

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОТЧЕТ

ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ
ПРЕЗ 2016 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.)



[Handwritten signature]

СЪДЪРЖАНИЕ

I. УВОД	3
II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ	4
III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ	16
IV. РЕЗЮМЕ	18
ПРИЛОЖЕНИЯ	20
Приложение 1:	21
Приложение 2:	22
Приложение 2а	23
Приложение 3	24
Приложение 4:	25

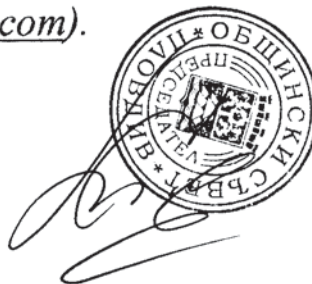


I. УВОД

Отчетът на Общественя посредник на Община Пловдив за 2016 г. е съставен в изпълнение на чл. 27 от Правилника за организацията и дейността на Общественя посредник на територията на Община Пловдив. За периода от 01.01.2016 г. до 31.12.2016 г. са постъпили 339 сигнала, като от тях 177 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 162 устни, които са отразени в протокол.

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 2015 г. (Приложение 3).

Отчетът се предоставя на разположение на гражданите на Община Пловдив чрез средствата за масова информация и в изпълнение на чл. 29 от „Правилника“ се публикува на електронната страница на Община Пловдив, респективно на страницата на Общественя посредник на територията на Община Пловдив (www.ombudsman-plovdiv.com).



II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ

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

В направлението продължават да постъпват значително количество сигнали. През 2016 г. са постъпили 56 сигнала, а през 2015 г. 45 сигнала, което означава, че увеличението през настоящата година е с около 10 % повече. Постъпващите сигнали са с голямо разнообразие, което изисква и индивидуален подход към всеки един от тях. В институцията няма нито един сигнал, по който да не е взето отношение, въпреки че има една категория граждани, които никога не остават удовлетворени от отговорите на компетентните органи и буквално заливат различните институции, включително и Обществения посредник на Община Пловдив, с въпроси, по които има взето решение. Има и такива граждани, които поставят въпроси за факти обстоятелства, които са се случили преди повече от 25-30 години. Дори и подобни сигнали не са оставени без разглеждане и реакция.

Въпреки голямото разнообразие от сигнали те могат да се подредят в няколко групи, както следва:

Сигнали за несъгласие със строителство в съсобствен имот; опасни сгради или отделни елементи от тях; течове от покриви и инсталации и забавяне от страна на администрацията на действия и отговори по визираните в жалбите проблеми; даване на отговори с неясен и уклончив текст. Това са констатира предимно за район „Южен“. Друга важна група сигнали са подадени от сдружение на граждани, живеещи в кв. Прослав, район „Западен“. Те поставят множество въпроси, които са с различни нива на компетентност, като се започне от районен кмет, РУ служба „Полиция“ и други институции, минава се през кмет на Община Пловдив и се стигне до Министър на транспорта и Министър на регионалното развитие и благоустройство.

В няколко свои сигнала граждани от Район „Западен“ правят запитвания и възражения с искане да им се определи прилежащото им около блоково пространство, където те да обособят частни паркоместа. Други поставят въпроси и изразяват недоволства от приети със заповед на Кмета градоустройствени решения преди 40-50 години.

Има друга група граждани, които непрекъснато се жалват от действията на администрацията. При проверка на тези сигнали се оказва, че въпросните



граждани нямат основания да бъдат недоволни от работата на общинските служители.

Друга група сигнали са от граждани поставящи въпроси, които са силно индивидуални и не могат да бъдат класифицирани в изброените по-горе групи.

Стремим се повечето от адресите визирани с проблеми в това направление да ги посетим на място, а така също и да разгледаме техническата документация, съхраняваща се в архивите на администрацията.

Отново трябва да се отбележи, че в това направление продължават да постъпват сигнали за факти и обстоятелства настъпили в други общини. Въпреки, че Общественият посредник на Община Пловдив няма териториално действие извън територията на града, тези граждани са консултирани на място относно това как да защитят гражданските си права, а жалбите им се изпращат до компетентните органи.

2. Етажна собственост

Приетият през м. януари 2009 г. Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС) даде право на съсобственици в един вход да решават сами възникналите проблеми. Увеличението на броя на сигналите в това направление – 26 броя, което е с 7 броя повече спрямо 2015 г., означава, че етажната собственост (ЕС) изпитва все по-големи трудности в изпълнение на предназначението си. Наемането на външен домоуправител – юридическо лице, донякъде се явява като част от решение на проблемите, но не е панацея. Така гражданите търсят основно районните администрации за арбитър при решаване на споровете и всячески отбягват намесата на съда като краен и скъп вариант при възникналите разногласия. Те трябва да знаят обаче, че администрацията не е пряк участник в регулирането на ЕС. Въпреки това кметовете по райони биха могли да бъдат по-активни в прилагане на задълженията си спрямо ЗУЕС и Закона за устройство на територията (ЗУТ), с което да подпомогнат ЕС и по този начин да се овладява натрупаното напрежение, както и да се предотвратяват сериозни вреди по сградния фонд на ЕС. Трябва да се отбележи и че голяма част от напрежението в ЕС възниква и поради сериозни междуличностни проблеми между самите членове на ЕС.

Основните проблеми, визирани в това направление са: различни по характер течове в сградата; ремонти и функциониране на комини, обзаване и наводнение на апартаменти; лошо функциониране на ЕС. Прозрачно



управление на събраните средства; неправомерно ползване на общи части; недоволство от отношението на администрацията към проблеми на ЕС.

