

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

**ОТЧЕТ**  
**ЗА ИЗВЪРШЕНАТА ДЕЙНОСТ**  
**ПРЕЗ 2025 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**

<b>I. УВОД</b>	<b>3</b>
<b>II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>III. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ</b>	<b>53</b>
<b>IV. РЕЗЮМЕ</b>	<b>54</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	<b>58</b>
<i>Приложение 1</i>	<i>59</i>
<i>Приложение 2</i>	<i>60</i>
<i>Приложение 2а</i>	<i>61</i>
<i>Приложение 3</i>	<i>62</i>



## I. УВОД

Отчетът на Обществения посредник на територията на община Пловдив за 2025 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 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г. са постъпили 277 сигнала, като от тях 179 писмени, изложени собственоръчно от гражданите и 98 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 2024 г. (Приложение 3). Отчетът се предоставя на разположение на гражданите на община Пловдив чрез средствата за масова информация и в изпълнение на чл. 29 от Правилника се публикува на електронната страница на Община Пловдив, респективно на уеб страницата ([www.ombudsman-plovdiv.com](http://www.ombudsman-plovdiv.com)) на Обществения посредник на територията на община Пловдив.



## II. ОТЧЕТ И АНАЛИЗ ПО НАПРАВЛЕНИЯ

### 1. Административно-техническо обслужване

Започваме обзора на годишния отчет с ресор „Административно-техническо обслужване“. В него отчитаме повишаване на броя на подадените сигнали спрямо предходната 2024 година, а той е ситуиран в средата на количествената ни рекапитулация. В началото ще опишем няколко недоволства от граждани, предизвикани от повишени цени на услуги, предоставяни от местната администрация. Първото от тях е свързано със сериозно повишение на цената на платено паркомясто в междублоково пространство - от 20 лева на 60 лева. Освен това новата цена, която гражданинът трябва да заплаща за това паркомясто, не е 60 лева, а 84 лева. Той твърдеше, че са нарушени правата му, тъй като новата цена е влезнала в сила със задна дата и не е имал време да прецени дали да продължи да ползва тази услуга. Считаше също така, че е неправомерно изчислена новата цена. Преди е заплащал 44 лв., тъй като е имало наддавателна процедура, поради по-големия брой кандидати спрямо бройката паркоместа. Автоматичното прибавяне на 24 лева, които са добавка към старата цена от 20 лева към новата цена, която е 60 лева (общо  $60 + 24 = 84$  лева), гражданинът го оценяваше като незаконно. От наша страна казусът беше изпратен за становище на ресорен заместник-кмет „Финанси, общинска икономика и социална политика“ на Община Пловдив и областен управител на област Пловдив. В своя отговор местната администрация защити проведените процедури и направените изчисления за новия размер на цените на паркоместата. Гражданинът заяви пред нас, че има намерение да потърси своите права в съда, но към момента не ни е предоставил информация за такова заведено дело.

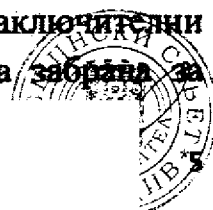
Нова цена беше приета и за издаване на удостоверение за идентичност на адрес, като тук увеличението е петкратно, от 20 лева на 100 лева, което също беше прието с огромно недоволство от друг гражданин, който считаше, че цената на тази не особено сложна услуга е станала прекалено скъпа. В крайна сметка такава е приетото решение от Общински съвет - Пловдив за подобен род услуги.

През 2025 г. постъпиха няколко сигнала, които касаеха откази от ръководителите на някои администрации да приемат граждани във връзка с техни оплаквания. Два от тях касаеха една от районните администрации в Пловдив. Оплакванията бяха свързани пряко с районния кмет, като в първия



случай се коментираше обявеното неудобно време за прием на граждани. Според гражданинът два приемни дни в седмицата за по два часа е крайно недостатъчно, за да се удовлетвори желанието на всички граждани да се видят с районния кмет. Освен това в сигнала се предлагаше в най-топлиите месеци, когато температурите са над 40 градуса, единият от приемните дни да бъде преди обяд, когато температурата на времето е по-приемлива. От наша страна беше отправено това предложение към районния кмет, но отговорът беше, че за сега не се предвижда промяна на режима на прием на гражданите, но при необходимост би могло да бъде насрочена среща и в друг часови диапазон с предварително записване, от което гражданинът се възползва като вариант. Вторият сигнал касаеше пряко обвинение, че на гражданина му е отказано да се срещне с кмета на същата районна администрация. По поставения проблем вече е била провеждана една среща, но тъй като проблемът не е бил отстранен, гражданинът пожелал втора среща с районния кмет. Предполагаме, че това е била и причината за отказ, а именно, че вече се е провеждала такава среща. Междувременно гражданинът е бил препращан към експерти от районната администрация, които да се занимават с неговия казус, но той е настоявал все пак за втора среща с кмета. С наше писмо до районния кмет поискахме осъществяване на такава среща с гражданина, което е било изпълнено. Друг е въпросът дали поставеният конкретен проблем е бил решен впоследствие.

Ще регистрираме още един отказ за прием на гражданин от началника на Службата по геодезия, картография и кадастър - Пловдив (СГКК - Пловдив). В своя сигнал гражданката твърдеше, че се е опитвала многократно да си запише час за приемния ден на ръководителя на това ведомство, но е установила, че просто няма обявен такъв, както и че не получава отговори на писмата, които тя е писала до тях чрез обявените им електронни пощи. Въпреки че става дума за държавна структура, от наша страна беше отправено запитване до Министерството на регионалното развитие и благоустройство и до Комисията за прякото участие на гражданите, жалбите и взаимодействието с гражданското общество към Народното събрание на Република България. Впоследствие беше получено становище от началника на СГКК - Пловдив. В него беше отразено, че постъпващата огромна като обем и численост документация надвишава в пъти възможностите за обработката им от наличния брой служители, който е под девет човека. В отговора беше цитирана и разпоредба на един от параграфите от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за администрацията, с която е въведена



увеличаване на общата численост на персонала на администрацията, което е и главната причина да се удовлетворяват в срок исканията на гражданите. В заключение беше цитирано, че има определено време за прием на граждани от началника на структурата след предварително записване по телефон или имейл, което обаче е само в петък и е един час. В заключение на становището на началника на ведомството се изтъкваше още, че няма друга такава администрация, на която административно-информационната система за обслужване на граждани да работи 24 часа в денонощието и 365 дни в годината (вероятно се има предвид, че по електронна поща се приемат искания денонощно) и приемна за граждани, работеща без прекъсване от 09:00 часа до 17:30 часа. За информация на ръководителя на тази институция ще уточним, че институцията на Обществения посредник на територията на община Пловдив също приема граждани всеки ден и приема сигнали денонощно.

Тук ще отбележим и още два сигнала, които касаят същата държавна институция. Първият отново е свързан с недоволство от работата на организацията, а именно, че работят само две от общо седем гишета. Това води до образуване на дълги опашки от чакащи, както и продължително време за чакане на ред на всеки, който иска да ползва услугите ѝ. Вторият сигнал е свързан с отказ за издаване на удостоверение за идентичност на недвижим имот. Недоволството беше насочено паралелно и към една от районните администрации. В процеса на разговор с гражданина се оказа, че той е завел дело за тези откази, което ние преценихме като правилен ход от негова страна.

Ще продължим с още няколко случая, които касаят получени откази от институции по различни видове искания. Една от районните администрации е отказала на майка да смени настоящия и постоянния адрес на детето ѝ. В процеса на разговор с нея случаят се оказа доста по-сложен. Гражданката ни сподели, че тя не живее с бащата на детето ѝ, с който нямат брак. Преди пет месеца тя е била манипулирана от него и неблагоприятно е декларирала пред нотариус, че се съгласява да даде доброволно част от правата върху детето ѝ, като ще ги упражнява и баща ѝ, въпреки че двамата са в лоши отношения. Бащата се е възползвал от тази ситуация и е сменил постоянния и настоящия адрес на детето, като го е регистрирал на своя такъв. Осъзнавайки три месеца по-късно какво е направила, майката е оттеглила това свое съгласие пак чрез нотариус, което е връчено на бащата. Предполагаме, че районната администрация отказва на майката смяна на адреса на детето, понеже счита, че двамата родители трябва да дадат своето съгласие за това. Проблемите стигат до там, че дори учителите от училището, в което учи детето, отказват да дават



на майката детето с мотива, че тя доброволно се е отказала от някои свои права. Също така се е стигало и до скандали кой да вземе детето от училище и дори се е намесвала полиция. Давайки съвет на майката, че подобни взаимоотношения би било най-добре да се решат в съда, се оказа, че тя вече е завела съдебен иск. При това положение й дадохме съвет да поиска писмено становище от администрацията за нейния отказ, прилагайки оттегленото споразумение. Разбира се в случая пожелахме на майката търпение и мъдрост в предстоящите месеци, докато съдът излезе с решение по казуса.

Продължавайки обзора на сигналите, ще опишем и казус, който касае отказ на едно от Районните управления на МВР да издаде разрешение за носене на оръжие. Преди това жалбоподателят е притежавал оръжие, но служебно, тъй като е работел като охранител. В сегашното му искане обаче е отразено, че той иска да има лично оръжие. Това считаме като негова грешка, тъй като оръжието ще му е необходимо отново за нова работа като охранител. Няма как да знаем какви доводи са имали предвид експертите от МВР, но посъветвахме гражданина да отправи ново искане, като в своето заявление да отрази, че оръжието ще му е необходимо за служебни цели, а ако получи нов отказ, то тогава да го оспори пред Административен съд. Тук ще добавим още един отказ от Районно управление да предостави на гражданин копие на издаден предупредителен протокол. От наша страна поискахме все пак да се предостави такъв, тъй като в Закона за Министерството на вътрешните работи не успяхме да намерим изрично забрана да се предоставят такива протоколи. За съжаление получихме отново отказ с мотива, че копия на такива протоколи не се предоставят на предупредените лица, а само на пострадалите при поискване. Гражданинът обаче беше поканен от Районното управление да ги посети на място и да се запознае със съдържанието на протокола.

