

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

**ОТЧЕТ**  
**ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ**  
**ПРЕЗ 2020 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.)*

**И ЧЛ. 3, АЛ. 2 ОТ ПРАВИЛНИКА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА И  
ДЕЙНОСТТА НА ПЛОВДИВСКИЯ ОБЩИНСКИ СЪВЕТ,  
НЕГОВИТЕ КОМИСИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО МУ С  
ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

## СЪДЪРЖАНИЕ

<b>I. УВОД</b>	3
<b>II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ</b>	4
<b>III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ</b>	40
<b>IV. РЕЗЮМЕ</b>	42
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	45
Приложение 1:	46
Приложение 2:	47
Приложение 2а	48
Приложение 3	49
Приложение 4:	50

## I. УВОД

*Отчетът на Обществения посредник на територията на община Пловдив за 2020 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 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са постъпили 304 сигнала, като от тях 163 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 141 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 2019 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 (с т.ч. разпоредане с общинска собственост)

Изминалата 2020 г. протече под знака на кризата с COVID-19. Въпреки това институцията продължи да работи в така създамата ситуация и освен сигналите, които получавахме по пощата, а други по електронната поща, приемахме и не малко граждани, които идваха на място. Постъпилите през 2020 г. в направлението сигнали са 44 броя, което е с около 20% по-малко отколкото през 2019 г. Това намаляване на сигналите е чисто статистическо и не е повлияно от корона кризата или някакво подобряване работата на администрацията по настоящия ресор. Разделът е на второ място по брой постъпили сигнали и ние считаме, че той е с доминираща тежест в работата на Обществения посредник, както и на общинската администрация. Сигналите, които бяха подавани в отчетната година, бяха много разнообразни, но все пак могат да се обобщят в няколко по-големи групи:

- Сигнали за разбита инфраструктура, в това число и за лошото състояние на голям подлез в центъра на гр. Пловдив. В тези случаи се визират множество дупки по улиците и тротоарите. Оказва се, че понякога с години не се ремонтират участъците, които гражданите посочват, че са разбити и занемарени. В сигналите си до нас те сочат, че отговорите, които получават във времето по тези случаи, са едни и същи, а именно, че „въпросният участък ще бъде включен в ремонтната програма за следващата година“. За да се избегне такъв тип формален отговор, препоръчваме на районните администрации да водят регистър на разбитите места и местата с дупки, за да могат да ги включват своевременно в своята ремонтна програма за следващата година. Така ще се спази едно правило от римското право, което гласи: „Първият по време е първи по право“.
- Сигнали за незаконно строителство. Трябва да се отбележи, че този тип сигнали в годините стават все по-малко и по-малко, но все още има и такива. Обикновено те са за малки обекти. Често администрацията забавя реакцията си при получаване на такива сигнали, а от това произхожда напредване на незаконния строеж. Това води не само до усложняване на ситуацията на място, а и до усложняване на самото администриране на този тип жалби, в това число разходи за дела и разходи за извършване на

премахването на незаконното строителство от страна на администрацията. Всичко това води до неудовлетвореност от работата на контролния орган.

Разглеждайки тази част от ресора, бихме искали да отбележим от наши наблюдения, а и вземайки повод от телевизионни репортажи, публикации във вестници, публикации в електронни медии, че масово се ширят както в страната, така и в Пловдив, вътрешни преустройства на апартаментите. Това „народно творчество“ е особено опасно при земетресения, тъй като самото преустройство става без надзора на специалисти, защото е без проекти и разрешение за строеж, а често се премахват и носещи стени. Поради липса на жалби, обикновено тези вътрешни преустройства не стават достояние на администрацията, а това в един момент може да се окаже много опасно за устойчивостта на сградата. За да се овладее този процес, ние препоръчваме на Община Пловдив и районните администрации да разработят процедури, чрез които да се контролира този процес. Считаме, че е удачно това да стане с помощта на управителите на етажната собственост, а там където има професионални домоуправители с тяхна помощ и активно участие. Тук бихме искали да напомним, че скоро ще започне така наречената паспортизация на сградите у нас.

Имаме наблюдение, че има случаи, при които за констатирано незаконно строителство нарушителите не се санкционират с наказателни постановления (глоби). Ноторно е известно, че санкциите имат възпиращ ефект за нарушителите. В този смисъл бихме препоръчали на администрацията да глобяват всички извършили незаконно строителство.

- Сигнали за неудовлетвореност от урбанистичното развитие на града. Гражданите смятат, че Пловдив е много плътно застроен, появяват се високи сгради, липсват детски площадки и паркове, а местата, които могат да се реализират като такива, се предвижда да бъдат застроени с жилищни сгради или със сгради със смесено предназначение с големи обеми. Ние също считаме, че градът се презастроява и са необходими повече зелени зони и детски площадки.
- Сигнали за забавени или неудовлетворителни отговори от страна на администрацията. Често приемната се посещаваше от граждани, които не са наясно с градоустройствените процедури, а така също и с приложимостта на Закона за устройство на територията и искат консултация по поставени от тях въпроси по тази тематика.

- Сигнали за изключителна мудност в работата на администрацията, която с години не премахва незаконни сгради, за които има влезли в сила заповеди за събаряне. В болшинството от случаите дори тези заповеди са потвърдени от съда. Има случаи, при които заповедите за премахване не са изпълнени близо пет години, а това според Административно-процесуалния кодекс е давностният срок, след който заповедите губят своето правно действие. При искане от наша страна тези заповеди да бъдат изпълнени обикновено от администрацията ни се отговаря, че няма финансови средства за мероприятия по премахване или приоритетно ще се премахват обекти построени на общински терени. Водени от тези казуси искаме да препоръчаме на Община Пловдив и районните администрации своевременно да предвиждат в бюджетите си средства за премахване на незаконно строителство, а също така да изготвят графици със срок за изпълнение на влезлите в сила заповеди. В случай, че това строителство не се премахва своевременно, възниква напрежение между гражданите, коментари за корупция и лошо администриране. Ние считаме, че ако незаконното строителство се премахва своевременно, то това ще доведе до генерална превенция и гражданите няма да смеят да го извършват.

Въпросът с неизпълнението на влезли в сила заповеди за събаряне поставихме пред Министерството на регионалното развитие и благоустройство (МРРБ). От там получихме отговор, че съгласно чл. 273. (Доп. - ДВ, бр. 77 от 2018 г., в сила от 01.01.2019 г.) от Административнопроцесуалния кодекс, органът по изпълнението е длъжен да осъществи изпълнението в срока, посочен в изпълнителното основание. При неизпълнение на това задължение на виновните длъжностни лица се налага глоба по чл. 305 от този кодекс. Глобата по чл. 305 е от 150 до 1500 лв. От писмото на МРРБ не става ясно кой налага въпросната глоба на длъжностните лица, неизпълнили тези задължения.

- Сигнали за несъгласие с влезли в сила градоустройствени решения (планове). В един от случаите се касае за несъгласие с предвиденото разширяване на ул. „Гладстон“ и засегнатите покрай това десетки имоти и много хора. Този сигнал е подкрепен с изключително голяма подписка от граждани. По повод на сигнала поискахме становище от МРРБ, от където ни обясниха, че решаването на този тип въпроси е изцяло в компетенциите на местните администрации, в частност за случая на Община Пловдив. Бихме искали да коментираме този тип сигнали и жалби, защото се оказва че гражданите не се интересуват или не знаят как се осъществяват

процедурите по разглеждане, обявяване и влизане в сила на градоустройствените решения на по-големи градски зони. Някои от тях се обявяват в Държавен вестник.

- Жалби с несъгласие за строителство в съседни имоти. Трябва да се отбележи, че тези жалби не могат да бъдат удовлетворени от нас и от администрацията, тъй като въпросното строителство ще се изгражда или вече се изгражда въз основа на влезли в сила планове, но гражданите смятат, че изграждането на предвидените сгради ще уплътнят тези зони и ще доведат до затруднено паркиране и затруднено движение на хора и автомобили.

Вземайки повод от зачестили сигнали на граждани против инвестиционни намерения за застрояване (които в гражданския оборот се дефинират като презастрояване) в междублокови пространства, с наши доклад от 27.02.2020 г. до Кмета на Община Пловдив поискахме да се вземе отношение по най-знаковите казуси, тъй като при тези случаи се явяват две силно противопоставящи се страни. От една страна това са гражданите, които искат запазване на сегашното статукво на съществуващи детски площадки, озеленяване, алеи и места за паркиране и от друга предприемачите, които искат да реализират своите инвестиционни намерения. В конкретните случаи ставаше въпрос за:

- Искане за запазване на парка зад хотел „Санкт Петербург“;
- Искане за отпадане на Проект за ПУП-ПЗ-план за застрояване в междублоковото пространство, ул. „Чипровец“ 8; ул. „Николай Коперник“; 15; ул. „Лазо Войвода“ 33 по плана на кв. „Македония“ гр. Пловдив“, като за бъдещия статут на това място се правят и три предложения;
- Протест против промяна на ПУП в югоизточната част на карето, затворено между ул. „Скопие“, бул. „Никола Валцаров“, ул. „Братя Бъкстон“ и ул. „Индустриална“;
- Протест против уплътняване на пространството и строителство на голяма сграда с 148 апартамента зад жилищната сграда на бул. „Македония“ 75-89 (така наречения „Юбилеен блок“).

В отговор на нашия доклад Община Пловдив даде своето становище по поставените въпроси.

- Посещения с искания за консултации. Приемната многократно е посещавана от граждани, които искат консултация и тълкуване на Закона за устройство на територията, искане за получаване на информация за предвидено бъдещо застрояване и други строителни въпроси. На тези граждани им е указвано пълно съдействие, като те са консултирани на място за това какво да направят и как да решат възникналите им въпроси.
- Други единични сигнали. Това са сигнали, които са с изключително разнообразна тематика и не могат да се групират в по-големи групи или да попаднат във вече изброените. Все пак тук искаме да открием два по интересни сигнала. Единият от тях е дори парадоксален, защото това е сигнал с несъгласие с определение на Административен съд – Пловдив, произнесъл се по строително разрешение. Този, а и други подобни сигнали, показват, че често гражданите са объркани, нямат добра правна култура и се обръщат към органи, които са некомпетентни по поставените от тях въпроси. Другият е за все още нереализирания проект за разширение на бул. „Пещерско шосе“ в участъка от бул. „Васил Априлов“ до ул. „Данаил Юруков“. Става въпрос за имоти, които не могат да се ползват пълноценно, защото къщите, които трябва да се премахнат, за да се осъществи разширението на булеварда, си стоят на място, не се отчуждават и така „запушват“ тези имоти, които следва да бъдат на уличната регулация на бул. „Пещерско шосе“. Това силно оцетява тези собственици на имоти, които само след реализирането на булеварда ще могат пълноценно да ползват имотите си. Казусът на тези собственици не е решен повече от петнадесет години.

Не на последно място бихме искали да отбележим, че в институцията продължават да постъпват сигнали и жалби, които не са от териториалния район на действие на Обществения посредник. Такъв тип сигнали ги изпращаме на компетентния орган с молба за проверка. Вследствие на нашата намеса можем да заявим, че тези сигнали в изключително голяма степен бяха решени положително, в интерес на гражданите, за което получихме и благодарности от тях.

