



## ОБЩИНСКИ СЪВЕТ - ПЛОВДИВ

### РЕШЕНИЕ

№ 41

ВЗЕТО С ПРОТОКОЛ № 4 ОТ 27. 02. 2020 г.

ОТНОСНО: *Годишния отчет на институцията Обществен посредник на територията на община Пловдив за 2019 г.*

ПО ПРЕДЛОЖЕНИЕ НА: общинския съветник Александър Държиков –  
Председател на Общински съвет - Пловдив

На основание чл. 21, ал. 1, т. 23 и чл. 21, ал. 2 от ЗМСМА, предвид изложените в предложението с вх. № 20XI-32 от 17. 02. 2020 г. фактически основания, Общински съвет – Пловдив

### РЕШИ:

1. Приема Годишния отчет за дейността на институцията Обществен посредник на територията на община Пловдив за 2019 г., съгласно приложението.

**МОТИВИ:** Настоящото решение се прие на основание чл. 21, ал. 1, т. 23 и чл. 21, ал. 2 от ЗМСМА, във връзка с чл. 26, чл. 27 и чл. 28 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Пловдив.

БРОЙ СЪВЕТНИЦИ:	51
БРОЙ ПРИСЪСТВАЛИ НА ГЛАСУВАНЕТО:	46
БРОЙ ГЛАСУВАЛИ „ЗА“:	42
БРОЙ ГЛАСУВАЛИ „ПРОТИВ“:	0
БРОЙ ГЛАСУВАЛИ „ВЪЗДЪРЖАЛИ СЕ“:	4



ПРЕДСЕДАТЕЛ:

/инж. Александър Държиков /



**ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК  
НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

✉ 4000 Пловдив, ул. „Авксентий Велешки” 20, ет. 1  
☎ (032) 600 555; (032) 600 554 /тел./факс/; (032) 600 552  
e-mail: [ombudsman@plovdiv.bg](mailto:ombudsman@plovdiv.bg), [ombudsman.plovdiv@abv.bg](mailto:ombudsman.plovdiv@abv.bg); уеб страница: [www.ombudsman-plovdiv.com](http://www.ombudsman-plovdiv.com)

01-193  
14.02. 20

Общински съвет - Пловдив
Вх. № 20 X-39
14.02. 2020 г.

ДО  
Г-Н ЗДРАВКО ДИМИТРОВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ДО  
ИНЖ. АЛЕКСАНДЪР ДЪРЖИКОВ  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ОБЩИНСКИ СЪВЕТ - ПЛОВДИВ

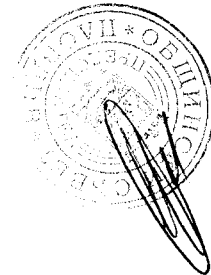
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИМИТРОВ,  
УВАЖАЕМИ ИНЖЕНЕР ДЪРЖИКОВ,

Имам удоволствието да представя на вниманието Ви отчет за дейността на институцията на Обществения посредник за 2019 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 – 40 листа

С уважение,

ИНЖ. БОРИСЛАВ СТАМАТОВ  
И.Д. Обществен посредник на територията на Община Пловдив

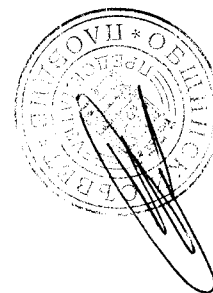


**ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК**  
**НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

**ОТЧЕТ**  
**ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ**  
**ПРЕЗ 2019 ГОДИНА**

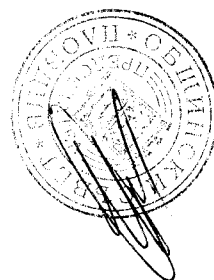
**ИЗГОТВЕН НА ОСНОВАНИЕ ЧЛ. 26 И ЧЛ. 27 ОТ**  
**ПРАВИЛНИКА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И ДЕЙНОСТТА НА**  
**ОБЩЕСТВЕНИЯ ПОСРЕДНИК НА ТЕРИТОРИЯТА НА**  
**ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

*(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**

<b>I. УВОД</b>	<b>3</b>
<b>II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ</b>	<b>28</b>
<b>IV. РЕЗЮМЕ</b>	<b>31</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>34</b>
Приложение 1:	35
Приложение 2:	36
Приложение 2а	37
Приложение 3	38
Приложение 4:	39

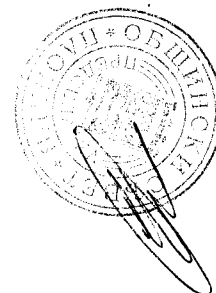


## I. УВОД

*Отчетът на Обществения посредник на територията на Община Пловдив за 2019 г. е съставен в изпълнение на чл. 27 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Пловдив. За периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. са постъпили 305 сигнала, като от тях 155 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 150 устни, които са отразени в протоколи.*

*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 2018 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 уеб страницата ([www.ombudsman-plovdiv.com](http://www.ombudsman-plovdiv.com)) на Обществения посредник на територията на Община Пловдив.*



## II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ

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

За 2019 година постъпилите сигнали в направлението са 56 бр., което е точно толкова, колкото и сигналите, постъпили през 2018 г. Спрямо броя им разделът е на първо място от всичките раздели, които е класифицирала институцията и по които тя работи. По принцип в направлението постъпват голям брой сигнали, поради факта, че устройството на територията, строителството и отклонението от правилата и нормите за строителство са много важна част от работата на всяка администрация в общините в България и в частност от работата на администрацията на Община Пловдив. Самият закон (Закон за устройство на територията), който регламентира тази дейност, е обемен, широкообхватен и труден за разбиране и тълкуване от страна на гражданите и поради тази причина те често изказват неудовлетворение от работата на администрацията и търсят помощ и подкрепа в институцията на Обществения посредник.

Съотношението между писмени и устни сигнали (сигнали, които са оформени като протоколи) е 35 бр. към 21 бр. Много често приложенията към сигналите в настоящото направление са десетки листове, което прави работата ни трудна и с много проучване. По всички сигнали от този ресор Общественият посредник е изискал извършването на проверка, а институциите са били насочвани за конкретиката на самата проверка.

При работа от страна на администрацията по преписки от направлението много често се забелязва забавяне и излизане от разумните срокове за отработване на тези сигнали, което не е в интерес на гражданите и е недопустимо от гледна точка на добрите практики на администриране. В тази посока препоръчваме на администрацията при забавяне на преписките по обективни причини да информират заинтересованите граждани в един разумен срок, който да не е по-дълъг от един месец. Често този срок се надхвърля многократно, а това ограничава гражданите да защитят правата си по друг начин, например по съдебен ред. През изтеклия период много често на институцията се налагаше да изпраща по няколко напомнителни писма за отговор и реакция от страна на администрацията по сигнали, жалби и преписки по тематиката, свързана със строителството и строителния контрол. В подкрепа на констатациите за забавени и мудно придвижващи се преписки



са два сигнала, свързани с два обекта, които се намират на улица „Младежка“ и чиито складове, навеси, рампи и пространства зад магазините, районната администрация с месеци не може да установи техния статут и да предприеме мерки за тяхното премахване. Не без значение е и факта, че в тези случаи се касае за ползване на терен общинска собственост от частни лица, без да се заплаща за това, което ощетява Община Пловдив. Също така има и друга причина за забавяне на преписки от този характер. Например, районната администрация избягва да се занимава с обекти, чиито проекти са одобрени в Община Пловдив, въпреки че има право да проверява и контролира такива строежи.

Трябва да се отбележи, че на практика липсват сигнали и жалби за незаконно строителство на големи сгради, но не липсват такива за по-малки, за второстепенни, сгради от допълващото застрояване, гаражи, огради и др. Немаловажни са оплакванията за нерегламентирани преустройства в апартаменти, които влошават проектните характеристики на сградите в санитарно, хигиенно, шумово отношение и други показатели.

Голяма група сигнали са за лошо състояние на улици и тротоари, за дупки по тях. Също така за лошо извършени ремонти, неправилни наклони, вследствие на което се наводняват имотите на гражданите, разкопани и невъзстановени от страна на кабелните оператори улици и тротоари. В тази посока фрапиращ беше постъпил сигнал за разкопаване в централната градска част за полагане на кабели от страна на кабелен оператор и след това невъзстановени тротоарни настилки. Оказа се, че това разкопаване е без съответното разрешение, нарушителят не е санкциониран, защото не е хванат на място. Нашият анализ по случая е, че контролът за тези дейности е занижен, а неналагането на санкции е лош имидж за общината и е в ущърб на данъкоплатците. През годината получихме множество сигнали с молба за съдействие за възстановяване на настилки след различни ремонти, в това число и на „ВиК“ ЕООД.

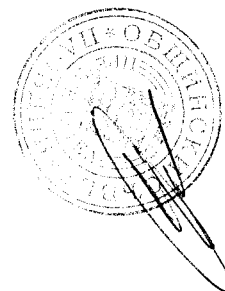
През изтеклия период постъпиха и единични сигнали, в които се поставиха различни проблеми с особена обществена и социална значимост. Един от тях е инфраструктурен проект - „пробива“ под Централна гара. Поради своята значимост, този проект ще засегне всички граждани на Пловдив, а в най-голяма степен, онези чийто имоти са директно засегнати от Подробния устройствен план – План за улична регулация (ПУП-ПУР) за: „Комуникационно-транспортен пробив под ж.п. арeал на Централна гара



Пловдив, свързващ бул. „Васил Априлов“ и бул. „Македония“, гр. Пловдив“. Отчитайки важността на проекта, неговата значимост и влияние, ние сме на мнение, че трябва да се проведат нови обществени обсъждания, на които да участват както граждани, така и други експертни екипи, различни от тези на Министерство на транспорта и Национална компания железопътна инфраструктура. Другият сигнал с по-голяма обществена значимост е за недоразумения при сключване на договорите, неспазване на срокове, лоши изпълнения, занижен контрол при извършване на саниране на сгради по различни програми, като: проект „Подобряване на градската среда в община Пловдив“ по Оперативна програма „Региони в растеж“. Отговорите от страна на администрацията по този тип сигнали са формални и незадоволителни за гражданите. Поради тази причина, многократно сме изисквали повторни проверки и по-конкретни отговори и становища на поставените от гражданите и от нас въпроси.