Ще разгледаме и други единични казуси, които са постъпили в приемната на институцията. При нас дойде загрижена гражданка за млад човек, за когото тя предполагаше, че има ментални проблеми без същите да са официализирани. Тя поиска нашите съвети за това как да регистрира този човек по постоянен и настоящ адрес в къща, в която той живее в момента и е негова собственост. Тъй като гражданинът е изгубил нотариалния акт на къщата, дадохме указания първо как може да бъде изкарано заверено копие от Агенцията по вписванията и второ, гражданката заедно с момчето да посетят съответната местна администрация, която е в Пловдивска област, и с документа за собственост да се смени адресната му регистрация. По-нататък във времето тя ни информира, че момчето е с влошено здравословно състояние и не могат да посетят

администрацията. В този случай я посъветвахме да подаде сигнал до Прокуратурата и чрез решение на съда да поиска да бъде обявена за негов настойник. След евентуалното осъществяване на това, тя искаше момчето да бъде включено в някои от предлаганите социални програми, за да има кой да се грижи за него и въобще да има възможност да се взимат решения в негова полза. Гражданката допускаше варианта дори да заплаща на друг човек да се грижи за него. Впоследствие момчето беше настанено за принудително лечение в Център за психично здраве, но само за един месец. В следващите седмици и месеци гражданката ни информираше по телефон за ситуацията към момента и пред какви други проблеми се е изправила, а ние от наша страна се опитвахме да бъдем полезни доколкото е възможно.

През отчетния период институцията ни активно се намеси при изготвянето на лични карти на двама граждани, които водеха живот като бездомници. От около 5-6 години след навършване на 14 години, когато всеки български гражданин задължително трябва да има издадена лична карта, те нямаха постоянен адрес, на който да бъдат регистрирани, поради което получаваха откази за издаване на лични карти. От наша страна проучихме случая на двамата младежи, като се оказа, че те са имали постоянен адрес, но в друга община, съседна на Община Пловдив. Към момента на подаване на сигнала обаче този адрес беше вече невалиден/несъществуващ, но въпреки това имаше пречка да им се издадат лични карти в Пловдив, тъй като имаха адрес извън Пловдив, макар и невалиден. Този същински Параграф 22 се разреши след множество разговори от наша страна със служители на отделите на ГРАО на двете администрации - тази, където преди това са имали постоянен адрес и районна администрация в Община Пловдив, понеже обитаваха изоставена сграда в този район. Впоследствие в районната администрация в Пловдив се назначи комисия по случая, която взе решение тези двама млади хора да бъдат регистрирани на служебен адрес в същия район. По-късно в телефонен разговор ни бе потвърдено, че вече имат издадени лични карти.

През 2025 г. сме давали устни консултации на граждани за различни видове казуси, като например: осъществяване на преглед на документи за изградена фитнес-зала в сграда със смесено предназначение чрез искане по Закона за достъп до обществена информация; плащане на пълния размер на такса битови отпадъци за апартамент, в който живее само единият от съсобствениците и други.



## **2. ВиК**

Направлението се нарежда на девето място в класацията от направления, по които работи Обществения посредник на територията на община Пловдив. Все пак водоснабдяването на всеки град е едно от най-важните неща за неговото функциониране. Това важи и за град Пловдив, който през миналата година в класацията от 304 града по цял свят се нареди на 172-ро място по качество на живот, като София се нареди на 201-во място в същата тази класация. Именно водоснабдяването, наличието на питейна вода е един от показателите, по които се води тази класация. Трябва отново да подчертаем, че водата е базова нужда за хората, респективно за населените места и най-вече за градовете, а тази вода трябва да се доставя по чисти водопроводи и с нужния дебит. Друг важен фактор за доброто функциониране на урбанизираните територии е това те да разполагат с канализация. И двете неща (водоснабдяване и канализация) в Пловдив ги има, но постъпващите сигнали показват, че водата не е в достатъчни количества, а канализацията не е с нужното качество. В настоящия отчет ще се опитаме да групираме и коментираме сигналите, които постъпиха, а така също и ще открием някои от тях.

Ще започнем с няколко сигнала за това, че перманентно се поставят въпросите за липса на вода в жилищните сгради, най-вече по високите етажи. В този контекст ще отбележим, че Пловдив силно се застрои, а така също се извърши така нареченото „уплътняване“, тоест застрояване в бивши междублокови пространства, което от своя страна доведе и до унищожаване на дървета и зелени площи. Община Пловдив трябва да обърне много сериозно внимание на това явление. Тук ще направим коментар, че това е в интерес на много малък кръг предприемачи, но не е в интерес на гражданите на Пловдив. Сигналите за липсата на вода бяха точно половината от постъпилите сигнали в ресора. Оказа се, че е много остра тази нужда в крайните и новите квартали на града. В потвърждение на това ще отразим, че през летните месеци получихме четири сигнала за липса на вода в кв. Коматеево. В една от жалбите пишеше, че това е дългогодишен и продължаващ проблем, в другите се обръщаше внимание за липса на вода повече от 10 дни. С този въпрос запознахме и областния управител на област Пловдив. По наше настояване се проведе среща по въпроса в самата Областна администрация. На срещата присъстваха и представители на „ВиК“ ЕООД Пловдив. Взеха се решения за оперативни мерки за възможно най-бързо задоволяване на нуждите на кв. Коматеево с вода. Тези мерки дадоха резултат и така този въпрос на онзи етап бе решен в една не малка степен, но остана да „виси“ въпросът с недостатъчното количество вода.

която се доставя във водопроводната мрежа на града. На срещата се повдигна въпросът, че в бъдеще този проблем ще се задълбочава и досегашната доставка на вода от подпочвени кладенци няма да е достатъчна. За това е необходимо да се потърси добър, сигурен и качествен водоизточник от язовир. Отдавна се коментира, че проблемът може да се реши, като се реализира голям водопровод от р. Вьча, респективно от големите каскадни язовири по нея. На срещата се отбеляза, че много администрации (областни и общинска) са се опитвали да придвижат този въпрос в тази посока, но до сега нищо съществено не е направено, защото се искат много средства за такъв строеж, който би трябвало да е предшестван от голямо и сложно проектиране, а също така и с отчуждаване на терените, през които ще мине този колектор. Ясно е, че ще е нужна сериозна подкрепа от държавата, а за да да не се проточи във времето е необходимо този строеж да бъде обявен за национален. Ние считаме, че тази идея може да се изпълни със съдържание, ако областният управител, кмета на Община Пловдив и „ВиК“ ЕООД Пловдив обединят усилията си, за да поискат всичко това от правителството.

Освен сигналите, които се открояваха със своята социална сила за липсата на достатъчно вода в много от сградите на Пловдив, особено осезаемо на горните етажи, ще ни се да споменем и други единични сигнали, които така или иначе също са важни, а те са както следва:

▪ Сигнал от етажна собственост във връзка с периодичното наводняване на паркинга, който се намира пред самите входове на сградата. Там тръбата често се пука, а през спуканата тръба водата изригва като гейзер. Гражданите предполагат, че това е някакъв главен водопровод за питейна вода, но не им е ясно защо толкова често се пука тази тръба. Също така се споделя, че след ремонтите настилната не се възстановява добре. Гражданите искаха да им се съдейства този водопровод да се смени с нов, а не просто да се ремонтира. С наше писмо до Община Пловдив поискахме да се вземе отношение по поставения от гражданите въпрос. С оглед решаване на дълготрайния проблем със свое писмо Общината предложи на „ВиК“ - ЕООД Пловдив да се отзове на сигналите на гражданите и да пристъпи към аварийен ремонт на тръбния участък, като в последствие качествено да се възстанови пътната настила. Към настоящия момент нямаме сведение какво е извършено от страна на „ВиК“ ЕООД Пловдив.

▪ Сигнал от гражданка, в който се казва, че при реализация на проект с европейско финансиране за подмяна на уличен канал по изпълнение на така



наречения „Воден цикъл“ фирмата изпълнител не е заустила каналното отклонение на сградата, в която живее гражданката, в канала по улицата. От приложенията към сигнала се вижда, че по случая са водени телефонни разговори, разменяни са писма между Община Пловдив, „ВиК“ - ЕООД Пловдив и фирмата изпълнител. По сведения на гражданката повече от половин година заустването не е извършено. С наше писмо поискахме от заместник-кмета по „Строителство, инвестиции и общинска собственост“ да разпореди извършване на проверка и предприемане на необходимите действия. Към настоящия момент нямаме сведения какво е извършено от страна на Община Пловдив, фирмата изпълнител или някой друг. Също така нямаме сведения от потърпевшите как се е развил случая. Многократните ни опити да се свържем с гражданката се оказаха безуспешни, защото тя не си вдигаше телефона.

▪ Сигнал, който по своята същност е доста любопитен, е подаден от гражданка, която пита дали ще има промяна в собствеността на водомерите, т.е. дали те ще станат собственост на водното дружество.