## **2. Етажна собственост**

Постъпилите в направлението сигнали през 2020 г. са 16 броя, което е с незначително намаление в сравнение с 2019 г., когато постъпиха 21 броя сигнали. По всички тях е взето отношение в срок, като това отношение се

състои в даване на консултация на място, искане на проверки и становища от кметовете на райони. Въпреки малкото намаляване на този тип сигнали, то техния брой остава относително висок. Подаваните сигнали не са широкоспектърни, не обхващат множество въпроси. Обикновено те се отнасят до спорове между етажни собственици, между етажни собственици и ръководство в самата етажна собственост. Също така се забелязва, че гражданите изказват недоволство от работата на професионалните домоуправители. На практика те се оказват едни чиновници, които не искат да се занимават с проблемите на етажната собственост. Те сякаш имат едно единствено задължение, а именно да си вземат възнагражденията като професионални домоуправители, но не и да се занимават с взаимоотношенията на собствениците в жилищната сграда. Въпреки своето разнообразие на сигналите в раздела за 2020 г., ще се опитаме да ги групираме в няколко по-големи групи, а те изглеждат така:

- Сигнали за проблемни съседи и наематели. В един от сигналите се касае за наемател на ОП „Жилфонд“, който е влезнал в конфронтация с гражданката поддала сигнала. При тези сигнали е трудно да се каже „кой е крив и кой е прав“ и често се оказва, че дори при намеса на полиция противопоставящите се страни продължават да имат меко казано неразбирателство. Като нюанс в неразбирателството на етажната собственост ще посочим и сигнали против отглеждане на голям брой (повече от 17 броя) котки в апартамент и отглеждане на куче, което причинява дискомфорт на гражданка от етажната собственост. Относно поставения въпрос за големия брой котки гражданката е консултирана какво може да направи, а за шумното куче е потърсено съдействие от районната администрация и въпросът бе решен.
- Сигнали срещу лошо управление на етажната собственост, недобро и нецелесъобразно изразходване от страна на ръководството на етажната собственост на събраните паричните средства. Както вече беше казано, въпреки че има професионални домоуправители, то тези въпроси се решават много трудно, а при търсене на съдействие от администрацията тя отговаря, че *„това са спорове между частно-правни субекти“* и не иска да се намесва в тях, като препоръчва те да се решават по гражданско-правен ред в съда.
- Сигнали за течове от горните етажи. Въпреки че тези сигнали през 2020 г. не бяха чак толкова много, то те по своята същност си остават едни от най-тежките за решаване въпроси в етажната собственост. След като те са

стигнали до институцията на Обществения посредник означава, че гражданите са опитали почти всичко, за да ги решат. Първо те не са ги решили в самата етажна собственост и второ не са решени и от администрацията на района, която по принцип им препоръчва да ги решат в съда. Ние считаме, че общинската администрация трябва да се ангажира с решаването на тези въпроси в много по-голяма степен, защото те са чисто технически, а тя има лостове и механизми за решаването им. Тези решения се намират в приложното поле на чл. 49, ал. 4 от Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС) или по чл. 195, ал. 4 от Закон за устройство на територията (ЗУТ). Решаването на техническите въпроси с помощта на местната администрация би довело до намаляване на напрежението и проблемите в самата етажната собственост, а от там и повишаване на доверието към администрацията като цяло. Отстраняването на течовете в жилищните сгради е особено важно, тъй като в следствие на тях се влошават проектните характеристики на жилищата, а от там и качеството на живот на етажните собственици.

- Искане за консултации във връзка със ЗУЕС. Голям процент от гражданите посещаваха приемната именно с такива въпроси и питання.

В настоящия раздел бихме искали да открийм няколко интересни случая. Единият от тях е за наличие на слънцезащитни тенти над терасите на последните етажи в жилищна сграда. Само такъв тип тенти и слънцезащитни съоръжения са позволени от ЗУТ, но когато през зимата се покрият със сняг, поради гладкостта на поликарбоната, от който са направени, снегът често се изсипва от голяма височина (в изнесения в сигнала случай от 25 м.) върху земята и тротоарите, по които се движат хора, а това е особено опасно.

Втори интересен случай е за апартамент, който се отдава под наем за нощувки. Проблемът тук е, че в този апартамент, респективно в жилищната сграда, има повишен достъп на много външни хора, което притеснява постоянно живеещите в сградата.

Третият интересен случай е следният: в жилищната сграда на жалбоподателя има лекарски кабинет. За функционирането на кабинета са издадени всички необходими книжа и разрешителни. Гражданите се страхуват, че външните лица, които посещават кабинета, могат да донесат вируса на COVID-19. Самите те искаха да се забрани функционирането на този кабинет и да се премести другаде. Това не може да стане, поради факта,

че за този кабинет са издадени така наречените стабилни административни актове, които дори не се разглеждат в Административен съд.

В заключение може да се каже, че отново се налага изводът, че ЗУЕС е недостатъчно работоспособен в българска среда, тъй като неговият дух е, че се касае за частна собственост, чиито проблеми трябва да се решават от самите етажни собственици, а възникналите разногласия да се решават по съдебен ред. До приемането на този закон гражданите бяха свикнали спорните въпроси да ги отнасят към общинската администрация и решаването на тези спорове да става от нея или с активното тяхно съдействие.

### 3. Социална политика

Настоящият ресор винаги е бил един от най-активните, което се потвърждава и от обзора за 2020 г. Той е на трето място по брой сигнали и засяга едни от най-деликатните теми на българското общество.

Открояващите теми са две: граждани, които търсят помощи от различно естество, поради по-ниския си социален статус и сигнали, свързани с различни програми за социален патронаж. По първата тема през изминалите години работим в тясно сътрудничество с Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив (ДСП – Пловдив), Български червен кръст – Пловдив (БЧК – Пловдив) и Дирекция „Социална политика“ на Община Пловдив, за да може на гражданите по определени критерии да им бъде отпусната еднократна финансова помощ, хранителни продукти или да бъдат включени в социални трапезарии. В един от случаите дори нямаше как да се свържем пряко с гражданката, тъй като тя нямаше налични средства, за да притежава мобилен телефон, а нейният сигнал иначе беше подаден по електронната поща на свой познат. Тук също така са били търсени условията за отпускане на средства от Община Пловдив на социално слаби граждани за изработка на протези. По втората тема гражданите поставиха различни въпроси, които касаят действащите програми за социален патронаж. Бяха получени няколко жалби, касаещи неизпълнение на задължения на социални асистенти, които се изискват спрямо длъжностната им характеристика, както и такива, в които се поставя въобще качеството на предоставената услуга. Някои граждани, които вече бяха включени в тази програма, търсеха възможност за допълнителни услуги, които иначе се полагат, но при първоначалното си кандидатстване не са поискани. Имаше и граждани, които нямаша информация за съществуването на подобна програма и след консултация с нас подадоха документи за

кандидатстване. По всички подобни въпроси сме работили в тясно сътрудничество с Дирекция „Социална политика“ на Община Пловдив, от където сме получавали своевременно помощ. Тъй като една от жалбите се отнасяше за програма извън териториалните граници на Община Пловдив, поискахме извършване на проверка от Агенция за социално подпомагане към Министерството на труда и социалната политика.

Друга по-голяма група сигнали касаят общински дом за стари хора, по които през годината е работено върху различни по естество жалби като скъсан балатум и мръсни стени в стая, липса на закачалки и други битови неуредици, както и за несъгласие за преместване в друга стая, намален грамаж в порциите с храни и развален обслужващ асансьор. В тази връзка сме посещавали гражданите на място в дома и сме обсъждали с тях поставените проблеми, а след това всички оплаквания са излагани пред ръководството и обслужващия персонал на дома за стари хора, от където винаги сме получавали стопроцентово съдействие. На по-късен етап сме търсили обратна връзка за резултата от коригиращите действия. Един от сигналите беше поставен с голяма острота, защото се отправи обвинение към ръководството за заключване на външните врати на сградата, с което се пречи на обитателите да излизат, да закупуват лекарства и да посещават личните си лекари. Това наложи посещение от наша страна още на следващия ден след получаване на сигнала и провеждане на среща във възможно най-пълен формат в помещението на столовата по време на закуска. Срещата беше осъществена заедно с ресорния заместник-кмет на Община Пловдив по „Европейски политики и социални дейности“ г-н Анести Тимчев. На това импровизирано събрание от една страна бяха дадени подробни разяснения за причините за наложения режим, който изолира всички потребители от рисковете на COVID-19, а от друга страна беше дадена възможност на всеки, който има някакви оплаквания да ги изложи в момента пред нас. Бяха регистрирани единични недоволства, които веднага бяха поставени за разглеждане пред ръководството на дома. Във връзка с поставения главен проблем за наложената изолация и произтичащите от това неудобства беше създадена нужната организация за закупуването на лекарства, храна и предоставяне на здравни услуги.

Последната по-голяма група от сигнали касае нуждата от настаняване в общински жилища, по които се е налагало да се дават консултации и също така е търсено съдействие от Община Пловдив.

В направлението има и няколко интересни единични сигнала. В единия от тях гражданин с решение на ТЕЛК не беше доволен от условието да получи безплатна годишна винетка само при условие, че има личен автомобил. Той счита, че подобно условие е дискриминационно за стотици, а може би и хиляди хора в неравностойно положение, които нямат личен автомобил, но им се налага да пътуват с чужд такъв. Поставеният казус беше отправен до Комисията за защита от дискриминация, от където беше изискана допълнителна информация и документация от самия гражданин, но за наше съжаление гражданинът не поиска да продължи по този начин да търси нарушените си според него права.

Гражданин изяви пред нас желание да създаде хранителен магазин, в който да продава храни на занижени цени на социално слаби граждани по списъци, утвърдени от ДСП – Пловдив. За целта обаче той търсеше съдействие за осигуряване на подходящо помещение, собственост на Община Пловдив, за което да не заплаща наем.

В друг сигнал беше поставен въпросът за психологически тормоз от страна на ръководството на дом, в който се полагат социални услуги за хора с увреждания, над свои служители. Създадената комисия по случая обаче установи нарушения при изпълнение на служебните задължения на същите служители, за което бяха наложени дисциплинарни наказания и в последствие бяха освободени от работа. На уволнените служители беше предложена позиция в друга общинска структура.

В края на раздела ще разгледаме подобен случай отново в дом, който предоставя социално-здравни услуги. Сигналят би могъл да бъде счетен като анонимен, тъй като липсва име на подател и всякакви възможности за обратна връзка, освен електронна поща, от която е получен. В обратно писмо от наша страна към известната ни електронна поща ние помолихме подателя да се свърже с нас по телефон, за да уговорим реализиране на среща в приемната на Обществения посредник или на друго място в удобни и за двете страни дата и час, тъй като в сигнала се повдигаха много сериозни обвинения към директора на дома, същевременно гарантирайки запазването самоличността на всички заинтересовани лица, каквито задължения имаме вменени, съгласно чл. 17 от Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник. В получения отговор беше изказана благодарност за нашата готовност да разследваме случая и беше изказано мнение, че при подобни обстоятелства е нужна реална среща. Отговарящият пое ангажимент да разговаря със

засегнатите хора, за да ги убеди да излязат с лицата си и да разкажат за случващото се. Изчаквайки решението на засегнатите лица, ние посетихме визириания дом, където на място проведохме дълъг работен разговор с ръководителя, след което получихме и становище по всички обвинения. Към днешна дата все още нямаме ответна реакция от страна жалбоподателите.

Останалите сигнали касаят проблеми във връзка с дата на издаване на решение на ТЕЛК, натрупани задължения на наемател на общинско жилище, затруднения при издаването на УП2 от ТП на НОИ – Пловдив, консултации във връзка с лихвочисла, пропуснат срок за обжалване на решение на ТЕЛК, получаване на пенсия през Български пощи.

#### 4. Здравеопазване

Увеличението от 100% на количеството сигнали в анализирания раздел не променя чисто статистически мястото му в отчетите през изминалите години като не особено интензивен.

Голяма част от поставените проблеми са повлияни по някакъв начин от последствията след въвеждане на противоепидемиологичните мерки, свързани с разпространението на COVID-19. Гражданите са оспорвали размера на процента нетрудоспособност в решения на ТЕЛК, за което от наша страна е търсено съдействие от Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК) и дори е правена и правна консултация. В друг сигнал решение на ТЕЛК също е намесено, но случая се отнася до отказ за преиздаване на транспортна карта на преференциална цена. Причината за отказа е затруднената работа на комисията, издаваща решенията на ТЕЛК, поради COVID-19. Пандемията е повлияла и на друг гражданин да се изследва анонимно за СПИН, тъй като лабораторията се намира в сградата на РЗИ – Пловдив, а достъпът до нея беше ограничен.

