

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК
НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОТЧЕТ
ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ
ПРЕЗ 2024 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 ОБЩНСКИ СЪВЕТ,
НЕГОВИТЕ КОМИСИИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО МУ С
ОБЩНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ



СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| I. УВОД | 3 |
| II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ | 4 |
| III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ | 47 |
| IV. РЕЗЮМЕ | 49 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 54 |
| Приложение 1 | 55 |
| Приложение 2 | 56 |
| Приложение 2а | 57 |
| Приложение 3 | 58 |



I. УВОД

Отчетът на обществения посредник на територията на община Пловдив за 2024 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 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. са постъпили 190 сигнала, като от тях 95 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 95 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 2023 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) на обществения посредник на територията на община Пловдив.



II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ

1. Административно-техническо обслужване

Ресорът „Административно-техническо обслужване“ отново е средно активен в количествен аспект, какъвто е бил и през 2023 г.

Подадените сигнали в по-голямата си част касаят дейността на Дирекция „Местни данъци и такси“ при Община Пловдив и ние сме отправяли своите питания и сме изисквали справки именно от тях, за да може да получим търсената от гражданите информация.

В първия от тях собственичка на помещение в кв. Капана се жалваше, че в избените ѝ помещения има обилен теч, което е с давност вече 12 години.

Избените помещения са част от магазин, а те са абсолютно неизползваеми при тази ситуация и според нея за тях не би трябвало да се плаща данък, след като не могат да се ползват. Полученият отговор от администрацията беше очакван, а именно: след като мазето е част от магазина, спрямо данъчната оценка на имота трябва да се плаща и необходимият данък за него, без да се повдигне и дума за дългогодишния проблем с наводнените десетки сутеренни помещения на сгради от северната страна на ул. „Константин Стоилов“ и южната страна на ул. „Абаджийска“. Във връзка с този проблем в тази част на кв. Капана водим дългогодишна кореспонденция от м. ноември 2020 г. с различни институции и все още не може да приключим административно преписката. „Топката“ обаче е както изглежда в Община Пловдив, тъй като има препоръка от държавните органи да бъде извършено хидрогеоложко проучване и след това да се вземат мерки за извеждане на водата в канализационната мрежа. И към настоящия момент такова проучване не е извършено, а ние периодично през годините изпращаме напомнителни писма, с които подсещаме Община Пловдив за съществуващия толкова дълги години проблем.

В следващия сигнал друга гражданка дойде при нас, за да изрази голямото си недоволство от това, че за задължение (данък за недвижим имот и такса битови отпадъци (ТБО)), което е трябвало да се плати в рамките на 2023 година, през м. август 2024 г. е получила покана за доброволно изпълнение от частен съдебен изпълнител (ЧСИ). Тя отричаше да е известена, че има изготвен акт за установяване на задължение, какъвто наистина имаше от м. април 2024 г. и заявяваше, че ако е знаела за него, тя не би допуснала да се увеличи нейният дълг с допълнителните такси по Тарифата към ЗЧСИ. На нас обаче ни звучеше малко странно, че тя признава, че има такова задължение, но



не приема то да бъде събирано толкова скоро от Дирекция „Местни данъци и такси“, подозирайки, че в действията на институцията се проявява тенденциозност. Тя считаше, че за повечето дългове се чака много по-дълго време, за да се процедират. Справката, която поискахме обаче показва, че нередовните плащания на задълженията на гражданката имат своята съвсем некратка история. За някои от тях са били приложени правните последици на изтеклата погасителна давност по искане на самата гражданка.

Правейки едно леко отклонение, ще си позволим да кажем, че за нас винаги е било много чудно при подобни случаи как се допуска от дирекцията едно задължение да не се потърси повече от 5 години, ощетявайки се по този начин местният бюджет .

Следвайки хронологията на конкретния случай се установи, че едва през 2023 г. са погасени задължения за периода от 2016 г. до 2022 г., но не и тези за 2023 г. Администрацията заяви пред нас, че изготвеният акт е бил изпратен чрез куриер, който не е намерил на адреса собственичката на имота, но е било оставено съобщение, че за нея има пратка в „Български пощи“ ЕАД. Пратката не е била потърсена и след изтичане на 14-дневния законоустановен срок за обжалване, актът е влезнал в сила. Дирекцията отрича да е установила тенденциозност в действията на нейния служител, който е водил преписката. Неслучайно отделихме доста място за този случай, защото гражданите трябва да знаят, че след като на един дълг му е изтекъл падежът, т.е. крайната дата за плащане, кредиторът има право още на следващия ден да си го търси чрез съдебен способ. Те не бива да залагат на това, че дългът е едва от миналата година, т.е. скорошен или да разчитат на мудността и незаинтересоваността на администрацията, действия, които съвременната администрация вече не би допуснала. Освен това, съгласно чл. 60, ал. 1 от Конституцията на Република България, гражданите са длъжни да плащат данъци и такси, установени със закон, според техните доходи и имущество.

В следващ сигнал, касаещ отново казус с данък на недвижим имот и такса битови отпадъци, друга гражданка се оплака, че след като през 2018 г. е предекларирала своя имот, като единствената промяна е в това, че тя има вече издадено решение на ТЕЛК. Последвало е увеличение на данъците, вместо очакваното намаление, поради намалената ѝ работоспособност. От исканата справка се оказва, че жилището е декларирано още през 1998 г. и предвид новите обстоятелства са начислени и облекчения. Защо тогава данъците са се увеличили, а не са се намалили? Обяснението е, че е издадено



доначисляване на суми за данък сгради и такса битови отпадъци ведно заедно с натрупани лихви за просрочие за пет години назад, което е провокирано от това, че предекларираните площи на жилище и мазе са с по-голяма квадратура и има разлика в етажността на сградата. И в този случай са приложени правни последици за изтекла погасителна давност, но гражданката продължава да бъде недоволна от новия размер на данъците си и ТБО. В тази връзка тя подава жалба до Административен съд - Пловдив, но съдът изцяло потвърждава оспорения акт, издаден от Дирекция „Местни данъци и такси“ - Пловдив. Ние не бяхме предварително известени от гражданката, че казусът се разглежда от съд, иначе не бихме си позволили повече от това да дадем само консултация, вместо да търсим становище от администрацията. Тя явно е считала, че нашата намеса би отменила решение на съда, което не за първи път ни се случва. Към момента нямаме информация дали е оспорила в законоустановения срок решението на Административен съд - Пловдив, което в случая е единственото правилно действие. Гражданите трябва да знаят, че след като са избрали съдебния способ за разрешаване на проблемите си, си е чиста загуба на време междуременно да обикалят по административни институции.

Ще разгледаме и два сигнала, които касаят адрес на имот и постоянен адрес. В първия от тях гражданка беше недоволстворена от отразените данни в удостоверение за промени на постоянния си адрес. В него бяха отчетени цели пет промени от 1996 г. до онзи момент и всички бяха в различни селища на България. Трудно бе да я убедим, че всичките промени са настанали след подаване на съответната декларация от самата нея и няма някаква външна намеса и дори някакъв вид криминално деяние, което да влияе на местната администрация да отрази посочените адреси. Вторият сигнал се отнасяше за еднакви адреси на парцел, който е разделен на два урегулирани поземлени имота (УПИ). След нашата справка се оказа наистина, че двете УПИ-та са с еднакви адреси, а за гражданина остана избора му дали не трябва да промени своя административен адрес, което от своя страна щеше да доведе и до смяна на личните му документи.

Бяхме посетени от адвокат, чийто клиент е чужд гражданин и е настанен в болница. Бяха възникнали разходи във връзка с лечението му, които се оказаха, че не могат да бъдат заплатени, тъй като гражданинът е без лични документи. Адвокатът търсеше чрез нас пряк и бърз контакт със съответното чуждо посолство. За съжаление ние не разполагахме с такъв, но дадохме на разположение контакти на експерти на Националния омбудсман, които ни



заявиха, че ще съдействат за визирания проблем, както и контакти на Дирекция „Консулски отношения“ към Министерството на външните работи, които смятаме, че също биха съдействали.

Чрез нас друг гражданин потърси информация за намеренията на една от районните администрации за общински имот, за който той твърдеше, че е ползвал преди време за търговска дейност. Получените сведения от районната администрация обаче бяха смущаващи. За този имот е имало съставен констативен акт, поради построена масивна сграда, което е в нарушение с издаденото разрешение за поставяне на преместваем обект. По-късно е издадена и заповед на районния кмет, с която се отнемат разрешенията за поставяне и ползване на обекта, поради констатирани нарушения. Заповедта е оспорена от гражданина пред Административен съд - Пловдив, но е потвърдена като законосъобразна и правилна. Преди тези събития на търговския обект е възникнал пожар, а същият е бил разрушен от собственика. Администрацията ни информира, че към онзи момент няма открита процедура за този имот, но в нас остана впечатлението, че едва ли за него скоро ще има процедура, с която той ще бъде отдаден под наем.

Гражданин изрази пред нас своето безпокойство, че е получил съобщение от държавен съдебен изпълнител за неплатена глоба във връзка с нарушение на Закона за движение по пътищата преди цели 11 месеца. Той твърдеше, че по никакъв начин не е бил уведомен, че му е наложена глоба и ако е знаел би я заплатил досега. За нас остава неясно как съответните органи не успяват да осведомят надлежно гражданите за такива нарушения и наложените им глоби, но съдебните изпълнители успяват. След дадената консултация от наша страна все пак гражданинът реши да плати глобата в размер на 20 лева и да не оспорва нейното предявяване.

Друга консултация, която сме давали, е на гражданка, която е била с двойно гражданство, а в момента е само с чуждо. Тя търсеше начин още отгук да ѝ бъдат издадени лични документи за нейното дете, което пък беше с двойно гражданство. Детето обаче все още нямаше 14 години и затова нашият съвет беше за сега само да бъде генерирано ЕГН на детето с приложен акт на раждане.

Поредно съдействие за получаване на информация потърси от нас гражданин, който имаше проблем във връзка с внос на кола от Холандия. След осъществен от наша страна телефонен контакт със служител на КАТ,



гражданинът е получил обаждане от инспектор на КАТ и казусът е бил изяснен.

Ще завършим обзора с получен сигнал от гражданин, който се жалваше пред нас, че не е получил много дълго време отговор на подадена жалба до съответното районно управление на МВР, а същевременно няколко пъти е получавал устен отговор, че няма такъв регистриран сигнал при тях. Нашата справка установи, че подадената жалба, която касае обвинение за злоупотреба на финансови средства на етажна собственост от външен домоуправител и касиер, е приключена в срок и докладвана на Районна прокуратура - Пловдив.

2. ВиК

Постъпилите сигнали през 2024 година не бяха равномерно разпределени. Преобладаващите сигнали бяха подадени през втората половина на отчетната година, само че това не показва някаква критична и драстична промяна в състоянието на водоподаването и отвеждането на канализационната вода в Пловдив през второто шестмесечие. Макар че направлението се нарежда на седмо място в класацията от направленията, по които работи обществения посредник, поставените проблеми се повтарят през годините, в това число и през 2024 г. Прясната вода, в частност тази, която тече в тръбопроводите на Пловдив, е базова нужда за гражданите и в този смисъл не бива и е недопустимо да се прави компромис в тази насока.

В настоящия отчет ще се опитаме да групираме постъпилите сигнали, а накрая и да открием някои от тях. Те са, както следва:

- Ниско налягане на подаваната от „ВиК“ ЕООД Пловдив вода, а това е една от характеристиките за нискокачествена услуга, от което страдат най-много по високите етажи на жилищните блокове.
- Спукани тръби, чести аварии, а оттам течове по улиците и в частни имоти.
- Липса или забавени отговори на сигнали и жалби отправени до „ВиК“ ЕООД Пловдив
- Единични сигнали за:
 - Невъзстановен изкоп след отстраняване на теч.
 - Наложена глоба във вид на начислено допълнително количество вода върху месечна сметка за потребление на студена вода. Не е ясно тази глоба за какво въобще е наложена, но сметката е нараснала с 450 лв. От наша страна е



сезирана Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) за изясняване на случая.

- Подмяна на ВиК партида на закупен от гражданина имот без негово знание. Той твърди, че за партидата има стари задължения за плащане в размер на 2 000 лв., които са натрупани от предишните собственици, но прехвърлени на новия собственик.

- Интересен казус, който компетентните органи не би следвало да го допуснат, но за жалост този въпрос не е решен повече от три години. За случая потърпевшият гражданин твърди, че в имота му има силен теч, който наводнява избените му помещения и той изгребва и изнася тази вода с туби. Въпросният теч според гражданина е от скъсана водопроводна тръба в недосъборена незаконна сграда в съседен имот. По случая сме сезирали множество институции, но до сега този въпрос не е решен.

- Сигнал от гражданин, който е получил покана от ЧСИ във връзка със задължение към „ВиК“ ЕООД - Пловдив, като задължението към дружеството е възникнало от неплащане на консумирана вода от наемател, живеещ в негова таванска стая. В този случай (и други като този) собственикът на апартамент (стая, имот) разбира, че дължи пари към водното дружество, едва когато получи съобщение - покана от съдия изпълнител за дължимите суми. Може да се направи изводът, че има някакъв пропуск от страна на дружеството за това как, кога и по какъв начин да известява даден собственик, че му е длъжник за неплатена консумирана вода. Гражданинът е посъветван да посети ЧСИ и да разбере как се е стигнало до това състояние, за да се търсят тези вземания. Също така той бе посъветван да договори разсрочено плащане на дължимата сума.

Накрая, ще отчетем, че в Пловдив не се доставя нужното количество вода за новопостроените и стари сгради, а това създава проблеми и те ще продължават да съществуват, докато не се направи съоръжение, през което да се доставя нужното количество вода, а също така да се подмени основно водопроводната мрежа, за да се намалят загубите. Също така е много важно да се отчете, че климатът силно се промени, а канализационната мрежа в Пловдив вече не е с нужния капацитет. В основната си част тя е правена по друго предишно време, когато хората и сградите са били по-малко, а така също и попивната възможност на улиците настлани с павета и дворовете на къщите е била по-голяма за разлика от сега, когато почти всичко е асфалтирано, а дворовете на кооперациите са бетонирани.