▪ В настоящия отчет бихме искали да открием и един куриозен сигнал от гражданин, който се оплакваше от етажна собственичка, която спира водата му, понеже вертикалният клон на правата вода минавал през нейната изба. Господинът твърдеше, че е подал жалба в прокуратурата, наел си е адвокат и въпреки всичко това търси съдействие от нашата институция.

### **3. Достъп до информация**

В настоящия ресор през отчетния период няма постъпили сигнали и той, както и през изминалите години, е на последно място в количествената рекапитулация на годишния отчет.

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

През 2024 г. ресорът „Други“ беше безапелационно на първо място по брой постъпили сигнали. През 2025 г. обаче той е на трето място, но броят на сигналите е същият като през 2024 г. Има една червена нишка, която е водеща в него и може да я обобщим по линията кредити, заеми, дългове/задължения и впоследствие действия на частни съдебни изпълнители (ЧСИ) и запорни



сметки, заплати, пенсии и имущества. Всеки един от случаите обаче е индивидуален по своя характер. Ще разгледаме някои от по-интересните от тях.

В нашата приемна ни посети майка на син, който е с тежка ментална диагноза. През последните години той многократно е теглил различни видове кредити от банкови и небанкови институции, без да осъзнава своите действия. Негови познати и дори непознати хора се възползват от състоянието му и го манипулират да тегли тези кредити и да им предоставя получените пари. От своя страна за майката остава задължението да погасява кредитите. Положението обаче става по-лошо, а синът ѝ продължава да тегли още кредити, като размерът на последния е 5-цифрена сума. Гражданката, която е с нестабилно здраве, поради описаните обстоятелства, постави пред нас въпроса какъв е статута на всички изтеглени кредити от нейния син след датата на влезнало в сила решение на съда, с което той е поставен под ограничено запрещение. Ние от своя страна поставихме въпроса пред управителя на Българска народна банка, като същевременно предложихме категорично бързи и адекватни промени в нормите, касаещи отпускането на кредити, като се забрани на институциите да отпускат кредити на лица, които имат ментални диагнози и/или са под частично или пълно запрещение. Това разбира се евентуално ще доведе до достъп на тези институции до необходимата база данни, но ние считаме, че това не е вид дискриминация или нарушение на неприкосновеността на личните данни. Същевременно с тези промени ще бъдат спестени много неприятности и допълнителна финансова обремененост на роднините на тези лица, както и ще бъдат защитени правата на финансовите институции.

Бяхме посетени и от гражданин, който беше с голям необслужен кредит към банка и множество други кредити към институции за бързи кредити. Всички пари, които е теглил като кредити, той ги е харчил за покупка на алкохол и ги е изигравал на хазарт. Тъй като към момента има трудов доход, му се правят удържки от него, с които обаче няма как в скоро време да се покрият задълженията му. Той се интересуваше от все още неприетия закон за частен фалит, което би бил в негова полза. Консултации са били давани и на работодател, чийто служител е със запор върху заплатата от ЧСИ. Работодателят обаче не прави удържки, тъй като заплатата е несеквестрируема, поради нейния нисък размер. От банковата сметка обаче е била удържана малка сума от изплатени болнични, което всъщност е нарушение. Ние посъветвахме работодателя да декларира пред ЧСИ, че по настоящата сметка ~~освен~~



заплатата се получават обезщетения, помощи, пенсия и болнични, което трябва да е основание в бъдеще време подобни удържания да не се осъществяват. Следвайки „червената нишка“ ще опишем и случай на възложена възбрана върху съсобствени недвижими имоти на двама братя, като натрупаните дългове на единия от тях са във връзка с престой в болница и задължения към „ВиК“ ЕООД. Другият брат се страхуваше и то с основание за общите им имоти, които в един момент могат да послужат за погасяване на тези дългове. Без да имаме никакви особени надежди, посъветвахме гражданина да пледира за давност на дълговете, както и опрощаване на същите, поради тежкия социален и здравен статус на длъжника, който живее в Център за временно настаняване и от десетки години не е имал работа.

От дебитна карта на гражданин е била изтеглена сума от ЧСИ във връзка с това, че той е имал преди 13 години кредитна карта, която допуснахме, че може би не е била погасена и закрыта. Дългът е прехвърлен на цесия към колекторска фирма. В тази връзка посъветвахме гражданина да подаде жалба до Инспектората на Министерството на правосъдието за проверка на действията на ЧСИ, както и да се направи справка за издаването на изпълнителния лист.

Бяхме потърсени за консултация от гражданка, чийто брат е с множество потребителски кредити към банкови и небанкови институции. Тя се опасяваше, че е възможно да се натрупат още дългове, поради нови кредити и в тази връзка се интересува дали имотът, в който той живее, може да послужи за удовлетворяване на задълженията към кредиторите. Имотът е единствен на длъжника, но се оказва, че той не е жилищен, а се води ателие. Въпреки че се ползва за жилищни нужди, опасността за неговата загуба е напълно реална.

Към тази тематика прибавяме и други сигнали, касаещи: неоснователна промяна на размера на вноса по кредит към небанкова институция; голямо задължение към НАП във връзка с неплатени осигуровки; дадени пари назаем преди повече от 4 години на роднина, които не са върнати; запор на инвалидна пенсия и сметка, по която тя се получава и други.

По-нататък ще продължим с останалата тематика на подадените сигнали, която не може да я характеризираме по някакъв определен принцип. При нас постъпи интересно предложение от гражданин, който от много години не успява да докаже своя трудов стаж във вестник, който вече не съществува и който не е запазил архивите с ведомостите за заплати на своите работници.



Той държеше особено на три от тези години, които според него сериозно биха променили размера на сегашната му пенсия. Неговото желание беше, ако все пак се докаже този допълнителен стаж и му бъде изплатена наведнъж цялата сума, да я дари на един от спортните клубове в Пловдив. За негово съжаление нашето питане към Министерството на труда и социалната политика не доведе до нищо съществено в полза на неговото искане.

Бдителна гражданка ни сигнализира, че на предполагаем частен парцел на един от околоръстните пътища на Пловдив се развява разпокъсано българското знаме. Тя характеризира случващото се като неуважително и нехайно отношение към този национален символ, като в сигнала дори се цитираше Конституцията на Република България. Тя желаше в най-кратък срок знамето да бъде премахнато, поради нарушената му цялост и липса на изряден вид. Същевременно тя искаше компетентните органи да вземат отношение съгласно българското законодателство и да наложат поне превантивни и възпитателни мерки на нарушителя. Първоначалната ни идея беше да се обърнем към областния управител на област Пловдив, но впоследствие взехме решение да се опитаме да подходим по друг начин и да потърсим собственика на парцела. От снимките, които бяха приложени към сигнала, успяхме да идентифицираме имота на картата на google maps. За наш късмет върху картата беше отразено името на фирмата, която осъществяваше търговска дейност върху този парцел, а чрез търговския регистър намерихме името на собственика на фирмата и телефон. Впоследствие проведохме телефонен разговор с непознат човек, който не ни даде конкретна информация. Малко по-късно се обади друг мъжки глас, който потвърди, че е собственик на имота и съответно на пилона с визираното знаме. Той ни обясни, че последните няколко дни е имало силен вятър и е изчаквал времето да се успокои, за да смени знамето, което е изисква и човешки ресурс, поради голямата площ на знамето. Пое ангажимент, че при благоприятни атмосферни условия веднага ще извърши смяната на знамената. След това се свързахме с жалбоподателката и ѝ обяснихме какъв е развоя на събитията. Тя каза, че ще изчака десет дни и ще мине пак от там, за да провери дали се е осъществила подмяната, като същевременно пожела и да разговаря със собственика на парцела. Ние му се обадихме и предадохме нейното желание, а той потвърди, че този разговор ще бъде проведен.

Бяхме посетени в приемната от възрастна гражданка, която се оплакваше от облъчване и миризми в собствения си апартамент. Интересното е, че същата жена ни беше посетила преди няколко години със същите оплаквания.



тогава ставаше въпрос за друг апартамент, който тогава сме посетили на място, но не сме успели да установим нищо конкретно. Впоследствие гражданката е продала апартамента си и сега повтаря оплакванията си и на новото място. Този път се ограничихме само до проведен разговор с нея и даване на консултация, доколкото е възможно.

В приемната ни дойде и доста възрастен гражданин, които ни информира, че е заплатил немалка сума за закупуване на мини електрически автомобил, като за целта е посетил друг град. Оплака се, че автомобилът му все още не е доставен и му се търси допълнителна сума, за да стане това. Едновременно с това той имаше опасения, че автомобилът е възможно да не може да бъде регистриран в Сектор „Пътна полиция“. Ние му предложихме за случая да сезира Комисията за защита на потребителя. С наша помощ гражданинът изпрати по Viber съобщения до два номера, за които се предполагаше, че са на фирмата-доставчик, с които поиска копия на договора за продажба на автомобила и талона. На по-късен етап гражданинът ни информира, че автомобилът е доставен, макар и за по-ниска сума, но все още са останали опасенията за възможността на неговата регистрация.

Собственичка на търговски обект се оплака, че нейният касов апарат се е блокирал след актуализация на софтуера във връзка с въвеждането на еврото в Република България като разплащателна валута. По принцип е бил заложен срок до 8 август 2025 г., но това е станало около две седмици по-рано и според нея причината е в НАП. Ние си позволихме да направим справка в оторизиран сервиз за случая, откъдето получихме информация, че проблемът не е в НАП, а вероятно по-скоро в сервиза, който поддържа касовия апарат. Посъветвахме гражданката да се свърже със сервиза и да постави своя проблем, а няколко дни по-късно тя ни съобщи, че проблемът вече е решен.