Следващите два сигнала се отнасят отново до работата на РЗИ – Пловдив. В единия случай е търсена консултация във връзка с предложен безплатен тест за коронавирус, а в другия се търси контакт с тази институция и една от многопрофилните болници в града.

Гражданка, която притежава решение на ТЕЛК, се е оплакала от дадената далечна дата за преглед пред Транспортна областна експертна комисия (ТОЛЕК) във връзка с подновяване на свидетелство за управление на МПС,

твърдейки, че това са по принцип сроковете на тази комисия. За поставения проблем потърсихме Националния омбудсман, сезирайки го за тези практики.

Последният сигнал касае избора на управител на „Комплексен онкологичен център – Пловдив” ЕООД (КОЦ – Пловдив). Общественият посредник беше потърсен за съдействие от управителя на фондация, която представлява граждани с онкологични заболявания, който внесе подписка с 240 подписа на граждани, които бяха силно разтревожени от бъдещото развитие на здравното заведение и обезпокоени от начина на вече проведенния конкурс за управител. В тази връзка потърсихме становища от Кмета на Община Пловдив и Председателя на Общински съвет – Пловдив, както и проведохме работна среща заедно с управителя на фондацията с ресорния заместник-кмет по „Финанси, здравеопазване, стопански дейности и екология”. Поради кризата около въпросния избор, от наша страна настояхме за следното: за да се изключат всякакви съмнения и създаване на условия за нови спекулации, съставът на новата комисия по избор да се подмени изцяло и да се съставява от членове, представляващи всички политически партии в Общински съвет – Пловдив; да се поканят хора с подходящ опит и образование в сферата на здравеопазването и мениджмънта на здравни заведения; да бъдат поканени членове от ресорната комисия към Община Пловдив и комисия по „Здравеопазване” към Народното събрание на Република България; новият конкурс да бъде проведен във възможно най-кратък срок, както и да бъде проведен в условията на максимална публичност и прозрачност, като това би включвало достъпност до тезите на кандидатите от всеки гражданин, а интервюто от комисията да се проведе в залата на Общински съвет – Пловдив, където да имат право да присъстват граждани и представители на медии, които също да имат право да задават въпроси към кандидатите; конкурсът да се излъчва онлайн в социалните и електронни медии. Изборът на временно изпълняващ длъжността управител, което в следствие като подход избраха пловдивските общински съветници, не беше възприет от подписалите подписката дори и като соломоново решение.

## **5. Образование**

Ресортът „Образование” е съпоставим в количествен аспект спрямо 2019 г. Обичайно поставените през изминалите години теми не са много на брой, но винаги са показателни за проблемите в българското образование.

Както всяка година Общественият посредник е търсен за консултации, свързани с прием на деца в детски градини и преместване на ученици от едно училище в друго. Това обикновено става в периодите на кандидатстване в тези заведения, като в тези случаи сме се опитвали да бъдем максимално полезни с информация и съвети, макар че по принцип би трябвало всичко да е ясно, поради безпристрастния подход от действащата система за електронно централизирано класиране. Всеизвестен факт е обаче, че някои от родителите се опитват да „надхитрят“ системата чрез измислени болести на своите деца, за които се издействат решения на ТЕЛК, които от своя страна дават допълнителни точки в заветната борба за класиране на по-предно място.

През отчетния период получихме сигнал, който би трябвало да се причисли към анонимните, тъй като в полученото писмо дори авторът определя себе си като събирателно име (синоним), включващо учители и колеги от едно от средните училища в гр. Пловдив. Описаните твърдения са за тотална липса на качества на директора на същото училище и поради това загуба на реноме на училището, както и загуба на човешки и материални ресурси. Също така има и описани факти за психологически тормоз върху учители. Писмото е придружено с копие на други сигнали, подадени в различни периоди до всички водещи институции в Република България. Поради описаните тежки обвинения, за които трябваше да се събере достатъчна информация преди да се предприемат каквито и да е било други действия, от наша страна отправихме покана към автора на писмото на адреса, който той е посочил за кореспонденция, за да се осъществи някакъв реален контакт. Същото беше необходимо и защото реално съществуващ учител с такова име явно няма и освен това върху жалбата липсваше подпис, а институцията на Обществения посредник не разглежда анонимни жалби, съгласно Правилника. До този момент не е получен отговор на поканата ни. Въпреки това, по повод отправените обвинения проведохме разговор с директора на училището.

Отново има и сигнали, подадени от описаната и в други раздели неформална група от граждани от гр. Пловдив или от отделни нейни членове. Повдигнатите теми по същество се повтарят от предишни години и са следните: организиране на кръгла маса и дебат за проблемите на дистанционното образование и въобще за българското образование; определени от тях начини като „иновативни“ предложения за обучението на учениците в условията на пандемия; оспорване на проведен конкурс за назначаване на учител; намиране на работа и други. Един от сигналите на тази група, за който се счита, че е подаден чрез „иновативен подход за подаване на

сигнал“, наложи гледането на видеоматериал, качен на интернет платформа с времетраене от 1 ч. и 15 мин. За него трябваше да си водим записки, за да може да се формира идеята на подадения сигнал, която иначе съвпадна със смисъла на коментираните вече по-горе многократно подавани сигнали.

## 6. Транспорт и безопасност на движението

В направлението постъпилите жалби и сигнали през 2020 г. (16 броя) бележат спад в сравнение с 2019 г. (24 броя), което в процентно изражение представлява спад с около 24%. Този тип сигнали заема шесто място по брой, които са постъпили през 2020 г. при Обществения посредник. Това шесто място се поделва с още два други раздела. Тази категория сигнали винаги е била важна част от работата на институцията. Това са теми, които са обществено значими, те засягат големи социални групи, които нямат собствен транспорт и разчитат изцяло на градския транспорт. Това са групите на пенсионерите, студентите, учениците и други слоеве на обществото, които не разполагат с голям паричен ресурс, а им се налага да се придвижват на големи градски разстояния. Въпросите и казусите, които поставят гражданите, са разностранни, но ще се опитаме да ги групираме по някои сходни признаци. В този смисъл групираме сигналите така:

- Първата група са сигнали от граждани за: наложени глоби с фиш, като в тази група попадат различни казуси, като недоразумение и грешки при подаване на SMS-и за паркиране в обозначените зони; липса на отговор от страна на общинската администрация за обяснение и възражение срещу наложена глоба с фиш.

Тук бихме искали да отбележим един интересен случай, при който на гражданка ѝ е съставен фиш и след това наложена санкция за това, че е паркирала неправилно с мотив *„паркиране до пешеходна пътека на разстояние по-малко от 5 метра“*. На място обаче се оказва, че гражданката е паркирала на разчертано служебно паркомясто, за което се заплаща през деня на Общината, но служителите от Трето районно управление – Пловдив, които са направили фиша след работно време, считат, че паркирането е в нарушение на Закона за движение по пътищата. Нашата проверка по случая стигна до информацията, че пешеходната пътека е разчертана след разчертаване на зоната за паркиране там.

- Втората група сигнали е за автомобили, които не са в движение (изоставени) и стоят много време по улиците и междублоковите пространства, а понякога и в градинките. Районните администрации трябва периодично да извършват огледи за старя автомобили, които не са в движение и стоят по улиците, тротоарите, в междублоковите пространства и в градинките, за да се предприемат своевременни мерки за тяхното отстраняване съгласно наредбата на Общината.
- Трета група са други. Те са единични сигнали, които са оплакване срещу шофьор на автобус, който не спира на всички спирки; затруднено движение и невъзможност за паркиране, поради ремонт на много улици и нежелание от страна на служителите на ОП „Общинска охрана“ да направят временен компромис относно неправилното спиране на тези улици; жалба срещу ограничител на скоростта („легнал полицаи“), който се оказва, че е монтиран без съответните проекти; повреден уличен стълб.

В настоящия отчет трябва споменем за сигнал, по който сме започнали да работим преди 4 години (през 2017 г.) и който все още не сме приключили, тъй като компетентните органи не отговарят конкретно на поставените въпроси, които интересуват както гражданите, така и нас, което е недопустимо за работата на една администрация. В случая става въпрос за следното: в приемната на Обществения посредник на територията на община Пловдив постъпи сигнал, касаещ проблеми по бул. „Рогошко шосе“ – отклонение и бул. „Марица“ – север и околното пространство в това каре на гр. Пловдив. Както вече споменахме от 2017 г. до сега водим кореспонденция с различни институции на територията на гр. Пловдив, от които знаем, че за обект: Продължение на бул. „Марица“ – Север има редовно одобрени проекти и издадено Разрешение за строеж на Община Пловдив. За цитирания обект знаем също, че по смисъла на ЗУТ е все още строеж и към настоящия момент не е въведен в експлоатация и няма съответните актове и документи, удостоверяващи неговата завършеност. Това е информацията, с която разполагаме, но има и редица други въпроси, които остават отворени, като: поставените пътни знаци на място в съответствие ли са с времената организация на строителството на обекта или са вече постоянни; тази организация отразена ли е в Проекта за безопасност и здраве (ПБЗ) или има отделен проект за знаците на място около обекта; бариерата, която прегражда бул. „Марица“ – север, който е публична общинска собственост, фигурира ли в проекта; в едно от писмата пише, че на място не се извършват строително монтажни работи. Ако това е

така, то каква е причината да не се работи по един инфраструктурен проект на гр. Пловдив; ако не се работи по този строеж, то защо бул. „Марица“ в тази му част е преграден с бариера и не може да се ползва, както и други въпроси.

- Четвърта група – други: оплакване за поставени скоби на паркирал автомобил, за който се твърди, че има изпратен SMS, но са разменени буквите от регистрационната табела на автомобила; оплакване, че служителката е сгрещила номерата на автомобила на собственика при закупуване на годишна винетка. На пръв поглед при тези случаи всичко е ясно, „има грешка при подаване на информация към електронна система“ на някое ведомство, но при по-задълбочен прочит на казуса се установява, че в тази ситуация могат да попаднат хиляди, дори десетки хиляди граждани, които биват оцетени. Редно е Общината и държавата да помислят за справедливото решаване на подобен тип случаи. Друг случай, който засяга изключително много хора е жалба от гражданин, който се жалва за това, че му е съставен акт за превишена скорост на влизане в гр. Пловдив по „Асеновградско шосе“. В жалбата си той пише: *„КАТ са обозначили отсечката от последното кръгово кръстовище на Асеновградско шосе до моста на бившия завод за тинещи машини като улица. Това е трилентов магистрален участък, по който няма жилища, няма обществени сгради, още по-малко училища, болници или друго, няма тротоари, пешеходни пътеки, нищо, което да отговори на понятието улица. След допустимата скорост от двулентовото шосе от 90 км/час, без пътен знак, защото такъв не може да се постави, скоростта трябва да се подразбира на 50 км/час, само и единствено, защото има табела „Пловдив“.*

Вземайки повод от сигнала, поставихме този въпрос на Министъра на вътрешните работи. От министерството ни бе отговорено, че стопанинът на пътя чрез съгласуване от съответните органи на генералния план създава организация на движение в населеното място. В случая препратката е към Община Пловдив, в частност към нейната администрация и управа на града.

Ние считаме, че Община Пловдив може да въведе на някои булеварди, на които има възможност, разрешение за по-голяма скорост на движението от 50 км./час. Това ще доведе до по-бързо придвижване, икономия на време, по-малко замърсяване на околната среда и други. За да се пристъпи цялостно към това начинание трябва да се планират и други допълнителни мероприятия, като разгръщане на светофарна система на

принципа „зелена вълна“, изграждане на пешеходни пасарелки, които да премостват скоростните (и не само тях) булеварди отгоре (на второ ниво). Необходимо е и поставяне на камери и възможност за регулиране на светофарите ръчно, когато се налага при увеличен трафик, а в последствие и „изкуствен интелект“, който да следи и регулира това движение. Разбира се всячко това не може да стане изведнъж, но отнякъде трябва да се започне. За това препоръчваме на Община Пловдив да сложи началото на този процес още при следващото планиране на бюджета за следващата финансова година.