3. Достъп до информация

Този ресор е накрая в количествената ни рекапитулация с нито един подаден сигнал през отчетната година. Това ни дава право да кажем, както и през други години, че гражданите не изпитват като цяло съществени проблеми, за да достигнат до търсената от тях информация.

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

Няма как да подредим по някакъв съществен признак поставените проблеми в настоящия ресор, понеже той е изключително многолик и разнообразен. Миналата година беше на второ място, но тази година заема категорично първо място в количествената ни класация.

Ще опишем някои от по-интересните сигнали, следвайки тяхната хронология на подаване, както и в зависимост дали те са подадени писмено или устно. В началото на 2024 година пловдивчанин, живущ в друга държава от Европейския съюз, поиска от нас да сведем до знанието на Община Пловдив и Общински съвет - Пловдив неговото виждане за бъдещето на паметника на Съветската армия или както го наричаме ние паметника на Альоша. Той беше категоричен, че паметникът не е просто за възхвала на окупатор, а е издигнат в името на незнайния руски воин дал живота си из цяла Европа в борба с най-голямото зло в човешката история - фашизма. Той смяташе, че паметникът има своите архитектурни стойности и историческа логика да се намира на подобно място и призоваваше към широка дискусия преди да се вземе решение. Интересното е, че в началото на 2025 г. беше подаден идентичен сигнал от друг гражданин отново касаещ бъдещето на паметника, но с предложение не за демонтаж, а за смяна на надписа върху него. Десетки години всички политически партии, имащи участие в управлението на Пловдив, отлагаха взимането на окончателно решение за бъдещето на паметника на Альоша. Може би през сегашния мандат за този въпрос ще се намери достатъчно воля и ще се вземе окончателно решение. Ще си позволим да предложим целият процес да бъде стартиран с провеждането на референдум сред пловдивчани с правилно зададени и недвусмислени въпроси.

Двама граждани, независимо един от друг, подадоха идентични сигнали, касаещи община, която се намира в съседство на Пловдивска област. Те смятаха, че двама общински съветници от местния Общински съвет



неправомерно са такива, защото заемат длъжности и в общински структури. Въпреки че подобен сигнал не е в нашата компетентност, ние изпратихме запитване до Общинския съвет за поставения проблем. Последва мълниеносна реакция и незабавна проверка, която показва, че за единия от двамата общински съветника информацията е напълно вярна, като следващата стъпка беше и бързото му освобождаване от длъжността на общински съветник. Единият от гражданите се задоволи с това развитие на случая, но другият продължи да търси и последващи съдействия от наша страна. Той счита, че получените възнаграждения от освободения съветник трябва да се върнат, тъй като са му изплатени неправомерно. Поехме риска въпросната община окончателно да изпита сериозна антипатия към нашата институция и отправихме ново запитване към Общинския съвет, с което поискахме тяхното становище за тези възнаграждения. Полученият лаконичен отговор с едно изречение, че въпросът не е от тяхната компетентност, не ни отказа и отнесохме въпроса до Сметната палата на Република България. Оттам пък получихме отговор, че за тази година не е предвидено провеждането на одит за похарчените средства на тази община и ни препоръчаха тази проверка да бъде извършен от кмета на същата община. Така и направихме, но към датата на изготвяне на настоящия отчет все още нямаме информация как се е развил случая.

Единият от гражданите, който остана явно доволен от постигнатия до този момент резултат, искаше да подаде друг сигнал, касаещ пак същата община, но този път трябваше да се задоволи само с консултация от наша страна за това какво би могло да се направи, защото иначе щеше да изземем функциите на един конституиран в бъдещето омбудсман в тази община. Надяваме се нашата упоритост да не повлияе в отрицателна посока на Общинския съвет, когато трябва да се вземе решение дали трябва да има обществен посредник или не на територията на тази община.

Сериозен въпрос постави пред нас друг млад гражданин, който счита, че е отстранен неправомерно от работа от държавна структура. В проведения много дълъг разговор с него той постави и редица други тревожни факти и обстоятелства за функционирането на въпросната държавна структура, както и грубо и системно нарушаване и неспазване от служители и длъжностни лица на разпоредбите на Закона за държавния служител, Кодекса на поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите на държавната администрация, Конституцията на Република България и други закони и подзакони



нормативни актове. Следвайки нашите препоръки, той пожела от нас, въпреки че вече беше сезирал няколко органа и институции, ние да отнесем поставените проблеми и до Президента на Република България, Председателя на Народното събрание, Инспектората на едно от министерствата и Националния омбудсман. Същевременно той остана и в готовност да заведе съдебни иски в зависимост от резултатите на провокираните от него проверки.

Пред нас беше представена петиция, изготвена от група граждани, срещу лице, което има многобройни антиобществени прояви и криминални деяния. Човекът беше описан пред нас като опасен за други хора. В процеса на разговор стана ясно, че полицията и прокуратурата многократно са били сезирани за него, но с посещението при нас се считаше, че и администрацията ще вземе отношение по подобен проблем.

Бяхме посетени от майка на пълнолетен син, който е със сериозно заболяване и е под пълно запрещение, която се оплака, че банка отказва да ѝ предаде новоиздадена дебитна карта на името на сина ѝ, тъй като се търси разрешение на дежурен съдия. По картата се получава пенсията на сина ѝ, която се изразходваше за полагащите се грижи към него, като тук искаме да отбележим, че въпреки тежката житейска ситуация, родителите бяха поели изцяло на свои плещи всичките тези грижи. Същата гражданка ни беше посетила преди три години за абсолютно същия проблем. Тогава заедно с нея посетихме дежурен съдия, който издаде това разрешение. Смятайки, че нашето присъствие ще въздейства отново по същия начин посетихме дежурен съдия. За съжаление този път получихме отказ, като единствено получихме уверението, че може да се разреши теглене директно от самата банкова сметка всеки месец, но всеки месец трябва да се посещава и дежурен съдия. Странно е как за едно и също искане получихме различни резултати, сякаш решението е оставено на индивидуалното усмотрение и виждане на самия съдия. Ежемесечното посещение при съдия не устройваше майката и бащата на детето, които също имаха регистрирани болести, бяха трудноподвижни и на сериозна възраст. Търсейки друго подходящо решение, направихме справка с Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив и се оказа, че добавките към пенсията може да се получават на място в дома им. Освен това оттам получихме информация, че и самата пенсия може да се получава на място чрез куриер. Следващите наши действия бяха, че изготвихме няколко документа в нашата приемна по случая и заедно с гражданката посетихме ТП на НОИ - Пловдив и „Български пощи“ ЕАД, за да се внесат нужните документи.



заключение за този случай ще споменем, че добавката и пенсията започнаха безпроблемно да се доставят на адреса по местоживееене на гражданите от месец март 2024 г., което беше най-удобно за тях и оттук нататък нямаше да имат проблеми в тази връзка. Все пак се наложи още едно посещение при дежурен съдия, който да разреши закриване на сметката, която обслужваше дебитната карта, с което стана възможно и изтегляне на всички остатъчни пари в него. За проявената ни съпричастност по случая ние получихме благодарствено писмо от майката, също както преди три години.

Любопитен въпрос повдигна гражданка в началото на годината, която беше забелязала предварително, че на една и съща дата 6-ти май ще бъдат чествани два национални празника, а именно Великден и Гергьовден. Тя считаше, че с това се ощетяват всички граждани с по-малко на брой почивни дни. Тя работеше в германска фирма в България и ни обясни, че така се създавала сериозна неразбория с отпуските, тъй като в тази фирма графикът за излизане в отпуск се създава месеци предварително. Какво може да кажем в случая, освен че на това му се казва германска организация и дисциплина.

По телефон се свърза с нас друга гражданка, която потърси консултация от нас във връзка с проведено събитие от частна фирма, която е представлявала различни стоки, първоначално обявени като подаръци. На по-късен етап се оказало, че стоките всъщност за закупени чрез кредит от банка на тяхно име, за който е съдействала самата фирма. Първоначалната сума, която са поискали за тях е 2 000 лв., а по-късно сумата е набъбнала на 3 900 лв. Гражданката е осъдена и дълга ѝ се търси чрез ЧСИ. Тя и нейният съпруг са завели дело за измама, но според тях трудно се свързвали с адвоката си по делото. Трудно ни беше да бъдем полезни в тази ситуация при толкова напреднал етап от случая, но за нас остана изводът, а и се надяваме и за самите граждани, че безплатен обяд няма.

Опитахме се да бъдем полезни при представен доста сложен казус, касаещ лични отношения. В приемната ни гражданка ни информира, че съжителства с мъж, който е с десет години по-малък от нея и силно повлияван от майка си. Тя постоянно се месила в тази връзка и като цяло не е била съгласна с нея. Твърдеше се дори, че е използвала фалшиви профили в социалните медии, за да ги провокира оттам. Ситуацията е стигнала до крайност, защото тази майка дори е завела сина си в Център за психично здраве. Жалбоподателката вече беше визирала прокуратурата за евентуално киберпрестъпление, но ние



дадохме съвет да подаде и друг сигнал, с който да се провери дали не е злоупотребено с доверието на сина към майката.

Друга сериозна злоупотреба, този път на лични данни, ни бяха представени от разтревожен баща, който твърдеше, че на името на неговата дъщеря е изтеглен кредит от небанкова институция. Любопитното беше, че по време на изтеглянето на кредита дъщеря му е била в чужбина. Отделно няколко седмици преди това той е получил телефонно обаждане от друга финансова институция, която го е попитала дали иска да стане поръчител на дъщеря си за друг кредит. Той вече беше подал сигнал до Икономическа полиция, но от наша страна го посъветвахме да подаде сигнал до Прокуратура и Комисия за защита на личните данни. Отделно счетохме за необходимо той да изпрати към възможно по-голям брой кредитни институции информация за тази злоупотреба.

Много неприятен инцидент представи пред нас гражданка, която е била на почивка в Турция заедно със своя съпруг. Той е починал при престоя си там и впоследствие е погребан в България. Застрахователят е поискал освен смъртния акт да се представи и епикриза от турската болница, където е извършена аутопсията, за да може да се изплати застраховката. Повече от една година обаче тя не съумява да се снабди с тази епикриза. Ние ѝ препоръчавме да се обърне за съдействие към Консулството на Република Турция в Пловдив и Българското посолство в Анкара. В краен случай тя би могла да упълномощи и турски адвокат за тази задача.

Гражданка дойде при нас с твърдение, че нейния СОТ не функционира. В тази връзка се свързахме с оператор на охранителната фирма, за да се дадат указания. Също така тя ни сезира за незаконна дейност на нейни наематели, като разпространение на порнографски снимки и печатане на фалшиви пари. В последваща градация на сигналите от нея тя считаше, че нейни съседи я подслушват, крадат вещи и пари от апартамента ѝ, обгазят я (в тази връзка беше си направила токсикологични изследвания) и изнудват нейната внучка, държейки я в подчинение чрез наркотици. Всичко това с крайна цел тя бъде психически тормозена, за да настъпи по-бързо нейната смърт и недвижимите ѝ имоти да бъдат обсебени. Подобни твърдения ние получаваме не за първи път от тази мила жена. Търсейки помощ за същите проблеми от полицейските подразделения на място, както и чрез телефон 112, тя вече получаваше категорични откази за съдействия. Въпреки това ние ще продължим да я



приемаме и да разговаряме с нея, винаги когато тя поиска, защото след разговорите с нас тя се чувства по-спокойно.

Възрастен гражданин се оплака от свой наемател, че не си е плащал наема в продължение на цели шест месеца. Така и не стана ясно защо не е поискан депозит в размер на един или два наема при подписване на договора, нещо, което е трябвало да бъде свършено от намесения посредник между двете страни, както и защо е трябвало да се чака толкова дълго време, за да се предприеме нещо. От наша страна беше даден съвет, че ако наемодателят се чувства заплашен по някакъв начин, когато отива да си взима наема и получава отказ, би могъл да подаде сигнал в полицията, но да е ясно, че това няма да има отношение към неплатените наеми. Иначе би трябвало да бъде изготвена нотариална покана и ако това не вразуми наемателя, би могло да се заведе дело, което никак не се нравеше на наемодателя като вариант.

В заключение ще разгледаме дребнав на пръв поглед проблем, поставен при нас от възрастна жена по телефона. Тя твърдеше, че е закупила четири броя кебапчета от близко намиращ се магазин за хранителни стоки, но към сметката ѝ бяха добавили и четири броя кутии за съхранение, всяка от по 40 стотинки. В края на работния ден ние посетихме на място тази жена, а тя ни предостави касовата бележка за покупката. Ние посетихме и въпросния магазин, където обяснихме ситуацията като представихме и касовата бележка. Оттам се съгласиха с нас, че вероятно са допуснали грешка и възстановиха сумата за три кутии в размер на 1,20 лв. Сумата беше върната на гражданката, а тя изрази задоволство от така развилите се събития.

При нас бяха подадени и други сигнали със следната тематика: оплакване от голям хипермаркет, който е отказал връщане или замяна на закупена стока, поради загубена касова бележка; закупен онлайн телефон и върнат в нужния срок, но не е възстановена цялата сума; съдействие за получаване на суми от инвестиционен фонд дистрибутиран от банка; недоволство от начислено мито за получен колет от САЩ, който съдържа само яке и картичка; изчезнал роднина, който е търсен от полицията; проблемно поведение на съседка, която хвърля вещи по минувачи и звъни по входовете; несъгласие от уволнение, което се е случило само с едномесечно предизвестие, но иначе тече 6-месечен изпитателен срок; оспорване на влезнала в сила присъда за ПТП преди осем години и заплатена глоба от 8 000 лева; недоволство от нови назначения в Община Пловдив и други.



5. Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация

В ресорът „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“ са постъпили с 50% повече сигнали спрямо 2023 г. Странно е разпределението им спрямо това кога са подадени, само един сигнал през второто шестмесечие, а всички останали през първото шестмесечие на изминалата година. Отчитаме абсолютен паритет в броя на сигналите, които се отнасят до подресор „Електроснабдяване и Електроразпределение“ и подресор „Топлофикация“.