В раздела постъпиха и други сигнали като:

- Протест срещу строителството на голяма сграда, която според гражданите не отговаря на градоустройственото предвиждане. За сградата има одобрени строителни книжа и разрешение за строеж. Гражданите обжалваха разрешението за строеж в Административен съд – Пловдив, но жалбата им бе отхвърлена с мотива, че те не са заинтересована страна и нямат право да обжалват;
- Неизпълнение на издадена заповед на районна администрация за премахване на опасна за живота и здравето на гражданите сграда. След нашето искане за процедиране на въпросната заповед от районната администрация е определен видът и количествата строително монтажни работи, които трябва да бъдат извършени, изготвена е количествено-стойностно сметка и е изпратено писмо до Община Пловдив да бъдат предоставени финансови средства за изпълнение на заповедта;
- Искане до Министерството на околната среда и водите за проверка относно издадено отрицателно становище на РИОСВ – Пловдив, с което група граждани не са съгласни, тъй като това не им позволява да реализират инвестиционните си намерения за строителство на няколко жилищни сгради;
- Консултации по въпроси, свързани със ЗУТ;
- Други.



Не на последно място трябва да се отбележи, че почти всички 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.

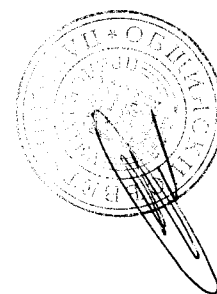
Приемната се посещаваше и от граждани със строителни проблеми, които не са на територията на гр. Пловдив, а в други общини. По поставените от тях въпроси те бяха консултирани в самата приемна. Имаше и друга голяма група граждани, които посещаваха приемната и търсеха консултация по строителни въпроси и по такива, свързани със Закона за устройство на територията.

В настоящия доклад искаме да отразим интересен факт за отправена заплаха. Тя е получена чрез SMS на телефона на жалбоподател, отправена от проверяваното лице към служител на институцията. Това стана един ден след разговор по телефона със служители на една от районните администрации и искане от наша страна за внимателно разглеждане на случая и налагане на санкция на нарушителя по преценка на проверяващия орган. За това е сезирана Областна дирекция на МВР – Пловдив. За дванадесетте години от съществуването на институцията Обществен посредник на територията на Община Пловдив, такова нещо не се бе случвало.

За подобряване на работата в сектора и по-добро обслужване на гражданите общинската администрация трябва да обърне по-голямо внимание на сроковете за вземане на отношение по подадените сигнали и да спазва точно процедурите при издаване и съобщаване на административните актове.

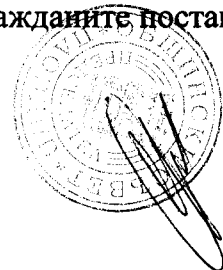
## 2. Етажна собственост

В раздела през отчетния период постъпиха 21 бр. сигнала, които са почти два пъти повече от 2018 г., когато те бяха 14 бр. Въпреки постъпилия по-голям брой сигнали, анализът на направлението показва, че тематиката, която вълнува гражданите, остава една и съща във времето. Причината за относително големия брой сигнали е самия Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС), който явно не работи добре. Има неофициална информация, че Министерството на регионалното развитие и благоустройството подготвя нов ЗУЕС. Въпросите, които вълнуват гражданите, обикновено са за:



- Течове в жилищни сгради от покриви; течове, идващи от горните етажи. В първия случай тези течове се появяват, поради неремонтираните покриви на жилищните сгради или лошо ремонтирани такива. Във втория случай обикновено тези течове са вследствие на некачествени ремонти, които са включвали и тръбите за права и обратна вода. Понякога тези ремонти представляват доста големи преустройства, които следва да се третират от общинската администрация като нерегламентирани и незаконни. Въпреки ясната регламентация в ЗУТ на този тип строителство (преустройство), администрацията не действа твърдо и решително в тези ситуации. Имаме случаи, при които месеци наред се наводняват жилищата на по-долните етажи, но общинските служители не намират начин да влезнат и да констатират причината за теча и да направят съответните предписания и заповеди. От наша страна им е препоръчвано да предприемат различни подходи, като: издаване на заповед за достъп; търсене на съдействие от страна на полицията; търсене на съдействие от страна на органите на пожарно и аварийна безопасност. Без преувеличение може да се каже, че действията на администрацията при разглеждането на такива случаи са неефективни и неудовлетворителни за нас и най-вече за гражданите;
- Извършване на производствена (според жалбоподателите) дейност в жилищата, като: например шиене на голямо количество чаршафи с професионални машини; производство на дребни детайли, съпроводено с вдигане на шум и др. И тук администрацията не иска да се намеси, защото заявява, че няма преустройство на една функция на помещенията в друга. Нашето становище е, че когато в едно помещение, предназначено за спалня или дневна, са ситуирани машини на практика това са малки производствени цехове;
- Неудовлетвореност от работата на ръководствата и контролните органи на етажната собственост относно недобре свършени ремонти, неправилно харчене на общите пари, нежелание за отчетност и за избор на нови управителни органи, хаос при самото управление. Трябва да се отбележи, че много етажни общности от години не са избирали нови управи, а това създава напрежение между живущите в тези сгради.

При отработването на сигналите от това направление много често са извършвани посещения на място с цел уточняване на фактическото състояние, което се документира със снимки. С писма е искано от администрацията да извърши проверки и да се произнесе по казусите. Когато гражданите поставят



въпроси от етажната собственост, винаги са консултирани в приемната и им е препоръчвано как и какво да направят, за да решат етажните си проблеми.

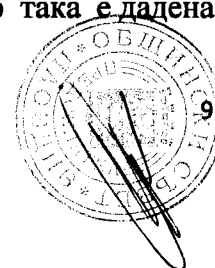
Нашето наблюдение показва, че ЗУЕС не се познава добре от гражданите, но също така и че общинската администрация се въздържа да се намесва за разрешаването на възникналите проблеми в етажната собственост. А би могло да не е така, тъй като тя има достатъчно административни лостове (ЗУЕС, ЗУТ, Закон за местното самоуправление и местната администрация), за да вземе отношение, което е в интерес на всички, както на гражданите, така и на администрацията. Така тя ще получи доверието на гражданите и ще утвърди добри управленски практики.

### 3. Социална политика

Обемът на подадените сигнали нарежда направлението сред най-активните, макар и да е запазена бройката спрямо постъпилите сигнали през 2018 г.

Запазена е и главната тема, а именно получаване на финансови помощи, необходими на гражданите с по-ниско ниво на месечни доходи (9 бр.). Някои от тях просто са търсили консултация как се кандидатства за тях, но други предпочитат да ги потърсят чрез институцията на Обществения посредник, надявайки се, че така ще имат по-голям шанс да се сдобият с тях. За всички подобни случаи сме потърсили становища от Дирекция „Социално подпомагане” – Пловдив, от където винаги сме получавали адекватно съдействие. Към тази група сигнали добавяме и такъв, касаещ търсене на информация за получаване на пакет с храна от Български червен кръст.

Подадени са два броя сигнали от един и същ човек, които касаят условията и отношението на персонала в общински дом за стари хора в гр. Пловдив. В тази връзка домът беше посетен два пъти, като е разговаряно с директора, обслужващия персонал и съквартирантката по стая. В заключение отправихме препоръки към служителите, а от ръководството на дома беше поет ангажимент за смяна на съквартирантката на жалбоподателката. Същата беше информирана и за начина, по който може да се снабди с по-комфортна проходилка след като от наша страна беше направена консултация с магазин за помощни средства. Към тази група сигнали ще добавим и потърсена информация от разтревожен гражданин за състоянието и бъдещето на своя позната, която е напуснала приюта за бездомни. На малко по-късен етап тя беше настанена в същия общински дом за стари хора. Също така е дадена



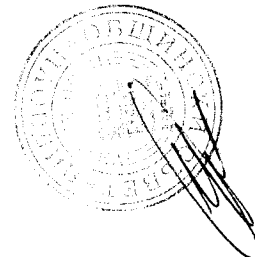
консултация на друга гражданка, искаща спешно настаняване на майка си, която е с деменция, в подходяща институция.

Гражданите често търсят решение на жилищния си проблем, като искат да наемат общински апартамент. В два от тези случаи единствените им жилища са били продадени на търг от частен съдебен изпълнител във връзка с необслужени кредити и от тогава техните семейства живеят на свободни наеми. В тази връзка Общественият посредник е консултирал гражданите, както и от наша страна е била осигурявана среща с експерти от съответната районна администрация. В подобен случай, на гражданка вече и е бил предложен общински апартамент под наем, но тъй като той е бил на последен етаж и без работещ асансьор, предвид специфичното заболяване на сина ѝ и честите посещения на лекари, настаняването от нейна страна е било отказано. При това положение тя е загубила реда си и се наложи отново подаване на документи за кандидатстване и изчакване на редът ѝ за настаняване – събитие, което е с неясен бъдещ срок за реализация.

Следващите сигнали се отнасят до правомощията на Националния осигурителен институт (НОИ), тъй като се коментират размерите на отпуснати пенсии, размерът на инвалидни пенсии и забавен отговор във връзка с проект „Родители в заетост“. От наша страна са търсени становища на НОИ, от където своевременно сме получили такива. Към тази група сигнали бихме причислили и едно екзотично предложение на възрастен пловдивчанин, считащ, че би могло пенсионерите в гр. Пловдив, които получават пенсии под официалния праг на бедността в Р България, да бъдат допълвани с пари от бюджета на Община Пловдив.

Баща на дете с интелектуална недостатъчност е търсил трудова реализация за него, а от наша страна е бил насочен към Дирекция „Социални дейности“ на Община Пловдив, където е изградено социално предприятие за хора с увреждания по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014 – 2020 г., приоритетна ос 2 „Намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване“ с целева група хора с различни видове увреждания над 18 години. За съжаление по същата програма не успя да се включи незрящата сестра на друга гражданка, поради особеностите на извършваните трудови дейности, които изискват нормално зрение.

Бяха получени и два сигнала, касаещи дейността на „Български пощи“ ЕАД, но тъй като повдигнатите проблеми засягат социални добавки към пенсията, са причислени към настоящия ресор. В първия случай пенсионерка от



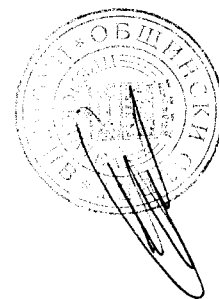
Пловдив твърдеше, че надбавка от 32 лв. не я е получавала в продължение на шест месеца, когато е вземала пенсията си от съответния пощенски клон. Тя се съмняваше, че служителите са се възползвали от нейното слабо зрение и тя на доверие се е разписвала върху сума, която не получава в пълния ѝ размер. В тази връзка беше проведена работна среща с директора на пощенския клон, но крайният резултат не беше в полза на жалващата се. Във втория случай гражданка твърдеше, че не са получени два броя надбавки за минал период преди смъртта на съпруга ѝ. За изясняване на случая беше осигурена среща с директора на „Български пощи“ ЕАД, клон Пловдив.