В настоящия отчет ще посочим и сигнал, който постъпи през месец май 2020 г., за един повтарящ се във времето проблем. Става въпрос, че години наред периодично асансьорът на пасарелката над софийската жп линия в кв. Прослав не работи. Това засяга около 4-5 хиляди души от квартала, но най-много майките с деца и хората с увреждания. Въпросната пасарелка не е на Община Пловдив, а е собственост на ДП Национална компания железопътна инфраструктура, но те на практика не контролират тази част от съоръжението, а гражданите страдат от това, че нямат асансьор. По този въпрос Община Пловдив трябва да намери отговор и действено решение.

Отчитайки изминалата година и поглеждайки към статистиките, а и нашите наблюдения са такива, че в Пловдив стават много катастрофи, има и много инциденти с пешеходци, не се спазват пътните знаци, преминава се на червен светофар, на пешеходните пътеки не се дава предимство на пешеходците. Всичко това трябва да се промени, като Община Пловдив предприеме мерки или въведе „добри практики“ от други градове по света. Нашето предложение за дисциплинирането на водачите на МПС и на пешеходците е на петнайсетте най-големи кръстовища в Пловдив в пиковите часове (сутрин от 8 ч. до 9 ч. и вечер от 17 ч. до 18.30 ч.) да дежури по един полицаи. Това при всички положения ще има ефект и ще доведе до положителни резултати.

В настоящия отчет бяхме искали да отразим също така, че осезаемо се чувства липсата на места за паркиране. Необходимо е създаването на цялостен нов модел на паркиране в града, обхващащ както автомобилите на влизащите гости в града, така и на постоянно живеещите.

Не на последно място трябва да се отбележи, че транспортният модел на градски транспорт с автобуси е замърсяващ, въпреки въведените превозни средства от клас „Евро 5“ и „Евро 6“. В Пловдив дори не е сложено началото на въвеждане на екологичен електротранспорт и извън уличен такъв, който да

не замърсява въздуха и да намали трафика по основните улици и булеварди и да се движи по точно разписание, без да е зависим от уличния автомобилен трафик.

## 7. Екологични проблеми

Подадените сигнали (7 бр.) през 2020 г. не могат да се съпоставят със подадените сигнали (19 бр.) през 2019 г. По абсолютен брой тези сигнали през 2020 г. са на едно от последните места от направленията, по които работи институцията. Това разбира се е за учудване, имайки предвид важността на екологията за града и гражданите му. През миналата година гражданите не поставиха големи, общоградски въпроси. Те поставиха за разглеждане проблеми, които са близо до тях, като разбиране, но най-вече близо по местоживеене. Тези сигнали са за окастряне на дървета и за отрязване на опасни дървета; за обгазяване от съседни имоти, от работа на заведение за бързо хранене; неподходящо разполагане на контейнери за битови отпадъци; оплакване за замърсяване на пространство пред жилищен блок, където стажен съсобственик храни с мокър хляб бездомни котки; за климатик, който капе върху климатика на гражданина, подал сигнала; лошо състояние на междублоково пространство. Вземайки повод от последния цитиран сигнал искаме да отбележим, че на много места в града междублоковите пространства са доста занемарени, има множество боклуци, като хартии, пластмасови кофички, пластмасови бутилки и други. В тези пространства липсва тревно покритие, самите алеи не са асфалтирани, имат дупки, образуват се така наречените „кални локви“ при дъжд.

Тук бихме искали да оповестим едно едногодишно изследване на Българската академия на науките (БАН), поръчано от Община София. В него се показва, че най-голям замърсител на територията на София (със същата сила може да се приеме, че и в Пловдив е така) е така наречената „ресуспензия на почвата“ или това е един вид „градски прах“. От там се образува и основно замърсеността с фини прахови частици (ФПЧ). А всичко това идва именно от тези кални локви, когато изсъхнат, от праха при извършването на изкопи за фундаментите на сградите, от неизмитите камиони, които излизат от строителните обекти, от праха по неполятите тревни площи, паркирането по тях и други подобни. Като средногодишната стойност на замърсяване с ресуспензия на почвата е с дял от 25% от замърсяването на въздуха в София. Резултатите от това изследване на БАН шокираха всички, защото се

оказва, че стотиците хиляди автомобили в София замърсяват по-малко от непокритите с настилки места. Замърсяването от изгорелите газове на автомобилите заема дял от 7-9%, и в този смисъл големия замърсител не са автомобилните газове, които те изхвърлят, а прахът, който вдигат те при движението си. В този прах влизат дори фините остатъци от автомобилните гуми, които остават при изтъркването си в настилката при своето движение (търкаляне). Това изследване, приведено към Пловдив, означава, че трябва да се ограничат източниците на замърсяване, като се следят строителните дейности в града и запрашеността, която генерират, камнионите да се измиват при всяко напускане на строителните обекти, улиците да се измиват възможно най-често, да се поливат парковете и градинките автоматично с вода от сондажи, да се изграждат нови паркове. Също така е необходимо и изграждане на нови шадравани и други водни площи. Във връзка с разглежданата сфера считаме, че дейностите, свързани с тази тематика, трябва да са приоритет в работата на Община Пловдив. Друг голям замърсител с ФПЧ е използването на печки за отопление през зимата, които горят дърва и въглища. За редуциране на този анахронизъм е необходимо рекламирането в по-голяма степен от страна на Община Пловдив на програмата за замяна на печките на дърва и въглища с други по-екологични отоплителни системи, с които да се отопляват домакинствата.

За добиване на по-голяма представа относно замърсеността на въздуха в Пловдив е необходимо да се направи цялостна карта на града с местата на замърсяване с ФПЧ. Факт е, че официалните станции за измерване на замърсеността на въздуха са малко и са неравномерно разположени. Ние предлагаме освен официалните станции, да се поставят уреди, които може и да не са професионални и скъпи, а по-прости и евтини. Тези уреди трябва да бъдат не по-малко от 150-200 броя, да бъдат пръснати из целия град, дадени на гражданите, които да ги поставят на терасите си. Така в реално време ще се добива представа за тежестта на замърсяването в целия град. Тази информация да бъде получавана и автоматично обработвана. Ще бъде създадена база данни, която ще е в основата за вземане на адекватни мерки срещу замърсяването с ФПЧ, които сами по себе си са предпоставка и създават условия за множества тежки заболявания. Най-малкото, което може да направи Общината, е да извършва тези измервания (за ФПЧ) на двадесетте най-големи кръстовища в Пловдив.

В настоящия отчет ще коментираме и поредния сигнал против заведение за бързо хранене, което обгазва околното пространство и най-вече съседите с

въздух от климатичната система, изхвърляща миризми с неясно съдържание, който се явява вторичен продукт от приготвянето на храната в заведението. В случая не е толкова интересно самото замърсяване на въздуха, което е ясно. По-интересен е фактът, че вече година и половина институциите (*районна администрация, Районно управление на МВР, Регионална здравна инспекция (РЗИ), Агенция по безопасност на храните*) не могат да се справят с поставения от гражданите въпрос за това, че дишат въздух с неясно съдържание, който ги задушава.

## 8. Обществен ред и сигурност

Общият брой на постъпилите сигнали в направлението през 2020 г. е 9 броя, който е по-голям с 30% от постъпилите сигнали през 2019 г., които са били 6 броя, но като абсолютна стойност това число не е особено голямо. Съотношението на постъпилите сигнали през двете шестмесечия е равномерно през цялата година. Разделът също се характеризира с голямо обществено значение, но постъпилите сигнали касаят обикновено частни случаи. Въпреки своята частност, този тип жалби засягат много хора. Два от тях са против квартални спортни площадки, които при своето функциониране произвеждат шум. Този шум идва от тупкането на топката в земята, която обикновено е асфалтова настилка. Също така шумът е много силен при ударите на топката по оградящите елементи, които са от колове с опъната метална мрежа между тях. Този шум е особено осезаем, когато шумовият фон в града по разбираеми причини намалява след 22 часа. Във връзка с тези сигнали сме поинскали администрацията да се произнесе по тях, като сме правили съответни препоръки за решаване на проблема. Искали сме на площадките да се поставят табели, на които да се запише работното време на същите, а така също и да се определи вида спорт, който може да се практикува и възрастовата граница на лицата, които могат да играят там. За една от площадките поискахме да има специален режим на работа на осветлението, като то да се самоизключва след 23 часа. Другите сигнали касаят зони на спортуване и са против функционирането на скейтборд рампи. И в двата от случаите се оказва, че сигналите са по-скоро против металните рампи, които вдигат много шум при експлоатацията им.

Явно е, че спортните площадки имат здравни функции, защото те укрепват здравето на спортуващите в тях, но те трябва да се правят така, че да не пречат (най-вече в шумово отношение) на другите граждани.

Вземайки повод от сигналите срещу скейтборд рампите, бихме искали да коментираме, че в Пловдив липсва инфраструктура, парк за практикуване на този красив, желан и практикуван от много млади хора спорт, вече приет в олимпийското семейство. Рампите във времето се местеха от пл. „Съединение“ в парк „Лаута“, пред магазин „Декатлон“ в жк „Тракия“ и накрая се оказа, че все на някого пречат, а хората практикуващи този спорт остават неудовлетворени от липсата на съпричастност към тях от страна на Община Пловдив.

Както бе казано, сигналите бяха доста разнообразни: от искане на съдействие за намиране на портмонето на възрастна жена, която го е загубила в магазин от голяма търговска верига, през сигнал за шум срещу строеж, който произвежда такъв в почивни дни и в интервала за почивка от 14.00 ч. до 16.00 ч., та до конфликт между съседи, които във взаимоотношенията си са загубили добрите човешки нрави. По последния сигнал с наше писмо поискаме намесата на полицията, от където ни бе отговорено, че е „извършена и приключила проверка, като материалите от проверката са изпратени в Районна прокуратура – Пловдив за вземане на отношение по компетентност“.

Искаме да коментираме и получен през месец юни сигнал от граждани (36 човека), които се жалваха от наличието и отглеждането на голям брой кучета в района на подстанция „Христо Смирненски“ – Пловдив, които лаят денонощно. Това е обект със специално предназначение, който е от енергийния пръстен на България за високо напрежение и в него не могат да имат достъп външни лица. По този повод сигнализирахме Националната електрическа компания. От там ни бе отговорено, че са решили въпроса като са извели кучетата от там.

Ако направим анализ на направлението по принцип, то стигаме до извода, че най-важни за гражданите на Пловдив са тяхната сигурност и решаване на въпроса с шума. За сигурността искаме да обърнем внимание, че камерите за наблюдение в град с мащабите на Пловдив са много малко и трябва да се увеличат. Това ще доведе до по-голяма дисциплина, генерална превенция и сигурност на гражданите. За сравнение можем да кажем, че камерите в София са над 3000. Ако вземем този модел и за Пловдив, стигаме до извода, че те трябва да са над 1000. Относно шума искаме да препоръчаме на Община Пловдив да разработи цялостна концепция за справяне с източниците на шум (от коли, от заведения, от строителни и ремонтни дейности, от улични

гонки с мотори и коли, от дрифтене по кръстовищата с кръгови движения и други), като особено внимание трябва да се обърне на нощния шум. Вземайки повод от сигнали и публикации в медиите, констатираме, че никой не обръща внимание на денонощния шум, идващ от специално преправените (за да вдигат шум) ауспуси на коли и особено на мощни мотори, които безнаказано се движат по улиците на Пловдив. Това особено осезаемо гражданите чувстват през летните месеци, когато прозорците на жилищата им са отворени. Поведението на такива водачи може да се дефинира като хулиганство с проява на особена дързост. Дефиниция, които са част от Наказателния кодекс. Също така подобни действия попадат под ударите на Закона за движение по пътищата и Закона за защита от шума в околната среда, но никой не взема отношение или институциите просто са се предали в борбата си с това явление.