Ще започнем обзора със сигналите в подресор „Електроснабдяване и Електроразпределение“. Тук имаме само един писмено поставен сигнал, а останалите са поставени устно на място в приемната ни или по телефон. Писменият сигнал се отнася до прекаран захранващ кабел за ниско напрежение от ЕВН над частен имот преди една година без знанието и съгласието на собственика на имота, което според нас е недопустимо, тъй като в Конституцията на Република България е записано, че „частната собственост е неприкосновена“. В случая преценихме, че казусът е по-добре да се отнесе до Министерството на енергетиката, тъй като до този момент енергийният доставчик не е взел отношение по проблема в полза на гражданина. От своя страна Министерството е поискало становище от ЕВН, откъдето се получи информация, че казусът е многократно поставян, а кабелът е прекаран преди повече от 12 години, а не както се твърди преди една година. Беше изтъкната възможността кабелът при необходимост да бъде преместен, например при реализация на ново строителство, но това би могло да стане за сметка на възложителя и по реда на ЗУТ, тъй като ще се касае за ново строителство. Такъв отговор многократно е бил получаван от жалбоподателя, но в този вариант него явно не го устройваше.

В последващите устни сигнали на два пъти беше поставян от гражданин един и същи проблем с искане за премахване на изоставен стълб, собственост на ЕВН в имот частна собственост. Дружеството на два пъти поемаше ангажимент, че стълбът ще бъде премахнат, един път в срок до края на месец септември 2024 г., а вторият път в срок почти до края на 2024 г., но към датата на изготвяне на настоящия отчет, повече от една година по-късно от нашето първо искане, стълбът все още не е премахнат. В тази връзка гражданинът ни посети за трети път през месец януари тази година, а ние, считайки че вече няма смисъл ЕВН да го подвежда с трета дата за премахване, отправихме казуса до Комисията за енергийно и водно регулиране. След тези наши действия гражданинът ни информира, че през месец февруари



въпросът е решен и стълбът е премахнат, за което получихме писмени благодарности.

Собственик на автомивка ни посети притеснен, че от ЕВН не са дадени ясни указания за монтажа на соларни панели на една от сградите на автомивката, а същевременно изтичат сроковете на издадените документи. Нашето телефонно запитване до член на УС на борда на директорите на ЕВН даде резултат и още на същия ден на собственика на автомивката му бяха дадени нужните указания. Тук искаме да отбележим, че нашите контакти с този високопоставен служител на енергийното дружество през всичките години е изключително ползотворно, защото с преки разговори са били решавани десетки казуси на граждани за много бързо време, така че ние изказваме благодарност за този вид създадени добри взаимоотношения и изградено взаимно доверие.

Недоволен гражданин от град в съседна на Пловдив община ни се обади, за да се оплаче, че за няколко часа е било прекъснато електрозахранването в града. Той искаше за подобни прекъсвания да има предварителна информация. При разговора си с него се разбра, че причината за прекъсването е повреда. Гражданинът освен това искаше и изплащането на някакъв вид финансови компенсации за тези няколко часа липса на електрозахранване, но по негови твърдения не е имало и щети по електрически уреди в дома му. За нас не стана ясно как може да се иска предварително да бъдат известявани гражданите за непредвидени повреди.

Друг гражданин представи пред нас информацията, че е получил призовка от Административен съд във връзка с дело, което води ЕВН срещу Комисията за енергийно и водно регулиране. Делото е възникнало във връзка с обезщетение, което е трябвало да се изплати на гражданина според решение на Комисията във връзка с калкулация на ЕВН на изразходена електроенергия по време на повреден електромер. Обезщетението вече беше изплатено, но ЕВН възразяваше на становището на Комисията за енергийно и водно регулиране. Ние се уверихме в тезата, която винаги сме защитавали пред гражданите, които имат оплаквания срещу някои от монополистите в България, че винаги трябва да търсят правата си ако смятат, че те са им нарушени, дори и пред съда.

Продължавайки с подресор „Топлофикация“ ще започнем с получени два сигнала от гражданка, живееща в чужбина, касаещ получени три фактури в рамките на само един месец за задължения за изразходена топлинна енергия.



последващи неудовлетворителни отговори от енергийното дружество. Ние от своя страна поискахме извършване на проверка по случая от страна на Министерството на енергетиката. Резултатите от проверката бяха добре възприети от жалбоподателката, но тя все пак не беше удовлетворена напълно, макар и да ставаше дума за плащане сума в размер на около 34 лв. след издадената изравнителна сметка.

Ще опишем и два сигнала, касаещи съществуването на все още неразбираемата за много българи такса „сградна инсталация“. Тя не даваше мира на гражданка, която живее в кооперация само от осем апартамента, като седем от тях не ползваха услугите на ЕВН „Топлофикация“. Така тези седем апартамента плащаха само такса, която между другото се беше увеличила за настоящата година. Ясно беше, че в случая решението беше в ръцете на етажната собственост, която с нужните гласове можеше да вземе решение и да се откаже от услугата.

В другия сигнал гражданин ни представи документи, с които доказва, че за два идентични месеци през 2022 г. и 2023 г. таксата за сградна инсталация за неговия апартамент се е увеличила с 4,5 пъти спрямо предишната година. Това беше необяснимо за него, тъй като зимата на 2023 година е била с по-високи температури. Исканите проверки от страна на Министерството на енергетиката и Комисията за енергийно и водно регулиране обаче изясниха, че за оспорения период е имало начислено служебно количество топлинна енергия за топла вода, тъй като е изтекла валидността на метеорологичната проверка на водомера, който отчита топла вода. За това, че тези действия е трябвало да се извършат от абоната, той е бил информиран навреме, но не е предприел никакви действия. Не за първи път отчитаме небрежност от страна на абонатите, когато получават предписания за проверки на своите водомери в определен срок, която небрежност след това им струва скъпо. По-високата цена на таксата е била изяснена от топлинния счетоводител в писмо, което е изпратено до етажната собственост, за чието съдържание ние не можахме да се осведомим.

Последният отразен от нас сигнал касае още един случай на топломер за топла вода. Тук отново имаме начислено служебно количество изразходена топла вода, поради неподменен навреме водомер. Този апартамент от години е бил необитаем и това е била причината за този пропуск, ако това може да е някакво оправдание, но то не важи пред топлинния счетоводител.



6. Екологични проблеми

Разглежданият раздел има важно място в разбирането за качество на живот на човека, в частност на гражданина на Пловдив. Въпреки своята глобална важност на темата, нашите съграждани обикновено поставят въпроси, които са тясно свързани със самите тях. Постъпилите сигнали бяха относително малко, но ние считаме, че това не се дължи на някакво драстично подобряване на екологичната картина в нашия град, а го отдаваме на чисто обстоятелствена статистика. Отново преобладаваха сигналите за окастрияне на опасни и сухи дървета. Това води до извода, че Община Пловдив, в частност нейното Общинско предприятие „Градини и паркове“, има проблем с премахването на сухите дървета и своевременното окастрияне на тези, на които трябва да се извърши тази манипулация. Ние знаем, че причините са обективни, но все пак препоръчваме да се извърши една обективна оценка на дървесната система в града и да се направи една дигитална регистрация на дърветата в нашия град. Така ще има информация за всяко дърво и ще може точно да се планира приоритетното премахване на някои опасни дървета. Също така е важно да се знае и мястото на всички дървета, защото някои от тях, макар и здрави, са разположени близо до сградите и повреждат фасадите, стрехите и покривите им, а понякога и климатиците, които са по самите фасади. Принципно е актуален въпросът със замърсяването в Пловдив с фини прахови частици (ФПЧ) и бихме искали да препоръчаме на Община Пловдив да извършва автоматичен цялостен мониторинг за праховото замърсяване, като резултатите да се публикуват на сайта на общината. Тук ще коментираме и това, че озеленяването на града не е в нужните параметри. Наличието на малко зелени площи води до голяма запрашеност в града, а оттам и влошаване на качеството на живот на гражданите. Не можем да не споменем също така, че важен аспект от работата на общината е да се пръска срещу паразити и комари. През изминалите летни месеци на 2024 г. в Пловдив имаше изключително голямо количество комари. В този смисъл общината просто в никакъв случай не може да се кажа, че се е справила с този проблем и с това свое задължение.

Въпросите, които разгледахме дотук, засягат не само определени групи от граждани, но засягат всички граждани на Пловдив и то в много голяма степен. Самите сигнали от гражданите, които достигнаха до нас през изминалата година, вълнуват конкретно самите жалбоподатели, а същите могат да се опишат, както така:



- Няколко обичайни сигнала за сухи и опасни дървета, както и искане за рязане на клони и оформяне на короните на дървета в непосредствена близост до местоживеенето на гражданите. В единия от тези сигнали гражданинът твърдеше, че има подадени няколко сигнала до районната администрация, но от там не е получил отговор. С наше писмо ние поискахме проверка, вземане на мерки спрямо неорязаните дървета, а така също и мотивирано обяснение за липсата на отговор на поставените въпроси от гражданина. Ние разбираме, че ОП „Градини и паркове“ има ограничен капацитет за изпълнение на всички заповеди, които постъпват при тях за премахване на клони и дървета, но не разбираме защо администрацията не отговаря на запитванията на гражданите, като в своите отговори честно и открито да опише каква е фактическата обстановка. Въобще липсата на отговор от страна на администрацията, освен че не е добро администриране, то е и недопустимо.

- Сигнал от гражданин, който има незастроен частен имот зад УМБАЛ „Пловдив“. Той рядко посещавал имота си, но при едно от посещенията си установява, че имотът му се е превърнал в нерегламентирано сметище, сезирал е районната администрация, но от там получава писмо със срок да почисти имота си, в противен случай Пловдивски общински инспекторат щял му наложи санкция, което ние считаме, че не би било справедливо.

- Сигнал за нефункциониращ фонтан на площад „Света Петка“ до паметника на отец Камен Вичев. Гражданинът напомня, че това пространство е ремонтирано и облагородено още през 2019 г., но фонтанът така и не е заработил и до днес. С наше писмо до ОП „Градини и паркове“ поискахме проверка и становище по случая.

- Сигнал, който по своята същност е много интересен и необичаен. Става въпрос за искане за засаждане на дървета в междублоково пространство и монтиране на напоителна система, поради системното изсъхване на дърветата. В този сигнал има и голяма доза прагматичност, която при добро разбиране и организация от страна на администрацията, може да доведе до ползи както за живеещите в непосредствена близост, така и за самата нея.

- Сигнал за това, че в един от районите на Пловдив се депонира голяма земна маса, която е от изкопите на новостроящ се комплекс от жилищни сгради. Сигналят бе с акцент, че при депонирането на тази пръст се отделя прах, а машините произвеждат голям шум. По случая поискахме проверка от Пловдивския общински инспекторат. От там ни отговориха, че струпаната пръст е в имота на инвеститора и ще засилят проверките по поставения



въпрос. Оказа се, че след това наше искане проверките наистина са зачестили, а ситуацията се е нормализирала и запрашеността и шумът са влезли в едни търпими граници за гражданите.

Въпреки че през изминалата година нямаше конкретни сигнали за замърсяване с ФПЧ, не можем да не отбележим пожарът на сметището в с. Цалапица, който горя няколко дни и Пловдив беше тежко обгазен и замърсен дни наред.

7. Етажна собственост

Дейността на етажната собственост е в приложното поле на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) и се ръководи по правилата и нормите в него. Сигналите, които постъпиха през тази година, по брой се нареждат в средата на таблицата за разпределение на броя на постъпилите сигнали по ресори. Ще отбележим, че ЗУЕС е приет още през 2009 г., но той се прилага трудно от гражданите, понеже препраща за решаване на най-трудната част (свикване на общи събрания, вземане на решения, водене на протоколи, водене на отчетност, събиране на пари, изразходване на парите по определени приоритети и пера, смяна на ръководства и контролни органи и други) в самата етажната собственост, която по своята същност е силно неорганизирана, инертна, с ограничен финансов ресурс, с преобладаваща възрастна общност, с множество празни апартаменти и други подобни.

В подкрепа на казаното ще цитираме анотацията на самия закон, което гласи: „Участието в общото събрание на етажната собственост вече е задължително от 29.09.2023 г. Собствениците, ползвателите и обитателите в сграда в режим на етажна собственост вече трябва да участват във взимането на решения от общото събрание“. Тези текстове от закона просто не работят, защото няма кой да задължи етажните собственици да участват в общото събрание, няма кой да ги санкционира ако не участват, да не говорим, че над 90% от случаите въобще няма кой да свика общо събрание, няма кой да го води, няма кой да прави протокол, няма нужния кворум за вземане на решения, няма кой да обявява по надлежния ред протокола от общото събрание. Дори можем да кажем, че в много сгради в режим на етажна няма ръководни органи, няма контролни органи, а и няма кой да ги учреди. Иначе казано е приет един закон (ЗУЕС), но функционалното му действие и въздействие са много малки. Всичко това води до извода, че вече 15 години този закон трудно функционира и гражданите чакат неговата промяна.



През отчетния период като количество постъпиха обичайния брой сигнали и жалби, а като тематика те бяха с разнообразна такава, но имаше и доминиращи сигнали, които бяха, както следва:

- Едни от поставените най-остри сигнали са за силни конфликти в етажната собственост що се касае за течове от горния етаж и от покрива. Това са все въпроси, които много трудно се решават от самата етажна собственост. Но трябва да кажем, че това са и технически въпроси, които могат нормативно да се предадат на общинските администрации, защото продължителните течове, освен че влошават качеството на живот в тези жилища, също така те влошават и проектните характеристики на жилищните сгради. Ако общинската и районната администрация се ангажират с тези въпроси, то в голяма степен проблемите на етажната собственост биха се решили. Трябва да отчетем, че администрацията има ресурс да се ангажира с тези казуси, а също така не би се натоварила твърде много от този ангажимент.

- Сигнали с искане за тълкуване на Закона за управление на етажната собственост. При постъпване на такива сигнали веднага сме давали консултации относно правата, които имат гражданите и как да ги реализират. Също така им напомняме за задълженията, които имат като етажни собственици.