Друг гражданин е бил при нас за консултация относно негов съсед, страдащ от психично заболяване, който създава проблеми на всички живущи във входа. По случая е потърсено становището на Дирекция „Социално подпомагане“ Пловдив. Освен това е открит близък на болния, който в телефонен разговор заяви, че ще го прибере при себе си и ще подаде документи в съда за поставянето му под пълно запрещение, а на по-късен етап и да стане негов настойник.

През визирания период е била давана консултация относно изплащане на лихвоточки на гражданин с дългогодишен жилищно-спестовен влог. Според така действащата нормативна уредба, всички компенсации към 31.12.2019 г. вече са изплатени на всички правоимащи, които са подали документи. Дали ще има промяна в закона и ще се отвори възможност и за други правоимащи, които обаче са пропуснали да подадат документи, е въпрос на законодателна инициатива.

В последния сигнал за ресора заинтересован гражданин, който е баща на дете със 100% степен на увреждане, е потърсил причините, поради които се налага да бъде обслужен пред сградата на Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив, тъй като рампата има непригоден (стръмен) ъгъл, което затруднява използването на инвалидна количка. В тази връзка беше потърсено становището на Министерството на труда и социална политика, а в следствие и на собственика на сградата (юридическо лице). В крайна сметка се достигна до информация, че има решение от собственика за изграждане на съоръжение за достъпна среда и тя е на етап проучване, проектиране и изработване на проект, който се очаква да бъде одобрен от Община Пловдив.

#### 4. Здравеопазване



На институцията по принцип не се разчита да посредничи по казуси, свързани със системата на здравеопазване, но през 2019 г. има малко повече сигнали (4 бр.), касаещи материята. Въпреки това, ресорът е от най-слабо активните.

Повдигнатите проблеми няма как да бъдат групирани по някакъв съществен признак. Консултантка, работеща на граждански договор в Община Пловдив, със спрени здравно-осигурителни права, поради грешка в изчисляването на здравните ѝ вноски, е търсила нашето съдействие. Становището, което потърсихме от НАП, изчисти недоразумението, а към датата на получаването на отговора правата на лицето вече бяха възстановени.

Друга гражданка сподели с нас недоволството си от оценката на своето Решение на ТЕЛК.

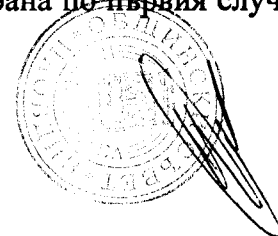
Разтревожена майка се оплака от забраната да влиза като придружител на сина си при провеждане на хемодиализа в болница. След проведена от наша стана консултация с експерт от Районна здравна инспекция – Пловдив се оказа, че няма законова пречка да има придружител заедно с болния в залата, но е възможно да има и допълнително въведени вътрешни правила от съответното здравно заведение.

В последния случай възрастна жена се оплака от получения отказ от Здравна каса да приеме жалба срещу зъболекар, който е попълнил в здравната ѝ книжка неизвършени дейности. След консултация с действащ зъболекар, посъветвахме гражданката да подаде жалбата си директно в деловодството, а не при инспекторите на Здравната каса. Този подход явно се оказа сполучлив, понеже получихме информация, че жалбата вече е успешно подадена.

## 5. Образование

В настоящото направление практически се запазва броя на постъпилите сигнали спрямо тези от 2018 г. Той е със средна натовареност (11 бр.), но поставените теми са важни за всички родители на деца.

Сред засегнатите теми най-чувствителни са тези, които поставиха две учителки от две пловдивски училища с оплакване от своите директори. Едната вече беше уволнена от новоназначения директор, поради административно различни гледни точки относно изчисление на заплатите, а другата предвиждаше също предстоящо такова. Предхождащите действия, от които и двете преподавателки се оплакаха, е уронване на авторитета им пред ученици и родители, както и психологически натиск. От наша страна по първия случай



беше реализирана среща в приемната на Обществения посредник с директора на училището. Без да взимаме страна по случая и след проведен дълъг разговор с директора, по-късно научихме, че уволнената учителка е възстановена на работа. Във втория случай не се стигна до среща с директора и активност от наша страна, тъй като сигнала беше отправен и до всички останали компетентни органи: Министър на образованието и науката, Съюз на българските учители, Комисия за защита от дискриминация, РУО – Пловдив, Дирекция „Инспекция по труда“ – Пловдив, които взеха отношение по казуса.

В следващи два случая беше съдействано на родители, които желяеха преместване на децата им от една детска градина в предучилищна група в друга градина и училище. Единият случай е доста показателен, тъй като се отнасяше за дете със специални образователни потребности, което не беше добре прието, според родителите му, в настоящата детска градина от родителите на останалите деца и дори от персонала на същата градина. Детето беше преместено в градина, която има специализиран екип, но за нас останаха въпросителни около проявената толерантност на всички замесени в случая. Към тази група можем да добавим и дадена консултация във връзка с подаване на документи за прием и следващи класирания в детска градина, които разяснения често са търсени от институцията.

Останалите сигнали (6 бр.) са подадени от една и съща неформална група от граждани от гр. Пловдив или от отделни техни членове. Други техни сигнали са разпределени и в други ресори, но в настоящия повдигнатите теми се отнасят до: некоректно поведение на директор на училище при връщане на документи, подадени за кандидатстване за работа като учител; нередности в управлението на една от професионалните гимназии в гр. Пловдив; проблеми в българското образование; на два пъти съдействие за обединяване на часовете в две гимназии; покана за кръгла маса по отношение на проблемите в пловдивското образование. По всички сигнали институцията се е опитвала да бъде максимално полезна на тази неформална група, въпреки обемистото количество от писма, получени по електронната поща през 2019 г. – 26 бр.

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

В това направление постъпилите през 2019 г. сигнали (24 бр.) са почти толкова, колкото и през 2018 г., когато те бяха 27 бр. Тази незначителна промяна говори за една устойчивост в бройките на подаваните сигнали в един от най-важните социални ресори на институцията. Поради тази причина,



следим с повишен интерес засегнатата тематиката и реакцията на компетентните служби.

В многообразието от сигнали, които получаваме през годината, бихме искали да открием тези, които са свързани с паркирането по принцип в нашия град и в частност достъпа и паркирането в кв. „Капана“ и Стария град. Това касае най-вече не тези, които живеят в тези райони (въпреки, че и те понякога имат затруднения), а тези, които работят там или им се налага да водят децата си в детски градини.

Другите сигнали са силно индивидуализирани и трудно могат да се квалифицират в някакви по-големи групи, но все пак това са сигнали за: липсващи пътни знаци; молба за съдействие за отмяна на наложена санкция за качване на кола на върха на „Хълма на Освободителите“ (след наша проверка се оказва, че има трасе от северната страна на „Бунарджика“, по което няма знаци, които да забраняват стигането до върха на хълма); автомобилни и мото гонки; шумни мотори, които тероризират гражданите през цялото денонощие; молба за съдействие за издаване на преференциална карта за пътуване в градския транспорт; незаконно поставена бариера на улица; претърпял инцидент в автобус; учебни коли, които пречат на движението в пикови часове; оплакване за лошо функционално състояние (счупени страници, напукан и течаш покрив) на спирка от градския транспорт; неудачно разположени (в близост до кръстовище) паркоместа; общински парцел, който се ползва неправомерно за паркинг; неработещо улично осветление; пропуск в големия талон на автомобилите относно екологичната им категория; често паркиране на автомобили пред гараж; несъгласие с монтирани ограничители (метални габъри) на скоростта, през които преминаващи МПС-а вдигат шум; искане за вписване на допълнителна информация в големия талон на автомобила и др.

Бихме искали да отбележим, че по повод подаден сигнал от по-преден период във връзка с паркиране в „синя зона“ и издаваните от паркинг-автоматите талони, се поставиха на всички колонки за таксуване за паркиране в зоната табелки с указания за това къде точно в колата трябва да се постави издаденият от автомата талон за паркиране.

## **7. Екологични проблеми**

Анализът на направлението сочи, че през 2019 г. няма драстична разлика в постъпилите сигнали (19 бр.) в сравнение с 2018 г. (15 бр.). В този смисъл

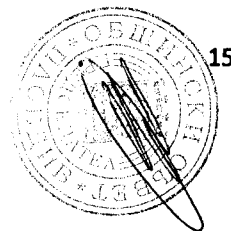


може да се каже, че има устойчивост през годините относно постъпващите сигнали в направлението.

Сигналите, които се подават от гражданите, обикновено са свързани с близките пространства на местоживеенето им и зелената и дървесната система на града. Те са за опасни и изсъхнали дървета, за опасни и изсъхнали клони, за неизпълнени дълго време заповеди, предвиждащи мероприятия спрямо изсъхналите дървета и за липса на реакция от страна на администрацията по сигнали и искания на граждани за вземане на отношение спрямо визирани от тях проблеми и още с искания за окосяване на тревни площи, искания за своевременно събиране на окосената трева, искане за облагородяване на квартални градинки, оплакване от замърсено градско пространство и обособяване на нерегламентирани сметища и др. Трябва да се отбележи, че издадените заповеди за окастряне и оформяне на дърветата са без срок и тяхното осъществяване от ОП „Градини и паркове“ често се разсрочва във времето, като понякога това време е повече от една година. Ние не считаме, че това е поради лоша организация, а поради липса на квалифицирани екипи и техника и логистичен ресурс.

В настоящия раздел постъпиха няколко интересни сигнала, единият, от които е за неудовлетвореност от работата на институциите (районна администрация, РЗИ, РИОСВ, БАБХ, ПОИ, Трето районно управление), които една година не могат да се справят със заведение за бързо хранене в район „Северен“, което при своята работа изхвърля в атмосферния въздух задушливи миризми. На място са извършвани многократни проверки, правени са предписания, съставяни са констативни протоколи и констативни актове, образувани са преписки (нашата преписка е около петдесет листа, като нашите писма с искане за проверка са десетина) и в крайна сметка без да се получи резултат, който да задоволява потърпевшите граждани. Заведението продължава да функционира, както преди една година (като изключим, че вследствие на проверките понякога се работи със затворени врати), а миризмите, които се отделят, не престават да тормозят живущите наоколо. Явно е, че не се следи за направените предписания и налагането на съответни санкции (глоби).