3. Социална политика

Отношението на държавата към своите гражданите е важна част от управлението на една страна. Големият брой сигнали в това направление е устойчива тенденция и показва необходимостта от сериозни промени в принципите на националното законодателство, които трябва повлияят върху условията на живот на гражданите.

74 сигнала за 2015 г. срещу 49 сигнала за 2016 г. е количествено сравнение, което в дълбочинен анализ не показва реално намаление на проблемите в ресора.

Както и в предишни години, тук проблемите са свързани главно с настаняване в общински жилища от различните фондове, приюти и центрове за временно настаняване (ЦВН). Дълъг е списъкът от нуждаещи се, които чакат реда си да бъдат настанени в общинско жилище. Броят на леглата в приютите и ЦВН е достатъчно по-малък спрямо броя на тези, които имат нужда да бъдат настанени. Това, обаче е половината от проблема, защото след това част от хората с подобни проблеми се сблъскват със срока на пребиваване. За мнозина от тях настъпват промени в тяхното състояние, което ги лишава от правото на ползване на общинския имот, а пребиваването в приют и ЦВН обикновено е само за зимните месеци, което означава, че тези хора след това буквално остават на улицата.

Разбира се социалната политика трябва да е насочена не само с това да бъде осигурено безплатно легло или дом срещу минимално заплащане, а и работа на институциите с хората в неравностойно положение за повишаване на тяхната ценностна ориентация и интегрирането им в обществото. За тази обратна страна на проблема говори и не малкия брой писмени откази на хора, които имат въпиюща нужда от покрив на главата, поне за студените месеци от годината, но въпреки това те предпочитат пребиваването в изоставени сгради, фургони, дори и в нефункциониращи павилиони за продажба на билети.

Другата голяма част от сигналите са за казуси, свързани с обезщетения, осигурителен стаж и пенсионно осигуряване. Проблематиката е пъстра и варира от обикновена справка и получаване на информация до несъгласие с изчисления стаж и размер на пенсия и заявени намерения от гражданите да търсят правата си по съдебен ред.



Целевите помощи обикновено отпуснати за отопление или за изготвяне на лични документи от Дирекция „Социално подпомагане” – Пловдив са обект на няколко проблема, свързани с техния размер, забавен срок за получаване или неодобрение.

От няколко години във всички райони на гр. Пловдив действат социални програми, които са насочена към хора, имащи нужда от домашни помощници и лични и социални асистенти. Стотици са гражданите, които са се възползвали от тази толкова необходима за тях външна помощ, но през изтеклата година четири пъти са получени сигнали за нередности в начина на функциониране на програмите, като единият сигнал доведе след себе си проверка от Министерството на труда и социалната политика.

4. Здравеопазване

В това направление няма увеличение в обема на сигналите – 9 броя за 2015 г. и 9 броя за 2016 г. Водещи са проблемите, свързани с прекъснати здравно-осигурителни права, най-често заради невнесени навреме вноски. За това оказва влияние и недостатъчно разпространена информация за новото изискване за необходимост от вноски за 5 години назад. Отказите на ТЕЛК за освидетелстване на граждани в трайна нетрудоспособност са една от постоянните теми на недоволство.

5. Образование

Отчитаме трайна тенденция на спад на проблемите, свързани с този ресор – 65 сигнала за 2015 г. и само 8 сигнала за изминалата година.

Съдържанието на проблемите са с разнообразен характер. Безспорно най-острия конфликт, отразен и в националните медии, възникна при обединението на ОУ „Душо Хаджидеков” и ОУ „Георги Бенковски” в ОУ „Душо Хаджидеков”. Предварителните опасения на родителите за преразпределение на децата от сградата на ОУ „Душо Хаджидеков” в сградата на бившето ОУ „Георги Бенковски” и огромните неудобства, които биха възникнали за родители и ученици при транспорта между двете сгради, се оказаха безпочвени. Кметът на града инж. Иван Тотев даде гаранции, че нито едно дете започнало да учи в една от сградите, няма да бъде преместено в другата сграда, както и че ще бъде удовлетворено всяко желание и потребност на всеки един родител от бившите две училища. Обединението на двете училища освен, че спаси от финансов фалит бившето ОУ „Георги Бенковски”,



но и реши някои дългогодишни проблеми на ОУ „Душо Хаджидеков“, като например липсата на занимални за учениците от трети клас. Общественият посредник излезе със становище по възникналия конфликт и подкрепи решението на Община Пловдив за обединението на двете училища, което измина своя път обратно на библейската логика от „Разпни го“ до „Осанна“.

Назряващ конфликт беше потушен в зародиша му в ОУ „Кочо Честеменски“. Група родители се обявиха против намеренията за въвеждане на двусменен режим на обучение. Проведената работна среща в сградата на училището с ръководството на училището, както и предложението за публична среща в широк формат между директори, учители и родители, уталожи напрежението. Училището в момента е на двусменен режим и сигнали за недоволство не са получени до този момент.

Единични са случаи на недоволство от управлението на ЦДГ „Каменица“, казус за преместване на ученик от Английската гимназия и ученичка от Френската гимназия с предупреждение за изключване. Некоректен начин за обявяване на конкурс на РИО на МОН, съдействие за участие в европрограми за създаване на софтуерно студио и недоказания ефект от метода „Монтесори“ според гражданите са останалите засегнати теми в това направление.

6. Транспорт и безопасност на движението

Направлението бележи спад от над 50% в количеството сигнали – 16 броя за изтеклата година срещу 35 броя за 2015 г.