- Сигнали за неудовлетвореност от работата на професионалните домоуправители. Тези сигнали през последните две години силно зачестиха, което показва, че институтът на професионалния домоуправител не работи добре. В сигналите си срещу тях гражданите пишеха за:

- липса на отчети за събраните и изразходваните пари;
- натрупани задължения от домопритежатели по принцип и в конкретика за апартамент, чиито собственици дълго време не живеят в страната, а и тези собственици не са съгласни със сумите, които им се искат;
- нежелание от страна на професионалния домоуправител за свикване на общо събрание, особено когато в дневния ред на събранието присъства точка за смяната му.

- Сигнали за това, че професионалният домоуправител не може да се справи с различни случаи, като сигнали за хора, които смущават обществения ред във входа. Често се оказва, че тези хора са с ментални проблеми, но близките им (някои от тях нямат такива) не се грижат за тях.



Това, че има хора с ментални проблеми, които са negliжирани, се оказва, че е голям проблем не само за самите хора, ами дори и за цялото ни общество.

Други сигнали, които са единични, но имат своята тежест и си заслужава да бъдат описани и споделени в настоящия отчет. За отчетния период те са, както следва:

- Несъгласие с монтирана камера в преддверието на жилищна кооперация без съгласието на гражданката подаде сигнала. Тази жалба беше подадена с искане за конфиденциалност, тъй като гражданката се опасяваше от саморазправа от членове на етажната собственост. По този въпрос поискахме становището на полицията. От там ни отговориха, че това не е камера за наблюдение, а неизменна част от домофонната уредба, която камера сработвала само, когато се позвъни на един от апартаментите. От отговора на полицията следва да се разбира, че това не е следене, незаконно филмиране, снимане, като с тези действия не се нарушава личното пространство на човека и не са закононарушение.

- Сигнал срещу домашен любимец - куче, което смуцава реда и спокойствието на етажната собственост. Ние разбираме притеснението на тези граждани, защото все пак кучетата лаят (особено едрите породи кучета), стряскат малки деца и възрастни хора, когато се срещнат с тях, замърсяват, защото стопаните им често проявяват небрежност и недобросъвестност.

Всички сигнали, касаещи ресора, бяха приети, обработени по надлежния ред, а гражданите консултирани в посока техните права и задължения, които имат в етажната собственост.

8. Здравеопазване

В ресор „Здравеопазване“ броят на подадените сигнали за 2024 г. е абсолютно идентичен с този за 2023 г. Той е един от най-слабо засегнатите ресори в нашия отчет и това е било винаги така с изключение на годините, когато имаше пандемична обстановка в страната.

Продължаваме да отчитаме недоволство при преосвидетелстване на граждани, когато имат изтичане на срока на решението им пред ТЕЛК. Подобни казуси отчитаме непрекъснато почти всяка година и считаме, че от Министерството на здравеопазването би трябвало да ограничат до минимум субективните обстоятелства, които са причини за подобни забавяния. Позволихме си в един от случаите да разговаряме по телефон с директора на РЗИ, за да съдействаме



за един от тези граждани, но това по принцип не би могло да бъде решение за подобни казуси. В друг подобен случай се считаше, че поради закъсняло подновяване на решението е настъпила щета от близо 2 000 лева. Законът за здравето регламентира задължението на РЗИ да уведомява лицата за настъпилата необходимост за това преосвидетелстване не по-късно от четири месеца преди изтичане на срока на решението. От направената проверка се оказва, че гражданинът е бил осведомен навреме по пощата, но той е negliжирал получената покана (тъй като не е намерен на адрес) да се яви в „Български пощи“ ЕАД и да получи съобщението.

Отчитаме още една тема също засягана през годините и тя е неприемлива късна дата за преглед пред Териториална областна лекарска експертна комисия (ТОЛЕК). Заради късната дата се очертаваше гражданин да не може да управлява автомобила си около три месеца, което никак не го устройваше, тъй като той активно го ползва. След наша писмена молба до директора на ТОЛЕК за даване на друга дата, такава беше дадена, а времето през което нямаше да може да се ползва автомобилът се намали само на десет дни, което устройваше гражданина.

Последните два сигнала касаят индивидуални проблеми, като през изминалите години не сме отчитали подобни такива. Възрастна жена дойде при нас с оплакване, че след извършване на операция на лявото ѝ око тя чувства неразположеност. Изрази съмнение точно каква интервенция ѝ е направена, като колебанията ѝ стигаха дори до това въобще дали ѝ е направена операция. Ние я посъветвахме да се обърне към ИА „Медицински одит“. В другия сигнал се изрази недоволство от организацията на контролно-пропускателния режим на голяма болница на територията на Пловдив. Писмото започваше иначе с огромна благодарност към специалистите на болницата за извършеното лечение, но се визираха пропуски, които бяха в ущърб на пациентите посещаващи болницата. Към това беше добавено и искане за по-добра организация при издаване на рецептите. Разбира се, че поискахме становище от директора на болницата за поставените проблеми.

9. Мобилни оператори; телекомуникации

Има леко намаление в количествен аспект на сигналите в този ресор, но той остава все така със средна активност, както през изминалите години.

През изтеклата година имаме и недоумение от страна на гражданите, защото мобилните оператори имат право едностранно да вдигнат цените на услугите



си при положение, че договорите не са им изтекли, позовавайки се на форсмажорни обстоятелства, каквато е била и настъпилата инфлация в страната през последните години. Това право са си го извоювали и то е отразено в т.нар. общи условия. Ние считаме, че това е една некоректност към всички потребители и би трябвало законодателят да е предвидил операторът да няма такова право.

В ресора преобладават сигнали, които се отнасят до предсрочно едностранно прекратяване на договори от страна на гражданите, което води до начисляване на неустойки. От своя страна начинът им на изчисляване винаги провокира сериозно недоволство и неразбиране. Минималната стойност, с която абонат може да прекрати договора си е около 150 лв., но ако ползва повече от една услуга, неустойката може да достигне до една доста сериозна цифра, тъй като тя се изчислява на база тримесечен абонамент, но не на ползвания в момента промоционален, а на стандартния, който е без отстъпки. Ако има и устройство, което е закупено на изплащане, трябва да се изплати и остатъкът от цената му и то в реалния му размер, а не в промоционалния му. В тази връзка няколко пъти сме посещавали офиси на мобилни оператори, за да изясняваме подобни казуси.

Същевременно отчитаме понякога negliжирането на това задължение на абонатите и те тогава ни търсят, защото междувременно получават заплашителни обаждания от колекторски къщи. Подобни разговори обикновено протичат в доста безцеремонен стил от страна на служителите на събирачите на дългове. Нашите опити да получим сведения от офисите на мобилните оператори водят до странната информация, че абонатът няма задължение към съответния оператор, което сериозно дезориентира хората. Това фактически е така, защото задължението му е продадено на колекторските къщи, т.е. абонатът няма вече взимане даване с оператора. За нас винаги е било чудно защо служителите в офисите не искат или нямат възможност да дадат информация на гражданите какво е било задължението му преди да го прехвърлят на колекторските фирми. Подобно поведение считаме, че е некоректно отношение към потребителите. За съжаление отказът на изплащане на неустойката води до осъждане на потребителя и даването му на ЧСИ, като междувременно дългът е нараснал многократно с лихви за забава и всякакъв вид такси, като най-сериозни са тези, които ЧСИ-то е начислил спрямо тарифата за таксите и разноските към Закона за частните съдебни изпълнители. Гражданите не бива да допускат подобни задължения да стигат дотам.



Отчитаме и един странен сигнал, в който се описва сключен договор без знанието на абоната. Гражданката твърдеше, че е получила комплект от документи за нов договор с куриер, който тя е отказала да подпише и ги е върнала неподписани на куриера. Тя е установила на по-късен етап, че продължава да ползва всички услуги на оператора и предполагаше, че е използван неправомерно нейния подпис, който тя е положила върху таблет при подписване на последния си договор. За случая потърсихме съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и Комисията за защита на лични данни (КЗЛД). Проверката от КРС установи, че за абоната е положен само подпис, под който няма имена и дата. Твърдението на оператора беше, че абонатът е положил подписа на таблет. Следствие на проверката операторът е премахнал крайната дата на договора и същия се е преобразувал в безсрочен, като той вече може да се прекрати без неустойки с едномесечно предизвестие. В така дадената ни информация нямаше и такава дали за оператора има настъпили някакви последствия. Към датата на изготвяне на отчета все още няхаме информация за становището по случая на КЗЛД.

Друга гражданка беше попаднала в капана на sms-ите с добавена стойност. Няколко такива sms-и тя беше получила и въпреки твърдението ѝ, че от нейна страна няма действия, то от писмената справка, до която достигнахме, се оказа, че това не отговаря на истината. От справката се виждаше, че бяха начислени няколко sms-а на стойност от по 5 лв. без ДДС. Направихме и преглед на телефона ѝ и оттам се установи, че тя няколко пъти наивно е отговаряла на тези sms-и, считайки че това ще бъде без последствия. Тя смяташе, че върнат sms със съдържание, че тя не се интересува от предложената ѝ услуга или стока, е правилното поведение. Надяваме се, че нашите усилия да я убедим, че подобни sms-и трябва на момента да се изтриват, да не им се отговаря, дори и с „празен“ sms, да са успешни. В подобни случаи е странно поведението и на операторите, които продължават да твърдят, че не могат да спрат получаването на подобни sms-и. Ние считаме, че това не е така, тъй като сме сигурни, че операторът също печели от тези sms-и, което предполага, че той е дал съгласието си да се използва мрежата му.

Когато обаче трябва да похвалим операторите за тяхната дейност, ние не се скъпим. Бяхме посетени на два пъти от гражданин, който е загубил предплатената си карта и е поискал отново да си купи такава, но със същия номер. Вместо това се е оказало след време, че той има карта, но тя не е предплатена, а вероятно с подписан двугодишен договор. Предполагаме, че



така е станало, тъй като и друг път сме се сблъскали с подобни казуси. Не знаейки, че всеки месец трябва да плаща такса, макар и минимална, и считайки, че само трябва да зарежда картата си, когато той прецени, за гражданина разбира се е възникнало задължение, което е потърсено чрез така познатия ни „уважителен“ разговор от колекторска фирма. От двата проведени дълги разговора с абоната се оказа, че той е с доста тежък здравен, социален и финансов статус. Не е посещавал никога училище, не може да чете, а на сравнително млада възраст е получил много тежка контузия, което е довело до много проблеми с паметта, речта и общуването. Научихме и още доста други тежки факти и обстоятелства от неговия живот, които няма да изложим тук, а целта ни беше да изразим нашето недоумение, изразено в наше писмо-искане до оператора. Там описахме тежката ситуация на гражданина, който по наше мнение въобще не е осъзнал обясненията на служителя и е нямал представа, че подписва срочен договор. Ние поискахме по възможност канцелиране на задължението без други неустойки и възможност той да продължи да бъде клиент на оператора, но само с предплатена карта. Полученият отговор потвърди нашите опасения за сключен договор за две години, но за наше и на гражданина удовлетворение предвид предоставената от наша страна информация, която е възприета за правдива, както и използваните принципи на клиентска ориентирана политика, бе взето решение от оператора за отпадане на всички влезнали в сила задължения. Не за първи път мобилните оператори проявяват разбиране, когато ние отправяме към тях подобни искания, за което те получават нашите поздравления.

10. Образование

Ако трябва да анализираме в кой от разделите има рязка промяна, то това е раздел „Образование“. За цялата 2024 г. получихме само един сигнал и той не касае казус в образователната ни система. Самият сигнал би могъл да бъде преразпределен и в раздел „Други“, но ние все пак преценихме, че тук е по-правилното му място.

И докато през 2023 година бяха поставени толкова важни въпроси като свободното използване на училищните дворове (кмета на Община Пловдив г-н Костадин Димитров разреши това ползване през 2024 г. за наша радост и удовлетворение на родителите и децата им, въпреки съпътстващите рискове), инициатива за промяна на статута на украинските граждани, което да им гарантира нормални цени при надграждане на тяхното образование в нашите



университети (това също се случи през пролетта на 2024 г.), конфликти между ученици и техните родители и други подобни, то през пролетта на 2024 г. бе поискано наше съдействие, както и на други институции, за публикувана статия в информационен електронен сайт от собственик на заведение, който коментира поведението на ученици, които посещават неговото заведение, но и с която вероятно се бяха нарушили правата на непълнолетни лица. Ние получихме информация, че проверка по случая беше направена от МВР - Пловдив, но поради деликатността на казуса, резултати в конкретност не получихме. Знаем, че нужната информация е достигнала и до директора на училището.

11. Обществен ред и сигурност

Разделът се характеризира с голяма обществено значимост, но прави впечатление, че постъпващите през последните години сигнали и жалби в направлението намаляват, което нарежда настоящото направление на 12-то място по брой постъпили сигнали. Но това не показва, че въпросите на обществения ред и сигурността са решени. Тук трябва да кажем, че сигурността за човека е една от най-важните човешки потребности и е необходима непрекъсната работа, за да се постигне сигурност във възможно най-голяма степен.

В раздела сигналите трудно биха могли да се групират в някакви групи, защото те сами по себе си са за индивидуални проблеми. Въпреки това, все пак може да се каже, че отново със сигнал се постави проблемът с шума от мотори (мотоциклети). Този шум тормози пловдивчани вече години наред. Въпросът все още не е решен, въпреки че във времето сме го поставяли няколкократно дори на министъра на вътрешните работи. В този смисъл е очевидно, че това което прави МВР, не само, че не е достатъчно, но имаме усещането, че МВР и неговите поделения не могат да се справят с този проблем. Тук ще кажем, че такива сигнали постъпват както при нас, така и те се отразява в множеството публикации и репортажи по националните медии. А от тях разбираме, че това „явление“ е и в цялата страна.

Другите сигнали, макар и единични, по своята същност са също много интересни, социално значими и са, както следва:

- Сигнал за денонощен тормоз от съсед, който пуска много силно музика в апартамента, в който живее.



- Сигнал за системно нарушаване на допустимите нива на шум, фойерверки при различни събития в голям пловдивски хотел. В този ред на мисли ще отбележим, че много често градът се огласява от подобен шум на честваци разни събития, които не са били разрешени по надлежния ред, но явно общината не може да се справи с този вид нарушения.