В останалите случаи разглеждахме следното: невъзстановена изцяло сума при неосъществен превод към сметка в САЩ; загубена пощенска пратка към друга държава и отказ за обезщетение; неполучена стока със съмнително ниска цена, която е закупена през електронен сайт; призовка по дело, касаещо ППП и иск от застраховател към наследниците на виновника, който вече е починал; отказан статут на бежанец, който сега е студент в български университет; търсене на наследствени ниви от починал баща преди 15 години; отчужден имот през 70-те години на миналия век, за който е получена компенсация, но сега се търси начин за неговото възстановяване; съмнения за неправомерно уволнение на служител, работещ в общинско предприятие и други.



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

В настоящия ресор има 50% намаление на постъпилите сигнали, което го връща в по-долната част на таблицата спрямо неговата активност. Като цяло подадените сигнали не са много, а засегнатите казуси бихме могли да ги определим по-скоро като единични, които не водят до никакви изводи за лошо предоставени услуги. Тук ще опишем някои от тях. Абонат на дружеството постави изискване в известията, които получава да се отразява какво е старото показание на електромера за изразходваната електрическа енергия и съответно какво е новото показание. Желанието на подобна статистика беше отправено към доставчика, който от своя страна започна да изпраща на електронната поща на гражданина е-фактура, в която се съдържа търсената информация.

Друг гражданин се оплака, че няколко пъти е подавал заявление за монтаж на електромер за временно захранване с електрическа енергия на новострояща се къща в село в община, съседна на Община Пловдив, но няколко пъти е получавал откази с мотив, че не са изградени електрически съоръжения за временно електрозахранване на обекта. Той ни предостави снимка от строителния обект, от която ясно се виждаше, че на около 1 метър от границите на неговия имот е ситуирано електрическо табло на оградата на съседния имот, в което табло е има 6 броя електромери, при положение, че може да има 10 такива. Ние поискахме от дружеството да изясни в какво се състои цитираната невъзможност за монтаж на такъв електромер и какво означава липса на съоръжение. В получения отговор дружеството предложи на гражданина да бъде изготвен анекс към сключения договор за присъединяване, което го задоволяваше към онзи момент като развитие на случая.

В следващ сигнал се получи оплакване от собственик на къща в село, находящо се в Община Родопи, че в двора му съществува изоставен стълб, собственост на енергийното дружество. Интересното е, че този казус беше поставян пред нас два пъти през 2024 г. и дружеството на два пъти поемаше категоричен ангажимент с крайни дати за премахване на стълба. Ние тогава приключихме сигналите с убеждението, че няма как поетият ангажимент да не бъде изпълнен. Третият път обаче, когато гражданинът постави проблема през 2025 г., решихме да подходим по друг начин и да сезираме за случая Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР). Официален отговор от комисията не получихме, но след няколко дни гражданинът ни посети в приемната и с нескрита радост ни съобщи, че стълбът вече е премахнат.



Друг гражданин, който развива успешен бизнес с автомивка се оплака, че е прекъсната неясно защо комуникацията му със служител от дружеството във връзка с изграждането и узаконяването на соларни панели на покрива на автомивката. Използвайки статута на нашата институция, успяхме да се свържем с този служител по телефон и предадохме опасенията на гражданина с молба за осъществяване на контакт с него. Няколко дни по-късно гражданинът ни осведоми, че комуникацията е подновено и процедурата е продължила.

Пред нас беше поставен въпрос за начислявана неизяснена ежемесечна такса от топлофикационното дружество, въпреки че абонатът отдавна се е отказал от услугите му и дори не се ползва топла вода, а водомерите се демонтирани. Размерът на таксата беше 0,94 лева. По случая се обърнахме към КЕВР, а те от своя страна поискаха разяснение от изпълнителния директор на дружеството. Стана ясно, че таксата бива начислявана от топлинния счетоводител и е определена като такса за „обработка на партидата“. За нас тази такса е доста странна въобще да я има, още повече, че не се ползват услугите за топлофикация в конкретния случай.

Друг гражданин се оплака пред нас, че в негов апартамент в София е отчетено задължение към топлофикационното дружество, въпреки че никой не живее там и парното не се използва. Със съгласието на гражданина му създадохме профил в страницата на дружеството и от там разпечатахме три фактури, които все пак показаха наличие на някаква консумация. От наша страна дадохме съвет на гражданина ако желае да пломбира радиаторите в целия апартамент след като не се използва и така да се елиминира възможността за някаква друга бъдеща консумация на топлоенергия.

Гражданка ни посети с оплакване, че е получила покана от ЧСИ за доброволно плащане на задължение към топлофикационното дружество. Ние изяснихме, че ѝ е била начислена служебна консумация на топла вода, тъй като тя не е подменила в срок водомера си, макар и да не се използва топла вода. Тя не е заплатила това задължение и то е набъбнало с допълнителни такси и разноски. От наша страна беше даден съвет на гражданката за по-бързо изплащане на дълга предвид напредналата фаза на процедурата, тъй като той може всеки момент да нарасне още. В последния сигнал гражданин ни се оплака, че е насрочена дата за опис на движимите му вещи във връзка с неплатени от години такси за сградна инсталация. Изпълнителните дела бяха общо три. Той интерпретираше доста странно Конституцията на Република България.



цитирайки, че частната собственост е неприкосновена, т.е. според него всички действия на съда и ЧСИ са били абсолютно незаконни до този момент.

## **6. Екологични проблеми**

През 2025 г. в раздела постъпиха 31 бр. сигнали и жалби, които бяха разпределени така: през първото полугодие на годината те бяха 13 бр., а през второто полугодие малко повече - 18 бр. Постъпилите през годината сигнали са необичайно много в сравнение с други години, когато те са били около два пъти по-малко.

Трудно биха могли сигналите да се квалифицират в някакви групи, но има една, която се откроява. Става въпрос за множество сигнали за опасни и изсъхнали дървета, в това число и за вече констатирани такива, за които има издадени заповеди за премахване, но дълго време те не се изпълняват, а проблемните дървета и клони си стоят. Относно този въпрос имаме сведение, че бригадите, които премахват такива дървета са с ограничен капацитет в човешко изражение и не могат да се справят с възникналите потребности. Трябва да обърнем внимание, че когато едни дървета не се окастрят навреме, то те рушат стрехи на покриви, събарят керемиди, повреждат олуци, рушат мазилки и топлоизолации, понякога дори и чупят климатици по фасадите на сградите, а често и създават опасност за живота и здравето на хората. Имаше дори сигнал, в който пишеше, че дърво пречи на видимостта на светофар, което пък от своя страна е предпоставка дори за катастрофа. Поставените въпроси не засягаха цялостната екология на града, но поставяйки гражданите личните си проблеми, можем да погледнем в посока на общите.

Други важни въпроси за решаване, за които ни сигнализираха граждани, бяха за системно замърсяване и изхвърляне на отпадъци на различни места в града, както и тяхното непочистване.

През годината получихме множество сигнали за системни хигиенни и екологични нарушения от заведение за бързо хранене на оживен пловдивски булевард. За доказателство на това твърдение към сигнала си гражданинът беше приложил голямо количество снимки. За наше учудване сезираните институции след извършените неколкочратни проверки от тяхна страна уведомиха нас и гражданина, че не са намерени нарушения в дейността на заведението, както и замърсяване на околното пространство. Интересното в случая бе, че се сигнализираше за изсипване на мазнини в дъждоприемна шахта, намираща се наблизо до заведението, наличие на огромни мазни



пространства около заведението, препълване на съдовете за смет пак от същото заведение и други подобни. В един от сигналите си гражданинът поиска осигуряване на служител от Сектор „Общинска полиция“, който да осигури някакъв ред, за да се противодейства на това системно замърсяване.

Сигнали за изоставени автомобили по улици и тротоари. Този въпрос е добре уреден нормативно и не би следвало да има автомобили, които не се ползват, а са паркирани без правно основание, заемайки места за паркиране. От изложеното тук се стига до извода, че някои от районите не водят точен отчет за наличието на такива автомобили и за своевременното им премахване.

Два сигнала за бедстващи котета, като единият беше за коте, което с месеци стои затворено в избено помещение. След нашата намеса се разбра, че това коте има стопани и те му носят храна. Другият сигнал беше за малко коте, което беше попаднало между стената и контейнер, който е под земята. Това коте е попаднало там, поради това, че вратата на контейнера е била повредена и не се е затваряла.

Няколко сигнала и за занемарени междублокови пространства, за което е виновно не само общинското дружество, но и гражданите, които поголовно замърсяват и хвърлят разни боклуци, а други не почистват фекалиите, които оставят кучетата им.

Сигнали с молба за съдействие да не се сечат дървета, определени за сечене, защото според гражданите не се налагало тяхното отсичане, а пък според други били ценни видове. Тези сигнали своевременно бяха изпращани до компетентните институции за изразяване на становище.

В края на настоящия раздел бихме искали да коментираме, че категорията озеленяване на града не е в нужните параметри, запрашеността на улиците е голяма, а това силно влияе на цялостната екология, в частност на здравето на хората. Като екологично обобщение ще кажем, че екологията е също един от факторите, по които се оценява качеството на живот на хората.