Другият сигнал е с молба за съдействие за пускане на чешмичката на „Данов хълм“ („Сахат тепе“), която гражданинът твърди, че е бетонирана. Вземайки повод от цитирания сигнал и предвид предстоящия пролетно-летен сезон, е необходимо да се прегледат всички чешмички и фонтанки относно готовността им да бъдат пуснати в експлоатация при затопляне на времето.



Също така тук трябва да напомним, че върху чистотата на въздуха може силно да се влияе с миене на улиците на града, което и горещо препоръчваме.

В контекста на направлението бихме искали да отбележим, че улиците на Пловдив са прашни, не се мият с нужната честота, а при валежи с по-голяма интензивност се наводняват, поради различни причини. Не са достатъчни зелените и водните площи.

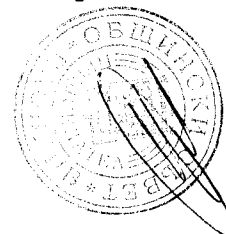
## **8. Обществен ред и сигурност**

Макар с голяма обществена значимост през 2019 г. постъпиха относително малък брой (6 бр.) сигнали. В сравнение с миналата година (14 бр.) те са повече от два пъти по-малко.

Бихме искали да отбележим, че през 2019 г. се промени структурата на подадените сигнали. В минали години преобладаваха (през 2018 г. имаше само един подобен сигнал) сигналите за шум от заведения (открити и закрити), градски шум, битов шум в сгради етажна собственост и други подобни.

Въпреки, че сигналите не засягат значими обществени теми, те по своята същност са интересни като съдържание и са поставени пред компетентните органи за разрешаване, а те са както следва:

- Гражданин се оплаква от това, че друг анонимен гражданин прави обидни изказвания и коментари по негов адрес в интернет пространството. Във връзка с този сигнал поискахме намеса от специализираните компетентни органи за извършване на проверка относно достоверността на изнесеното в сигнала;
- Гражданин описва, че е бил вкаран в стаичка на магазин от голяма търговска верига и е бил накаран да изпразни съдържанието на джобовете си от хора, които са твърдели, че са от охраната на магазина, но не са имали опознавателни знаци, доказващи това. Претекста за проверката е бил, че въпросният гражданин според проверяващите „правел съмнителни движения“. Той помолил да му покажат запис от камерите, за да се уточни всичко, но му е било отказано. За случая гражданинът твърдеше, че е бил засегнат лично и че са нарушени гражданските му права и достойнство. По този повод бе проведен разговор с управителя на магазина, от който се изясни случая, а гражданинът получи извинение от управата на магазина;
- Гражданка искаше информация за политиката на Община Пловдив при издаването на разрешения на улични музиканти, които се разполагат от

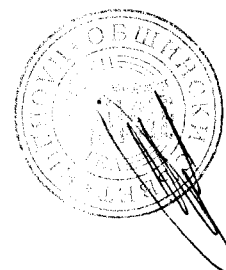


парадните стълби (стълбите пред бившия бар „Каменица“) на „Данов хълм“ до Римския стадион и кой контролира тази дейност. Тя се оплаква от вдигания шум от озвучителните уредби на някои от уличните артисти. Освен това тя счита, че от страна на контролните органи се проявява недопустима толерантност спрямо тази дейност. Във връзка с подадения сигнал поискаме становището на общината, от където ни бе отговорено, че ползването на общински площи от улични музиканти, певци, артисти и други самодейци не включва ползването на електронни усилвателни устройства, а контролът по тази част от наредбата се осъществява от ОП „Общинска охрана“, сектор „Общинска полиция – Пловдив“, Пловдивски общински инспекторат и органите на МВР. Ние считаме, че тази дейност е добре уредена в Наредбата за осигуряване на обществения ред на територията на Община Пловдив, но след като възниква повод за такъв сигнал, то контролът по спазването на тази наредба не е достатъчно ефективен;

- Сигнал от адвокат, упълномощен да представлява голяма група граждани, против заведение (ресторант), който произвежда шум през нощта, шум от озвучителната уредба и шум от посетителите. Потърпевшите многократно са се обаждали на тел. 112, но от това няма краен, задоволителен резултат. Жалбата е адресирана и до кмета на Общината, до Пловдивския общински инспекторат, до заместник-кмета по обществен ред и сигурност на Община Пловдив, до кмета на район „Тракия“, до Регионална здравна инспекция – Пловдив и до Пето районно управление – Пловдив, но месеци наред нямаме информация да има становище на институциите, адресати на сигнала. Вземайки повод от визириания сигнал и изхождайки от досегашната практика, ние считаме, че трябва да се направи спешна промяна в наредбата на Община Пловдив, регламентираща издаването на удължено работно време за работа на заведенията (ресторанти, кафенета, дискотеки, клубове и други подобни).

## **9. Топлофикация; Електроснабдяване и Електроразпределение**

През 2019 година има увеличение с 50 процента на поставените проблеми, свързани с ЕВН България – 12 бр. Всичките сигнали практически са подадени през първата половина на отчетния период и почти по равно са разпределени като такива, отнасящи се към Топлофикация и към Електроснабдяване и Електроразпределение.

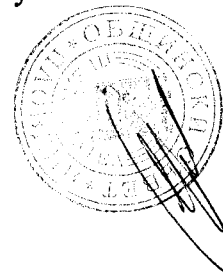


По-голяма група от сигнали (4 бр.) засягат неудовлетвореността на гражданите от високата сметка, която е получена за изразходена електроенергия, топла вода или топлинна енергия. В два от случаите се оказва, че завишението спрямо минал период е от порядъка на 300%. По всички случаи поискахме да се извършат проверки от монополиста като получените резултатите са от нееднородно естество. При единия от случаите се установи теч във вътрешно-отоплителната инсталация, а съгласно Закона за енергетиката, инсталациите за отопление и битово-гореща вода са обща етажна собственост, т.е. всички разходи по ремонта са за сметка на етажните собственици. Във втория случай не се наложи обследване на вътрешната инсталация, защото след изготвената изравнителна сметка на сградата се оказа, че показателите (среден процент енергия, отдадена в сградната инсталация за отоплителен сезон и топлинен товар в сградата) трябва да са с над 50%, за да има последващи действия спрямо Наредбата за топлоснабдяването. В следващ случай, в който се оспорваше сметка за начислена сметка за топла вода, се оказа, че просто е трябвало да се изчака изготвянето на изравнителната сметка. Нищо не доказва съмненията на гражданин, оспорващ сметки от около 40 лева на месец, за злоупотреба с електромера му след проверката на електромерното му табло.

Гражданка потърси от нас информация дали за гр. Пловдив има подобно решение на това, което е взето в гр. София, а именно Топлофикация – София да не завежда изпълнителни дела за задължения, които са под минималната работна заплата. По този повод беше проведен телефонен разговор с член на борда на директорите на ЕВН България, който поясни, че няма как да се сравняват политиките на двете дружества, имащи различен собственик – в единия случай Община София, а в другия случай чуждестранна компания. Все пак беше потвърдена готовността за преговаряне и договаряне във всеки един момент с всеки един длъжник на дружеството.

Недоволен гражданин оспорва способа, чрез който се осъществява телефонна връзка с ЕВН: с номер, започващ с 0 700. Универсалният телефонен номер „надува“ сметката на всеки гражданин, тъй като мобилните оператори не включват в пакетите си безплатни минути с обаждания към тях.

Благодарение на нашата намеса бе възстановено електрозахранване на 28 семейства, живущи в жилища, попадащи в реституиран парцел, което е било спряно от настоящия собственик. Това обаче не ги спаси на по-късен етап, тъй като постройките бяха съборени, а хората принудени да напуснат.



Изграждането на ограда на нова къща в село от родопската яка се оказва невъзможен процес, тъй като се установи наличието на високоволтов подземен кабел с напрежение на 20 kV в границите на имота.

Останалите случаи касаят: отсрочка за разсрочено плащане на задължение; проблем със снабдяването с топла вода на вход; невъзстановено електрозахранване на жилище след заплащане на дължимото.

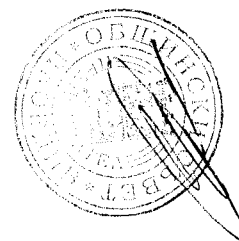
## 10. ВиК

Сигналите, които постъпиха в направлението през 2019 г. са 10 бр., а през 2018 г. те бяха 12 бр., две абсолютно съотносими числа. Този паритет се забелязва и за по дълги отчетни периоди.

В настоящия отчет бихме искали да отбележим, че все повече граждани и етажни общности поставят въпроса, че „ВиК“ ЕООД – Пловдив подава вода в сградната инсталация с по-ниско от нормативното налягане, което затруднява работата на пералните машини, а понякога не позволява и ползването дори на душовете в банята. В контекста на тези сигнали бихме препоръчали на „ВиК“ ЕООД – Пловдив и на Община Пловдив при недостатъчен дебит на уличния водопровод (а това е поради големия брой нови жилищни сгради) в тези сгради да се монтират оборотни хидрофорни уредби, които да бъдат премахвани (и слагани на други места) след нормализиране на дебита и налягането на подаваната към сградите вода.

За друга група граждани най-голям и важен е бил въпросът за мястото и тежестта на отчетената вода в общите водомери в жилищните сгради. Въпреки, че този въпрос е уреден в наредбата на „ВиК“ ЕООД – Пловдив, гражданите считат, че заплащат много високи суми за вода, която не са консумирали. При обяснението, че тази вода е подадена от ВиК дружеството, преминала през общия водомер и отчетена, те не разбират къде все пак е отишла. Наблюденията показват, че често тези „загуби“ идват от жилища, в които никой не живее и инкасаторите не могат да отчетат индивидуалните водомери в тези апартаменти.

Друг сигнал, който бихме искали да коментираме, е от група граждани, които живеят в кооперации на малка улица в идеалния център на Пловдив, но се наводняват дори при слаби дъждове, тъй като канала (гириз) на улицата е стар и с малка пропускателна способност. Имаме уверението на новото ръководство на Община Пловдив и на „ВиК“ ЕООД – Пловдив, че проектите



вече са изготвени, предстои издаване на разрешение за строеж и реализиране на уличния канал в скоро време.