- Сигнал за шум от заведение, което е ситуирано в партерния етаж на жилищна сграда и има маси за открито сервиране в двора на тази кооперация. Също така към самото заведение има малка детска площадка, която също генерира своеобразен шум. Тук коректно ще отбележим, че това заведение не е с удължено работно време и този шум не се разпростира в нощните часове, защото затваря навреме, но тъй като е ситуирано между три кооперации, шумът силно отеква дори при работата си като заведение. При това функциониране просто се чуват разговорите между хората, дърпането на столовете, тракането на чиниите, почистването с прахосмукачка и други, характерни шумове присъщи на заведенията. В този и други подобни случаи не са виновни собствениците на тези обекти, защото тези заведения са приети като такива. Според нас проблемът идва от Закона за устройство на територията, който не е решил добре този въпрос.

- Сигнал за функционирането на голям фитнес в двата първи етажа на голяма сграда. В случая въпросът не е в съществуването на фитнеса, а в това, че в него има уреди като шанги, пудовки и други тежести, които като се пускат на пода го удрят силно, вдигат шум, а така също и създават вибрации в самата сграда, които се предават по конструкцията на същата.

- Сигнал за нарушаване на обществения ред и спокойствието на граждани. В сигнала гражданка се жалва, че ученици от пловдивска гимназия паркират колите си в междублоково пространство, в което трудно намират място за паркиране живеещите в това каре и също те често паркират и върху тревните площи. Също така тези ученици дрифтели с колите си в това пространство, драскали върху сградите и съседния трафопост и се държали грубо, недисциплинирано и агресивно с гражданите, които преминават през това място. Във връзка с подадения сигнал поискахме от полицията да извърши проверка, след която се установи, че проблемът не стои така остро както е описан, а така също полицията се ангажира периодично да прави проверки на това място за нарушаване на обществения ред.

Накрая ще отчетем, че проблемът с шума в различните му аспекти е много голям и това притеснява гражданите. Въобще наличието на шум се отчита



като фактор, който намалява качеството на живот и е източник на много заболявания. Община Пловдив трябва да разработи нова, цялостна политика за силно ограничаване на този болестотворен фактор.

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

Броят на сигналите в това направление с малко се е увеличил, но разделът остава в групата на средно активните. Той би могъл да бъде и с друга, по-висока количествена характеристика, но ние използвахме до максимум възможността да бъдем полезни на гражданите, които ни търсят за съдействия. Все пак понякога изпадаме в такава невъзможност и разпределяме сигналите тук за наше неудовлетворение.

Отчитаме редовно присъствие на сигнали от една неформална група от граждани от Пловдив с продължаваща неизвестна за нас численост. Те поставиха пред нас за пореден път лошите битови условия, при които живее възрастна гражданка в апартамента си. Ясно беше, че тя не умее да се грижи за себе си и имаше нездравословни навици, които застрашаваха съседите ѝ. Не знаем как тази жена успя да оживее всичките тези години (*три години беше изведена извън апартамента си с решение на съда по дело, което беше заведено от нейните съседи*), но тя категорично отказваше да постъпи в общински дом, въпреки нашите усилия и тези на колегите от Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив и Дирекция „Социална политика“, Община Пловдив. Това не пречеше обаче въпросът да бъде поставян многократно години наред от визираната неформална група. За съжаление тази жена почина от естествена смърт в своя апартамент през 2024 г.

Другите теми, които поставиха отново пред нас гражданите са, както следва: предложение за име на една от пловдивските професионални гимназии; освобождаването от работа на лидера на неформална група, за което има съдебно решение; поредно уволнение на лидера на тази група от друго работно място; невъзможност за намиране на работа на друг член от групата и други. По част от тези въпроси сме работили и имаме становища, а по други нямахме компетентност да бъдем полезни.

Със сигурност един от най-екзотичните сигнали получихме от семейство, което беше изпратило своя сигнал и до други институции. В него гневно се твърдеше, че положението вече не се търпи нито в България, нито в Европейския съюз, нито в света, поради разпилените средства от ~~данъци~~



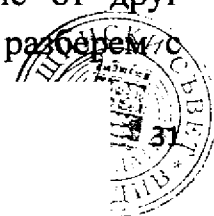
такси, акцизи. Тези средства според тях не се връщали при хората, а отивали за издръжка на висшата администрация. С мъжа от семейството явно беше се случил инцидент, за който той смяташе, че държавата трябва да понесе своята отговорност. Той считаше, че трябва да придобие безвъзмездно имота, в който живее, вероятно под наем и следващите години да не плаща никакви данъци и такси. Едва тогава той смяташе, че ще му се върне доверието в държавата. За съжаление все неща, за които няма как да съдействаме.

Получихме и един странен сигнал, който беше изпратен официално до Президента, Министър-председателя на Република България, Върховен касационен съд, Окръжен съд и Районен съд. В самия сигнал нямаше обръщение към обществения посредник, но същият беше изпратен и до нашата институция. Сигналът беше с много приложения, стотици страници, озаглавен като граждански иск. Самите приложения пък озаглавени като „Разплата“, „Факти и злодеи“, „Аз обвинявам!“ и други подобни. Гражданинът отправяше обвинения към Районен съд, Окръжен съд, Топлофикация и други. Когато му се обадохме по мобилния телефон, той първоначално се изненада, че е изпратил сигнала и до нас, но след като се съвзе от изненадата, ни затрупа с множество факти, обстоятелства и негови преживявания през различни години от живота му. За всичко изложено от него нямаше как да му съдействаме, поради всеобхватността на темите.

Още един странен сигнал беше представен пред нас, който касаеше редица факти и събития случили се от преди 40, 30, 20, 10 години, та чак до днес, които нямаха взаимна връзка помежду си: незаконен ремонт на магазин, съмнения за подслушване, опит за убийство и други. При проведения разговор с жалбоподателя и до края му така и не се разбра точно какво съдействие очаква гражданинът от институцията ни.

Бяхме посетени от гражданка, която не се представи първоначално със своето истинско име, а със своето духовно. В не особено дълго продължил разговор в приемната ни от нас тя поиска съдействие за финансиране в размер на 30 000 лева, както и съдействие за възстановяване на нейни дарения в размер на няколко хиляди лева, направени към Българската православна църква. Така и не разбрахме каква е причината за второто ѝ искане, понеже гражданката прекрати разговора изненадващо за нас, като изведнъж стана от стола си и напусна приемната без да получим обяснение за това.

Получихме също така в нашата приемна направено изследване от друг гражданин, което обаче въпреки нашите усилия не можахме да разберем



каква цел е. От разговора с него също не можахме да разберем целта на неговите усилия, а само, че той живее сам в таванско помещение под наем. За него успяхме да уредим пакет с хранителни помощи от Български червен кръст (БЧК).

Друг гражданин ни представи решение на Висш касационен съд, което не е в негова полза и считаше същото за несправедливо. В този случай нямаше как да му съдействаме, понеже има вече произнесено съдебно решение.

13. Регистрация на търговски обекти; търговска дейност

По принцип в настоящото направление постъпват малко сигнали и жалби. Такива постъпваха повече в началото на създаването на институцията, което бе преди повече от 15 години. При постъпилите при нас случаи винаги подхождаме много внимателно, защото след като се поставят такива въпроси явно има някакво неразбирателство между общината/районите и гражданите. Като посредническа институция ние разбираме специфичните въпроси, които поставят гражданите по тази тема и затова те имат доверие към нас. При посещенията си при нас им разясняваме какви права имат и как могат да ги реализират.

Като брой постъпилите сигнали не са никак много, но по своята същност са интересни, като ще ги отразим по следния начин:

- Сигнал (заявление), с което гражданин търси съдействие, понеже среща затруднение при категоризиране на заведение за обществено хранене. Самият той имаше неяснота относно тази процедура. На гражданина бе оказано съдействие да се срещне със служител от районната администрация за изясняване на казуса и окончателното решаване на възникналия проблем.
- Жалба от гражданка, която има разрешително да упражнява търговска дейност в голям пловдивски парк, но е получила предупреждение за това, че влиза с автомобила си в алея от парка. Тя твърди, че влиза до мястото на търговската си дейност сутрин, за да разтовари оборудването си и вечер, когато си го отнася. От наша страна беше организирана лична среща на гражданката с кмета на районната администрация, на която среща присъстваше и наш представител. Недоразумението беше преодоляно и случаят беше решен в нейна полза.

В настоящия отчет ще отбележим, че Община Пловдив се справя добре с вменените ѝ задължения да отдава терени под наем за поставяне на временни



преместваеми обекти, да администрира тази процедура, а така също и да контролира дейността на тези търговци. Също така ще коментираме, че след като няма никакви протести или неодобрения от страна на гражданите, отредените терени за търговска дейност на места публична общинска собственост, задоволяват потребностите на живеещите в този район, а самите граждани, които искат да търгуват в тези зони, считат, че процедурите за отдаване на тези терени са справедливи, честни и прозрачни.

14. Сметоизвозване и чистота на улиците

От броя на постъпилите сигнали не може да се разбере, че разделът има голяма тежест в работата на общината, а също така в голяма степен определя и качеството на живот на гражданите. Чистите градове правят впечатление не само на живеещите в тях, но и на гостите на града, а това в голяма степен определя и потока от туристи, които внасят своя дял в бюджета на тези градове, в частност в бюджета на Пловдив и движат икономиката свързана с услугите, които предоставя туристическия бизнес. Скоростта, с която се развиват градовете, налага да се промени начинът на мислене и планиране в много аспекти, в това число и в посока чистота, сметоизвозване, изисква се създаването, функциониране и утвърждаване на „кръгова икономика“, за да могат да се използват огромните ресурси, които са скрити в отпадъците. Това безспорно трябва да бъде направено и в нашия град и то не само в така нареченото „разделно събиране“, в което към настоящия момент няма почти никакъв ефект.

Като цяло може да се каже, че Пловдив не е мръсен град, не е занемарен, но той си има съответните проблеми, каквито имат големите български градове. Въпреки че сметта се извозва редовно, прави впечатление, че понякога съдовете за смет са препълнени и сметта се изсипва на прилежащото пространство около съда. Също така искаме да отбележим, че на различни места в града често се образуват нерегламентирани сметища, като най-осезаемо е това в кварталите Прослав, Коматеве и Столипиново. Също така считаме, че събирането на едрогабаритни отпадъци, като дивани, фотьойли, ламперии и друго обзавеждане не е достатъчно разгласено и затова гражданите оставят тези неща до съдовете за смет, когато си искат и както намерят за добре. Бихме искали да отбележим още, че през лятото при метенето на улиците и тротоарите се вдига много прах, чиято ситна фракция е причината за образуването на ФПЧ. В този ред на мисли считаме, че улиците,



особено застланите с павеа, трябва да се мият по-често и то ръчно. Изнесеното по-горе са общите, големите проблеми в разглежданата сфера, но имаше и сигнали, които касаеха определена конкретика, а те бяха, както следва:

- Сигнал за съдове за смет, които според гражданите не са поставени на удобни места. Под неудобни места следва да се разбира близо до жилищата на гражданите, което води до влошаване на битовата им среда, защото тези съдове най-вече миришат, често пречат за придвижването на хора и автомобили, не се намират на места, които са съгласно одобрената схема и разрешение за поставяне.

- Сигнал за немърливо отношение на родители към детските площадки. Това е много странно и противоречи на здравата логика, защото излиза, че родителите замърсяват пространствата, на които играят собствените им деца. Ние знаем, че ОП „Чистота“ почиства и детските площадки, но много от родителите, които стоят до децата си там, не си почистват след като напуснат площадката и на нея остават, пластмасови чашки, отпадъци от люспи на семки и слънчоглед, които трудно се почистват.

- Сигнал, който бе поредния и той бе против сметосъбирането на контейнерите в часовия диапазон от 03:30 ч. до 04:10 ч. през нощта. Гражданинът, подал сигнала, се жалваше от шум, произвеждан в тези часове от сметосъбираща техника на ОП „Чистота“. Разбира се няма в целия град такива сигнали, но там, където се появят такива, съветваме сметосъбиращата фирма да промени графика си. Тук трябва коректно да отбележим, че там, където се появят такива проблеми и желаниа на хората, ОП „Чистота“ приема нашите предложения да се смени часа на събирането на сметта в този микрорайон.

- Друг сигнал, който не е в териториалния обсег на институцията, но и за него поискахме становище от кмета на съседна община. Това становище не задоволяваше гражданина и той отново се обърна към нас. При това повторно обръщане към нас ние поставихме въпроса на министъра на околната среда и водите. Тук ще използваме възможността да отбележим, че често в институцията постъпват и сигнали, които не са само за настоящото направление, но и те биват обработвани и процедурирани, като ги изпращаме до компетентните органи. След като при нас постъпват и такива сигнали, това означава, че институцията се ползва с добро име и е търсена и от граждани, които поставят свои проблеми извън Пловдив.



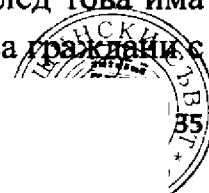
В настоящото направление ще коментираме едно решение на Общински съвет - Пловдив, което е от края на изминалата 2024 г., с което се прие увеличаване на такса битови отпадъци (ТБО), като това увеличение бе гласувано да бъде с над 40%. Очевидно е, че разходите за тази дейност са много големи и те трябва да бъдат поети от гражданите и фирмите, които генерират тези отпадъци, но заплащането на тези разходи трябва да е справедливо. В този смисъл институцията на обществения посредник публично изрази своето становище по този въпрос под надслов: „Докога ще се облага с такса недвижимият имот, а не генерираният боклук?“ Разбира се отдавна се знае, че сегашният начин за изчисление на ТБО е много порочен и несправедлив, защото размерът ѝ зависи от площта на имота. Фактическото положение е такова, че например: възрастен човек, който живее сам в наследствен стар апартамент от 60-те години с площ от около 120 кв. м., му се налага да плаща много по-голям размер ТБО, отколкото тази на едно двустайно жилище, в което живеят четирима човека. Самотният възрастен човек генерира една торбичка смет на седмица, докато живущите в двустайния апартамент генерират по една торбичка смет на ден. Така излиза, че се облага с такса имотът, а не боклукът. Тук се проявява и нещо друго интересно, а именно че ТБО ще се повиши след време автоматично, след като се повиши данъчната оценка на имотите.