## **7. Етажна собственост**

Постъпилите в направлението сигнали през 2025 г. са 9 бр., което е незначително намаление в сравнение с предходни години, когато постъпваха около 12-14 бр. През отчетната година направлението се нарежда на едно от средните места в количествената рекапитулация на постъпилите сигнали, по които работи институцията. Сигналите по своето съдържание не бележат



някакво различие от други години и периоди. Въпросите, които поставят гражданите, по принцип са много различни и конкретни, но така или иначе тези сигнали са в приложното поле на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС). Има и други, които биха могли да се третираат от Закона за устройство на територията (ЗУТ), като преграждане на общи части, влошаване на проектните параметри на жилищата вследствие на течове и други подобни технически въпроси, но администрацията не иска да се занимава с тях и препраща поставените въпроси за решаване към ЗУЕС, респективно към председателя на етажната собственост, общите събрания на етажната собственост или решаване на въпросите по гражданско-правен ред в съда. Ще ни се да отразим един много интересен факт, че за пръв път от много години не получихме сигнали за различни видове шум, произвеждан от съседни етажни собственици в жилищни сгради, които в предишни години представляваха голяма част от подаваните сигнали.

В настоящия отчет ще отразим в конкретика поставените въпроси, по които сме взели отношение, като сме поискали намеса от административни органи или сме дали консултация на гражданите. Ще започнем с два сигнала за теч, като единият е за теч от горния етаж. Сигналят бе по-скоро с молба за съдействие за съставяне на констативен протокол от районната администрация, в който да се отрази фактичестото състояние на жилището на жалбоподателката. Учудващо е нежеланието на администрацията да направи такива протоколи за обстоятелствата и фактите, които намира на място. В отговор на искането на гражданите за съставяне на такива протоколи администрацията пише, че не е в техните правомощия да правят оценка на щетите, само че никой не иска това от тях, а само да се впише в протокола какво е установила комисията в деня на своя оглед на място. Другият сигнал беше за масивен теч, при който се беше наводнил целият вход на сградата от последния (където беше теча) до първия етаж. Наводнени бяха стени, плочи и ел. инсталации. Оказа се, че собственичката на жилището е с ментални проблеми, относително рядко го ползва и не плаща консумираната вода. Етажните собственици са се опитвали повече от три месеца да решат този проблем, но не са могли, поради неосигурен достъп до жилището. Гражданите преди да се обърнат към нас са поискали съдействие от районната администрация. На практика такова не им е било оказано, защото в писмо до жалбоподателите са отговорили, че са посетили обекта (апартамента) и не са установили контакт с лице в жилището. Било е изпратено писмо до собственичката на жилището с уведомление за последващо посещение с цел



контрол на предприети действия /или бездействия/ от нейна страна. След като институциите, към които се бяха обърнали гражданите, не предприеха ефективни действия, ние ги посъветвахме да се обърнат към Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Пловдив и полицията. След около седмица гражданите ни съобщиха по телефона, че въпросът вече е решен от тези служби и течът е спрял.

Два сигнала за преграждане на част от етажната площадка и приобщаването ѝ към коридора на жилището. В единия просто бе преградена тази част от стълбищната площадка с метална врата. Районната администрация отказва да вземе отношение по този въпрос, защото счита, че това преграждане не е нарушение по ЗУТ и не трябва да се тълкува като незаконно строителство, като препраща въпроса за решаване в етажната собственост. Вторият сигнал е също за незаконно преграждане на част от етажната площадка и приобщаването ѝ към входното антре на жилището. Тук нашият коментар е, че в това преграждане няма нищо необичайно, защото такива неща в Пловдив има стотици, но в този случай интересното е, че районната администрация не се справи с този въпрос повече от година. Мотивираше се с това, че собствениците на жилището не живеят в България и не могат да приложат процедурите, които са предвидени в ЗУТ.

В настоящия отчет ще разгледаме и други поставени важни въпроси от гражданите за функционирането и управлението на самата етажна собственост. Основните разногласия в самата етажна собственост са за несъгласие с решенията на общите събрания, незнание по какъв начин могат да бъдат оспорени и обжалвани решенията на общото събрание. Хората най-вече се вълнуват от неясните решения на общото събрание, неясното изразходване на събраните средства, недобре работещ домоуправител, в това число и професионален домоуправител, липса на контрол от страна на контролните органи в самата етажна собственост. Изброените неща представляват едно обобщение на проблемите в етажната собственост, но те имат и нюанси, които ни се иска да изложим някои от тях, защото те по своята същност са много интересни и дори любопитни. Първият от тях е, че гражданка не е съгласна със сумите, които плаща на професионалния домоуправител, но най-вече със сумата от 1 лв. месечно, която се събира за поддръжка на тревна алея. Трябва да се отбележи, че тази тревна алея е в затворен комплекс, където е и жилището на гражданката и като цена жилищата са скъпи. Условията са много добри, но все пак според гражданката не би трябвало да се плаща това левче. Подобен е и другият сигнал на



гражданин, който не е съгласен да плаща такса от 10 лв. за избран външен домоуправител, която такса му се струва много, а също така не е съгласен и с таксата за почистване на етажната собственост.

Накрая ще отразим друг също любопитен случай, който говори за невероятните ситуации, които ни поднасят гражданите. Става въпрос за жалбоподател, който е председател на етажната собственост в жилищна сграда и се жалва, че наематели на ОП „Жилфонд“ не плащат всички дължими суми към вноските на етажните собственици. Ситуацията беше стигнала до там, че поради това неплащане, жалбоподателят беше поискал от кмета на района да изведени тези хора от жилището им. Кметът на района в свое писмо до директора на ОП „Жилфонд“ беше заявил, че този спор не е в компетенциите на районната администрация и беше предложил на директора на общинското предприятие с оглед възникналия спор за дължими суми, въпросът да се реши в съда. След като този казус беше поставен пред нас, ние с писмо поискахме от директора на ОП „Жилфонд“ да се произнесе по случая. В свое официално писмо директора ни уведоми, че са правени многократни опити този въпрос да се реши, но за момента безуспешно. След проведен разговор със служителката от „Жилфонд“, която работи по въпроса, се оказа, че нещата не стоят чак толкова тежко, колкото се описват в кореспонденциите. Оказа се, че се е получило недоразумение между председателя на етажната собственост и наемателите на общинското предприятие и последните са подписали споразумение, че ще изплатят сумата, която дължат от 51,50 лв. през следващите 5-6 месеца. И така този странен казус за дълг от 51,50 лв. бе решен. Този случай ни подсказва, че често администрацията се бюрократизира, щади се и не иска да положи усилия за въпроси, които съвсем на се сложни.

## 8. Здравеопазване

Постъпилите седем сигнала в това направление като цяло не са толкова много, но при положение, че за цялата 2024 година имахме само един, чисто математически това е седемкратно увеличение. На практика почти всички сигнали са идентични и се отнасят до някакъв вид проблеми, свързани с решения на ТЕЛК, тяхното забавено издаване във времето или несъгласие с определения процент неработоспособност.

Разглеждайки ги по хронология, започваме с един, при който се изказва несъгласие с определената 75% неработоспособност на жена на 97 години с



тежка диагноза, която изисква постоянно присъствие и грижи от друг човек. Освен това решението е с определение „без чужда помощ“, което още повече утежнява ситуацията. Решението е оспорено пред НЕЛК, а междувременно са направени множество изследвания от различни специалисти, които единодушно считат, че чуждата помощ е абсолютно необходима при това здравословно състояние на жената. От нас се поиска да изпратим тези изследвания до РЗИ - Пловдив с искане те да се вземат предвид при предстоящо евентуално преразглеждане на решението.

Сезирахме министъра на здравеопазването няколко пъти за необяснимо забавяне на повече от шест, седем месеца на решения на НЕЛК. Обикновено те са свързани с обжалване на решения на ТЕЛК, при които е намален процента на неработоспособност и/или е поставено определение „без чужда помощ“, при положение, че става дума за хора, на които очевидно, поне от сигналите става ясно, че без човек около него те не могат да се справят в ежедневието си. В един от получените отговори се твърдеше, че забавата по произнасяне на жалбата се дължи на претовареност на специализираните състави в НЕЛК и малкия им числен състав. Нямаме отговори по всички случаи до този момент, макар и да предполагаме, че изтъкнатите причините ще бъдат същите.

За забавяне на издаване на решение на ТЕЛК, касаещо друг областен град, подходихме по по-различен начин. Успяхме да се свържем по телефона с директора на РЗИ на този град. След като обсъдихме случая, той поиска да бъде сезиран официално за случая и на база нашето писмо изпрати писмени указания на гражданката за необходимите допълнителни консултации и изследвания, които трябва да направи. Самата гражданка незнайно защо не получаваше кореспонденцията си по пощата и за това след получения отговор по телефона ѝ съобщихме какво трябва да направи. В последващ разговор с нея получихме информация, че тя е изпълнила допълнителните изисквания и вече е получила решението на ТЕЛК.