Тематиката е разнообразна и индивидуална, но поставените проблеми са важни за гражданите. В жалбите се коментират различни по вид наложени глоби за паркиране, както и оспорване на тяхната давност и начин на съобщаване. Съдействие е търсено и за издавани карти за пътуване в градски транспорт, като в един от случаите получихме чисто човешко разбиране от страна на частна фирма превозвач, която влезна в положение на възрастна жена с издадена от тях тримесечна карта, но лишена от възможността да я използва, заради променен маршрут на автобуса, за който тя е абонирана. Фирмата пое ангажимент да издаде карта за следващия период безплатно до като трае ремонта на булеварда, което е причина и за промяна на въпросния маршрут.

Един от проблемите, които в бъдеще ще трябва да решават администрациите е паркирането в града, което е част от другите сигнали, за които е търсено съдействието на Обществения посредник. Намеренията на Община Пловдив са да премахне поетапно и постепенно така наречените гаражни клетки



(вариращи от ламаринени клетки, бетонни масивни гаражи и дори ЖП контейнери) и по този начин да освободи повече паркоместа в града, като някои от тях ще бъдат платени на цена от 15 лева на месец. Всеизвестно е, че не малка част от гаражните клетки се ползват като складове, изби, работилници и дори стаи за забавления и почивка, както и че се преотдават нерегламентирано под наем. Гражданите за сега резервирано се отнасят към подобна идея, но и същевременно от съответни районни администрации твърдят, че има интерес към платените паркоместа. Генералното решение на този проблем за град Пловдив е изграждането на етажни паркинги от Общината.

В направлението още са подавани сигнали за премахната спирка на автобуси с № 36 и № 16; пресичането на потока на велоалея с автомобил; достъп на хора с увреждания до публични сгради; забавено изплащане по застраховка гражданска отговорност; счупени бетонни капаци на шахти, възникнали трудности за камиони на 12 т., заради забрана за движение по бул. „България” и необяснимо премахната пешеходна пътека.

7. Екологични проблеми

Постъпилите сигнали в направлението са три пъти по-малко в сравнение с 2015 г. – 11 броя срещу 31 броя. Проблемите засегнати в този ресор се запазват, както в минали години, а именно отглеждането на животни в жилищни райони, съдействие за окастрияне на дървета и замърсяване на въздуха.

Действащата Наредба за опазване на околната среда забранява отглеждането на селскостопански животни в регулационните граници на град Пловдив, но се прави изключение за кварталите Прослав, Коматеве, Беломорски, Гаганица, Разкопаница, Тодор Каблешков (Шекер махала), Харман махала и Столипиново. Отглеждането на животни, разбира се, може да става само за лични нужди и при определени условия и правила: определен максимален брой от вид животно; в сгради при определени отстояния от съседните сгради; заустени отпадни води; правила за обеззаразяване и хигиена; маршрут, по който животните да се движат, за да отидат на паша, определен със заповед на Кмета на съответния район; място за паша. За съжаление много често тези правила се нарушават и животните се гледат не за лични нужди, а за бизнес цели и в много по-голяма бройка от разрешеното; не са спазени отстоянията от съседните сгради, което заедно с неспазване на хигиената води до миризми в



близкостоящите къщи, дори и целия квартал, както и животински отпадъци по целия маршрут до мястото за пашата.

Гражданите са търсили съдействие и за подкастриране на дървета, тъй като молбите им към районната администрация не са удовлетворявани в приемлив срок. Тук причините могат да се търсят в приоритетното разположение на съоръженията на ОП „Градини и паркове” в полза на фирмите, извършващи големите ремонти по булевардите на града през миналата година, но тук трябва и да се помисли за по-голям машинен и автомобилен парк, който да помогне при изпълнението на ежедневните и по-древни екологични проблеми.

Високата запрашеност на въздуха в гр. Пловдив е факт от няколко години, но основната причината за нея не е все по-големия трафик, тъй като през летните месеци не се отчитат завишения, а използването на твърдо гориво-въглища и дърва през отоплителния период. За сега единствената евтина и бърза мярка е поставяне на филтри в комините на домакинствата.

Разполагане на повече измервателни пунктове в критичните точки на града е наложително, а предвиденото създаване на ново общинско предприятие, което да се занимава с чистотата на въздуха е добра инициатива.

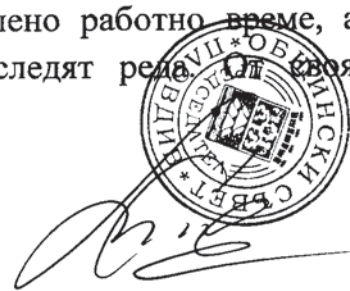
Някои от постъпилите сигнали в това направление не бяха в обсега на териториалния обхват на Обществения посредник на Община Пловдив и бяха изпратени по компетентност към съответните институции.

8. Обществен ред и сигурност

Увеличен е броят сигнали в този ресор – 17 за 2016 г. срещу 13 за 2015 г.

Шумът продължава да бъде основен дразнител като фактор, който нарушава спокойствието на гражданите. Източниците на шум са от различни видове човешки дейности, които са свързани с бита на хората, шум от заведения, детски глъч от спортна площадка. Шумът е трудно „хващащо” се нарушение, тъй като ако е в рамките на ЕС, той е епизодичен, обикновено кратковременен, но системен и непрогнозируем. И ако на всички е всеизвестно, че трябва да се пази тишина между 14.00 ч. и 16.00 ч., както и в тъмната част на деня, как да бъде регламентирана репетицията на музикант, която не на всички може да е приятна, макар и тя да не нарушава позволените децибели или емоционалността и манталитета на съседите в рамките личното им общуване?