15. Социална политика

Има известно намаление на броя на сигналите в този ресор, но той остава както и миналата година на четвърто място. Като цяло поставените проблеми са свързани с решенията на ТЕЛК, общинските приюти, услугите на Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив и общинските жилища.

Обзорът ще започнем с няколко сигнала, касаещи режима на издаване на решенията на ТЕЛК. В единия от сигналите се твърдеше, че ТП на НОИ - Пловдив не признава натрупан трудов стаж в Република Кипър на човек, който е вече с диагностицирано заболяване. В поисканото становище обаче се твърдеше, че на лицето вече е отпусната лична пенсия за инвалидност с взет предвид натрупан стаж и в Република България и в Република Кипър, а преосвидетелстването е станало по-късно по неуважителни причини.

Бяхме потърсени за консултация от дъщеря на гражданин, на когото му предстои подновяване на решение на ТЕЛК. Тя ни сподели, че след това има намерение да му стане личен асистент. Въпреки че ставаше дума за гражданин с



постоянен адрес в гр. Карлово, ние направихме нужните справки и те получиха необходимата им информация.

Приемната ни посети майка на възрастна гражданка с 95% намалена работоспособност. И двете бяха сменили настоящия си адрес от една община, намираща се в съседна област на Пловдивска област, в друга съседна община на Пловдив. Настоящата Дирекция „Социално подпомагане“ обаче са поискали изготвянето на нова социална оценка, въпреки че такава е имало изготвена от общината, в която е първоначалния им адрес. В тези случаи действащият Закон за хората с увреждания е ясен и категоричен, че смяната на настоящия адрес води до изискването за изготвяне на нова социална оценка от Дирекция „Социално подпомагане“, намираща се на територията на съответната община.

В други два сигнала отново беше намесена Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив. Недоволен гражданин, който живее в една от институциите за временно настаняване в Пловдив, ни информира, че е получил отказ за отпускане на социална помощ от Дирекцията, въпреки че в предишен период той е получавал такава. От събраната информация по случая установихме, че въпросната институция до скоро е била действала по един от европейските проекти, но по-късно той е преминал на издръжка от държавния бюджет. Това ново положение при финансирането води до загуба на правото на социални помощи на пребиваващите там. Въпреки че казусът беше изяснен, гражданинът си тръгна от нас отново недоволен, както и при идването си.

Друг също така недоволен гражданин сподели с нас, че е загубил картончето си, което е издадено от Дирекция „Социално подпомагане“ – Пловдив и същото му дава право като човек в неравностойно положение да пътува два пъти в годината безплатно с влак. Дирекцията е отказала да преиздаде същото, а причината за отказа се оказа логична. Двете безплатни пътувания са се отразявали само върху самото картонче. Това означава, че няма откъде да се вземе информация дали притежателят на изгубеното картонче не си е използвал вече правото за настоящата година. Така заедно със загубеното картонче се губи право на преиздаване му, независимо че може правото да не е използвано нито веднъж.

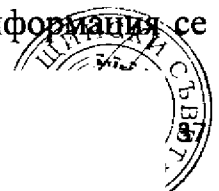
Гражданин, който е дългогодишен ползвател на различни видове услуги към социалните институции, твърдеше пред нас, че са му изчезнали вещи и оборудване при преместването му от една институция в друга. Преместването беше станало преди пет месеца, а ние така и не можахме да получим адекватно

обяснение от него защо чак сега повдига този въпрос, тъй като след толкова изминало време едва ли има някакви реални шансове истината да излезе наяве. За проблема не беше сигнализирана полицията. Въпреки това поискахме становища по случая от ръководителите и на двете институции, които обаче не доведоха до нищо съществено.

Многобройни обитатели на общинско жилище ни сигнализираха за необходимостта от извършването на спешен ремонт на имота, за да може той да придобие условия за елементарен битов уют. В своето становище ОП „Жилфонд“ ни информира, че имотът който се населява и от хора, които не са включени в настанителната заповед, е предаден на наемателя преди шест години след извършване на цялостен ремонт по него. След поредица проверки от тяхна страна се е оказало, че имотът е затрупан с ненужни вещи и битови отпадъци. Давани са предписания, които не се изпълняват, наемателят не се грижи за имота като добър стопанин, а за да се направи първоначален оглед с цел преценка какъв ремонт е нужен, преди това жилището би трябвало да се почисти и хигиенизира. Не за първи път при нас постъпват подобни сигнали от наематели на общински жилища, които не поддържат имота и считат, че общинското предприятие трябва да се грижи дори и за хигиената му.

За нефункционално състояние на друго общинско жилище ни сигнализира друга гражданка, като този път причината е разразил се пожар в имота. Ние знаехме предварително, че ОП „Жилфонд“ е давало предписания на наемателя, поради лошото поддържане на апартамента, но тъй като към онзи момент хигиенизирането нямаше как да се извърши, заради пожара, поискахме поне възстановяването на електрическото захранване. В полученото становище се оказва, че в жилището отново живеят хора, които не са включени в настанителната заповед, а жилището не е почистено от изгорелите вещи и битови отпадъци. Все пак се пое ангажимент за изготвяне на техническа експертиза относно годността на конструкцията (ставаше дума за къща), освидетелстване за възстановяване и изграждане на нова електрическа инсталация.

В нашата приемна ни посетиха граждани, които са изпаднали в тежка социална и житейска ситуация. Млад мъж, малко над тридесетте, който е израснал по институции, в момента е във връзка с жена, която има три непълнолетни деца. Майката заедно с децата си към онзи момент обитаваха институция, която трябваше да напуснат скоро. Те търсеха вариант да бъдат настанени отново в друга институция. След събраната от нас информация се



оказа, че жената има и други непълнолетни и пълнолетни деца. Социалните институции считаха, че вече са изчерпани възможностите за тях, майката и спътника ѝ трябва да се опитат да си намерят най-после работа, да имат трудови доходи и да се преместят в апартамент на свободен наем.

Възрастна гражданка, която ползваше социален асистент по една от програмите на Община Пловдив представи пред нас своето недоволство от качеството на представената услуга. Тя твърдеше, че назначения ѝ асистент я посещава само един път в седмицата, а не както е задължението му по три пъти. Посетихме на място Дирекция „Социална политика“, Община Пловдив и разговаряхме с ръководителя на проекта, като поставихме проблема. По телефон разговаряхме и с асистента, който иначе отрече отправеното от нас твърдение. След няколко седмици разговаряхме по телефон с гражданката, която ни съобщи, че има нов асистент, от когото е много доволна. Междувременно осигурихме тя да бъде посещавана и от психолог, също част от социалната програма.

В останалите сигнали бяха засегнати следните проблеми: изграждане на платформа за достъп до площадката на асансьора за дете в неравностойно положение; възстановяване на получено парично обезщетение от ТП на НОИ - Пловдив и липса на заместваща грижа за пълнолетни лица с увреждания към социална институция.

16. Транспорт и безопасност на движението

Този тип сигнали заемат второ място по брой постъпили сигнали през 2024 г. при обществения посредник. И това не е случайно, защото по своята същност, вид, структура и качество на транспорта Пловдив е далече не само от европейското ниво, но и от нивото на транспорта в други по-малки градове в България. По принцип градският транспорт, в частност пловдивския, е важна и значима част от работа на общината, защото засяга големи социални групи, които не разполагат със собствен транспорт и средства и разчитат на градския транспорт. В тази връзка градският транспорт изпълнява не само транспортни функции, но и социални. В този аспект трябва да отчетем и нещо хубаво за транспорта в нашия град, а именно, че той е евтин и в това отношение удовлетворява най-уязвимите групи. Тук ще отбележим и една много интересна специфика за Пловдив, че по градските линии се движат автобуси, собственост на частни превозвачи, които са получили тези линии от общината и имат сключен договор с нея. Разбира се тази дейност се контролира от



Община Пловдив, но след като има толкова много неудовлетвореност от гражданите, следва да подсказе, че този контрол не е достатъчно ефективен. Тази дейност е една от водещите в определяне на качеството на живот в съответния град и затова общината сериозно трябва да се замисли за бъдещето на градския транспорт в Пловдив. Похвално е да се отбележи, че Община Пловдив дискутира и поставя за разглеждане идеята за въвеждане на електрически градски транспорт. Такъв транспорт ще доведе до една по-чиста градска среда със значително намаляване на фините прахови частици във въздуха. В този смисъл електротранспортът ще повиши и качеството на живот. Бихме искали да коментираме, че ако се обмисли добре общинското дружество, което ще разполага с електрически автобуси, няма да конкурира сегашните частни превозвачи, защото се надяваме, че електробусите ще се движат по съвсем други линии, които няма да дублират сегашните. В тази връзка трябва да се изследват пътничкопотоците и автобусните линии да се оптимизират по трасета, дължина на линиите, честота на преминаване на автобусите/електробусите. Заработването на това общинско дружество ще е в полза на всички: на гражданите, които ще имат редовен, екологичен и съвременен транспорт, на Община Пловдив, която ще задоволи нуждите на гражданите си за добър градски транспорт и не на последно място ще се отворят нови работни места.

В този раздел ще разгледаме и вече изградените велоалеи. Те се ползват от години, но не отговориха на очакванията по тях да се движат велосипеди, тротинетки и други, които макар и индивидуални превозни средства да станат част от транспорта в Пловдив. Тук не можем и да не отбележим, че въпросните велоалеи не са добре оптимизирани, там където се пресичат или се движат с пешеходния поток се случват все повече инциденти (информацията е взета от публикации).

В настоящия отчет ще коментираме и едно порочно явление в градския транспорт на Пловдив, а именно, че билетчетата се продават от кондукторите и шофьорите нескъсани, а след това по елементарна схема (която няма да описваме) тези билети се препродават отново. От всичко това губи Община Пловдив, губи бюджета, губят дори превозвачите собственици на автобусите, движещи се по линиите на градския транспорт. Ще си позволим да дадем препоръка на пътниците те да не връщат билетите си на кондуктора, а след слизането им от автобуса те да изхвърлят билетите си скъсани.

Накрая, но не на последно място, относно цялостния транспорт в Пловдив ще отбележим една статия от електронния в. Марица от 20.01.2025 г., която е озаглавена: „Пловдив е на 6-то място в света по задръствания, висим 107 часа в тапите за година“. Не че не вярваме в изнесеното, но дълбоко се съмняваме, че това е точно така, знаейки какви са трафиците в мегаполисите. Тези класации се правят в съвкупност от различни компоненти и затова мислим, че изнесеното не е съвсем обективно, но вярваме в един от тези компоненти, че в Пловдив 10 километра се изминават за 27 минути и 18 секунди и това е нещо, което може да се измери и да го сметем за обективно. Разбира се не всеки пътува по 10 км на ден в Пловдив, но времето за това пътуване може да се интерполира и ще се разбере конкретно всеки колко време прекарва в градския трафик. Няма да се вглеждаме в тези стряскащи цифри, но ще обърнем отново внимание, че на Пловдив вече му трябва извънуличен транспорт, който да не влиза в съществуващия трафик и да може да спазва разписание, на което да разчитат гражданите за точно пристигане до крайните точки на пътуването си. Очевидно е, че в Пловдив има системен проблем що се касае до градския му транспорт. И в този смисъл се изисква несистемен подход за решаването му.

След общата оценка за градския транспорт в нашия град ще разгледаме и частните проблеми, които бяха поставени пред нас от гражданите, като някои от тях бихме цитирали, както следва:

- Множество сигнали за липса на места за паркиране, в това число и липса на места за паркиране на хора с увреждания, веднъж в близост до местоработата им и второ, в близост до местоживеенето им. Вземайки повод от тези сигнали, считаме, че общината трябва да намери работещо решение на тези явно наболели проблеми.

- Сигнали за липса на обществен транспорт между град Пловдив и населени места в близост до Пловдив. Разбира се Община Пловдив не може да бъде еднолично обвинявана за този проблем, но тя трябва да направи инициативи за решаване на тези въпроси съвместно с Община Родопи и Община Марица, защото десетки хиляди работници, ученици, студенти и други хора пътуват всекидневно от селата до Пловдив и обратно (за прегледи, за лекарства, за покупки). Независимо, че този проблем касае трите общини, Община Пловдив е единна агломерация с тях и затова тя трябва да е водеща в решаването на тези въпроси. Това е в интерес на всички, както за администрацията на трите общини, че решават социални и икономически въпроси на гражданите, така



също и на самите граждани, които ще имат сигурен и редовен транспорт до центъра на агломерацията.

- Единични сигнали:

- Опасна пешеходна пътека. Вземайки повод от този сигнал, а и от публикации в медиите, ще отчетем, че в Пловдив стават много инциденти с пешеходци на пешеходни пътеки, което води до извода, че водачите на МПС не спазват правилата за движение по пътищата, а така също, че контролът от страна на контролните органи не е достатъчен.
- Съставен акт за неспособност при управление на лек автомобил, поради липса на отразена категория „В“ или „С“ в шофьорската книжка при наличие на категория „Д“, която е по-висока и с която може да се управлява автобус с повече от осем места.
- Получаване на отказ за издаване на преференциална персонална карта за пътуване в градския транспорт на Пловдив, поради липса на постоянен адрес в Пловдив.
- Опасна пасарелка на жп линията Пловдив - София. Въпреки че сигналът е единичен, той засяга също много хора.
- Сигнал срещу паркирането в пространство в близост до Епископската базилика, като достъпът до това място е през пешеходна зона, която представлява още и малък площад.
- Предложение за промяна в Наредбата за организация на движението и паркирането.
- Искане за установяване статута на паркинг, разположен частично в двора на детска градина.
- Други сигнали.

По всички сигнали е взето отношение, поискано е становище от компетентните институции или гражданите са консултирани какво да направят, за да получат информация и как могат да защитят законовите си интереси.