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

В сравнение с предходния отчет, когато имаше 50-процентно увеличение на броя на сигналите в този раздел, то през 2020 г. няма особена промяна и той запазва нивото си от 2019 г.

В подраздела „Топлофикация“ водещите проблеми са свързани с високи сметки за използване на топла вода и топлинна енергия. Абонатите продължават да имат съмнения за достоверността на отчетените показания и изравнителните сметки, като недоволството е насочено и към съответния обслужващ топлинен счетоводител.

Получен бе сигнал, който отразява недоволство от отказа на ЕВН Топлофикация да отсъдени инсталация за отопление и битова гореща вода в жилищен блок. В крайна сметка се изясни, че полученото становище не бива да се приема точно за отказ, а за целите на исканата реконструкция се изисква да се предостави решение на общото събрание на всички етажни собственици, тъй като се променят общи инсталации за четири входа. Като втори етап е необходимо изготвяне на проект, който трябва да се съгласува с ЕВН Топлофикация.

Към тази група е съотносим сигнал, касаещ натрупани големи задължения за партида на апартамент, станал частично собственост на гражданин с тежка психиатрична диагноза след смъртта на неговите родители. Бяхме посетени от притеснени граждани, които след въпросната смърт също се оказват наследници в някакъв минимален дял идеални части от апартамента, които

бяха получили съобщение за дължима четирицифрена сума. След поисканото становище от монополиста и дадената консултация от нас, те взеха решение, че ще декларират отказ от наследство, което ще им спести всякакви бъдещи пасиви, които вероятно ще им се наложи да поемат.

В подраздела „Енергоснабдяване и Електроразпределение” също има сигнали, които са свързани с високи сметки, този път за консумирана електроенергия. Единият от абонатите е изказал съмнение за злоупотреби с неговия електромер в рамките на етажната собственост. Направената компетентна проверка от специалисти не потвърди тези съмнения. Друг абонат също имаше съмнения за злоупотреби с електромера му, но той считаше, че самото дружество го ощетява. Подобна теза е представяна пред нас и в минали години от същия гражданин. По случая са извършвани проверки, които не са установили нарушения и за това по този казус сме дали само консултация.

Бяхме потърсени от собственик на ресторант, чийто бизнес е спрял да функционира, поради введените ограничения във връзка с разпространението на COVID-19. Електрозахранването на ресторанта било прекъснато, поради неплатена сметка, а гражданинът се притесняваше, че стоката в хладилниците е на стойност пет пъти повече от задължението. С нашето посредничество от ЕВН Електроснабдяване се свързаха със собственика и му предложиха да заплати първоначално 300 лв., за да се възстанови захранването на ресторанта, а следващият месец да бъде заплатен остатъкът от дълга. Предложението обаче не е било прието от гражданина с обяснението, че в момента не притежава такава сума.

В друг случай, отнасящ се отново за дълг, гражданин се оплака, че от цели 15 години липсва електрозахранване в апартамента му. Не получихме еднозначна информация за причината за прекъсването, нито за размера на задължението. Не се изясни и защо не е поискана писмено такава информация от ЕВН Електроснабдяване. След наше запитване стана ясно, че по случая още от 2014 г. има влезнало в сила съдебно решение, с което е установено, че гражданинът е дължал сума в размер на около 2000 лв., в което влизат в пълен размер всички претендирани от ЕВН суми ведно със съдебните разноси. А това задължение попаднало при ЧСИ заедно със всички допълнителни разноси и лихви за забава към момента на питането беше възлязло на около 5000 лева. Това е нагледен пример за това как един дълг може да нарасне два, три пъти ако не бъде обслужен навреме. Освен това всеки ден се начисляват лихви за

забава и могат да се направят и допълнителни разходи по това изпълнително дело.

При следващ сигнал беше нужно да убеждаваме собственик на ателие, че макар то да се използва за жилищни нужди, което е неправомерно, не може партидата му за ток да бъде променена на такава с битови параметри. В случая е нужно да се извърши смяна на предназначението на имота, което е придружено с изготвянето на проектна документация, доказване на паркомясто и разбира се влягане на средства.

В последен получен сигнал се изразява недоволство от екип на ЕВН, отговорен за присъединяване на къща, находяща се в близките села около Пловдив, към електроразпределителната мрежа.

При повечето от представените оплаквания сме търсили съдействия и становища от „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД, Комисия за енергийно и водно регулиране (КЕВР) и Министерство на енергетиката. Трябва да се отбележи, че гражданите рядко остават доволни от отговорите и разясненията, въпреки нашите усилия за допълнителни тълкувания на получените текстове, които в повечето пъти са в строг юридически и експертен стил.

## 10. ВиК

За последните две години сигналите в направлението бележат една тенденция на задържане на техния брой. През 2019 г. те бяха 10 броя, а през 2020 г. – 11 броя. Доминиращите сигнали в отчетната година бяха за високи сметки за вода в личните и общите водомери в жилищни сгради етажна собственост. Поради кризата с коронавируса, инкасаторите на ВиК рядко отчетяха визуално водомерите на гражданите, те инкасираха едни прогнозни отчети, а това доведе до разминаване на реалните показания и прогнозните отчети и заплатените суми за тях. Във връзка с тези разминавания по конкретни сигнали ние искахме становището на „ВиК“ ЕООД и съветвахме гражданите да съобщят по телефона или на имейл показанията на водомерите си, за да се изчистят станалите грешки. На гражданите, които се жалваха против начислените суми от общия водомер на сградата, им обяснявахме, че това става въз основа на наредба на ВиК, като принципът е следния: най-големият консуматор (жилището с най-голям отчет от индивидуалния водомер) плаща и най-голямата сума от отчета на общия водомер, като тази сума се интерполира. Често гражданите оставаха неудовлетворени от отговорите на ВиК, а също така и от нашите обяснения. Те недоумяваха защо не е уреден

въпросът с липсата на отчет от необитаемите жилища, където вероятно има течове от кранчетата на чешмите, теч от тоалетните казанчета или излив на вода от спукани тръби, която трябва те да заплащат. Като пример тук искаме да отразим един сигнал, постъпил през лятото на 2020 г. Гражданка живее в етаж от къща в центъра на Пловдив. Във времето, през годините в жилището ѝ е консумирана около 4-5 куб. м. вода на месец. През месец юни 2020 г. инкасатор посещава адреса, като преди това не е идвал за отчет повече от осем месеца и е била начислявана служебно консумираната вода, както бе казано по-горе по около 4-5 куб. м. В деня на посещението се отчита консумация на вода от 640 куб.м., която възлиза на стойност над 1400 лв., като причината за това се оказва невидим теч в рамките на ВиК инсталацията на къщата. Ние считаме, че ако са били извършвани ежемесечни отчети на водомера, то този теч щеше да се открие навреме и тогава нямаше да се стигне до това положение. След нашето първо писмо до „ВиК“ ЕООД получихме формален отговор. От наша страна последва второ писмо до монополиста, като междуременно съдействахме на гражданката да бъде приета в дружеството от техен служител на високо мениджърско ниво. След тази среща благодарение на нашето застъпничество от сметката на гражданката беше приспадната сумата от 400 лв., а остатъкът от задължението бе договорено да се изплаща разсрочено.

От всички сигнали трябва да открием един, който е за теч с висок интензитет в избите на жилищните сгради, затворени в карето между ул. „Абаджийска“, ул. „Алцеко“, ул. „Константин Стоилов“ и ул. „Кирил Попов“ в кв. „Капана“ в Пловдив. По повод на сигнала извършихме оглед на място и установихме, че в пет сгради има обилни течове, като на някои места водата стигаще до около 50 см. Водата от избените помещения се изпомпваше с помпи и се отвеждаше в уличната канализация. В тази връзка поискахме от „ВиК“ ЕООД – Пловдив да се произнесе по случая. В отговор на това наше искане бяхме уведомени, че е извършена проверка и „съществуващите и канализационни мрежи функционират нормално и нямат технически проблеми“, както и че наводняването в района е вследствие на подпочвени води. Този отговор не ни удовлетвори и поради факта, че сградите се намират в известния пловдивски квартал „Капана“, който представлява групов паметник на културата, а наводнените сгради се намират на границата на Архитектурно-историческия резерват „Старинен Пловдив“ и кв. „Капана“, с наше писмо от 09.12.2020 г. поискахме от Министъра на околната среда и водите (МОСВ) да разпореди извършване на проверка, като отбелязахме, че на практика двата архитектурни

ансамбъла представляват едно цяло и са под наблюдението на Министерство на културата и всякакви сондажни дейности за геоложки и хидрогеоложки проучвания по частен ред считаме за недопустими. Нашата оценка на фактическата обстановка бе, че създалата се ситуация е аварийна и се налага да се предприемат аварийно-спасителни мероприятия с цел запазване живота, здравето и имуществото на гражданите. Към днешна дата нямаме становище от МОСВ.

Друг важен въпрос, който поставиха граждани, е за слабото налягане на водата, която ВиК дружеството подава към някои сгради.

Не липсваха и жалби за неудовлетвореност от работата на ВиК относно планови ремонти, за които не са били уведомени своевременно или пък са подавани няколко сигнала за течове, на които дружеството не реагира.

В заключение можем да кажем, че наложената карантина за коронавируса и непосещаването на жилищата от страна на инкасаторите за отчет на консумираната вода доведе до повече жалби на граждани с оценка за некоректност и непрозрачност в работата „ВиК“ ЕООД – Пловдив. Също така гражданите често изразяват мнение, че не могат да се справят с формулярите на фактурите за платените количества вода и най-вече за количеството вода, което те плащат като дял от водата на общия водомер и нейната цена. В този смисъл „ВиК“ ЕООД – Пловдив трябва да проведе политика за разясняване на гражданите създалата се ситуация, което според нас ще доведе до тяхното успокояване.

## **11. Мобилни оператори**

С повече от 25% е намален броят на сигналите на гражданите, които се отнасят до ползването на мобилни услуги. По никакъв начин обаче не бихме предположили, че това е показател съответно и за намаление на проблемите в тази сфера. Вероятно гражданите се обръщат директно към самия оператор, когато това се налага чрез писмени жалби, подадени в офиса на оператора, а може и да ползват модерните интернет платформи на същите, като ги подават по електронни пощи или чрез онлайн чат със служител. Със сигурност голяма част от абонатите се обаждат директно на оператора като за целта им се налага да успеят да се справят с автоматичните команди, които получават, за да достигнат до разговор със служител на оператора, както и да почакаат достатъчно време, за да се освободи служител, на когото да изложат питането си. Гражданите трябва да знаят, че подобни обаждания обаче не са безплатни.

Вероятно има и други, които в зависимост от конкретиката понякога неправилно изпращат сигналите си към Комисията за защита на потребителя (КЗП), а би трябвало да се обръщат към Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) или обратно.

Половината проблеми са свързани преди всичко с монтирани антени на мобилните оператори върху покривите на по-високи жилищни сгради. За някои членове на етажни собствености (ЕС) подобна възможност се разглежда като един добър доход за входа или блока, който може да генерира финансови средства. За други ЕС това е повод за сериозно безпокойство, защото масово е мнението, че работата на антената е свързана с вредно и силно облъчване. По тези случаи са търсени документи, узаконяващи монтажа на съоръженията, които се третират от РДНСК – Пловдив, РЗИ – Пловдив, Електроразпределение Юг ЕАД и Община Пловдив, като строежи от висока категория. При засегнатите до този момент случаи не са установени антени без издадени разрешения за ползване, а контролираните параметри са били в пределни допустими нива на електромагнитни полета в населени територии, т.е. експлоатацията на базовите станции не би трябвало да създава риск за населението в района.