Не по този начин седи въпросът с шум, който се създава от бизнес дейности. Там има строг регламент, съчетан с определено работно време, а РЗИ и Полиция са основните институции, които следят реда ~~от своя страна~~



администрацията на Община Пловдив трябва да прецизира кога е редно да се издава удължено работно време на даден търговски обект, за да не се сблъскват интересите на гражданите и бизнеса.

Трябва да отбележим и възникналото напрежение между родители на деца посетители на Цар Симеоновата градина и собственици на кучета. В тази връзка беше проведена работна среща в приемната на Обществения посредник на 28.11.2016г. с представители на тези противопоставящи се групи. Непреклонността на двете страни остана до край изразено в това, че групата от родители настояват за практическа пълна забрана на присъствие на домашни любимци, а собственици на домашни любимци отстояват правото си на преминаване през парка. Протоколът от срещата бе изпратен на Община Пловдив, Район „Централен” и Общинска охрана, в който фигурират 6 разумни предложения, но трайното разрешаване на проблема е изграждането на площадки за кучета в тази част на района на град Пловдив.

Изгарянето на тютюневите складове доведе до затварянето за движение на МПС по ул. „Иван Вазов”, важна транспортна артерия за града и този казус все още не е решен.

9. Топлофикация; Електроснабдяване

➤ Топлофикация

Длъжниците към ЕВН Топлофикация се увеличават, това е основния извод, който се налага от 13-те сигнала за изтеклата 2016 година.

Дългът, обаче пристига при абонатите набъбнал със съдебни и арбитражни такси, хонорари на ЧСИ, колекторски фирми и др. Поведената борба от Националния омбудсман за намаление на юридическия хонорар при завеждане на изпълнителни дела срещу клиентите – длъжници се доведе до край и той от 300 лева спадна на 50 лева. В тази насока огромен успех за екипа на г-жа Мая Манолова е и промяната в Гражданския процесуален кодекс (ГПК), с който ще се преустанови практиката арбитражните съдилища да разглеждат потребителски спорове. За сега остава обаче проблема с технологията и процеса на водене на изпълнителни дела, в който много често длъжника не знае, че срещу него се води дело и не му е даден шанс да предприеме извършването на полезни ходове в подобна ситуация.

Част от сигналите са свързани и с предполагаеми неизправности в отчитащите уреди или надписване на консумирана енергия



➤ Електроснабдяване

В ресора са постъпили за 2016 г. 23 сигнала, а за 2015 г. – 10 сигнала.

Запазва се тенденцията в това направление да нараства недоволството на гражданите към естествения монополист. В началото на месец април 2016 г. бе проведена среща с изпълнителен член на Съвета на директорите на ЕВН, г-жа Жанет Стойчева, на която се дискутираха най-честите проблеми на гражданите с ЕВН. През изтеклата година два от сигналите бяха поставени с голяма острота, което доведе до организирането на срещи между представители на ЕВН с жалващи се граждани в приемната на Обществения посредник. На тях беше дискутиран един от най-често срещания проблем, а именно, когато даден обект е отдаден под наем, какви задължения и права имат собствениците и наемателите на обекта с партидата за ток. При възникнал спор между наематели и собственици, обаче ЕВН не иска да е инструмент за изясняване на конфликта и тогава партидата може служебно да бъде променена в състоянието си към момента, когато не е имало спор.

Кога консумираната електроенергия трябва да бъде по битови цени и кога по небитови, е казус, който за сега се решава от предназначението на имота, отразено в нотариалния акт. Много граждани закупуват т.нар. „ателиета” подведени от по-ниската цена, калкулирана, заради малката квадратура, последния етаж и скосявания. Това се оказва за повечето от тях капан, тъй като ателиетата не са с жилищно предназначение, което означава, че за тях няма предвидено паркомясто и всички консумативи (ток, вода, парно, такса смет, данък сгради) ще бъдат по небитови цени, т.е. по-високи като стойност.

Друг основен казус са високите сметки за ток, което води в повечето случаи до задължиялостта на гражданите към ЕВН Електроснабдяване, прекъсване на електрозахранването на обекта и изпълнителни листове за длъжниците. Причините да се стига до тук са много и базови – ниските средни доходи; използването на електроуреди с нисък клас на енергийна ефективност, които са на подмамваща много по-ниска покупна цена; несанирани жилища. ЕВН толерантно не прекъсна в най-студените седмици електрозахранването на граждани, дори и с големи задължения, но това няма как да продължи дълго.

Гражданите по-лесно биха планирали разходите за електроенергия ако се използват съвременните начини за следене на сметката си и предварително известяване за предстоящо прекъсване, а именно чрез смс, на електронна поща, на сайта на ЕВН, както и след обаждане на телефон 0700 1 7777.



10. ВиК

Обемът на сигналите в това направление е еднакъв за годините 2015 г. и 2016 г. – 18 броя.

Тематиката на жалбите е еднаква с тези от предишните години. Както често се случва при т.нар. естествени монополисти, една от основните проблематики си остава задлъжнялостта на абонатите към държавното дружество. Тук дългът се натрупва лесно и неусетно, поради малкия размер на месечната сума и най-вече, защото „ВиК” ЕООД – Пловдив няма пряка възможност на голяма част от абонатите си да прекъсва водоснабдяването без личното присъствие на собственика на партидата. Институцията на Обществения посредник е търсена активно за посредничество при погасяване на стари задължения на повече от 5 години и разсрочване на задължения, било то преди или след получаване на изпълнителен лист.

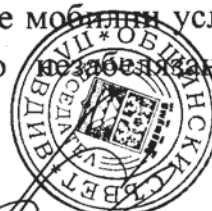
Начинът на отчет на консумацията на вода е също често засягана тема. Тук гражданите недоволстват от допълнително начислени количества вода на личния и общия водомер на ЕС и служебно начислената консумация, когато абонатът не е предоставил достъп до измервателното устройство.