17. Устройство на територията; незаконно строителство

Работата по това направление е много важна, защото касае не само работата на нашата институция, а така също и работата на районната и общинската



администрация. Това се доказва и с големия брой сигнали и жалби, които постъпват. Този раздел обхваща техническата част от работата на администрацията в това число и нашата. Основният приложим закон, по който се работи тук, е Законът за устройство на територията (ЗУТ), който по своята същност е доста сложен, а процедурите по неговото прилагане дълги и тромави. Една от най-важните работи, която извършва общинската/районната администрация, е това да разглежда и одобрява планове от градоустройствен характер, планове за строителство, да издава разрешения за строеж, да контролира самите строежи относно законното им извършване (изпълнение), а също така и да приема вече завършените строежи и издава съответните удостоверения за ползване. Дейност, с която администрацията като цяло се справя, но прави и пропуски, които са обект на нашето внимание след получени от гражданите сигнали. Трябва да отбележим, че общината и районите често забавят отговорите до самите граждани, а това не е добре, защото липсата на такъв не дава информация на хората, въз основа на която те да реагират, като например да търсят правата си по други начини, в това число и по съдебен ред. Самите сигнали бяха равномерно разположени във времето, почти поравно през първото и второто полугодие. Когато се касае за работа по това направление, гражданите предпочитат да ни информират лично за проблемите, които ги вълнуват и посещаваха приемната. При такъв тип комуникация, поставяйки въпросите и проблемите си лично, се стига до по-голяма яснота относно проблема, а ние да направим консултацията, която да доведе до правилната посока за решаване на поставените казуси. Също така имаше и други граждани, които поставяха въпросите си по телефон, при което ние съставяхме протокол за това. В тези протоколи подробно се описва същността на проблема и след това се пристъпва към неговото съдействие от наша страна за решаването му. Имаше и други сигнали, които идваха до нас по електронната ни поща. При този вариант времето за получаване на отговор до гражданите силно се съкращава, което е в техен интерес.

Когато се касае за сигнали от това направление, се стремим да посетим обекта на сигнала или жалбата, а ако това не се осъществи, провеждаме множество телефонни разговори с районите или общината, за да уточним всички поставени от гражданите въпроси и едва тогава искаме писмен отговор от администрацията. През изминалата 2024 г. поставените казуси продължаваха да бъдат първо много тежки и второ силно разнообразни. Въпреки всичко това, в настоящия отчет ще се опитаме да ги обобщим в няколко групи, а те са както следва:



- Сигнали за лошо състояние на улици, булеварди и тротоари, междублокови пространства, а също така ремонтите не са добре изпълнени и има недостатъци при осъществяване на самия ремонт. Тази доминанта на сигналите означава, че гражданите изпитват дискомфорт при движение през такива пространства. Съвсем е ясно, че когато се ремонтира инфраструктура се създават определени неудобства и гражданите отчитат това, но считат, че няма добре организирани маршрути, по които те да се движат, а така също и няма достатъчно на брой ясни указателни табели и знаци за това, откъде могат да преминават пешеходците и автомобилите.

- Сигнали с искане за консултации относно извършващо се строителство в съседство, права и задължения на граждани относно обявяваното им градоустройство (ПУП) в контактната зона. Тук ще си позволим да направим един коментар за това, че считаме, че ЗУТ силно е ограничил кръга на така наречените „заинтересовани лица“, което не беше така изразено в предишния строителен закон, а именно Закона за териториално селищно устройство.

- Други сигнали. Тук ще разгледаме сигнали, които на пръв поглед са единични, но по своята същност засягат много хора. Те са, както следва:

- Първият е от голяма група граждани, които живеят или работят в центъра на Пловдив, а на улицата, където се намират техните жилища, магазини и офиси, е започнал ремонт и реконструкция на същата. Идеята на общината/района е тя да се превърне в пешеходна зона, с което тези хора не са съгласни. Те твърдят, че не е извършвано обществено обсъждане по този въпрос, а и те не са съгласни с тази нова функция на улицата, поради очаквания затруднен достъп с автомобили и невъзможност за паркиране в близост.

- Вторият сигнал е от гражданин, но също засяга много хора. В случая господинът се жалва от започнат в съседния имот строеж на хотел в квартал Капана. При изкопаване на масовия изкоп се е получило, така че част от тротоара се е свлякъл в изкопа, а това е попречило на гражданина, подал сигнала, да работи пълноценно, защото притежавания от него ресторант е могъл по-рано да разполага с маси за открито сервиране по срутилия се тротоар. Очевидно е, че за да се получи това нещо, изпълнителят на новия строеж не е спазил проекта за безопасност и здраве, което неспазване не е било проконтролирано от общинската администрация. Случаят е доста сложен от изнесеното, защото в този масов изкоп (котлован) се е появил обилен теч, който е компрометирал в голяма степен не само тротоара, но и съседните сгради, които са на калкан. И още нещо, към настоящия момент



сградата е построена в груб вид и е с два етажа по-висока от преди съществуващата. Как е съгласуван такъв проект в Националния институт за недвижимо културно наследство - София не е ясно.

▪ Сигнал от гражданка за реализиране на ново строителство без според нея да са спазени нормативните отстояния от съседните сгради. След проверка от компетентната администрация се оказва, че строежът се осъществява с редовно одобрени строителни книжа и разрешение за строеж на: „Жилищна сграда, основен ремонт, реконструкция, пристройка и надстройка“. Тук цитирахме текста от разрешението за строеж, защото обикновено това са стандартните текстове на подобен тип строителство, въпреки че много често се оказва, че тези строежи не са „основен ремонт, реконструкция, пристройка и надстройка“, а представляват чисто нови строежи, т.е. елементи от сградата като стени, колони, греди, които е трябвало да се запазят, но се премахват под предлог, че са се компрометирали и не могат да изпълняват функциите си. При такива случаи, които в практиката са многобройни, следва администрацията да подхожда много професионално, а не формално.

▪ Сигнал представляващ казус, който засяга хиляди граждани не само в Пловдив, но и в цяла България. В получения сигнал става въпрос за реконструкция на жилище в панелен блок, където се разбиват носещи стени. С наше писмо поискахме от районната администрация да извърши проверка. Гражданката подаде сигнала освен нас е сезирала районната администрация, Община Пловдив и Регионалната дирекция за национален строителен контрол, но на практика институциите не са погледнали сериозно на този въпрос. Несериозно се е отнесло по този въпрос и Министерството на регионалното развитие и благоустройството, което вместо да вземе отношение, защото въпросното разбиване касае носещ панел, който е и обща част за сградата и за това трябва да се приложат изискванията не само на ЗУТ, но и на Закона за управление на етажната собственост, просто е прехвърлил топката на РДНСК. Казусът наистина е много интересен, защото текстовете от горесцитираните закони са много ясни и строги. Такива действия на разбиване на носещи зидове са много разпространени. Често се наблюдава това да се извършва самоволно от гражданите без одобрение и разрешение, а самите те, неразбирайки от конструкции, извършват премахване на носещи зидове, колони, греди, а това компрометира конструкцията на сградата. Както казахме по-горе при подобни случаи могат да се намерят нарушения най-малко в два аспекта: първо, че всяко строителство трябва да е съобразено със строителните норми и разрешено съгласно ЗУТ и второ, носещите елементи на сградата са



обща част от нея, а оттам са собственост на всички етажни собственици в нея и за да се интервенира по тях трябва да се вземе съгласие от същите.

▪ Друг сигнал, който също засяга много хора и по своята същност си е казус. Става въпрос за сигнал от гражданин, който се жалва, че в апартамента му мирише на готвено, скара от съседни, които живеят под или над него. Това се получава масово, защото от кухните, където са монтирани аспираторите, въпросните граждани са прекарвали въздуховод (тръба) до баните си, където са отдушниците на сервизните им помещения (бани, тоалетни). Тук трябва да се отбележи, че става въпрос за десетки хиляди стари панелни жилища в цялата страна, в това число и в Пловдив, чиито кухни или кухненски боксове са без комини или други димоотводни съоръжения. Поради важността и сложността на казуса, с наше писмо до министъра на регионалното развитие и благоустройството поискахме становище по въпроса, който ни бе поставен. Министърът от своя страна препрати нашето питане до Дирекцията за национален строителен контрол (ДНСК), а тя от своя страна го препрати на районния кмет за проверка. От там ни бе отговорено, че не е установено премахване на отдушници и комини, наличие на миризми и извеждане на кухненските абсорбатори във въздуховодните тръби на баните. От самия сигнал научихме, че в блока има тръби на кухненски абсорбатори, които са изведени на фасадата на сградите. Целият този случай за нас се разви разочаровано, понеже считаме, че министърът на регионалното развитие и благоустройството трябваше да вземе принципно отношение и да направи предложение за неговото решаване, защото както казахме по-горе, в България има десетки хиляди жилища, които в кухните им по проект не са изградени комини или отдушници и второ, не се разрешава такъв тип инсталации да се извеждат на фасадата на жилищната сграда.

Накрая, но не на последно място, бихме искали да разгледаме и един интересен сигнал, който заслужава своето отразяване, защото се касае за самосрутваща се сграда в Стария град, чиято фасада не е паднала, защото се е подпряла на дървото пред къщата. Още същия ден след получаването на сигнала поискахме от Община Пловдив да извърши спешна проверка с цел предприемане на мероприятия за недопускане на аварийна ситуация, която да доведе до нещастен случай. Вземайки повод от този сигнал, искаме да обърнем внимание на общинската и районната администрация, че в Пловдив като стар град има много компрометирани постройки или елементи от сгради, като капители, фризове, корнизни, балкони, мазилки и други, които могат да



паднат и да застрашат живота и здравето на хората. В този смисъл считаме, че е необходимо да се направи регистър на опасните сгради и елементи.

В институцията постъпиха и много други сигнали, съотносими към настоящия раздел, които по своята същност се явяват единични с индивидуални въпроси, които поставят гражданите. По всички тях сме взели отношение като сме ги изпратили за становища и решения до компетентните органи или сме консултирали гражданите какво могат и трябва да направят по поставените от тях въпроси.



III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ

През отчетния период от анализирания масиви сигнали за 2024 г. се налагат следните изводи, препоръки и предложения:

1. Ускоряване на процедурите по доставка на прясна вода за Пловдив от сигурен язовирен източник. Изпълнението на това предложение считаме за най-важната работа на общината, поради повсеместната криза за прясна вода.
2. Създаване на регистър на старите и опасни сгради, както и на опасни елементи от сградите, които могат да причинят наранявания или нещастни случаи.
3. Администрацията да се ангажира с техническите въпроси, които се поставят от етажната собственост.
4. Засилване на контрола върху частните превозвачи, които обслужват градския транспорт на Пловдив.
5. Обособяване на паркинги и други буферни паркинги в края на града. Също така въвеждане на градски линии, които се обслужват от малки бусчета (шатъли) и свързват буферните паркинги с центъра. Тези автобусчета могат да обслужват и гражданите по спирките, ако в тях има места.
6. Увеличаване на местата за спиране и паркиране най-вече в центъра на Пловдив, а също така и за граждани с двигателни проблеми и увреждания.
7. Поставяне на измервателни уреди за фини прахови частици из целия град и изработване на карта на замърсяването с ФПЧ. Измервателните уреди да са евтини (дори да не са професионални), но да покриват целия град и подходите към него, за да може да се улови трансграничното замърсяване.
8. Завишен контрол в проблемните зони на града, където стават дори умишлени замърсявания.
9. Обособяване на „Граждански парк“ от страна на Община Пловдив. Място, където гражданите да могат да засаждат дървета по свое желание или по личен повод, което ще повиши озеленяването в града.
10. Община Пловдив да намери допълнително приложение на подлезите, освен за преминаване през тях.
11. Администрацията да отговаря в едномесечен срок на сигнали и жалби, които касаят преписките по ЗУТ.



12. Сектор „Общинска полиция“ и ОП „Общинска охрана“ да обърне особено внимание на училищата и детските градини, като осигури присъствие и наблюдение на тези учреждения в часовете на влизане и излизане на децата.

13. Провеждане на референдум сред пловдивчани, на който да се зададат ясни и недвусмислени въпроси, касаещи виждането им за бъдещето на паметника на Съветската армия (паметника на Альоша).



IV. РЕЗЮМЕ

За отчетния период в институцията на Обществения посредник на територията на община Пловдив постъпиха 190 броя сигнала, което е малко по-малко спрямо постъпилите сигнали през 2023 г. Има абсолютен паритет между подадените писмените сигнали, изложени собственоръчно от гражданите и устните сигнали, които са отразени в протоколи - по 95 броя. Сигналите са разпределени в 17 направления (*Приложение 1*). В отчета липсват и доста нерегистрирани сигнали, както и в предишни години, които са получени по телефон или за тях са проведени лични срещи.

Гражданите поставят пред обществения посредник сигналите си по няколко начина: на място в приемната; по електронна поща; по телефон; при лични срещи. При самосезиране на обществения посредник се попълва специална бланка. След получаване на сигнала гражданите се осведомяват за предприетите действия по случая в рамките на един до три дни, въпреки дадения срок до две седмици, съгласно действащия Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на община Пловдив. След получаване на писмен отговор и окончателно становище с конкретен резултат и предприети евентуални действия от компетентния орган сигналите се приключват административно с протокол. Сигнали се приключват също така и след проведен разговор с жалбоподателя по телефон и изразяване на неговото съгласие.

За част от сигналите по наша преценка сме посещавали на място визирания проблем.

При сравнение на получените статическите данни отчитаме сравнително по-голямо увеличение на броя на сигналите в ресорите: „Други (трудови-правни, лични, проява на некомпетентност, недобросъвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)“, „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“ и „Устройство на територията; незаконно строителство“. Сравнително по-голямо намаление на броя на сигналите има в ресорите „Екологични проблеми“, „Образование“, „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност“, „Социална политика“ и „Транспорт и безопасност на движението“. На практика без промяна са всички останали ресори: „Административно-техническо обслужване“, „ВиК“, „Достъп до информация“, „Етажна собственост“, „Здравеопазване“, „Мобилни оператори; телекомуникации“, „Обществен ред и сигурност“, „Приключени



случаи, поради липса на правомощия” и „Сметоизвозване и чистота на улиците“.