В два от поставените проблема се касае за некоректно поведение от страна на служителите на мобилен оператор при сключване и приключване на договори, като тук се проявява предоверяване на дадената от тях дума. В първия случай има разминаване между поставените изисквания и клаузите на сключения договор. В другия случай при пренасяне на пакет услуги от един оператор на друг, една от услугите е продължила да функционира при стария оператор, въпреки устните твърдения, че всичко е приключено. По тези случаи е търсено съдействие от КЗП, КРС и Националния омбудсман.

И през тази отчетна година се наложи посещение на място в офис на мобилен оператор заедно с гражданин, за да се изяснят фактите и обстоятелствата около наложени неустойки след предсрочно прекратяване на договор. След проведената консултация абонатът прецени, че не му е изгодно да прекрати договора си, поради предвидените тежки санкции.

В последния случай се описва за платена сметка на чужд абонат в офис за плащане на битови сметки и платежни услуги. Проблемът е възникнал, поради продиктуван погрешен телефонен номер от самия гражданин на служителката на офиса. Няколко дни след като гражданинът е получил съобщение за неплатена сметка за мобилни услуги е установил всъщност и допуснатата

грешка, но за съжаление не е съхранил платежната бележка. Въпреки нашите усилия, не се установи по коя чужда партия е била внесена сумата, а неизвестният ѝ собственик вероятно е бил зарадван от непредвиденото покриване на задължението му в трицифрен размер.

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

Активността на направлението през отчетния период е намалена с 1/3 спрямо предходната 2019 г., а нашата преценка за причините за това е, че в условия на пандемия гражданите вероятно са по-пестеливи във взаимоотношенията си с различните администрации, а може би използват по-често и дистанционните начини на контакт, като обаждане по телефон, попълване на електронна форма за подаване на сигнали и кореспонденция чрез електронна поща.

Преобладаващи са различни по естество проблеми, свързани с издаване на различен по вид документация. В конкретните случаи говорим за удостоверения за наследници, удостоверение за съдимост, копия на проекти, копия на документи по разпоредителна сделка за закупен ведомствен апартамент, удостоверение за изградена сграда през 90-те години. В един от любопитните случаи става дума за буквално изчезнал адрес, на който с десетки години гражданите са получавали кореспонденцията си, а освен това на същия са издадени нотариални актове, лична карта и други лични документи. Към днешна дата обаче адресът липсва, а от съответната администрация искат в тази връзка да бъде издадено удостоверение за актуален адрес, което е придружено със съответната такса. При нас случаят все още стои неприключен в очакване на получаване на становище от Община Пловдив. В тази категория е търсена информация за възможността за безплатно издаване на удостоверение за съдимост на социално слаб гражданин. Отчитаме и два сигнала, които се отнасят за документация от чужбина. При единият ТП на НОИ – Пловдив не признава издадено уверение в електронен вариант от университет в Англия, за да бъде отпусната наследствена пенсия. Вторият казус касае отказ на районна администрация да отрази новите обстоятелства в гражданското състояние на гражданка, тъй като е преценено, че представената документация не е достатъчна. Изисканите допълнителни документи обаче налагат пътуването до град в Република Гърция, което би коствало на гражданката сериозен финансов и времеви ресурс, към което бихме прибавили и затрудненията с пътуванията, свързани с COVID-19. По случая потърсихме съдействие и становище от Консулството на

Република Гърция и Министерството на външните работи на Република България.

Следващата група сигнали бихме ги класифицирали като такива, отнасящи се до липса на отговори и реакции от страна на институциите след подаване на сигнали. Този въпрос неведнъж е обсъждан в изготвяните от нас анализи и годишни отчети, но явно в някои от администрациите той продължава да бъде negliжиран или пък става дума за лош контрол от страна на ръководителите. От наша страна продължаваме да считаме, че допускането на подобен проблем е крайно неприемливо, още повече, че има въведена деловодна система „Акстър офис“.

Бяха разгледани два сигнала, които касаят размерите на данък сгради и такса смет, като и в двата случая гражданите считат, че е несправедливо да се начислява промишленият им размер. В единия случай имотът не се използва и не генерира отпадъци, а собственикът счита, че не бива да се начислява такса смет, а във втория случай собственик на ателие, което се ползва за жилищни нужди, е недоволен от начислената такса смет за промишлен отпадък, като тук приложеното разсъждение е, че един имот е такъв за каквито цели се използва, а не какъвто е отразен в нотариалния акт. И за двата случая гражданите са консултирани за възможностите, при които биха могли да се променят размерите на данъците им.

Ще отчетем и два сигнала, които засягат работата на сектор „Пътна полиция“ Пловдив. Единият сигнал се отнася до отказ за издаване на нов талон, поради наложена тежест от Частен съдебен изпълнител (ЧСИ). Любопитното в случая е, че при прехвърлянето на автомобила пред нотариус направената справка не е показала такава тежест. От наша страна проведохме консултация с един от водещите нотариуси в гр. Пловдив. В другия случай възникналият проблем е при подновяване на свидетелство за управление на МПС, поради отменено решение на ТЕЛК.

В заключение ще опишем един от най-емоционалните случаи, по които сме работили, който същевременно има и голямо обществено значение. Той се отнася за липсата на свързаност между базите данни на някои национални институции. В конкретния повод е получено писмо от ТЕЛК, с което се приканва съпругата на гражданин за ново освидетелстване, която обаче след тежко боледуване е починала преди повече от два месеца. Поканата е шокирала всички близки на починалата, а иначе става дума за очевидна липса на информация между компетентни институции. По този случай потърсихме

съдействие от Националния омбудсман. След негова препоръка получихме отговор от Заместник-министър на здравеопазването, с който ни увериха, че ще бъде осигурен достъп на НЕЛК и ТЕЛК до справките на националната база данни „Население“, за да се предотвратят и други подобни случаи.

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

През изминалата година в направлението не постъпи нито един сигнал. През предишни години в този ресор също постъпваха малко сигнали. Всъщност тук се регистрират най-малко сигнали от цялата листа на разглежданите въпроси на Обществения посредник още от създаването на институцията преди повече от дванадесет години и половина. В началото на съществуването на нашата служба постъпваха около 15-18 сигнала годишно. Въпросите, които поставяха гражданите най-вече бяха свързани с търсене на консултация и информация за необходимите документи за категоризиране на заведения, за документи и строителни книжа, които се изискват за откриване на магазини, за търговските зони, които са одобрени за търговия, как се одобряват тези зони, а така също как да се обърнат към Комисията за защита на потребителите, за да защитят интересите си като потребители.

Анализът на сегашното състояние води до извода, че гражданите са се ориентирали в нормативните документи, касаещи откриването на различен тип заведения, тяхната категоризация, изваждане на документи за поставяне на преместваеми обекти и начина и възможността за функциониране на маси за открито сервиране на терен общинска собственост. Свеждането на сигналите в ресора до минимум означава, че администрацията на Общината се справя с вменените ѝ ангажименти по въпросите на търговските обекти и търговската дейност на територията на Община Пловдив. В този смисъл тя правилно е определила зоните за търговия, които са разположени, така че освен да са в интерес на гражданите, а и да са балансирано разположени и да не пречат на свободното и спокойно придвижване покрай тях.

### **14. Сметонзвонване и чистота на улиците**

В това направление се наблюдава увеличаване на жалбите и сигналите, които през 2020 г. са 11 броя, а през 2019 г. – 6 броя. Разделът има средно голяма относителна тежест в работата на институцията, но все пак проблемите, които се поставят са от важно значение не само за самите граждани, които поставят

въпросите, но и за другите граждани и пътно-превозните средства, които се движат по улиците на града.

Сигналите от този раздел могат да се разделят в две групи:

Първата е за препълнени и необслужени контейнери за смет и други подобни. Тези сигнали на гражданите конкретизираме по следния начин: оплакване за препълнени съдове за смет, изсипване на отпадъци извън контейнерите, а също така и оставяне на едрогабаритни отпадъци като мебели, стари врати и прозорци около съдовете за смет; силно замърсено пространство и наличие на големи бурени в пространство около голям жилищен блок и малки къщи. След нашата намеса в рамките на по-малко от 24 часа конкретните въпроси със замърсяванията бяха решени. На гражданите още им е оказано съдействие, като им е предоставен телефон на ОП „Чистота“, на който могат да съобщават за несъбрани или препълнени съдове за смет или контейнери за смет. Връщайки се назад във времето, установяваме, че сигналите за препълнени съдове за смет и занемарени околблокови пространства се повтарят. Това означава, че от страна на районните администрации трябва да се засили наблюдението върху съдовете за смет и там, където се установи, че те често се препълват, да се поставят допълнително такива. Също така трябва по-често служителите от администрацията да обхождат районите си, за да установяват занемарените междублокови пространства и да вземат съответните мерки за почистването им, защото при замърсените междублокови пространства се явява и друг проблем. Обикновено тези пространства са с отреждане за тревни площи, понякога дори има и изсъхнали и занемарени тревни. От там идва и проблемът. ОП „Чистота“ не иска да чисти тези пространства, тъй като ги смята за тревни площи, а и ОП „Градини и паркове“ също не иска да ги чисти, защото те не се занимават с почистване, а с поддържане на градини и паркове.

Втората група сигнали е за това, че сметосъбиращите камиони произвеждат голям шум при своята технологична работа, когато събират сметта от контейнерите в ранните часове на деня. Гражданите, подписали сигнала против шумните камиони на ОП „Чистота“, са 84 човека, те се представляват от човек с юридическо образование. В доводите си, че тази дейност е шумна и не бива да се извършва в тези часове (преди 8 часа), те се позовават на чл. 16а, ал. 3 от Закона за защита от шума в околната среда (ЗЗШОС), влязъл в сила на 02.07.2019 г. Във връзка с този тип сигнали ние считаме, че водещ и приложим е ЗЗШОС, а не Наредбата за осигуряване на обществен ред на Община Пловдив и графикът за събиране на сметта трябва да е съгласно този закон.

В заключение бихме препоръчали на Община Пловдив при почистването (метенето) на улиците да се намали ръчният труд, като се въведат машини, които са по-производителни и при своята работа биха могли да третират обработваната повърхност с вода, за да не се вдига прах, особено в летните месеци. Също така още бихме препоръчали през летните месеци улиците да се мият по-често както ръчно, така и струйно със специализирана техника за съвременното отмиване на праха от улиците, което ще доведе и до по-добра екологична обстановка.

### 15. Достъп до информация

Два пъти повече сигнали има постъпили в настоящия ресор, с което той се връща на нивото си от 2018 г., но като цяло това не е от най-активните ресори и той остава такъв и през 2020 г. За раздела е характерно, че сигналите се подават само устно, на място или по телефон.

Логично в по-голяма си част гражданите търсят информация, свързана с мерките около COVID-19, която по някакъв начин влияе върху работата и ежедневието им. В тази връзка са зададени въпроси за възможността за функциониране на малък магазин за дрехи и арт-работилница за деца към заведение, което има отворени пространства. Към тази група добавяме и търсена информация за правилата за напускане на града с автомобил в периода на наложените ограничения.

Останалите сигнали са индивидуални и не биха могли да бъдат групирани по някакъв белег. Бяхме потърсени от гражданка, която искаше да ѝ бъде предоставено копие на решение на Общински съвет – Пловдив, касаещо недвижим имот. Давали сме също така информация за необходимите документи за кандидатстване за общинско жилище и сме коментирали бъдещето на компенсаторните записи.

Търсена е информация от Община Пловдив относно това кога ще заработи една от млечните кухни в града, която и в момента не функционира, поради липса на интерес от страна на изпълнител на ремонтните дейности, въпреки обявения и преминал вече търг.

Заедно със заинтересована гражданка е посетена на място Дирекция „Местни данъци и такси“ на Община Пловдив, където е търсена информация за начина на функциониране на дейността „шивач“, както и свързаните с това патент, касов апарат и други.

