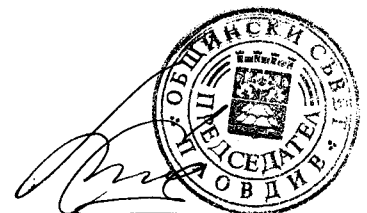
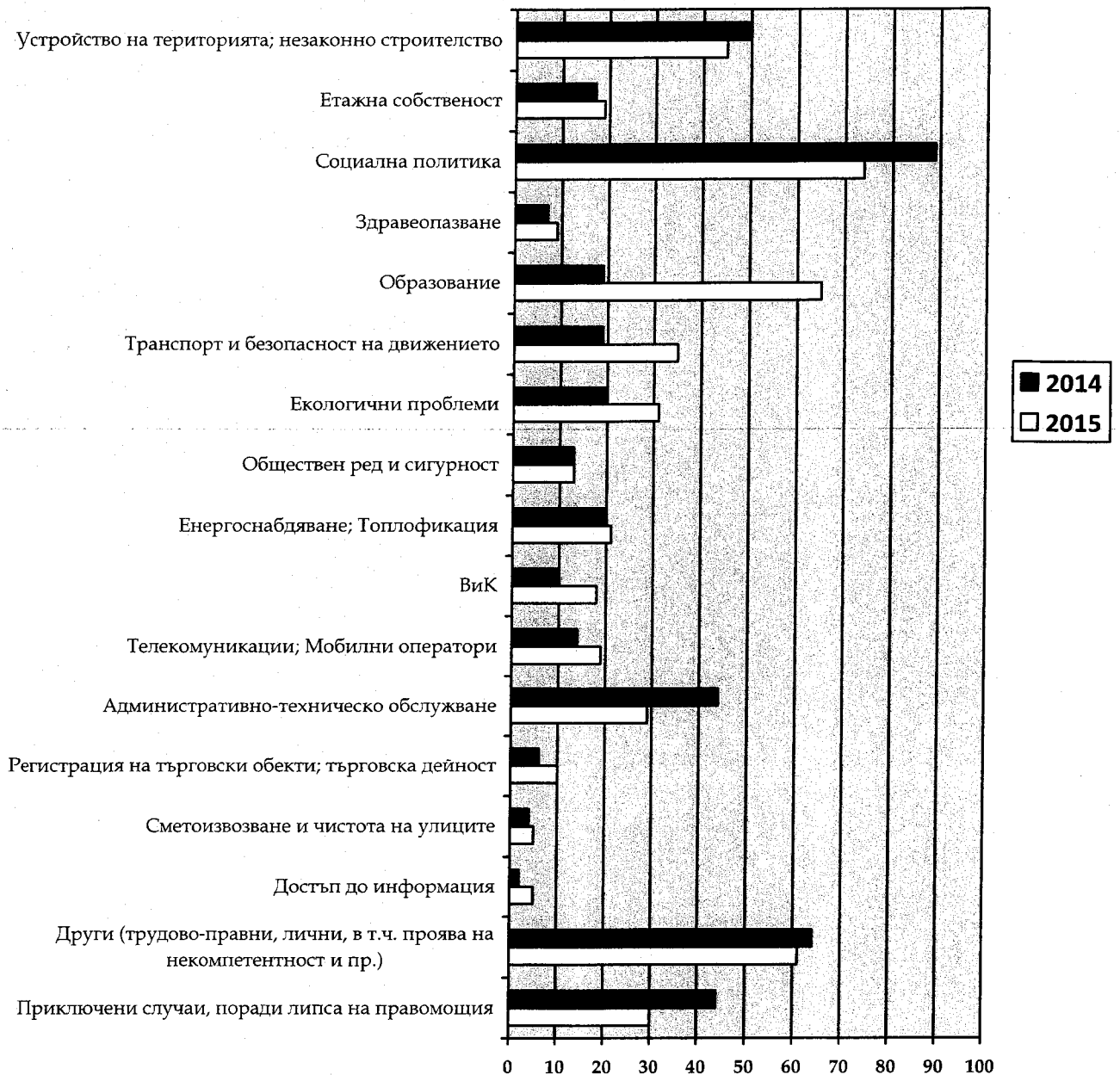




- Социална политика
- Образование
- Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност и пр.)
- Устройство на територията; незаконно строителство
- Транспорт и безопасност на движението
- Екологични проблеми
- Приключени случаи, поради липса на правомощия
- Административно-техническо обслужване
- Енергоспестяване; Топлофикация
- Етажна собственост
- Телекомуникации; Мобилни оператори
- Вик
- Обществен ред и сигурност
- Регистрация на търговски обекти; търговска дейност
- Здравеопазване
- Сметоизвозване и чистота на улиците
- Достъп до информация



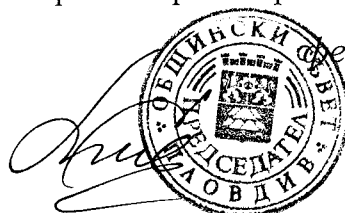
Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2015 г. и отчетния период от 2014 г.