Най-сериозно е намалението в ресор „Транспорт и безопасност на движението” с около 40% и ресор „Образование“, а най-сериозно е увеличението в ресор „Други“ с около 25%.

Няма как да подредим по някакъв съществен признак поставените проблеми в ресор „Други“, понеже той е изключително многолик и разнообразен. Миналата година беше на второ място, но тази година заема категорично първо място в количествената ни класация, което отразява нашите усилия винаги да бъдем в услуга на гражданите.

Постъпилите жалби в раздел „Транспорт и безопасност на движението“ заемат второ място по брой постъпили сигнали през 2024 г. Това не е случайно, защото по своята същност, вид, структура и качество на транспорта Пловдив е далече не само от европейското ниво, но и от нивото на транспорта в други по-малки градове в България. По принцип градският транспорт, в частност пловдивския, е важна и значима част от работата на общината, защото засяга големи социални групи, които не разполагат със собствен транспорт и средства и разчитат на градския транспорт. В тази връзка градският транспорт изпълнява не само транспортни функции, но и социални.

Работата по направление „Устройство на територията; незаконно строителство“, което е на трето място по брой постъпили сигнали, е много важна, защото касае не само работата на нашата институция, а така също и работата на районната и общинската администрация. Това се доказва и с големия брой сигнали и жалби, които постъпват. Този раздел обхваща техническата част от работата на администрацията, в това число и нашата. Основният приложим закон, по който се работи тук, е Законът за устройство на територията (ЗУТ), който по своята същност е доста сложен, а процедурите по неговото прилагане дълги и тромави.

Има известно намаление на броя на сигналите в ресор „Социална политика“, но той остава както и миналата година на четвърто място. Като цяло поставените проблеми са свързани с решенията на ТЕЛК, общинските приюти, услугите на Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив и общинските жилища.

В ресорът „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“, който е на пето място, са постъпили с 50% повече сигнали спрямо 2023 г. Отчитаме абсолютен паритет в броя на сигналите, които се отнасят до



подресор „Електроснабдяване и Електроразпределение“ и подресор „Топлофикация“.

Ресорът „Административно-техническо обслужване“ (6-то място) отново е средно активен в количествен аспект, какъвто е бил и през 2023 г. Подадените сигнали в по-голямата си част касаят дейността на Дирекция „Местни данъци и такси“ при Община Пловдив.

Постъпилите сигнали през 2024 година в ресор „ВиК“ не бяха равномерно разпределени. Преобладаващите сигнали бяха подадени през втората половина на отчетната година. Макар че направлението се нарежда на седмо място в класацията от направленията, поставените проблеми се повтарят през годините, в това число и през 2024 г. Прясната вода, в частност тази, която тече в тръбопроводите на Пловдив, е базова нужда за гражданите и в този смисъл не бива и е недопустимо да се прави компромис в тази връзка.

Броят на сигналите в направление „Приключени случаи, поради липса на правомощия“ се е увеличил с малко, но разделът остава в групата на средно активните. Той би могъл да бъде и с друга, по-висока количествена характеристика, но ние използвахме до максимум възможността да бъдем полезни на гражданите, които ни търсят за съдействия. Все пак понякога изпадаме в такава невъзможност и разпределяме сигналите тук за наше неудовлетворение.

Работата на етажната собственост е в приложното поле на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) и се ръководи по правилата и нормите в него. Сигналите, които постъпиха през тази година, по брой се нареждат в средата на таблицата за разпределение на броя на постъпили сигнали по ресори (9-то място). Трябва да се отбележи, че ЗУЕС е приет още през 2009 г., но той се прилага трудно от гражданите, понеже препраща за решаване на най-трудната част (свикване на общи събрания, вземане на решения, водене на протоколи, водене на отчетност, събиране на пари, изразходване на парите по определени приоритети и пера, смяна на ръководства и контролни органи и други) в самата етажната собственост, която по своята същност е силно неорганизирана, инертна, с ограничен финансов ресурс, с преобладаваща възрастна общност, с множество празни апартаменти и други подобни.

Има леко намаление в количествен аспект на сигналите в ресор „Мобилни оператори; телекомуникации“, но той остава все така със средна активност, както през изминалите години - 9-то място.



През изтеклата година регистрирахме и недоумение от страна на гражданите, защото мобилните оператори имат право едностранно да вдигнат цените на услугите си при положение, че договорите не са им изтекли, позовавайки се на форсмажорни обстоятелства, каквато е била и настъпилата инфлация в страната през последните години. Това право са си го извоювали и то е отразено в т.нар. общи условия. Ние считаме, че това е една некоректност към всички потребители и би трябвало законодателят да е предвидил или оператора да няма такова право.

Раздел „Екология“ (8-мо място) има важно място в разбирането за качество на живот на човека, в частност на гражданина на Пловдив. Въпреки своята глобална важност на темата, нашите съграждани обикновено поставят въпроси, които са тясно свързани със самите тях. Постъпилите сигнали бяха относително малко, но ние считаме, че това не се дължи на някакво драстично подобряване на екологичната картина в нашия град, а го отдаваме на чисто обстоятелствена статистика.

Разделът „Обществен ред и сигурност“ се характеризира с голяма обществена значимост, но прави впечатление, че постъпващите през последните години сигнали и жалби в направлението намаляват, което нарежда настоящото направление на 12-то място. Това обаче не показва, че въпросите на обществения ред и сигурността са решени. Тук трябва да кажем, че сигурността за човека е една от най-важните човешки потребности и е необходима непрекъсната работа, за да се постигне сигурност във възможно най-голяма степен.

От броя на постъпилите сигнали не може да се разбере, че раздел „Сметоизвозване и чистота на улиците“ (13-то място) има голяма тежест в работата на общината, но той в голяма степен определя качеството на живот на гражданите. Чистите градове правят впечатление не само на живеещите в тях, но и на гостите на града, а това в голяма степен определя и потока от туристи, които внасят своя дял в бюджета на тези градове, в частност в бюджета на Пловдив и движат икономиката свързана с услугите, които предоставя туристическият бизнес. Скоростта, с която се развиват градовете, налага да се промени начинът на мислене и планиране в много аспекти, в това число и в посока чистота, сметоизвозване, изисква се създаването, функциониране и утвърждаване на „кръгова икономика“, за да могат да се използват огромните ресурси, които са скрити в отпадъците.



По принцип в направление „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност“ (15-то място) постъпват малко сигнали и жалби. Такива постъпваха повече в началото на създаването на институцията, което бе преди повече от 15 години.

Ако трябва да анализираме в кой от разделите има рязка промяна, то това е раздел „Образование“ (предпоследно 16-то място). За цялата 2024 г. получихме само един сигнал и той не касае казус в образователната ни система. Самият сигнал би могъл да бъде преразпределен и в раздел „Други“, но ние все пак преценихме, че тук е по-правилното му място.

Ресор „Достъп до информация“ е накрая в количествената ни рекапитулация (последно 17-то място) с нито един подаден сигнал през отчетната година. Това ни дава право да кажем, както и през други години, че гражданите не изпитват като цяло съществени проблеми, за да достигнат до търсената от тях информация.

Възобновената дейност на мрежата на местните обществени посредници в страната дадоха резултат и за първи път беше организирана работна среща с домакин обществения посредник на територията на гр. Русе, който като институция за първи път се конституира през 2023 г. През 2024 година бяха избрани за първи път и обществени посредници в гр. Нова Загора и гр. Средец.

ИНЖ. БОРИСЛАВ СТАМАТОВ

И.Д. Обществен посредник на територията на община Пловдив



ПРИЛОЖЕНИЯ



Разпределение на сигналите на гражданите за 2024 г. по направления

| № | Направление | Регистрирани сигнали от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. | | | | Всичко → |
|------------------|---|---|--------------|------------------------------|--------------|-------------|
| | | Писмени изложени собственоръчно | | Устни отразени в протокол | | |
| | | Приключени | Неприключени | Приключени | Неприключени | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Административно-техническо обслужване | 5 | 0 | 6 | 0 | 11 |
| 2. | ВиК | 5 | 5 | 1 | 0 | 11 |
| 3. | Достъп до информация | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недоброръвестност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.) | 7 | 3 | 22 | 0 | 32 |
| 5. | Електроснабдяване; Топлофикация | 2 | 2 | 8 | 0 | 12 |
| 6. | Екологични проблеми | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 |
| 7. | Етажна собственост | 3 | 1 | 6 | 0 | 10 |
| 8. | Здравеопазване | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| 9. | Мобилни оператори; Телекомуникации | 2 | 1 | 4 | 2 | 9 |
| 10. | Образование | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 11. | Обществен ред и сигурност | 6 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| 12. | Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник) | 5 | 0 | 6 | 0 | 11 |
| 13. | Регистрация на търговски обекти; търговска дейност | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 14. | Сметоизвозване и чистота на улиците | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 |
| 15. | Социална политика | 2 | 0 | 10 | 1 | 13 |
| 16. | Транспорт и безопасност на движението | 17 | 2 | 5 | 2 | 26 |
| 17. | Устройство на територията; незаконно строителство | 7 | 6 | 10 | 2 | 25 |
| Всичко: ↓ | | 69 | 26 | 86 | 9 | 190 |
| Общо: → | | 95 | | 95 | | 190 |

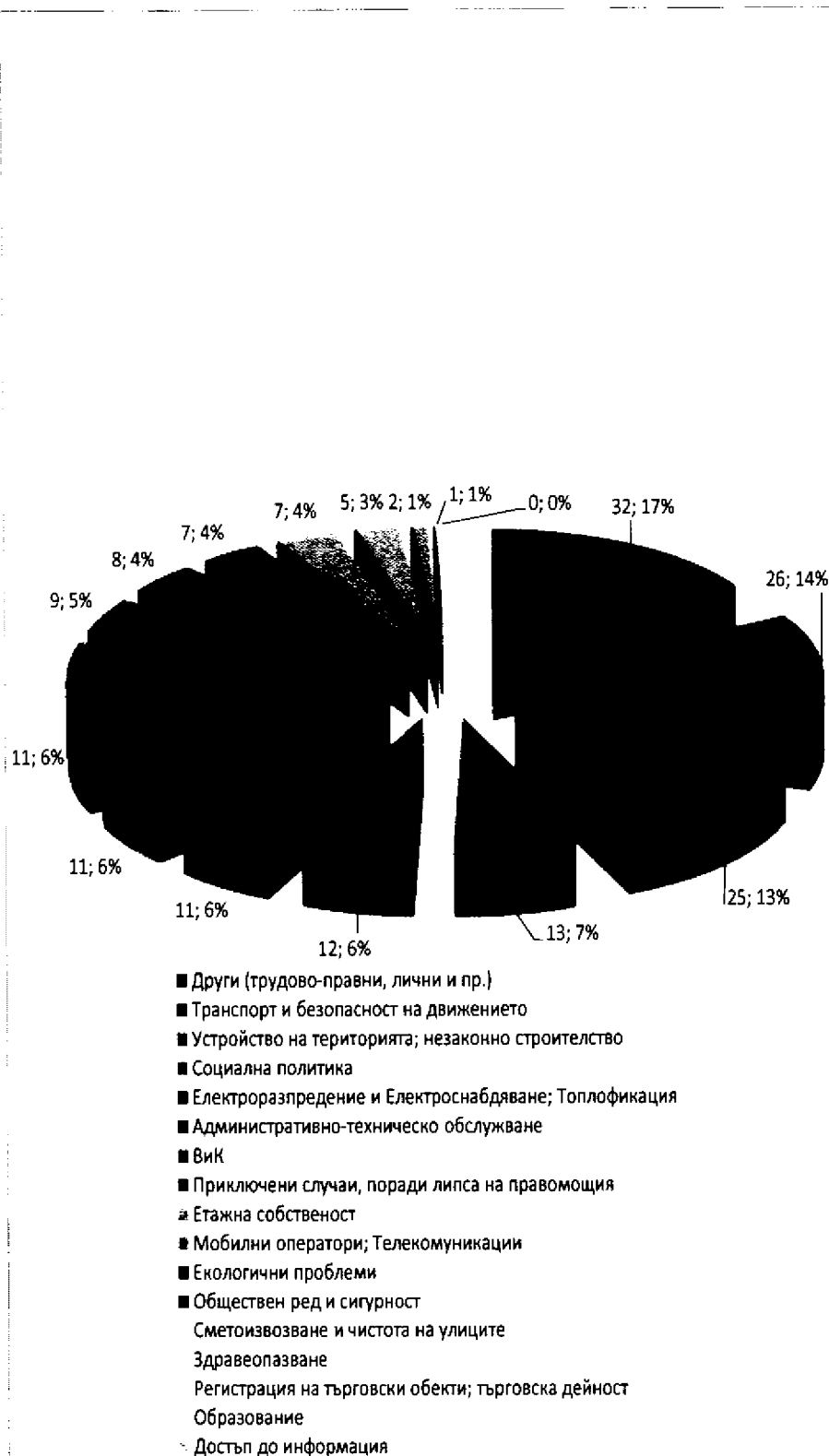
Забележка: В графа № 4 и № 6 са отразени брой сигнали, по които се работи или се изчакват отговори



Количествена рекапитулация

| № | Направление | брой сигнали |
|-----|---|--------------|
| 1. | Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.) | 32 |
| 2. | Транспорт и безопасност на движението | 26 |
| 3. | Устройство на територията; незаконно строителство | 25 |
| 4. | Социална политика | 13 |
| 5. | Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация | 12 |
| 6. | Административно-техническо обслужване | 11 |
| 7. | ВиК | 11 |
| 8. | Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник) | 11 |
| 9. | Етажна собственост | 10 |
| 10. | Мобилни оператори; Телекомуникации | 9 |
| 11. | Екологични проблеми | 8 |
| 12. | Обществен ред и сигурност | 7 |
| 13. | Сметоизвозване и чистота на улиците | 7 |
| 14. | Здравеопазване | 5 |
| 15. | Регистрация на търговски обекти; търговска дейност | 2 |
| 16. | Образование | 1 |
| 17. | Достъп до информация | 0 |





Съпоставимост на сигналите по направления между отчетния период от 2024 г. и отчетния период от 2023 г.