В последния случай сме събрали и предоставили на гражданин информация за адресите и телефоните на някои български и европейски институции, които са му били необходими, за да се обърне към тях по определени въпроси.

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

С около 35% е увеличен броя на сигналите в разглеждания ресор, с което се навакса намалението на активността през предходната 2019 г. и застава на първо място в количествен аспект в настоящия ни отчет. За нас това е индикация за голямата нужда от реална действаща институция, при която гражданите могат да бъдат приети веднага и в рамките на 24 часа да бъде взето отношение по поставения проблем, да има истински резултати и разбира се подобна услуга да бъде безплатна. Такава институция гражданите припознават в Обществения посредник.

Към направлението могат да бъдат добавени още десетки осъществени запитвания към нас, отправени в пряк разговор или по телефон, които не са официално регистрирани. Практически всички поставени въпроси в този раздел биха могли да се причислят към ресор „Приключени случаи, поради липса на правомощия“ и да не се разглеждат, но това би противоречало на духа, който цари още от началото на създаването на институцията на Обществения посредник през 2008 г.

Отличаващи са една група сигнали (1/3 от всички подадени), които са свързани с просрочени задължения и съответно последствията от това. Въпросните задължения са възникнали от необслужени кредити, предоставени от банкови и небанкови финансови институции, както и от неплатени такси и абонаменти от предоставени услуги. Преди те да преминат към Частни съдебни изпълнители (ЧСИ), някои от тях биват прехвърлени към така наречените колекторски фирми, които с агресивен подход, често на ръба на закона, започват да притесняват длъжника чрез многобройни телефонни обаждания, което би могло да се определи и като телефонен тормоз. В един от случаите получихме обаждане от таксиметров шофьор от мобилния си телефон, който се оплака, че след разговор по телефон и посещение на място на стоянката, където таксиметровите коли чакат клиенти, събирачите на задължения след потеглянето на таксито са започнали да преследват колата му. Разбира се посъветвахме гражданина веднага да се обади на телефон 112

или да отиде до най-близкото полицейско управление на МВР и да подаде жалба срещу тях и дори чисто физически да ги посочи, ако все още те го следват. Ние считаме, че е нужно да се направят промени в законодателството, за да бъдат урегулирани правата на колекторските фирми и подобни практики да бъдат инкриминирани.

Понякога тормозът е насочен към роднините на длъжника, като тук целта е да се получи някаква информация от тях, с която да се осъществи връзка с него, ако той не може да бъде намерен или ако е преценено, че роднината може да поддаде на натиска, за да плати дълга.

Голяма група от сигналите засягат действията на ЧСИ, които гравитират около консултация за полезните стъпки в тези случаи и преливат към оплакване от техните действия, например за неправилно отклоняване на средства по банкова сметка или блокирана сметка, по която се получава минимална пенсия; запориран автомобил, който е даден преди една година за скраб. Трябва да се знае, че ЧСИ насочват дълговете към роднините на починалите длъжници. В тези случаи може да се направи отказ от наследство, а когато това е невъзможно, например ако вече са приети някакви активи от починалия, задължението наистина остава за сметка на преките наследници. От подобни казуси става ясно, че едно получено наследство не винаги е повод за радост.

Изключително лош привкус остана в нас от два случая, касаещи отпуснати кредити от финансови институции на граждани, диспансезирани към Центъра за психично здраве ЕООД Пловдив. В първия случай служител от здравното заведение се обърна към нас в защита на гражданин, който е твърдял, че не е взимал кредит от финансова къща, но въпреки това беше заведено дело за негово задължение. Наш познат юрист на доброволни начала разгледа предоставената документация в съда и изготви възражение, с което се отхвърля съществуването на задължението и се изисква представяне на всички документи, които са послужили като основание за формирането на дълг. В коментар по случая се оказа, че длъжникът няма никакви роднини, но притежава солиден имот в Пловдив. Във втория случай бяхме потърсени за консултация от майка на дете с диагноза „биполарна депресия“, което живее с родителите си и взима подходящите медикаменти. Бяхме информирани, че за около десетина дни детето ѝ е изтеглило четири кредита за по около 500 лева от финансови къщи и един кредит за 5000 лева от банка.

Също към тази група сигнали причисляваме и един, който е с положителна развръзка за длъжника, което по принцип се случва рядко. Гражданин, който е

обединил всички кредити в един общ кредит в банка, след като известно време спазва новия погасителен план, изплаща на куп цялата дължима главница от задължението си, считайки, че с това приключва взаимоотношенията си с банката. След малко повече от година той започва да получава напомнителни писма за дължими вноски по все още действащ кредит. В тази връзка той се обърна към нас за помощ, а ние от своя страна потърсихме съдействие от Българска народна банка. От направеното по случая проучване се оказва, че въпреки че е внесена цялата главница, кредитополучателят не е заявил писмено за какво е внесена сумата в банковата сметка, която иначе се използва само за въпросния кредит. Сумата остава в сметката, а от нея всеки месец банката продължава да удържа дължащата се месечна вноска и така до като сумата се изчерпи. Започват да се трупат нови месечни вноски, а главницата, макар и малко намалена за периода, все така продължава да бъде дължима към банката. След подадения сигнал и разясненията по случая, обаче банката решава да зачете волята на гражданина, макар и такава да не е поставена писмено навремето и прекратява кредита, считайки, че той е изплатен напълно. Сериозен компромис от иначе безмилостната кредитна система.

Общественият посредник бе потърсен за помощ от заместник-директор на училище за оплакване за натиск и психологически тормоз от страна на директора на същото училище. Няколко дни по-късно обаче сигналът беше оттеглен, поради преценка, че ситуацията върви към подобрене, а ние останахме в готовност за последващи действия при необходимост.

От страна на инициативни граждани беше получено предложение в сградата на бившия Техникум за обществено хранене да бъде възобновена дейността на Междучилищен център за трудово политехническо обучение. Наше проучване показва, че сградата не е пустееща, а се използва активно за нуждите на едно от водещите основни училища в гр. Пловдив. Същата група поиска с бюджета на Община Пловдив да бъде финансирана една частна телевизионна медия, поради нейните качества като модерна, гражданска, демократична, народна, но за сметка на това бедна, въпреки всекидневните ѝ усилия в полза на всички пловдивчани. До този момент нямаме регистриран отговор от страна на ресорния заместник-кмет.

Получихме и оплакване срещу Затворническото общежитие в гр. Пловдив, което касае невъзможността за предаване на лекарства и неспазване на противоепидемиологичните мерки. Сигналът изпратихме за разглеждане по

компетентност на Министерството на правосъдието, а по-късно получихме писмен отговор за извършена по случая проверка.

През отчетната година бяхме потърсени от зъболекари за посредничество пред една от комисияте на Общински съвет – Пловдив, които предявиха искане за деклариране, най-вече в морален аспект, на подкрепа и съдействие за пловдивските лекари по дентална медицина във времената на пандемия.

Останалите случаи представляват богата палитра от трудности, с които вероятно всеки от нас се сблъсква все някога през живота си с повечето от тях, като: неизплатени заплати от работодател; несъгласие с наложено наказание от работодател; имотни неуредици между съсобственици някои, от които се решават чрез съдебна делба; лошо отношение на служители в магазин; некачествени продукти в хранителен магазин; проблем с изпратен колет в чужбина; намиране на работа; акции от фалирал приватизиран завод; неизплатени дивиденди; нарушени клаузи от застраховател; недоставена мебел в срок и неизвършена услуга от частна фирма; оплакване от домашно насилие; консултации във връзка с COVID-19 и други.

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

За анализирания период разделът търпи нов ръст с около 20%, а в него се разпределят такива сигнали, по които не бихме могли да бъдем полезни за гражданите. Както и за 2019 г., почти всички внесени теми са от един и същ източник, а именно малка неформална група от граждани. Въпреки многократните ни опити да обясним какви са правомощията на Обществения посредник, продължаваме да регистрираме сигнали, които не засягат нашата компетентност или вече сме работили по тях и няма как да се получи по-добър резултат от постигнатия, като в тези случаи отново поставените проблеми са били извън коментираните правомощия. Систематично се засягат въпроси, като: компетентността на Регионалното управление на образованието – Пловдив (коментират се конкурсите за учители и директори на училища, функционирането на едно от държавните учебни заведения и други); искано съдействие във връзка с уволнението на лидера на тази група от училище, за което има вече влезнало в сила съдебно решение и в тази връзка отново и отново се търси съдействие за намирането му на работа; поставят се инициативи за „кръгла маса“ за проблемите на дистанционното обучение и

въобще за българското образование, за което отдавна сме изразили готовност да се включим ако тя бъде реализирана, въпреки че в нашия екип няма такъв експерт.

Извън тази група от сигнали сме получили искане за „правозащита“, като конкретния повод е описано полицейско насилие. Сигналят е придружен с молба наш представител да придружи гражданка до съответното районно управление на МВР и Центъра за психично здраве, от където да изискаме становища. Дадена е консултация за това какви стъпки е нужно да се предприемат в подобни случаи.

Друга гражданка е изразила недоволството си пред нас за постоянно неразбирателство в отношенията със сина си, снаха си и внука си, наложения ред от младите в жилището и въобще различията във вижданията за живота. Отчитаме отново искане за съдействие за намиране на работа на гражданка с решение на ТЕЛК.

Последният сигнал от тази група отново касае съдействие за намиране на работа, но този път за целта беше направен опит от гражданина за „стимулиране“. При условие, че успеем да уредим работа на търсещия си такава, в знак на признателност той щеше да дари 100 лева на институцията от първата си заплата и освен това щеше да бъде предоставена за безвъзмездно ползване къща, намираща се в курортен комплекс с минерална вода. Нашата оценка за този неудачен подход е, че гражданинът си е изградил погрешна преценка за работата на институцията и за това не считаме, че той е бил недоброжелателен към нас, а по-скоро притеснен в търсене на спешно решение на проблема си.

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

През отчетния период от анализирания масиви сигнали за 2020 г. се налагат следните изводи, препоръки и предложения:

1. Приемане на закон, уреждащ правата и задълженията на колекторските фирми. В тази връзка посоките, към които трябва да се върви са много: забрана на колектора да се обръща към роднини и близки на длъжника, брой разрешени обаждания по телефон и контакти с длъжника в рамките на един месец и други.
2. Адекватни корекции на правилата за прием в детски ясли и детски градини, с които да се ограничи до минимум възможността да се трупат

точки от недотам прецизни решения на ТЕЛК за деца.

3. Промяна на правилата за отчитане на консумираната вода в жилищните блокове по време на извънредното положение, което ще позволи отчет на реалните показания на индивидуалните и общия водомер. В тази връзка да бъде започната кампания за подмяна на водомерите с такива с дистанционно отчитане.
4. Сериозна промяна в манталитета на някои от администрациите по отношение на спазването на сроковете за действия и писмен отговор на поставени от гражданите проблеми и казуси.
5. Препоръчваме на администрациите на Община Пловдив и районните администрации да се подготвят организационно, кадрово и административно за предстоящата паспортизация на сградите в Република България.
6. Препоръчваме създаване и водене на служебен регистър за дупките и разбитите места в града.
7. Препоръчваме на техническите администрации приоритетно да реагират на сигнали за незаконно строителство. Също така при завършени процедури (*влезли в сила заповеди за събаряне*) за незаконно строителство да предвижда в бюджета средства за своевременно реализиране на дейностите по събаряне на незаконното построено.
8. Санкциониране на извършителите на незаконното строителство и участниците в този процес.
9. Повече участие на администрацията при възникнали технически и управленски (*течове от горни етажи, течове от покриви, ремонти и вътрешни преустройства в апартаменти и други*) казуси в рамките на етажната собственост.
10. Извършване на по-чести огледи за наличие на стари автомобили, които не са в движение, за да бъдат своевременно премахнати.
11. Значително увеличаване на камерите в града, следящи за реда и безопасността в гр. Пловдив.
12. Изготвяне на шумова карта на града.
13. Покриване на целия град с уреди (150-200 бр.) за измерване на замърсеността на въздуха с фини прахови частици.