Инициативи

1. Изнесени приемни съвместно с районните кметове.
януари – юни 2015 г.
2. Лекция на тема „Формиране на икономическо мислене в начален курс на обучение” по покана на ръководството на ОУ „Христо Ботев” в район „Северен”.
февруари 2015 г.
3. Участие в кръгла маса по покана на Национална търговска гимназия, проведена с випускници, класирани на призови места в олимпиади и конкурси на тема „Икономическата наука в пазарните реалности”.
февруари 2015 г.
4. Участие в „Междучасието на омбудсмана” в СОУ „Хр. Г. Данов” по покана на ученическия съвет.
февруари 2015 г.
5. Провеждане на работна среща в „Ресурсен център” – Пловдив за обсъждане проблемите на децата, нуждаещи се от специфично обгрижване (в т.ч. аутисти) в кв. „Изгрев”.
февруари 2015 г.
6. Участие в семинар, организиран от Институт за държавата и правото при БАН – София на тема „Защита на заинтересовани лица при искиове за обезщетяване на вреди от незаконна административна дейност”.
февруари 2015 г.
7. Среща с колектива на Ресурсен център за подпомагане на интегрираното обучение и възпитание на деца и ученици със специални образователни потребности – Пловдив по проблемите на центъра и предложението за закриването му.
февруари 2015 г.
8. Участие в областна конференция на Български червен кръст.

февруари 2015 г.



9. Участие в работата на Комисия за борба с противообществени прояви на малолетни и непълнолетни в район „Южен”.

февруари 2015 г.

10. Участие и съдоклад за добри практики в конференция, организирана от национално издателство „Аз Буки” на тема „Училище за учители”.

март 2015 г.

11. Участие в конференция за антисемитизма и отражението му в българското гражданско общество, организирана от ПУ „Паисий Хилендарски” – Пловдив.

март 2015 г.

12. Участие в кръгла маса, организирана от Регионален инспекторат по образованието – Пловдив за агресията в училище по повод инцидент в две от гимназиите.

март 2015 г.

13. Участие в семинар на тема „Арбитражните клаузи в потребителските договори” във връзка със световния ден на потребителя по покана на Сдружение за правна помощ на потребителите.

март 2015 г.

14. Приемна в Национална асоциация на сляпо-глухите в България и Дом за стари хора „Св. Василий Велики”.

март 2015 г.

15. Участие в работна среща за решаване на управленчески казуси с класираните на 1, 2 и 3 място кандидати състезатели, готвени в общински детски комплекс чрез Джуниър Ачийвмънт.

март 2015 г.

16. Участие в жури на състезание по български език и литература в чест на 165 г. от рождението на Иван Вазов, организирано от район „Северен”.

март 2015 г.

17. Анкета, свързана с агресията в училищата по повод зачестили сигнали в края на второто шестмесечие на 2014 г. и публикация в медиите на 31.03.2015 г. на тема „Ролята на педагогическия съветник, респективно психолога и вписването в цялостния общоучилищния живот”



(2564 са училищата в Р. България; в тях има 755 педагогически съветници и само 43 психолози).

март 2015 г.

18. Участие в конференция „Защита правата на потребителите” в ПУ „Паисий Хилендарски”.

март 2015 г.

19. Лекция на тема „Правомощия на Обществения посредник и решени казуси” пред студенти във Висше училище по икономика и администрация – Пловдив.

март 2015 г.

20. Участие в жури на конкурс в четири възрастови групи в Национална търговска гимназия на тема „Аз и народните будители” – от 8-ми до 11-ти клас.

април 2015 г.

21. Участие в дискусия на тема „Лидерството в образованието. Рефлексивни практики”.

април 2015 г.

22. Участие в дискусия „Иновативни методи на работа за качествено образование” и съ доклад.

април 2015 г.