Общият водомер продължава да бъде повод за сериозни недоразумения в етажната собственост. Разликата между сумираната консумация от индивидуалните водомери и тази на общия водомер се разпределя пропорционално между потребителите, което в повечето случаи не е справедливо спрямо по-голямата част от тях, но е и единствения начин ВиК дружеството да търси от някого изразходената вода. ВиК инсталацията след общия водомер е собственост на ЕС и тя трябва да търси начин да регулира и ограничава консумацията на вода от общите части на сградата.

11. Мобилни оператори

Ритмичността на оплакванията в този раздел е устойчив – 15 сигнала за изтеклата година срещу 19 сигнала за 2015 г.

Основният акцент в проблемите е съдържанието на двустранния договор между потребителя и оператора. Той често съдържа регламенти и клаузи, които не са в полза на потребителя, но приетата практика договорите да се сключват „на крак” в офиса на оператора и дори само с телефонен разговор, без реално да има време да се осъзнаят всички ангажименти, които поемат гражданите, решили да се възползват от предлаганите мобилни услуги, често води до сериозни финансови вреди. Обикновено незабелязани остават



различни по рода си допълнителни такси, неустойки, условията за предсрочно прекратяване на договора, игри-хороскопи-томболи със СМС-и с добавена стойност. Това пък води от своя страна до завишени сметки, в някои случаи дори непосилни за гражданите. Често срещано явление е и възникването на стари задължения, за които абонатът узнава месеци и дори години след като е прекратил договора си. Тези задължения са прехвърлени на фирми събирачи на дългове, които пък подлагат задълженелия на сериозен, почти ежедневен телефонен натиск до като се възстанови дълга. В единия от сигналите са проведени десетки разговори с ултимативен тон в търсене на дълг от 11,14 лв. В повечето случаи гражданите са наясно, че за паричните задължения има давностен срок, но не знаят, че дългът не отпада автоматично и че той може да бъде взискан. За да е погасен дългът има кратка съдебна процедура, която трябва да бъде извървяна от длъжника при поискването на задължението от кредитора.

Някои от мобилни оператори вече приеха предсрочното прекратяване на договора да струва на абоната неустойка в размер на само три месечни такси. Надяваме се подобна практика да бъде възприета от всички оператори на пазара.

12. Административно-техническо обслужване

Сериозен спад се отчита на получените сигнали в това направление – 29 сигнала за 2015 г. срещу 14 сигнала за 2016 г.

По-голямата част от проблемите са свързани с различни казуси относно начислената такса смет, данък сгради и местен данък за автомобилите. Начинът на изчисление на данъците на база данъчна оценка на имота към 01 януари на същата година остава да бъде най-щекотливия въпрос.

Останалите сигнали са от разнородно естество. Институцията е търсена за съдействие за: издаване на удостоверение за сключване на брак с чужденец; за установяване на фактите около смъртта на гражданин, починал през 1913 г.; издаване на документи Образец-30 и УП-2; проблеми с организацията на приемното време на ръководството на Община Пловдив; телефон за справки, предоставен от НОИ със съмнения, че е импулсен; съмнения за прикриване на обява за Обществен посредник на Община Пловдив; издаване на лична карта на бездомник.

За пореден път се повдигат и административните проблеми на живущите на преименувания пл. „Гроздов пазар”, сега пл. „22-ри септември”



Несъмнено внедряването на електронно управление ще предложи по-добри административни услуги на гражданите и това трябва да бъде един от важните приоритети на всеки един действащ Парламент.

13. Регистрация на търговски обекти; търговска дейност

Единственият постъпил сигнал в това направление спрямо 10-те сигнала за 2015 г. само доказва констатацията през изтеклата година, че администрациите на Община Пловдив и районните кметства се справят много добре с възникващите проблеми на гражданите, които управляват или притежават търговски обекти на територията на Община Пловдив, т.е. предлаганата услуга е отлично функционираща и регулирана.

14. Сметоизвозване и чистота на улиците

Както и в предишни години в това направление не постъпват много жалби (5 броя за 2015 г. и същия брой за 2016 г.), което би трябвало да говори за създадена добра организация от страна на Община Пловдив и в частност на ОП „Чистота”. Въпреки, че всяка година широко се коментира в медиите и сред обществеността, че „първият сняг винаги ни изненадва”, има само два сигнала към Обществения посредник, които касаят натрупани и заледени грамади със сняг, пречещи на придвижването на пешеходци и посочени като причина за наводняване на изби. Трябва да се отбележи, че все пак ниските температури и обилният снеговалеж бяха предимно през 2017 г.

15. Достъп до информация

Запазен е обичайно нисък броя на сигналите в този ресор - 3 броя за 2016 г. срещу 5 броя за 2015 г. В един от сигналите се е поискало да се предостави копие на стенограма от сесия на Общински съвет – Пловдив. Във втория сигнал гражданка с диагноза „параноидна шизофрения” се е интересувала дали има право да гласува за изборите за президент, а в третия се е поискало съдействие за информация за погребални агенции в знак на съпричастност към своя съседка.

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



Висок е броят на сигналите, които засягат различни теми от нашия живот в сблъска им с различни институции, неподлежащи на класификация. Преобладаващите сигнали са във връзка с предоставени услуги с качество, което се оспорва от гражданите, а именно от Дирекция „Социално подпомагане”, различните районни кметства, Община Пловдив, Община „Родопи”, Пожарна безопасност на населението – Пловдив, „Български пощи” ЕАД, юрист на свободна практика, частни съдебни изпълнители и частни фирми.