Във връзка с големите ремонти на улиците на Пловдив бихме искали да препоръчаме на Община Пловдив в проекта и инвестициите да се включват не само уличните водопроводи и канали, но и техните отклонения към жилищните сгради, които също са остарели и често аварират.

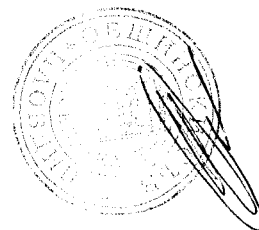
## 11. Мобилни оператори

Ползването на мобилни услуги от гражданите продължава да им създава проблеми, освен че носи комуникативни удобства – това е видно, отчитайки постоянно присъствие на определен тип сигнали в настоящия отчет.

Водещите теми са свързани с неизяснени високи месечни сметки и скрити условия в сключените договори. В тази връзка възискателна пенсионерка е започнала да си води стриктен дневник, в който отразява всеки един проведен разговор с данни за това дали той е входящ или изходящ, дата на провеждане и дължина на разговора с точност до секунда. В приемната ни тя представи тетрадка с тази обемна информация, която трябваше да я сравняваме с подробната месечна разпечатка, изтеглена от клиентския ѝ профил (създаден с наша помощ заедно с персонална електронна поща). Намерените несъответствия, обаче не бяха приети за съществен аргумент от мобилния оператор, пред който съдействахме на гражданката да подаде възражение в техен офис и два пъти по електронен път. За нея остана изводът да борави по-внимателно със закупената съвременна техника.

Друг гражданин, отново на пенсионна възраст, бе получил уведомление за голяма месечна сметка, която е три пъти по-голяма от обичайната. Причината за това бе изтекъл договор при преференциални условия и влезнали в сила стандартни условия, които са в пъти по-големи. Други абонати също отправиха своето недоумение от получени високи сметки, за което беше търсено становище от съответния оператор за изясняване на конкретните особености.

В следващите казуси се засягат опасностите, които съществуват при подписване на договор, без да са прочетени подробно всички условия. Това е довело до: заблудението за подарен таблет, който всъщност се оказва на изплащане с фиксирана месечна вноска в размер на 35 лева; уж изгоден



стационарен телефон, който обаче се оказва с висока месечна такса; неизгоден договор със скрити условия и клаузи.

И тази година има случай на начислена такса за непоискана услуга и отново става дума за мобилен интернет. Друг гражданин е търсил консултация за предсрочно прекратяване на договор, поради промяна на условията му спрямо предишен период, а в следващ случай абонат е твърдял, че устно е договорил разсрочване на дълг с погасителна вноска в размер на 50 лв., но към настоящата дата операторът е поискал изплащане на целия остатък от задължението.

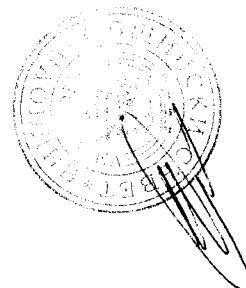
В последен случай за ресора възрастен гражданин поиска от нас съдействие за предсрочно прекратяване на договор за ползване на интернет, без да има тримесечна неустойка. В тази връзка в приемната ни беше изготвена електронна поща на името на гражданина в негово присъствие и от негово име беше подадена молба до оператора, в която беше отразено неговото желание, описвайки лошото материално положение, в което той се намира. За наша голяма изненада операторът уважи молбата на клиента си и прекрати договора без да изисква предвидената в тези случаи неустойка.

## **12. Административно-техническо обслужване**

Броят на сигналите в настоящия ресор са увеличени с 50%, което е неочаквано за нас с оглед на тенденциите от минали години те да намаляват в един среден темп.

Водещата тема е липсата на отговор от някои съдебни, държавни и местни администрации във връзка с поставени искания, въпроси и жалби от граждани. И до като в съдебните институции 30-дневният срок е пожелателен, т.е. няма нормативно заложен краен срок за изготвяне на отговор, то за държавните и общински институции това е недопустимо.

В един от периодите, в които обхождаме състоянието на всички подадени сигнали до Обществения посредник, се оказва, че от една от районните администрации все още очакваме действия и писмени отговори по цели 12 въпроса, отнасящи се до различни по вид искания, като закъсненията бяха в диапазон от 3 месеца до над 1 година. Това наложи подготвянето на общо напомнително писмо, с което да подканим съответната администрация да предприеме необходимите действия, които до този момент е negliжирала.



Тъй като в два от случаите става дума за неколккратно поставен проблем пред районна администрация чрез осъществени срещи с експерт, но без да има писмена следа, отново си позволяваме да посъветваме гражданите при финализирането на контакта си с администрацията винаги последното им действие да бъде регистриране на повдигнатия въпрос писмено в деловодството. Считаме, че това ще е и в полза за дейността на съответната администрация.

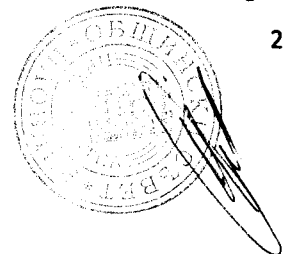
Следващата група от сигнали може да бъде категоризирана като откази за прием и издаване на документи. Конкретните случаи се отнасят до: отказ за издаване на копие на скица и схема от Служба по геодезия, картография и кадастър – Пловдив; неприети документи за кандидатстване за социална програма за личен асистент в районна администрация; отказ на Комисията за ТЕЛК да приеме документи. След нашата намеса се установиха причините за отказите и бяха дадени указания на гражданите, с които да се изчистят засегнатите проблеми.

През изтеклия период три пъти се е налагало да се разискват размерите на данък сгради и такса смет на недвижими имоти. По този начин пред нас беше повдигнат за пореден път въпросът с методиката им на изчисление, а именно съгласно Закона за местните данъци и такси като процент върху данъчната оценка на имота. Неминуемо тогава отново излизат на преден план два акцента:

1. До колко са актуални данъчните оценки на недвижимите имоти?
2. Дали вече не е време да се въведе справедливо индивидуално измерване на количеството битови отпадъци, било то чрез торби с определен обем и товароносимост или друг подходящ начин?

В една последна група от условно систематизираните проблеми се отнасят и такива, които са свързани с издаването на различни по вид документи. Затруднени граждани са ни потърсили за съдействие при изготвянето на удостоверение за търпимост на недвижим имот, данъчна оценка на недвижим имот, смъртен акт и сгрешена годишна винетка за МПС, издадена от Български пощи ЕАД.

Официално има един регистриран сигнал в този раздел, който се отнася до съдбата на 28 семейства, живущи в жилища, попадащи в реституиран парцел, но в количествен и социален аспект това е един от най-обширните сигнали, по които институцията се е занимавала от няколко години насам. Въпреки совалките, които Общественият посредник осъществи с голям брой



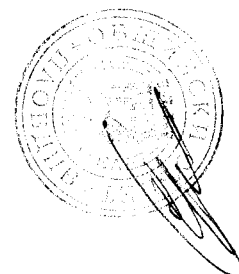
институции (Областна администрация на Област Пловдив, Община Пловдив, ЕВН, ВиК ЕООД, I-во РУ при ОДМВР – Пловдив), имащи отношение към проблема, въпреки становището на националния омбудсман по случая и преговори с адвоката на собствениците на парцела, в крайна сметка през частен съдебен изпълнител жителите на така нареченото тухларско кварталче на „Кукленско шосе“ бяха изселени, а постройките, които се обитават от над 40 години, бяха сринати. Според адвоката на пострадалите тепърва Прокуратурата ще изяснява дали всички извършени действия са в рамките на закона.

В първата половина на годината бяха разгледани два практически сходни казуса, свързани с отчуждени гаражи през 80-те години на ХХ век, като до този момент собствениците не са получили обезщетение. За някакъв вид компенсация през 90-те години те са получили правото да монтират преместваеми гаражи, за които са били освободени от задължението да заплащат месечна такса. След провеждането от районните кметства на акция по премахването им, отново е актуален въпросът за обезвъзмездяването им.

На любопитен факт се натъкнахме след като бяхме сигнализирани за наличието на две улици с едно и също име: ул. „Константин Моравенов“ в район „Централен“ и в район „Западен“. Това създава значителни неудобства и грешки при получаване на кореспонденция на живущите, а ние от своя страна сме поискали коригиращи действия от страна на Община Пловдив.

Особено упорит се оказа гражданин, който няколко пъти потърси причините, поради които не се публикуват поименно гласовете на общинските съветници за взетите решения при провеждане на заседание на Общински съвет – Пловдив. След направената проверка се оказа, че няма такова заложено изискване в Закона за местното самоуправление и местната администрация, а всички решения се приемат с поименно гласуване, което се отразява само в протоколите от заседанието.

Останалите сигнали касаят: обвинение за неетично поведение на общински служители; забавяне от две години на издаване на документ, потвърждаващ трудов стаж в Гърция; проблеми при регистрация по постоянен адрес, поради нежеланието на собствениците да го потвърдят пред районната администрация; регистрирано лице на адрес, който собственикът на апартамента не познава; пропуснати срокове за обжалване на решение на Поземлена комисия при реституирана нива в с. Труд.



### 13. Регистрация на търговски обекти; търговска дейност

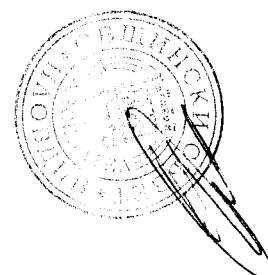
В направлението е регистриран само един сигнал през отчетната 2019 г., който касае отказа на Община Пловдив да издаде разрешение за изнасяне на представления на уличен артист в зоната на детската площадка на Цар Симеоновата градина. Общественият посредник обичайно не е търсен за въпроси от подобно естество, което означава, че общината добре е регламентирала тази дейност, гражданите са наясно с тази регламентация и не срещат проблеми да извършват търговска дейност на територията на Община Пловдив при условията, които администрацията предварително е поставила.

### 14. Сметоизвозване и чистота на улиците

През последните три години 2017 г., 2018 г. и 2019 г. жалбите и сигналите, които постъпиха в направлението, са абсолютно еднакви, по 6 бр. През 2019 г. те не бяха разположени равномерно във времето. През първото шестмесечие постъпи един сигнал, а във второто пет сигнала.

Работата на общинската администрацията по това направление е особено видима за гражданите. Редовното почистване и извозване на сметта определят в една много голяма степен облика на един град, в частност на гр. Пловдив. Като цяло може да се каже, че Пловдив е чист град, особено в центъра, малки изключения правят крайните квартали, като кв. Коматеве и кв. Прослав. В тези квартали често се образуват нерегламентирани сметища.