#### IV. РЕЗЮМЕ

За отчетния период в институцията на Обществения посредник на територията на община Пловдив постъпиха 304 сигнала, като от тях 163 писмени, изложени собственооръчно от гражданите и 141 устни, които са отразени в протокол. Сигналите са разпределени в 17 направления (*Приложение I*).

При анализирането на резултатите за отчетния период трябва да се вземе под внимание влиянието на въведените противоепидемиологични ограничения през м. март 2020 г. Пандемията обаче не е въздействала на количествения показател на сигналите, а основно само на броя на посещенията в приемната на Обществения посредник. Въпреки извънредната обстановка, продължаваше да има граждани, които желаеха лична среща и те бяха приемани във фойето на сградата на Общински съвет – Пловдив при строго спазване на мерките за дистанция и защита.

Поради по-редките срещи лице в лице и преобладаващите сигнали, подадени по телефонен и електронен път, се налагаше задължително последващи разговори по телефон с жалбоподателите, но това е маниер на работа на институцията по принцип от нейното създаване до сега.

Няма сигнал, който да не е разгледан в заложения срок в чл. 14, ал. 1 от действащия Правилник, а именно в двуседмичен срок. Всъщност повечето сигнали започват да се разглеждат в рамките на деня, в който са подадени и много по-рядко в диапазона от 1 до 3 дни.

Сравнявайки получените статическите данни, регистрираме чувствително увеличение на броя на сигналите в ресорите „Други (*трудова-правни, лични и проява на некомпетентност, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите*)” и „Социална политика”. Не толкова видимо, но има увеличение и в ресорите „Здравеопазване”, „Образование”, „Обществен ред и сигурност”, „Топлофикация; Електроснабдяване”, „Сметоизвозване и чистота на улиците” и „Приклучени случаи, поради липса на правомощия”.

Известен спад в активността има в следните ресори: „Устройство на територията; незаконно строителство“, „Транспорт и безопасност на движението”, „Екологични проблеми” и „Административно-техническо обслужване”.

През последните години е трайно увеличението на активността на ресортът „Други (*трудова-правни, лични, проява на некомпетентност,*

недобросъвестност, мудност и незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите)“ и това доведе до факта през 2020 г. той да е на първо място с 56 броя сигнали. Налице е индикация за потребността от съществуването на институция, която веднага да приеме гражданите, да бъде взето отношение по поставения проблем в най-кратък срок, да има ясен резултат и услугата да бъде предоставена безплатно.

На второ място е ресорът „Устройство на територията; незаконно строителство“ с 44 броя сигнали, който бележи спад в сравнение с 2019 г., но той традиционно е на върха на класацията ни.

С едно място нагоре се изкачва направлението „Социална политика“ – трето, което е логично предвид увеличението на количеството сигнали през отчетния период, а социалните проблеми винаги имат сериозен отклик сред гражданите.

Голям скок, от 8-мо на 4-то място, отчитаме в раздел „Приключени случаи, поради липса на правомощия“, но това главно се дължи на факта, че се увеличават и подадените еднотипни казуси и проблеми от една и съща неформална група от граждани, по които през годините вече е взето отношение, но по принцип не са от компетентността на Обществения посредник.

Намалението с около 1/3 на активността на ресор „Административно-техническо обслужване“ логично го свалят надолу в класацията на пето място, но нашият анализ за това е, че вероятно в условията на усложнена здравна обстановка гражданите са по-пестеливи при посещенията си в администрациите, а и може би повече използват дистанционните начин на контакт, като обаждане по телефон, попълване на електронна форма за подаване на сигнали и кореспонденция чрез електронна поща.

Има известно намаление на поставените проблеми на шестото по ред направление „Етажна собственост“, но то остава да бъде един средно натоварен ресор, отразяващ тлеещото напрежение в междусъседските отношения, което не успява да бъде разрешено чрез действащия Закон за управление на етажната собственост. С подобна средна активност са и ресорите „Транспорт и безопасност на движението“, „Топлофикация; Електроснабдяване и Електроразпределение“, „Образование“, „ВиК“, „Сметоизвозване и чистота на улиците“.

Казусите, по които Общественият посредник е търсен най-рядко, са свързани с: „Обществен ред и сигурност“, въпреки увеличението му през отчетния

период „Достъп на информация”, „Здравеопазване” – също увеличен, „Телекомуникации; мобилни оператори”.

Слабо засегнати в институцията са и случаите, свързани с екологията в гр. Пловдив, което не би могло да се обясни с намаление на проблемите в това направление.

Отчитаме и нулева активност на раздела „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност”.

Въведените извънредни мерки в страната се отразиха и на нашата инициатива за ежемесечни приемни по районните кметства. Те престанаха да функционират, докато се подобри здравословната обстановка, но бяха заместени с активното всекидневно участие по един човек от екипа на Обществения посредник в организирания и разработен от Община Пловдив единен безплатен телефонен номер 0800 112 32 за услуга на гражданите.

2020 г. сложи край и на една съдебна сага с шестгодишна история. През м. юни 2014 г., когато екипът на Обществения посредник е бил в друг състав, гражданин сезира Комисията за защита от дискриминация (КЗД) с оплакване, че след като е потърсил съдействие от Обществения посредник, последния е изпратил писмо до Дирекция „Регионална служба по заетостта”, в което писмо е използвана думичката безработен, като същата е поставена в кавички, с което обстоятелство същия гражданин се е почувствал дискриминиран и което му е причинило вреда. През следващите години подадения сигнал, трансформиран в различни дела, се разглежда няколко пъти в КЗД и Административен съд – Пловдив. В крайна сметка Върховен административен съд не установи, че от използването на кавички в думата безработен в документ се доказва неравно третиране на касатора по посочения признак „лично увреждане”. Освен това се възприе становището, че отговорността е лична и ненаследима, поради което изпълняващия към момента длъжността Обществен посредник на територията на община Пловдив не може да носи персонална отговорност за изреченото и написаното от негов предшественик. За нас остана изводът да прецизираме използването на препинателни знаци в изходящата ни кореспонденция.

**ИНЖ. БОРИСЛАВ СТАМАТОВ**

*И.Д. Обществен посредник на територията на*

# ***ПРИЛОЖЕНИЯ***

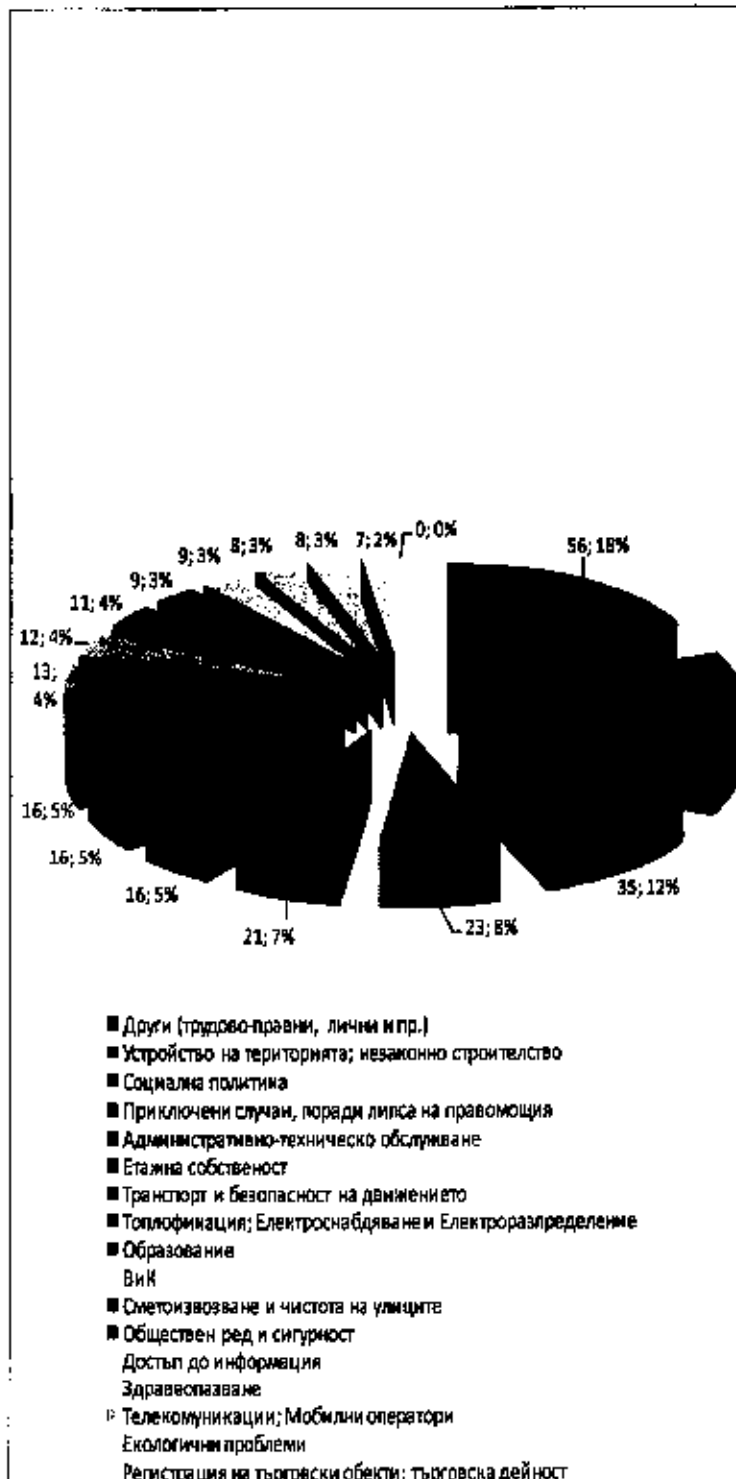
## Разпределение на сигналите на гражданите за 2020 г. по направления

№	Направление	Входирани сигнали от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.				Всичко →
		Писмени изложби самостоятелно		Устни отразени в протокол		
		Приключени	Неприключени	Приключени	Неприключени	
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	21	8	15	0	44
2.	Етажна собственост	9	0	7	0	16
3.	Социална политика	8	1	25	1	35
4.	Здравеопазване	0	2	6	0	8
5.	Образование	10	0	3	0	13
6.	Транспорт и безопасност на движението	12	1	2	1	16
7.	Екологични проблеми	5	1	1	0	7
8.	Обществени ред и сигурност	3	1	5	0	9
9.	Топлофикация; Електроснабдяване	5	4	7	0	16
10.	ВиК	5	3	4	0	12
11.	Телекомуникации; Мобилни оператори	7	0	1	0	8
12.	Административно-техническо обслужване	6	4	8	3	21
13.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0	0	0	0	0
14.	Сметноизвозване и чистота на улиците	7	0	4	0	11
15.	Достъп до информация	1	0	7	1	9
16.	Други (трудова-правни, лични, права на некомпетентност, недобросъвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	16	2	38	0	56
17.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	21	0	2	0	23
Всичко: ↓		136	27	135	6	304
Общо:		163		141		304

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

## Количествена рекапитулация

	Направление	Оп.т.
1.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	56
2.	Устройство на територията; незаконно строителство	44
3.	Социална политика	35
4.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	23
5.	Административно-техническо обслужване	21
6.	Етажна собственост	16
7.	Транспорт и безопасност на движението	16
8.	Топлофикация; Електроснабдяване и Електроразпределение	16
9.	Образование	13
10.	ВиК	12
11.	Сметоизвозване и чистота на улиците	11
12.	Обществен ред и сигурност	9
13.	Достъп до информация	9
14.	Здравеопазване	8
15.	Телекомуникации; Мобилни оператори	8
16.	Екологични проблеми	7
17.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0



**Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2020 г. и отчетния период от 2019 г.**