Една от тематиката са трудово-правни казуси, касаещи работни места и некоректни работодатели. Голям е броят на сигналите, свързани с работата на финансови институции, било те банкови или небанкови. Нарушени междуличностни отношения, водещи до нарушение на свободите, имуществвени спорове, подялба на имущество и нарушен режим на посещение при дете на разведени родители са друга част от поставените пред Обществения посредник проблеми.

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

Не са малко проблемите, по които Общественият посредник няма право да предприеме действия, водейки се от Правилника, по който работи. Водещи са казуси, по които може да вземе становище само съд и прокуратура или вече има изразено такова. Останалите въпроси са свързани с молби за съдействие за намиране на работа, получаване на финансова помощ, действия на ЧСИ и юристи на свободна практика. Въпреки това нито един гражданин не е върнат и е консултиран в рамките на натрупания административен опит, както и на база преживени и решени лични казуси.

III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ

През отчетния период от анализирания масиви сигнали за първото и второто шестмесечие на 2016 г. се открояват изводи, препоръки и предложения, както следва:

- Администрацията по райони би могла по-активно да прилага задълженията си спрямо ЗУЕС И ЗУТ, овладявайки по този начин натрупващото се напрежение в етажната собственост;



- Работа на компетентните институции с хората в неравностойно положение за повишаване на тяхната ценностна ориентация и интегрирането им в обществото;
- Залагане на перо в бюджета, с което да се проектира бъдещото изграждане на съвременен приют за бездомни хора в Община Пловдив, който ще реши голяма част от проблемите в ресор „Социална политика”. Ефективно е съдействието, което получаваме от Дирекция „Социално подпомагане” Пловдив при решаването на проблемите в това направление;
- При законови промени, касаещи здравноосигурителни права, които засягат голяма група от хора, трябва да има широко-мощна информационно-разяснителна кампания, която да обяснява на достъпен език кои правила се променят и най-вече какви са полезните и навременни стъпки, които трябва да направят гражданите в защита на своите права;
- Изграждането на етажни общински паркинги като генерално решение за все по-натрупващия се проблем с паркирането на МПС-та в град Пловдив;
- Преразглеждане на действащата Наредба за опазване на околната среда, с която се дава право в определени квартали да се отглеждат животни за собствени нужди;
- Увеличение на машинния парк на ОП „Градини и паркове”, с което да се подпомогне изпълнението в срок на заповедите за окастрияне на дърветата;
- Залагане на промени в Наредбата за опазване на околната среда, с които да се задължат домакинствата да монтират филтри в комините, с които да се овладее високата запрашеност в града. В тази връзка създаване на ново общинско предприятие, което да се занимава с чистотата на въздуха и разполагането на повече измервателни пунктове;
- По-съобразен регламент при издаването на удължено работно време на търговските обекти, както и по-строг контрол при спазването на това работно време. В тази връзка и по-ефективни начини за контрол върху шума, идващ от заведенията;
- Изграждане на повече площадки за кучета и по-строг контрол от страна на компетентните институции за спазване на реда, когато куче – домашен любимец присъства на обществени места.



IV. РЕЗЮМЕ

За отчетния период са постъпили 339 сигнала, като от тях 177 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 162 устни, които са отразени в протокол. Сигналите са разпределени в 17 направления (Приложение 1).

В количествен аспект казусите, които са решени в полза на гражданите преобладават спрямо тези, които не са в тяхна полза.

Предпочитания начин от гражданите за представяне на сигналите са в лична среща с Обществения посредник и доста по-рядко се използва електронната поща или устен сигнал, предаден чрез телефонен разговор, макар тази практика постепенно да се променя през изтеклите години.

Съпоставяйки статистиката за 2015 и 2016 години се отчита тенденция на увеличаване на броя сигналите в следните направления: устройство на територията и незаконно строителство; етажна собственост; обществен ред и сигурност; топлофикация и електроснабдяване. Устойчива тенденция за намаляване на сигналите са в следните направления: социална политика; образование; транспорт и безопасност на движението; административно-техническо обслужване, както и в други / трудово-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност/.

Ресорът „Устройство на територията, незаконно строителство” е с най-голям дял в броя сигнали за 2016 г. и с устойчив растеж. Това ни накарва да посещаваме на място повече от визираните адреси с проблеми и в тази връзка да провеждаме лични срещи с районните кметове, както и служители от администрацията.

Както и в предишни години преобладаващи са сигналите в социалната политика. Те са с намалено количество спрямо 2015 г., но от друга страна са на второ място по брой поставени казуси. Доброто взаимодействие с компетентните институции не е достатъчно условие за решаване на всички проблеми, а са нужни и промени в националното законодателство.

Тревожна е тенденцията за увеличение на недоволството към работата на ЕВН Теплофикация и ЕВН Електроснабдяване, въпреки полученото от ръководството на естествения монополист пълно съдействие за всички въпроси, за които сме се обръщали към тях.

Трябва да се отчете и нарастването на проблемите в рамката на етажната собственост, като тук опитите на Обществения посредник са да накарва районните администрации да приложат по-широко правата им дадени от



ЗУЕС и ЗУТ. Увеличението на напрежението в една ЕС, обаче много често е резултат от влошени лични отношения между членове на ЕС.

Най-голямото намаление и то в пъти по брой сигнали е в направление образование, а най-остро поставените от тях са решени в полза на граждани – родители на учащи деца.

Сериозното намаление на поставените проблеми в направленията транспорт и безопасност на движението, екология и административно-техническо обслужване се надяваме да е отражение на по-добра организация на работата на общинската администрация.

По-малобройните сигнали за казуси, които не са в правомощията на Обществения посредник е белег за нараснала информираност на гражданите на гр. Пловдив, за това до къде се простира компетентността на омбудсмана, заложен в Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Пловдив.