Отново от министъра на здравеопазването, но и от министъра на труда и социалната политика, поискахме становища по друг случай, касаещ закъснял срок за преосвидетелстване и издаване на решение на ТЕЛК. Него ще разгледаме по-подробно, тъй като той е показателен за начина на работа в някои институции. Преосвидетелстването е извършено пет месеца по-късно след изтичане на крайния срок на предишното решение. Тук има няколко факта, които са във вреда на гражданина. Уведомлението, което той е



приканен да поднови решението си, е изпратено на неговия постоянен адрес. При него обаче постоянния адрес и настоящия адрес се различават. Защо е преценено, че поканата трябва да се изпрати на постоянния адрес не става ясно от писмото, което получихме. Там доста сухо и бездушно се цитираха Закона за здравето и Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза относно това, че там няма уточнение на кой точно адрес трябва да се изпрати това писмо. За нас това прозвуча доста странно и нелогично, в края на краищата законодателят е предвидил за един гражданин на Република България да съществуват два вида адреси: постоянен и настоящ и когато те не съвпадат, това очевидно означава, че гражданинът живее не на постоянния си адрес, а на настоящия. Изпращането на уведомлението на постоянния адрес е предрешило закъсняването на преосвидетелстването на гражданина. И ако този факт е довел до забава само на около един месец за издаване на новото решение на ТЕЛК, следващият беше допълнил още четири месеца закъснение. Всички документи, касаещи новото решение, са били преразпределени към РЗИ в друг град. Там се е оказало, че от известно време нямат в екипа си нужния специалист. Назначен е такъв едва четири месеца по-късно. Въпреки постия ангажимент от съответно РЗИ, този факт не е отразен в документацията. Но каква е вината на гражданина в случая, че близо четири месеца не са имали такъв специалист и въобще как това РЗИ е работило през цялото това време без такъв специалист? За нас звучеше доста неморално и друго отразено твърдение в това становище, че след като един гражданин вече е бил закъснял в някакъв етап, всички други закъснения на институциите вече са оправдани. Всички описани до тук закъснения и разминавания обаче не са попречили на съответната Дирекция „Социално подпомагане“ да изплатят полагащата се финансова подкрепа със задна дата. Първоначално гражданинът заяви пред нас, че не желае решаването на този проблем чрез съдебен способ, а само чрез административен подход, но ние го убедихме, че не бива да се пропуска 14-дневния срок за обжалване на решението чрез директора на ТП на НОИ пред Административен съд. По-късно стана ясно, че това е бил правилният ход, тъй като се получиха становища на съответните органи, а те не считаха, че имат вина за закъснялата процедура и от там за претърпените от гражданина финансови загуби за пет месеца, които се равняваха в размер на около 3 000 лв. Тъй като гражданинът нямаше излишни финансови средства за адвокат, с наша помощ беше изготвено възражение пред Административен съд, в което



се описват подробно всички факти и обстоятелства по казуса, чието решение ще чакаме с интерес.

В последния случай, който ще разгледаме, ставаше въпрос за възрастно семейство, което има направление за рехабилитация към специализирана болница в град в съседна на Пловдив община, но те не успяваха по никакъв начин да се свържат с нея по телефоните, с които разполагаха, за да заявят предварително идването си там. Ние също не успяхме да се свържем по телефон с тях, както и не можахме да намерим други телефони. В случая дадохме съвет на гражданите да направят резервацията си чрез обявената електронна поща на болницата и да изчакат дали ще получат отговор.

## **9. Мобилни оператори; телекомуникации**

В ресора „Мобилни оператори; телекомуникации“ са регистрирани два пъти повече сигнали спрямо 2024 г., което го превръща от един средно активен в един от най-активните в нашата количествена рекапитулация.

Ако може да обобщим с нещо общо подадените сигнали, това са прилагани нелоялни практики и некоректно отношение към абонатите. Примерите в тази насока са няколко и някои от тях ще ги разгледаме по-подробно.

В първия от тези сигнали се оказва, че уж може да се прекъсне договора с мобилния оператор, ако той едностранно промени цената на месечния договор преди да е изтекъл, но май не е съвсем така при всяко положение. Така се е случило с гражданин, посетил приемната ни, който е прекъснал договора си, но операторът след това му е поискал да си доплати цената на закупен от него обикновен телефон, който иначе е с цена от около 10 лева, но са поискани допълнително около 60 лева. Случаят беше отнесен към Комисията за защита на потребителите (КЗП), която издаде заповед в полза на гражданина, но пък същата беше оспорена в съда от оператора. Към днешна дата все още нямаме резултат от становището на съда, което би било доста интересно и показателно за подобни случаи.

Друг възрастен гражданин е бил подмамен да си закупи модерен смарт часовник за 900 лева на лизинг, за да може да си мери кръвното налягане във всеки един момент, но 5 минути след покупката се е оказало, че същият не е съвместим със стария му телефон. Последвало е ново „убеждаване“ от страна на служителя, че гражданинът трябва да закупи и нов телефон, което вече е му е дошло в повече и е пожелал да върне току-що закупения смарт часовник.

Получен е отказ, а гражданинът си е тръгнал като е оставил часовника в магазина. След време обаче са му били прекъснати всички видове услуги, които той е ползвал, защото му е била начислявана допълнителна месечна такса за лизинга на часовника, а той в един момент е престанал да я заплаща. Ние поискахме съдействие от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) и за наша радост, но най-вече за радост на гражданина, лизингът беше прекратен и всички вноски, направени до момента по него, бяха възстановени на клиента.

Една мистерия, която тепърва очакваме да бъде изяснена, е свързана с това, че към договора на възрастен гражданин за мобилна услуга е прикрепен незначително как още един номер. Той не знаеше какъв е този номер и кой го ползва, като същевременно за него беше добавена допълнителна такса. Именно това беше причината той да прекъсне договора с досегашния си мобилен оператор и да се прехвърли към друг. На място в офиса на оператора успяхме да изясним размера на неустойката, която е начислена за предсрочно прекратяване на договора, но по никакъв начин не изяснихме наличието на още една симкарта. Надяваме се това да стане с помощта КЗП в следващите месеци, която беше сезирана от наша страна за случилото се.

Подобен казус ни постави възрастна гражданка, която твърдеше, че от няколко години към мобилния ѝ номер е прикрепен още един номер, но тя не го ползва и не знае въобще защо го има. Посещението ни на място в офиса на оператора изясни само кой е допълнителния номер, от кога има договор за него и с колко се увеличава месечната ѝ сметка. Гражданката не пожела да се прави задълбочена проверка по случая и взе решение след около месец и половина отново да посети офиса на оператора и да подаде предизвестие за прекратяване на допълнителния договор, който изтичаше след около два месеца.

Поредна възрастна гражданка беше потърсила по-изгоден от 25 лева месечен абонамент за мобилни услуги. Вместо това беше подведена да подпише договор за още един абонамент под претекст, че ще получи нов безплатен телефон, без да се изясни, че ще заплаща доста по-висок месечен абонаментен план. Така общата ѝ месечна сметка нарасна общо на 95 лева. Ние поискахме от мобилния оператор да вземе отношение по случая, а от там ѝ бяха предложени два варианта. Гражданката избра варианта, при който тя да прекрати втория договор без заплащане на неустойки, но трябва да заплати



остатък от цената на новия си мобилен телефон. Да кажем, че това беше едно Соломоново решение на казуса.

Още една възрастна гражданка посети нашата приемна, като ни сподели, че при сключен нов договор с един от мобилните оператори са добавени непоискани допълнителни услуги към основния договор, като например спортен канал, който тя въобще не гледа. За да помогнем на жената, ние ѝ създадохме електронна поща, а след това и профил в приложението на оператора на нейния мобилен телефон, като от там успяхме да ѝ деактивираме всички допълнителни услуги към абонамента.

Продължаваме описанието на нелоялните практики на мобилните оператори с още един случай на подведен възрастен човек, който търсеше консултация при нас относно заявен по-изгоден нов абонаментен план за следващите две години. След подписването на договора обаче се е оказало, че размерът на новия му месечен абонамент е с 14 лева по-скъп, но иначе пък си има уж „безплатен“ нов мобилен телефон. Ние му предложихме да го придружим до офис на мобилния оператор, но той отказа и ни каза, че стриктно ще изпълни нашите указания. Първото, което го посъветвахме, е той да се откаже от новоподписания договор, понеже бяха изминали само три дни от подписването. Това действие беше отказано от оператора, понеже 14-дневният срок, в който имаш право да се откажеш от подписан нов договор, важал само за подписан такъв чрез куриер, а в офиса гражданинът вече е бил подписал декларация за влизане веднага в сила настоящия договор. В този случай му предложихме да подаде официална жалба до оператора, написана собственоръчно от него и в зависимост от получения отговор да се прецени към коя от комисиите да се подаде нова жалба. Няколко дни по-късно гражданинът ни се обади, за да ни съобщи, че по телефона е получил предложение за увеличение на абонамента му само с три лева, което го устройвало, понеже новозакупения телефон оставал негова собственост.

Ще разгледаме още един случай на некоректно поведение на служители на мобилен оператор, при който гражданин е бил „убеден“ в изгодната цена на нов телефон, без да му е обяснено, че това е съпътствано от по-висока месечна такса за абонамент. Ще бъдем малко по-подробни в грацията на случая. Първоначалното намерение на гражданина е било да си купи нещо на цена от около 30 до 40 лева. Били са му представени в офиса няколко оферти и той е избрал апарат с цена около 30 лева с изричната уговорка, че не желае промяна на размера на абонамента му. В него обаче имал само 20 лева и за



това е казал на служителя, който го обслужва, че ще се върне след час с цялата сума. Служителят обаче му е казал, че тези 20 лева са достатъчни, а дори и 10 лева. Последвала дълга процедура с полагане на множество подписи върху екран на таблет. Когато гражданинът се прибрал в къщи, е получил съобщение с новия размер на месечния си абонамент, който е с 50% по-висок от предишния. На следващия ден той се върнал в офиса на оператора, като е оставил новия си телефон там и е заявил, че няма да го ползва, защото ще му напомня за измамата, която е извършена спрямо него. Освен това е заявил, че иска да се върнат старите условия на договора му. По случая от наша страна поискахме от управителя на мобилния оператор да изрази становище по казуса, а за наша радост получихме отговор, че на гражданина е предложен нов план за следващите 24 месеца, който включва и цената на телефона, а с оглед на клиентска ориентираната политика на оператора е активирана отстъпка от една месечна такса. Условиата бях приети от гражданина и така случаят беше приключен успешно.