От подадените сигнали бихме отбелязали няколко. Единият е за занемарено голямо междублоково пространство в район „Южен“, което след нашата намеса бе почистено. При този и подобни случаи установихме, че нишката между общинските предприятия се къса. Или иначе казано ОП „Чистота“ не чисти такъв тип междублокови пространства, тъй като в по-голямата си част те са затревени и ги считат за квартални градинки. За ОП „Градини и паркове“, обаче това е междублоково пространство, а не градинка и за това не го чистят, а когато се налага да го направят, го извършват с неохота. Друг единичен сигнал, който в годините се поставя включително и в медиите, е неподходящото време за събиране на сметта. Съдовете се обслужват много рано сутринта, тази дейност произвежда шум, а от там и невъзможност да се спи. В този смисъл ОП „Чистота“ трябва внимателно да разглежда такъв тип сигнали, за да коригира графика си, а от там и часът на вдигане на съдовете за смет.



Бихме искали да отбележим, че често след дъжд улиците на Пловдив се наводняват, особено тежко това се усеща в ниските места на града и подлези. Такава ситуация имаше в края на месец юни 2019 г. Вземайки повод от тази констатация, препоръчваме на общинската администрация при прогнози за валежи да бъдат извършвани проверки и почистване на уличните дъждоприемни шахти в най-ниските места на града, като подлеза под Централна поща, подлеза на Централна гара, подлеза на бившата „Чифте баня“, ниската част на Коматевския надлез, участъци покрай река Марица и др.

### **15. Достъп до информация**

Два пъти по-малко сигнали са постъпили в това направление спрямо 2018 г. (4 бр. срещу 7 бр.), а по-принцип разделът не е голям в количествен аспект.

Като цяло дейностите на Обществения посредник тук се свеждат до намиране на някакъв вид информация, която трябва да бъде предоставена на гражданите в достъпен вид. В конкретните случаи се касае за следното: липсваща информация за имоти, които трябва да са нанесени в кадастралната карта; във връзка с интерес за закупуване на общински имот е потърсена информация за него и процедурата, която трябва да се следва; още един интерес за закупуване на общински парцел, върху който има незаконна постройка на същия гражданин; съдействие за получаване на информация относно неработещо улично осветление.

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

Въпреки голямото намаление на броя сигнали (с около 35%), настоящият ресор е на второ място по активност на поставените проблеми. Разнообразието на тематиките, които не могат да се класифицират към разделите, описани до тук, са показател за необходимостта на гражданите за съществуването на Обществения посредник като институция, която винаги може да осигури нужната информация, да съдейства за разрешаването на различни проблеми или да отправи адекватен съвет към жалбоподателите.

Въпреки многообразието, обаче има една водеща група от проблеми, които се отличават през изминалата година. Тя може да бъде описана като обща



взаимовръзка между лоши кредити, парични задължения, запори върху движимо и недвижимо имущество, запори върху банкови сметки, действия на държавни или частни съдии изпълнители. В резултат на тези събития се стига до неблагоприятни последици като увеличаване на задълженията с допълнителни лихви, такси и хонорари; телефонен тормоз от страна на кредитор или колекторска фирма; изпадане в несъстоятелност. В тези случаи говорим не само за финансови загуби, но и до често случващ се психологически срив при длъжника. По всички подобни сигнали сме се опитвали да даваме напътствия за правилни действия от страна на изпадналите в тези тежки ситуации граждани.

Не сме оставяли без съвет и такива, които им предстоят завеждане или вече водят дела, достигнали до Върховен съд, макар и съдебните процедури да са извън нашата компетентност.

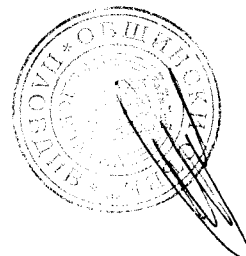
В последващи сигнали са поставяни въпроси, които се отнасят до правомощията на Прокуратура, трудово-правни спорове, неизплатени дивиденди и ренти, акции към приватизационно дружество, разногласие за наследство, сделка с недвижимо имущество, некачествено изпълнени услуги.

Два от сигналите касаят злоупотреба с пълномощни, отнасящи се до апартамент и лек автомобил. Консултирана е била гражданка, недоволствена от това, че вече 10 години не може да си намери постоянна работа като учител по български и английски език.

Друг гражданин подаде оплакване с твърдението, че банкомат е отчел теглене на пари от дебитната му карта, но всъщност сумата не му е изплатена. По случая бе потърсено становището на Българска народна банка.

Пенсиониран учител беше разочарован от това, че от колета, който е изпратил до свой роднина, е изчезнала двуцифрена сума пари. Беше съдействано за разговор с директора на „Български пощи“ ЕАД Пловдив, но тъй като така поставените пари са били в нарушение с общите условия на договора с потребителите на универсалната пощенска услуга и пощенски парични преводи, случаят не се разви в полза на жалващия се.

Студентка от Пловдив поде инициатива за изработване на единна стратегия с цел ограничаване на предпоставките за възникване на застрашаващи живота и здравето на децата и тийнейджърите инциденти във връзка с извършване на рисковани селфита, катерейки се по високи сгради, кранове, строежи и изоставени сгради.



Буден гражданин повдигна въпроса за състоянието на паметника на видния възрожденец, народен представител и министър на просвещението (1887 г.) д-р Стоян Чомаков в Траурен парк „Централен“.

В любопитен аспект, макар и за потърпевшата гражданката да е силно драматичен, са няколко оплаквания на пенсионерка от Пловдив срещу свой съсед от горен етаж. Според нейното виждане тя е „облъчвана“ месеци наред със специална апаратура, докарваща температурата в нейния апартамент до нива, които водят до изгаряния по краката ѝ. Извършената проверка от наша страна на място не можа да установи нищо, което да бъде в подкрепа на тези твърдения.

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

Това е разделът, в който се разпределят сигнали, по чието естество, въпреки голямото си желание, Общественият посредник няма как да бъде полезен.

Двукратно е увеличен в количествен аспект броят на проблемите спрямо 2018 г., но това се дължи основно на многократно поставените еднотипни инициативи и казуси от една и съща малка неформална група от граждани на гр. Пловдив. Броят им би бил в пъти повече, ако не се бе взело решение през втората половина на 2019 г. да се спре официалното им регистриране, тъй като институцията също многократно вече е работила по тях или е изразявала писмени становища.

В ресора попада и подаден сигнал от гражданка, която живее със свои роднини в едно жилище. Това съжителство е водило до чести конфликти между тях и се е налагало да се намесват органите на МВР. Търсеното съдействие е за извеждане на човек от жилището, което противоречи на чл. 12, т. 3 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник на територията на Община Пловдив, който не урежда правомощия, отнасящи се до личния живот на гражданите.

Отчуждена семейна собственост преди около 30 години, за които са водени дела е било повод гражданин да се допита до нас.

В следващ сигнал е потърсена консултация за дълг към банка, който станал изискуем и попаднал в ръцете на частен съдебен изпълнител. От там пък е прехвърлен към колекторска фирма.



И тази година регистрираме наличието на подаден по пощата анонимен писмен сигнал, който касае работата на медицинско лице в здравен център. Обвиненията са за нарушаване на лекарска клетва, неподходящо поведение и искане на подкупи. Писмото е само с положени подписи, но без имена, обратен адрес или електронна поща, телефон за връзка, а според чл. 22, ал. 2 на Правилника: „... анонимни жалби не се приемат и не се разглеждат”.

### **III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

През отчетния период от анализирания масиви сигнали за 2019 г. се налагат следните изводи, препоръки и предложения:

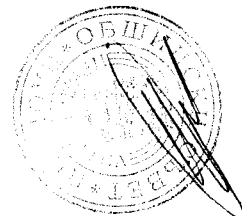
1. Изграждане на рампа с подходящ наклон на стълбището, обслужващо Дирекция „Социално подпомагане“, находяща се на адрес: гр. Пловдив, бул. „Руски“ 13, която да бъде използвана от граждани в неравностойно положение.
2. За подобряване работата на общинската администрация и по-добро обслужване на гражданите, трябва да се обърне по-голямо внимание на сроковете за вземане на отношение по подадените сигнали и да се спазват точно процедурите при издаване и съобщаване на административните актове.
3. Тъй като Закона за управление на етажната собственост не се познава добре от гражданите, препоръчваме на общинската администрация да запознава гражданите в дълбочина със закона при възникнали проблеми в етажната собственост, които са поставени за разрешаване от администрацията. Също така ѝ препоръчваме тя да използва текстове от ЗУЕС, ЗУТ, Закон за местното самоуправление и местната администрация, което ще намали напрежението в етажните собствениости, а от там и ще се увеличи доверието в работата на администрацията и нейния авторитет.
4. Във връзка с получените сигнали и за подобряване на работата на администрацията, ние считаме, че за създаване на една по-добра градска и транспортна среда е необходимо:
  - ОП „Организация и контрол на транспорта да извършва по-чести огледи, за да се разпорежда ремонтването на повредените спирки, тъй като те са оградени със стъкла, а недобросъвестни граждани често ги повреждат и чупят;



- Подобряване работата на комисията по чл. 8 от Наредба № 2 на МТИТС от 15.03.2002 г. „За условията и реда за утвърждаване на транспортните схеми за осъществяване на обществен превоз на пътници и леки коли”, която през 2019 г. не беше ефективна при вземане на решения;
- Да се въведе така нар. „Зелена вълна“ по големите пловдивски булеварди, най-вече по бул. „България“ и бул. „Цариградско шосе“. Така по този начин ще се получи едно бързо и безпроблемно преминаване през целия Пловдив от посока Пазарджик към Хасково. Същото може да се направи и в посока север-юг;
- След анализ да се обособят скоростни градски магистрали, на които ограничението на скоростта да е над 50 км./ч. Това ще увеличи пропускателната способност на тези булеварди, ще осигури и по-бързото придвижване от точка до точка, ще доведе до икономия на гориво и ще намали замърсеността на въздуха;
- Скоростните градски магистрали да не се пресичат с пешеходни пътеки, а над тях да се изградят пешеходни пасарелки;
- След анализ на движението по най-натоварените булеварди да се предприемат действия за изграждане на кръстовища на две и повече нива;
- Въвеждане на контрол на скоростта чрез технически средства (радары и камери) по големите булеварди и основните улици. Това ще реши и един друг въпрос, който поставят гражданите, а именно за шумните гонки през нощта;
- Ограничителите на скоростта (легнали полицаи) да се поставят преди самите пешеходни пътеки, а не самите те (пешеходните пътеки) да са повдигнати, защото скоростта на автомобила трябва да бъде ограничена преди пътеката, а не на самата пътека, когато вече е късно;
- Община Пловдив да направи предложение до компетентните институции с искане в големия талон на автомобилите да се вписва екологичната категория на МПС-тата. Това ще допринесе и за повече яснота при облагането на автомобилите с данъци;
- Изграждането на специални стоянки за учебните коли в подходящи зони на град Пловдив, от които да се тръгва по учебните маршрути. По този начин ще се въведат определени места, в които да бъдат съсредоточени такива обучителни автомобили;