Общественият посредник ежесечно провежда изнесени приемни в районните кметства по график, като една от тях е в извън работно време по желание на граждани, живущи в район „Западен“.

Характерно за работата на институцията е наложената практика при по-сериозни и значими проблеми да се провеждат служебни срещи с управители, ръководители и експерти на администрациите, медиаторски срещи между засегнатите страни, както и работни срещи между граждани и администрации.

The image shows a circular official seal of the Plovdiv Municipality Ombudsman. The seal contains the text "ОМБУДСМАН" (Ombudsman) in the center, "ОБЩИНА ПЛОВДИВ" (Municipality of Plovdiv) around the top inner edge, and "РЕПУБЛИКА СЪБЯВ" (Republic of Bulgaria) around the bottom inner edge. Below the seal is a handwritten signature in black ink.

ПРИЛОЖЕНИЯ



Разпределение на сигналите за 2016 г. на гражданите по направления

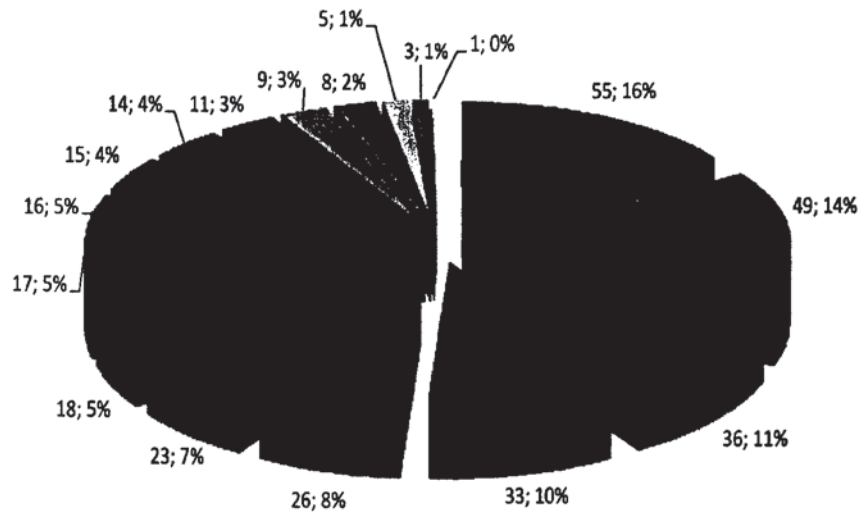
№	Направление	Входирани сигнали от 01.01.2016 г. до 31.12.2016 г.				Всичко →
		Писмени изложени собственооръчно		Устни отразени в протокол		
		Приключени	Неприключени	Приключени	Неприключени	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	28	6	20	1	55
2.	Етажна собственост	14	1	9	2	26
3.	Социална политика	24	0	24	1	49
4.	Здравеопазване	7	0	2	0	9
5.	Образование	4	0	4	0	8
6.	Транспорт и безопасност на движението	8	3	5	0	16
7.	Екологични проблеми	3	4	3	1	11
8.	Обществен ред и сигурност	3	8	5	1	17
9.	Топлофикация; Електроснабдяване	16	0	20	0	36
10.	ВиК	12	0	6	0	18
11.	Телекомуникации; Мобилни оператори	5	3	6	1	15
12.	Административно-техническо обслужване	5	3	6	0	14
13.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0	0	1	0	1
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	2	1	2	0	5
15.	Достъп до информация	0	1	2	0	3
16.	Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	11	4	18	0	33
17.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	1	0	22	0	23
Всичко: ↓		143	34	155	7	339
Общо:						339

Забележка: В графа № 4 и № 6 са отразени брой сигнали, по които се работи, но за които не са изпратени отговори.

Количествена рекапитулация

№	Направление	брой сигнали
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	55
2.	Социална политика	49
3.	Топлофикация; Електроснабдяване	36
4.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	33
5.	Етажна собственост	26
6.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	23
7.	ВиК	18
8.	Обществен ред и сигурност	17
9.	Транспорт и безопасност на движението	16
10.	Телекомуникации; Мобилни оператори	15
11.	Административно-техническо обслужване	14
12.	Екологични проблеми	11
13.	Здравеопазване	9
14.	Образование	8
15.	Сметоизвозване и чистота на улиците	5
16.	Достъп до информация	3
17.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	1