В следващите случаи ще разгледаме казуси, свързани с различни по вид натрупани задължения на гражданите към операторите. В първия от него става въпрос за абонат, който е бил клиент на един оператор, последният е бил купен от друг оператор, а към днешна дата той е абонат на трети оператор. Започнал да получава съобщения по телефон, че дължи сума в размер на около 40 лева. Неговите усилия да разбере как е възникнало задължението, не достигат до успех, въпреки че посещава различни офиси на предишния оператор, включително и в други градове. Не успял да получи информация и от колекторската фирма, чиито служители са му се обаждали често в различни часове на денонощието, включително и в почивни дни, които просто са си търсели парите и не давали никакви обяснения. Той е поискал съдействие от КЗП, но от получения отговор не става съвсем ясно за какво е задължението му. В него е имало според абоната и невярно твърдение, а именно това, че той е бил уведомен своевременно, но за кое, за какво, по какъв начин - чрез писмо по поща, но на кой адрес или по електронна поща, не става ясно. Не се предоставят и копия на това уведомление. Получено е и становище от самия оператор, в което само се потвърждава, че има такова задължение и е отправена покана за доброволно плащане. От всичко получено до момента като отговори бяха използвани всякакви стандартни административни изрази, но не и конкретна информация, за какво точно се дължат тези 40 лева. В този случай потърсихме за съдействие Комисията за прякото участие на гражданите, жалбите и взаимодействието с гражданското общество към



Народното събрание на Република България. Към момента все още нямаме развитие по случая, поради скорошното подаване на сигнала.

Семейство пенсионери бяха връщани многократно от различни офиси на мобилен оператор под различни претексти, че не могат да подадат предизвестие за прекратяване на изтичащия им договор. Един ден, когато са били получили поредния отказ, те са били необичайно упорити и документът им все пак е бил приет. Малко по-късно са получили уведомление от колекторска фирма, че дължат все още пари към мобилния оператор. По наше изчисление сумата се равнява на около две месечни такси, които са се натрупали междуременно, докато те са обикаляли по различни офиси, за да подадат заявление за прекратяване на договора. По случая се обърнахме към КЗП, която не откри нарушения в поведението на служителите на оператора, тъй като не може да се докаже, че гражданите многократно са посещавали различни офиси. Тепърва ще поискаме и становище от самия мобилен оператор по случая, но не знаем как ще реагират на казуса.

Гражданка е била дълго време абонат на един от операторите, но поради периодично поскъпване на услугата се е прехвърлила при друг оператор преди изтичане на последния си договор. След време е получила обаждане от колекторска фирма, че дължи сума в размер на около 140 лева. Тя обаче не смяташе, че се дължат неустойки при едностранно прекъсване на договор, поради информация от прочетена статия в електронен сайт. Ние обаче смятаме, че в случая нейното мнение е грешно, тъй като тук не става дума за поскъпване на услугата на база инфлационен коефициент, а поскъпване след изтичане на двугодишния договор, нещо, което ни се поднася всеки път като факт, когато всички отиваме да подновим договорите си. Освен това, по наше изчисление сметнахме, че търсената сума от гражданката приблизително съвпада с размера на тримесечната неустойка, която се прилага в подобни случаи. Предложихме ѝ да поискаме официално становище от мобилния оператор, но тя взе решение да заплати исканата сума.

Последният сигнал е за задължение на гражданин от над 1 000 лева към мобилен оператор, при който е ползвал услугите му. Заедно с потърпевшия посетихме офис на оператора, като на място се изясни как е възникнало задължението и съответно неговия размер към момента. Гражданинът се съгласи с установените факти и дори внесе 50 лева. Също така пое ангажимент да го изплаща регулярно, за да не попадне при колекторска фирма.



Накрая ще разгледаме някои по-леки случаи в този ресор. Гражданин беше сключил договор за пакетна услуга към един от операторите, но се е оказало, че няма възможност за полагане на оптически кабел, поради което е поискал прекратяване на договора, но за негова изненада му е била поискана неустойка. Поискахме КРС да се намеси в този случай и вследствие всички искания на гражданина бяха удовлетворени. Друга гражданка в пенсионна възраст се оплака от получена висока сметка спрямо миналите месеци за използваните от нея услуги. След като инсталирахме на нейния телефон мобилното приложение на съответния оператор, от разпечатките се установи, че тя волно или неволно е отговаряла на получавани рекламни съобщения, като всеки един от тях е бил в размер на 6 лева. Посъветвахме гражданката, когато получава подобни съобщения, веднага да ги изтрива. Получената след един месец сметка вече беше в рамките на нормалния ѝ размер. Друг възрастен човек се оплака, че е изчезнал сигнала му за телевизия, получаван през сателитна чиния. Били са подавани няколко заявления до оператора, но не са идвали техници, които да поправят повредата. Заедно с него посетихме офис на мобилния оператор и там се установи, че гражданинът използва възможно най-старата система за подобни услуги. Освен това стана ясно, че сигнала вече се получава от спътник, който не е съвместим с настоящата му сателитна чиния. Беше сключен нов договор, при който ще има устройство със сим карти, чрез което ще се получава сигнала, а същевременно цената на месечния абонамент ще е по-ниска от заплащаната до сега, което беше прието със задоволство от гражданина.

В последния разглеждан сигнал гражданин бе недоволен, че на покрива на жилищната сграда, в която живее, е монтирана антена на мобилен оператор, с която етажните собственици не са съгласни. От представените документи се оказа, че за случая е извършвана проверка от РДНСК, като са били представени разрешение за строеж и разрешение за въвеждане в експлоатация. Установи се още, че не е поискано съгласието на неговите етажни собственици, понеже въпреки че става въпрос за един блок, антената е монтирана в друга конструктивна секция.

## 10. Образование

В направлението през 2024 година постъпи само един сигнал, но през отчетната 2025 г. постъпиха 8 бр. Това за нас не е добър признак. Все пак ще упоменем, че засегнатите казуси касаят единични случаи



Прегледът ще започнем с един сигнал от майка, която твърдеше, че нейното дете е оцетено при кандидатстване за прием в детска градина за обявените места по брой точки чрез Системата за електронно централизирано класиране за прием в детски заведения към Община Пловдив. Беше изложено несъответствие, при което се оказва, че дете с двама родители, които са работещи, получава две точки, а дете само с един родител, също работещ, получава само една точка. На пръв поглед се оказва, че децата с един родител са дискриминирани спрямо децата с двама родители по семейно положение при настоящите правила за кандидатстване. От изключително аргументирания отговор, който получихме от Община Пловдив, обаче се оказва, че има предвидени компенсаторни механизми при деца с неизвестен родител или с родител с отнети права. В тези случаи е предвидено при подобна ситуация да се дават допълнително 5 точки, с което не само се компенсира една точка за работещ родител, но се дава и сериозно предимство за децата с един родител.

Нашата приемна беше посетена от гражданин, който беше загубил дипломата си за средно образование. При проведения телефонен разговор с директора на гимназията, се оказа, че все пак му е издаден дубликат на дипломата. Пред нас беше поставен въпрос за изграждане на нова ограда на едно от средните училища в Пловдив. В сигнала се описваше, че оградата е много ниска и лесно се прескача от учениците, с което се създават предпоставки за произшествия на трите улици, с които е обградено училището. Освен това се твърдеше, че оградата е много стара и амортизирана, на места бетонът вече е откъртен, а на други места липсват цели колони от нея. Това създаваше предпоставки дори и най-малките ученици да могат да се провират през нея. Искаше се изграждане на нова такава с конструкция от железни винкели и мрежа. В получения отговор от Община Пловдив се съдържаха информация, че за това училище са заложени милиони лева за основен ремонт на цялата сграда за 2026/2027 г. Ние с интерес ще следим развитието на случая, тъй като се очаква подписване на споразумение между Община Пловдив и Министерството на регионалното развитие и благоустройството за осигуряване на финансови средства и последващо обявяване на обществена поръчка за избор на изпълнител на този ремонт.

Получихме сигнал, съдържащ обвинения за нарушения и несправедливо отношение към ученик при защита на неговия дипломен проект. Твърдеше се, че ръководителят на проекта предварително е заявил, че този ученик няма да бъде допуснат до защита, неясно защо. Майката на този ученик определяше ситуацията като проява на субективно, пристрастно и дори дискриминационно



отношение към него. Във връзка с тези сериозни обвинения проведохме много дълъг разговор с директора на училището и също така поискахме писмено становище, като паралелно с това Регионално управление на образование – Пловдив (РУО – Пловдив) извършваше проверка по случая. В полученото становище се правеше много подробен анализ на ситуацията, включително и детайлен анализ на поведението на ученика в деня на защитата чрез видеозаписи. Като цяло се отхвърляха категорично изказаните твърдения, а на ученика се предоставяше допълнителна възможност за нова защита в рамките на предвиденото в закона през следващите месеци.

Получихме и сигнал за масово и системно неспазване на заповедта на кмета на Община Пловдив за свободен достъп до дворовете и спортните площадки на училищата, включително и странното ѝ тълкуване. Знаем също така, че част от ръководителите на учебните заведения не одобряват този достъп, но поради големия обществен интерес, ние като институция също поддържаме мнение за свободен достъп до дворовете на пловдивските училища.