23. Участие в кръгла маса, организирана от СОУ „Св. Св. Климент Охридски” по въпросите на липсващите обвързаности в теория и практика.

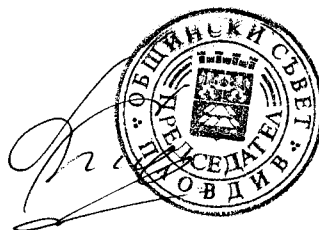
април 2015 г.

24. Участие в работна среща в Регионален инспекторат по образованието – Пловдив с директори на професионални гимназии на тема „Дуално обучение”.

април 2015 г.

25. Съдействие в извън служебни правомощия за дарителство, касаещо закупуване и монтаж на сенник пред столовата в Дом за възрастни хора на ул. „Коматевско шосе”.

април 2015 г.



26. Участие като член на жури във викторина под наслов „Помня и изисквам” по случай 100 г. от геноцида над арменците – в арменското училище.
април 2015 г.
27. Участие в кръгла маса на тема „Иновативна проектна интервенция в подготовката и квалификацията на българските учители и училищни директори” по покана на МОН.
май 2015 г.
28. Съдоклад и участие в национално съвещание, организирано от СБУ на тема „Професионално развитие на учителите като индикатор за ефективност на училището”.
май 2015 г.
29. Участие в международна конференция, организирана от Министерство на финансите на тема „Публичност на финансовия одит в гражданското общество”.
май 2015 г.
30. Участие и съдоклад в научно-практическа конференция в палата № 7 на тема „Перспективи в развитието на учебно-тренировъчните фирми в обучението по практика в професионалните гимназии”.
май 2015 г.
31. Участие в беседа с ученици от СОУ „Паисий Хилендарски” за правомощията на местния обществен посредник и разликата с тези на националния омбудсман.
май 2015 г.
32. Беседа с випускници на Национална търговска гимназия за защита правата на гражданите чрез институцията на Обществения посредник.
май 2015 г.
33. Среща с представители на лекарския екип на Онкодиспансера, касаеща несъгласие с обединяването му с болница на територията на Пловдив.
май 2015 г.
34. Лекция на тема „Правата на човека и тяхната защита” на Омбудсмана на Р България” пред студенти в Юридически факултет на ПУ „Паисий Хилендарски”.



май 2015 г.

35. Участие с доклад на тема „Омбудсманът на Р България – конституционни проблеми” в Пета докторантска конференция на Института за държавата и правото при БАН – София.

май 2015 г.

36. Участие във финална конференция на ПУ „Паисий Хилендарски” на тема „Сериозни обучителни игри за социална компетентност и креативност” – финансирана по програма на ЕС.

юни 2015 г.

37. Участие и съдоклад в международна конференция на тема „Ценностите на лидера в съвременното професионално образование чрез сътрудничество с работодатели”.

юни 2015 г.

38. Участие в събеседване за акредитация на икономически факултет в ПУ „Паисий Хилендарски” в качеството на доктор по икономика и управление на тема „Прийоми за партниране с работодателски организации при приемане на стажанти – студенти от факултета”.

юни 2015 г.

39. Среща с негово превъзходителство посланика на Франция Лапер дьо Кабан за връчване на най-висша академична награда в ЕГ „Иван Вазов” за учител по френски език (*г-жа Капка Тодорова*).


юни 2015 г.

40. Участие в международна конференция, организирана от Асоциация „Прозрачност без граници” на тема „Прозрачност, почтеност и равнопоставеност в защитата на обществените интереси”.

юни 2015 г.

41. Участие в семинар, организиран от Сдружение на местните обществени посредници на тема „Етични стандарти във взаимодействието между местната власт и институцията на Обществения посредник”.

юни 2015 г.

42. Среща с Министъра на правосъдието за обсъждане на съдебната реформа и проблемите на обучението по  проведена в ПУ „Паисий Хилендарски”.

юни 2015 г.

43. Участие с доклад на тема „Конвенцията на ООН за защита от изтезания, жестоко, нечовешко или унижително отнасяне и наказание и Българският омбудсман” в Международна конференция: ООН и съвременното право, проведена в Югозападен университет „Неофит Рилски” – Благоевград.

октомври 2015 г.

44. Участие в работата на VIII Общо събрание на Национално сдружение на местните обществени посредници в Р България.

ноември 2015 г.

45. Участие в конференция, организирана от Асоциация „Прозрачност без граници” на тема „Представяне на Индекс на Местната система за почтеност – 2015 г.”.

декември 2015 г.