5. С цел подобряване на обществения ред и сигурността на гражданите в нашия град препоръчваме:
- Община Пловдив да изготви и реализира политика за поставяне на камери за наблюдение в целия град с приоритет на големи кръстовища, университети, училища, детски градини, гари, автогари, хотели, автобусни спирки, паркове, детски площадки, различни зали и други подобни публични места с цел превенция на престъпността и лесна разкриваемост на вече реализирана такава;
  - Дежурство на полицаи на възловите кръстовища в Пловдив в часовете на пиковия трафик;
  - Усилено полицейско присъствие пред учебните заведения (училища и детски градини) в началото и края на учебния ден.
6. В контекста на направлението „Екологични проблеми“ бихме искали да препоръчаме:
- Улиците да се мият по-често както машинно, така и ръчно;
  - Да се следи за състоянието на уличните шахти и да се почистват по-често;
  - Увеличаване на зелените и водни площи;
  - Направа на допълнителни улични чешмички и фонтанки за пиене на вода;
  - Монтаж на помпи за вода в кварталните градинки и поливане чрез тях на същите.
7. Обособяване на допълнителни търговски зони.
8. Обособяване на търговски зони, в които да се търгува само собствена селскостопанска продукция.
9. Да се следи за разделното събиране на отпадъците, като се разработи програма за това, а гражданите които го правят, да бъдат стимулирани с бонуси.
10. Съдовете за смет да се дезинфекцират по-често през лятото, както и „джобовете“, в които са разположение.
11. При ремонтване на улиците в проекта и инвестициите да се включват не само уличните водопроводи и канали, но и техните отклонения към жилищните сгради, които също са остарели и често аварират.



12. Разяснителна кампания от страна на „ВиК” ЕООД за изискванията, налагащи монтирането на общи водомери, и възможните усложнения в тази връзка, а именно: разлика между показанията на индивидуалните водомери и общия водомер, както и съвети в тази ситуация.
13. Имайки предвид съществуващата бюрокрация и тежката административна бумащина при осъществяване на строителния контрол и най-вече на незаконното строителство и с цел засилване и динамизиране на този процес, предлагаме създаването на Строителна полиция. Тази специализирана полиция по подобие на сектор „Общинска полиция“ трябва да бъде на двойно подчинение – на Министъра на вътрешните работи и на Кмета на общината.

#### IV. РЕЗЮМЕ

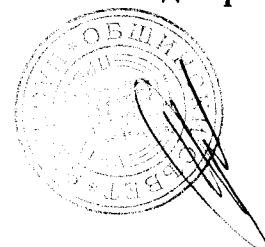
За отчетния период в институцията на Обществения посредник на територията на Община Пловдив са постъпили 305 сигнала, като от тях 155 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 150 устни, които са отразени в протокол. Сигналите са разпределени в 17 направления (*Приложение 1*).

Поставените казуси почти изцяло са разрешени в полза на гражданите.

Гражданите продължават да предпочитат личното посещение в приемната на Обществения посредник, но има увеличение на подадените сигнали, подадени по поща, електронна поща и телефонен разговор. След всеки подаден подобен сигнал към институцията винаги се осъществява личен контакт по телефон с жалбоподателя, за да се получи допълнителна информация за поставените проблеми.

Съпоставяйки резултатите за 2018 г. и 2019 г., се отчита тенденция за увеличение на броя на сигналите в направленията „Топлофикация и електроснабдяване”, „Административно-техническо обслужване”, „Етажна собственост“ и „Приключени случаи, поради липса на правомощия”. Намалели са сигналите в направленията „Устройство на територията; незаконно строителство“, „Обществен ред и сигурност“ и „Други (*трудова правни, лични и пр., в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите*)”.

Ресорът „Устройство на територията; незаконно строителство“ (56 бр.) е с най-голям дял по брой подадени сигнали, въпреки че е отчетен спад спрямо



минал период. Законът за устройство на територията, който обуславя дейността в направлението, е труден за разбиране и тълкуване, а гражданите често изказват неудовлетворение от работата на администрациите,

Ресорът „Други (трудова-правни, лични и пр., в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите)” ( 42 бр.) отстъпва първото си място спрямо 2018 г., но с второто си позиция доказва, че на Обществения посредник масово се разчита за съдействие при разрешаване на проблеми от всякакво естество.

Увеличението с 50% на поставените казуси в ресор „Административно-техническо обслужване” (30 бр.) му отрежда трето място, а това е доказателство за увеличени трудности, които гражданите срещат в отношенията си с администрацията.

Четвъртото място се държи от ресор „Социална политика”, който неизменно е сред най-активните, поради поставяните чувствителни тематики от населението на Община Пловдив.

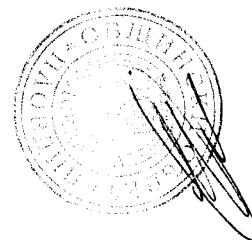
Запазването на броя на поставените проблеми в направление „Транспорт и безопасност на движението” му отрежда едно място надолу, пето място спрямо миналата година, но в направлението не се отчита промяна на активността.

Проблемите в етажната собственост са на шесто място и бележат точно 50-процентно увеличение. Най-важната причината за увеличения брой сигнали е лошо работещия Закон за управление на етажната собственост от една страна, а от друга страна – непознаването добре на същия от гражданите.

На седмо място по брой сигнали е ресорът „Екология” като тук има увеличение с 27%. Направлението запазва тенденцията да расте последните години, макар и като абсолютна стойност все още да не е от най-големите (21 бр.).

Голямо е увеличението (с повече от 100%) в раздел „Приключени случаи, поради липса на правомощия” (това му отрежда 8-мо място), но това се дължи най-вече на многократно поставените еднотипни инициативи и казуси от една и съща неформална група от граждани на гр. Пловдив.

Ресорите „Топлофикация; Електроснабдяване”, „Телекомуникации; мобилни оператори“, „Образование“ и „ВиК“ са практически с еднакъв брой сигнали, които бихме определили като средно активни.



Проблемите, по които Обществения посредник е най-малко търсен, са свързани с „Обществен ред и сигурност“, „Сметоизвозване и чистота на улиците“, „Здравеопазване“ и „Достъп на информация“. Отчитаме един – единствен сигнал в ресор „Регистрация на търговски обекти“.

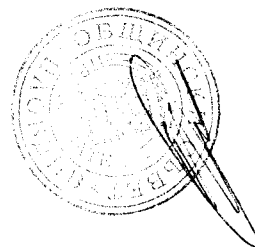
Ежемесечните изнесени приемни по районните кметства продължава да бъде рядко използван начин за контакт с институцията. Те се провеждат веднъж в месеца с предварително записване в съответното кметство. Активно посетена е най-вече постоянната приемна на Обществения посредник, находяща се на адрес: гр. Пловдив, ул. „Авксентий Велешки” 20. Въпреки обявеното официално приемно време с граждани, Общественият посредник не е върнал нито един човек, който е поискал среща с него, по което и да е време от работната седмица.

**ИНЖ. БОРИСЛАВ СТАМАТОВ**

*И.Д. Обществен посредник на територията на Община Пловдив*



# ***ПРИЛОЖЕНИЯ***

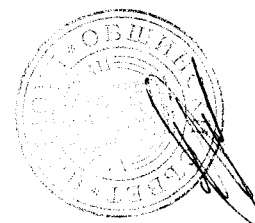


Приложение 1

Разпределение на сигналите на гражданите за 2019 г. по направления

№	Направление	Входирани сигнали от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г.				Всичко →
		Писмени изложени собственоръчно		Устни отразени в протокол		
		Приключени	Неприключени	Приключени	Неприключени	
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	26	9	17	4	56
2.	Етажна собственост	8	1	10	2	21
3.	Социална политика	8	1	18	1	28
4.	Здравеопазване	1	0	3	0	4
5.	Образование	9	0	2	0	11
6.	Транспорт и безопасност на движението	7	5	11	1	24
7.	Екологични проблеми	9	2	7	1	19
8.	Обществен ред и сигурност	4	1	1	0	6
9.	Топлофикация; Електроснабдяване	9	0	3	0	12
10.	ВиК	7	0	3	0	10
11.	Телекомуникации; Мобилни оператори	3	0	9	0	12
12.	Административно-техническо обслужване	11	3	16	0	30
13.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0	0	1	0	1
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	1	2	3	0	6
15.	Достъп до информация	1	0	3	0	4
16.	Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недоброръвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	11	0	30	1	42
17.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	16	0	3	0	19
Всичко: ↓		131	24	140	10	305
Общо:		155		150		305