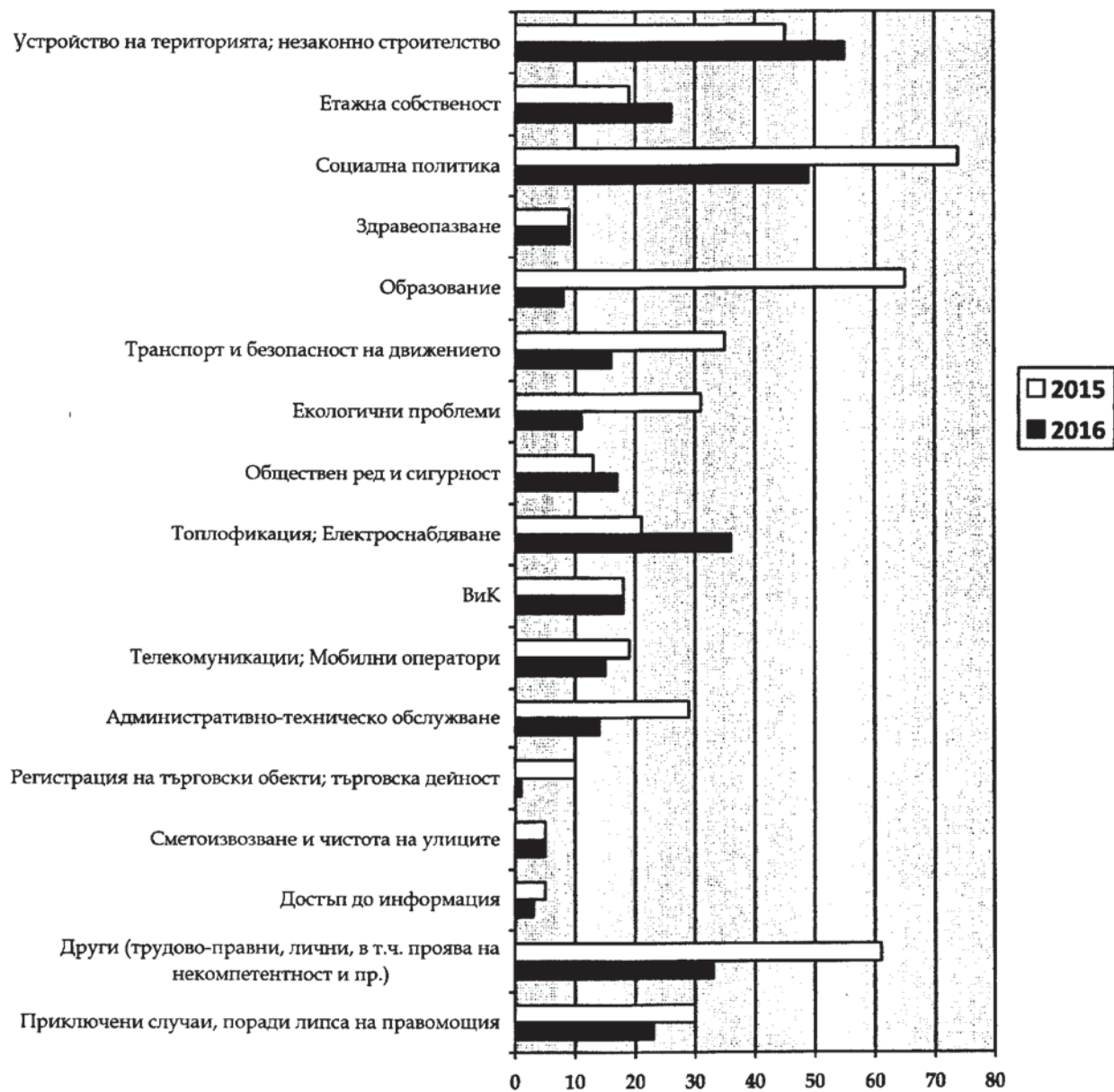




- Устройство на територията; незаконно строителство
- Социална политика
- Топлофикация; Електроснабдяване
- Други (трудова-правни, лични и пр.)
- Етажна собственост
- Приключени случаи, поради липса на правомощия
- ВиК
- Обществен ред и сигурност
- Транспорт и безопасност на движението
- Телекомуникации;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



Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2016 г. и отчетния период от 2015 г.



Инициативи

1. Присъствие на официално представяне на пилотен проект по преустройство на сградна отоплителна инсталация, осъществен от ЕВН Топлофикация.

февруари 2016 г.

2. Участие в кръгла маса на тема „Българските потребители в европейски условия”, организирана от Сдружение за правна помощ на потребителите в Пловдивски университет „Паисий Хилендарски”.

март 2016 г.

3. Провеждане на изнесени приемни в районните кметства по график, като една от тях е в извън работно време по желание на граждани, живущи в район „Западен”.

април – декември 2016 г.

4. Участие, сътрудничество и подкрепа съвместно с Областен съвет на БЧК – Пловдив и Национален алианс за работа с доброволци (НАРД) при осъществяване на кампания за набиране на парични средства – част от дейностите на Националната кампания „Великден за всеки” – „Дари празник на баба и дядо” под патронажа на Омбудсмана на Република България – г-жа Мая Манолова.

април 2016 г.

5. Участие в еднодневен обучителен семинар на тема „Заедно срещу трафика на хора”, организиран от Фондация „Кампания 21” съвместно с Местната комисия за борба с трафика на хора.

юни 2016 г.

6. Проведена среща с младежи с интелектуални затруднения от семейства и младежи от защитено жилище в рамките на проект „Знам и мога” на Сдружение „Паралелен свят”.

август 2016 г.

7. Участие в национална среща на местните обществени посредници и омбудсманът на Република България – г-жа Мая Манолова във връзка с



обсъждане на промените в Закона за местното самоуправление и местната администрация в институцията на националния омбудсман.

септември 2016 г.

8. Участие в редовно заседание на Комисията по взаимодействието с неправителствените организации и жалбите на гражданите с цел местните обществени посредници да подкрепят приемането на промените в Закона за местното самоуправление и местната администрация от членовете на комисията.

септември 2016 г.

9. Участие във велосъстезание на тема „Умно придвижване. Силна икономика” във връзка с включване на район „Северен”, Община Пловдив в честване на „Европейска седмица на мобилността 2016”.

септември 2016 г.

10. Участие в събитие „Поход на свободата” насочено срещу борбата с несправедливостта на 21 век, организирано от Местната комисия за борба с трафика на хора и Областен съвет на БЧК – гр. Пловдив.

октомври 2016 г.

11. Участие в разширено заседание на УС на Национално сдружение на местните обществени посредници в Република България (НСМОПРБ) в гр. Казанлък.

ноември 2016 г.

12. Участие в конференция на тема „Официално представяне на Индекс на Местната система за почтеност – 2016 ”, организирана от Асоциация „Прозрачност без граници”.

декември 2016 г.