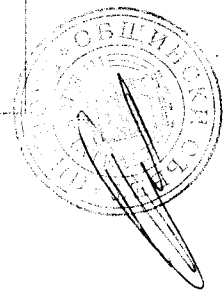
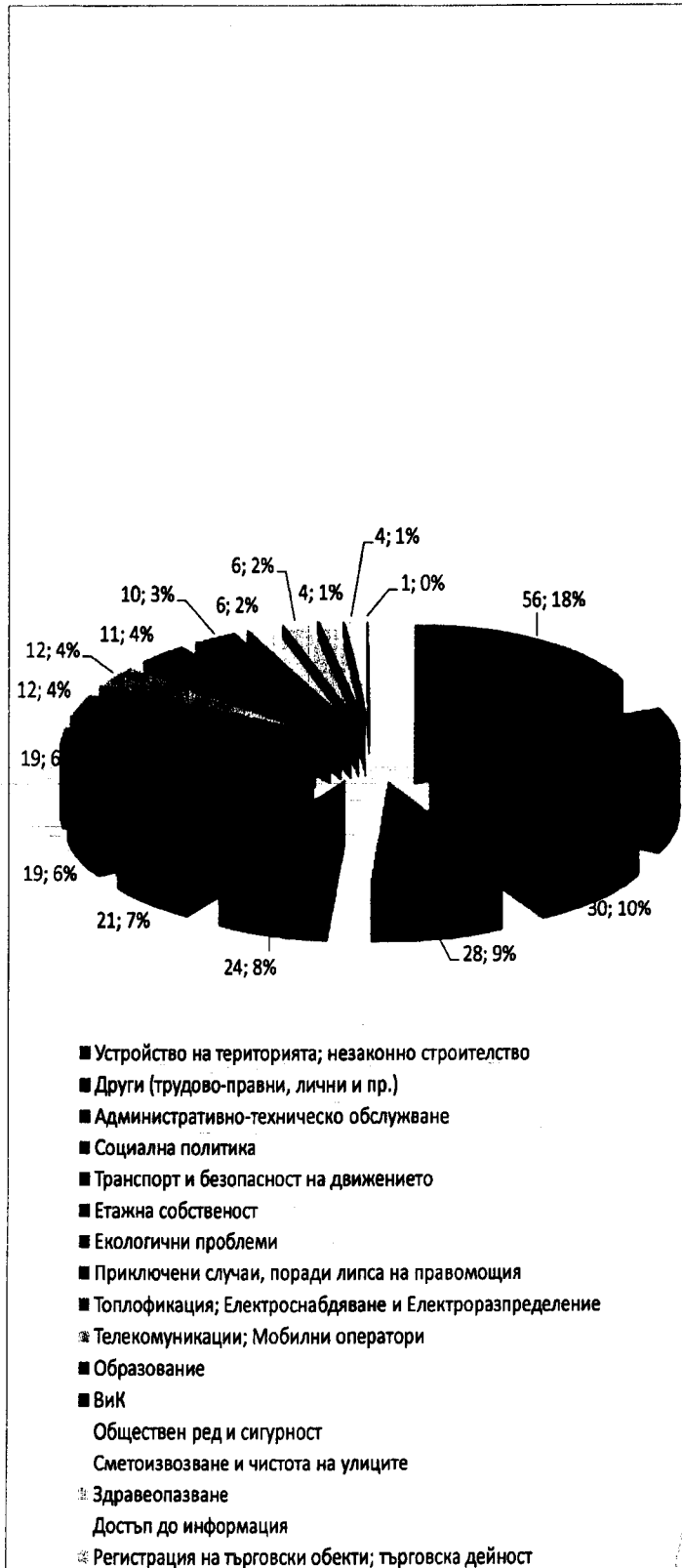
Забележка: В графа № 4 и № 6 са отразени брой сигнали, по които се работи или се изчакват отговори.



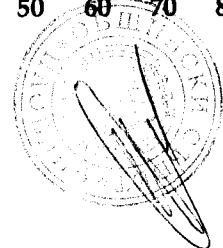
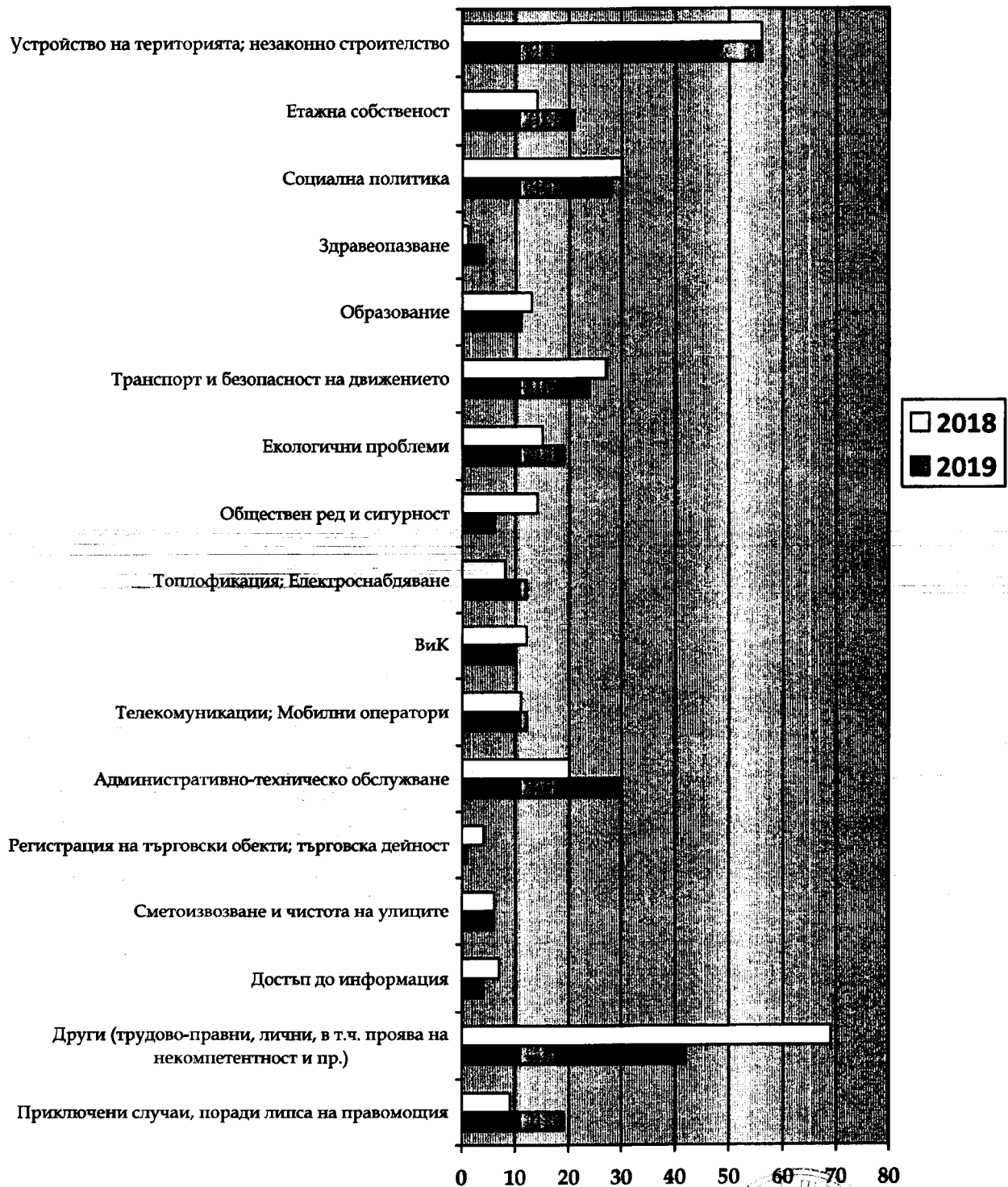
## Количествена рекапитулация

№	Направление	брой сигнали
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	56
2.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недоброръвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	42
3.	Административно-техническо обслужване	30
4.	Социална политика	28
5.	Транспорт и безопасност на движението	24
6.	Етажна собственост	21
7.	Екологични проблеми	19
8.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	19
9.	Топлофикация; Електроснабдяване и Електроразпределение	12
10.	Телекомуникации; Мобилни оператори	12
11.	Образование	11
12.	ВиК	10
13.	Обществен ред и сигурност	6
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	6
15.	Здравеопазване	4
16.	Достъп до информация	4
17.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	1





**Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2019 г. и отчетния период от 2018 г.**



## Инициативи

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

*януари – декември 2019 г.*

2. Проведена работна среща на обществените посредници в страната в гр. Стара Загора с участието на Председател на Общински съвет – Стара Загора и Областен управител на Област Стара Загора във връзка с обсъждане на практики на сходни казуси в общините, обмен на опит в дейността за защита правата на гражданите и планиране на общи действия за издигане на авторитета на институцията на обществения посредник и разширяване на мрежата на обществените посредници в страната.

*март 2019 г.*

3. Подкрепа по повод организираната за четвърта поредна година национална кампания „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“ от институцията на омбудсмана на Република България.

*март – април 2019 г.*

4. Награждаване на ученици от първи до седми клас от ОУ „Пенчо Славейков“ – Пловдив (деца от малцинствена общност) за постигнат добър успех през учебната 2018/2019 година с цел да бъдат оценени усилията им и да бъдат поощрени за постигане на по-добри успехи през следващата учебна година.

*юни 2019 г.*

5. Осигурено бесплатно посещение в Музея на авиацията в с. Крумово от ученици от ОУ „Пенчо Славейков“ – Пловдив по повод завършване на учебната 2018/2019 година и постигнати добри успехи по инициатива на Обществения посредник на територията на Община Пловдив.

*юни 2019 г.*

6. Осигурено бесплатно посещение в Регионалния природонаучен музей – Пловдив от ученици от ОУ "Пенчо Славейков" – Пловдив по повод завършване на учебната 2018/2019 г. и постигнати добри успехи по



инициатива на Обществения посредник на територията на Община Пловдив.

7. Проведена работна среща на обществените посредници в страната в гр. Бургас с участието на Кмета на Община Бургас във връзка с обсъждане на проблема за промяна на статута на обществения посредник, обмяна на опит и обсъждане на сходни практики в общините в дейността за защита правата на гражданите, планиране на общи действия за издигане на авторитета на институцията обществен посредник и разширяване на мрежата на обществените посредници в страната.

*септември 2019 г.*

8. Участие в обществено обсъждане на проект на Правила за алтернативно решаване на потребителски спорове по покана на Сдружение за правна помощ на потребителите.

*септември 2019 г.*

9. Проведен конкурс за избор на младежки омбудсман на територията на град Пловдив по инициатива на институцията на Обществения посредник на територията на Община Пловдив. Конкурсът се осъществи в два последователни тура. Първият тур се проведе от Комисия за допускане до избор на младежки омбудсман, а вторият тур – от Комисия за избор на младежки омбудсман на територията на град Пловдив, в която присъстваха представители на Община Пловдив и Регионално управление на образованието – Пловдив.

*октомври 2019 г.*

10. Проведена работна среща на местните обществени посредници в Република България в гр. Кърджали с участието на Кмета на Община Кърджали и Националния омбудсман във връзка с обсъждане на актуални проблеми за постигане на промяна в статута на обществения посредник, обмяна на опит и обсъждане на сходни практики в общините в дейността за защита правата на гражданите, планиране на общи действия за издигане на авторитета на институцията на обществения посредник и разширяване на мрежата на обществени посредници в страната.

*декември 2019 г.*