Бяхме потърсени от група родители, които не одобряваха пенсионирането на учителка, която е обучавала децата им до втори клас. Те искаха тя да довърши обучението на класа още две години, до четвърти клас, и тогава да се пенсионира. За целта първо потърсихме мнението на началника на РУО - Пловдив, който защити действията на директора на училището и ги оцени освен като напълно законни, но и като практични в духа на идеята за подмладяване на учителския състав. Проведохме и среща на територията на училището с неговия директор, на която той ни обясни своите мотиви за пенсионирането на тази учителка, които освен всичко друго, в тях има и финансов аспект - училището не може да си позволи заплащане на високата ѝ заплата, поради натрупания ѝ трудов стаж. Учениците щяха да бъдат поети от учител, който до сега е водил занималнята на същия клас и се е ползвал с уважение и одобрение от родители и ученици. В този случай се надяваме водещи да не са били единствено финансовите мотиви.

Получихме информация, че директор на училище е поискал от родителите на ученици да се включат в монтирането и пренасянето на нови мебели, закупени за предстоящата учебна година. Ние веднага се свързахме с директора на училището, като в разговора ни беше обяснено, че исканата помощ ще е напълно доброволна, а не задължителна, както е била възприета. В края на краищата проблемът и организацията за тази дейност си остава за



ръководството на училището. Надяваме се, че това е било така и след нашата намеса въпросът да е бил изяснен без никакви последствия за родителите.

В последния сигнал, който ще разгледаме, не успяхме да бъдем полезни, тъй като от нас се изискваше да направим проверка за оказване на психологически натиск от страна на директор на училище към ученик, поради което той се отказва да положи матура. Тъй като сигналът беше получен по електронната поща, ние отправихме неколкократно покани към ученика да се свърже с нас по телефон или да ни посети в нашата приемна, тъй като имаше много факти, които трябваше да бъдат изяснени. Главният проблем беше, че се изискваше от нас да извършим проверка по случая без да разкриваме самоличността на подателя. Как обаче бихме могли да водим разговор с директора на това училище, да разискваме отправените обвинения и да скрием самоличността на ученика? Дори и да го направим, вероятността директорът да разбере точно за кой ученик става дума беше голяма. Поради поставените въпроси от нас в тази насока, жалбоподателят в един момент просто спря да ни отговаря на електронната ни поща.

## 11. Обществен ред и сигурност

Разделът по своята същност е особено важен и обществено значим. През 2025 г. в него постъпиха 14 бр. жалби и сигнали, което му отрежда място в средата на количествената рекапитулация на постъпилите сигнали през изминалата година. В настоящия отчет ще отбележим, че почти половината от сигналите бяха за шум. За пореден път имаше сигнали за шум от мотори, чиито водачи, освен че карат много бързо, специално си преправят моторите, така че да вдигат голям шум. Очевидно това е някаква странна мода или асоциално поведение, което е необяснимо за обикновените граждани. Този шум тормози пловдивчани вече години наред. Въпросът все още не е решен, въпреки че във времето сме го поставяли неколкократно, 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 подразделения не могат да се справят с този проблем. Тук ще кажем, че такива сигнали постъпват не само при нас, но и се отразяват в множество публикации и репортажи по националните медии, а от тях разбираме, че това „явление“ е в цялата страна. В този смисъл искаме да препоръчаме на администрацията да постави не просто повече камери за наблюдение, а да се поставят камери, с които да се насити целият град. Също така е необходимо тези камери да могат да измерват



и скоростта на движение на превозните средства. И още, препоръчваме на полицията не само да извършва повече проверки по улиците, но и да извършва проверки по местодомуването на тези шумни мотори.

Други жалби, които постъпиха при нас срещу шума, бяха от граждани, които протестират от произвеждания шум от заведения. Гражданите дефинират този вид шум като „непоносим“. Това е силно притеснително и дори недопустимо, когато става въпрос за шум в късните часове на нощта. Често срещани са случаите, когато тези заведения не се водят дискотеки или клубове, а кафе-аперитиви с удължено работно време. Те получават такива разрешителни, а когато гражданите извикат полицията на място, от там им отговарят, че са извършени проверки на обекта, но е установено, че той работи законно, има разрешително за работа с удължено работно време. Разбира се никой не е против бизнесът да работи, да печели и да плаща данъци, но трябва да се отчете и това, че през нощта трябва да е тихо, за да се почива.

Друг поставен важен въпрос бе проблемът с кучетата, които собствениците разхождат без повод и намордник, тичат безконтролно и замърсяват града с фекалии. В този контекст ще цитираме два сигнала против кучета, като единият беше за голямо куче, което се разхожда без повод и без намордник. Гражданката твърдеше, че е подала сигнал до съответния орган, но е получила отговор, че при проверка на място не е установено наличието на такова куче. След нашата намеса и искане от Пловдивския общински инспекторат (ПОИ) да извърши няколко проверки на място ни се отговори, че са установили наличие на такова куче и са направили съответните предписания. След като гражданката не ни е информирала за последващи проблеми и нарушения, ние считаме, че въпросът е решен. Другият сигнал беше за голямо куче (белгийска овчарка), което се отглежда и разхожда свободно в общ двор на кооперация, където има и деца. По повод този сигнал поискахме от компетентните органи да извършат проверки. Такива бяха извършени от Българска агенция по безопасност на храните и Първо районно управление - Пловдив. Отговориха ни, че са извършили проверка и са направили съответните протоколи и предупреждения към собственика на кучето. Така въпросът бе решен.

Ще коментираме и други два сигнала, които са особено важни, защото протестите на гражданите, подали сигналите, влизат в голяма степен в противоречие с мястото на Пловдив като средищен и модерен град, като град на изкуство и култура, като град на множество фестивали и събития. В тези сигнали става въпрос, че граждани, които живеят в квартала около лятно кино



„Орфей“, се жалват от силния и продължителен шум, който е по време на провеждащите се мероприятия и фестивали в киното. За същото е и сигнала от граждани, които живеят в Стария град и идеалния център, които се жалват от шума, произвеждащ се при мероприятия на Античния театър в Пловдив. Те пишат, че тези мероприятия, освен че са шумни и продължителни, а и има шум по време на репетициите, който продължава и след мероприятията в късните часове на нощта, когато се прибират декорите, техниката и всичко това е придружено с разговори на висок тон между работниците. Вземайки повод от тези два сигнала, ще си позволим да дадем препоръка на Община Пловдив да намери начин да реши тези въпроси, които се поставят от много големи групи граждани.

В този раздел постъпи искане от гражданка с молба до обществения посредник да изпрати до председателя на Общински съвет - Пловдив предложение за промяна и допълнение на общинската наредба за осигуряване на обществения ред. В случая се касаеше, че по фасадите на сградите са накачени външните тела на климатиците, чийто конденз капе по тротоарите, терасите на долните етажи, а също така и върху климатиците на долните етажи. Предложението бе да се въведе текст в наредбата, с който общината да разпорежи председателите на управителните съвети в режим на етажна собственост, съответно управителите, да са задължени да изградят водосточна система по фасадата на сградата, където да бъдат отведени всички външни тела на монтираните климатични уредби. С наше писмо предложението бе изпратено до Общински съвет - Пловдив за разглеждане и изразяване на становище.

Други сигнали. Това са единични сигнали, които също считаме за важни и интересни по своята същност, а те са, както следва: сигнали за поставени два стола на тротоара пред фризьорски салон. Служители на Пловдивския общински инспекторат извършиха проверка и се оказа, че столовете са без статут, няма разрешение за тяхното поставяне и съответно не се извършва стопанска дейност чрез тях. Направено е предписание столовете да бъдат премахнати, с което бе решен и поставеният въпрос. Сигнал за отказ на Община Пловдив за провеждане на мероприятие относно защита правата на животните в района на Римския стадион. Там са били пускани натурални клипове от интернет без филтри, корекции и редакция. Гражданите считаха, че след като тези неща свободно циркулират в интернет, то те могат и свободно да бъдат излъчвани на обществени места. Ние считаме, че този отказ на общината е правилен, защото в тези видеа има насилие над ж



сцени са недопустими за гледане от непълнолетни лица, които непрекъснато преминават от там.

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

В този раздел и през 2025 г. е запазена тенденцията да бъдат регистрирани много малко сигнали. В единия от тях се искаше от нас да дадем отговори на въпроси, които се отнасяха до начина на работа на прокуратурата относно това по колко сигнала на ден се получават, как става придвижването им, с какъв срок след получаването на сигнала се образува преписка, при какви условия един анонимен сигнал може да бъде приет за разглеждане, все отговори, към които общественият посредник няма как да има отношение.

В друг сигнал бяха поставени редица въпроси, които нямат никаква връзка помежду си като: наличие на седем броя кучета, които някой ги бие и отравя; липса на пари, за да се направят къщички за тези кучета и те да бъдат защитени; твърдения за подслушване на телефон; искане за монтиране на камери в двор, който е в съсобственост, но няма средства за това; съдебно решение, с което човекът е принудително настанен в Център за психично здраве, но той счита, че диагнозата е измислена и скалъпена, същевременно не си пие лекарствата за това състояние, понеже счита, че това не е нужно и други. Доста дълго време беше изслушан гражданинът, но нямаше как да вземем отношение по описаното от него.

В последния сигнал се искаше от нас становище във връзка с извършено физическо насилие над гражданин, който посети нашата приемна, от неговата съпруга. Той ни осведоми, че е завел дело в съда по случая и се е консултирал с адвокати, но въпреки това искаше консултация и от нас.

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

Трайна тенденция е в направлението да не постъпват много сигнали, както се случи и през отчетната 2025 г., когато не постъпи нито един сигнал. След създаването на институцията преди 18 г. се въведе този раздел, защото тогава гражданите имаха доста проблеми с администрацията относно определянето на зоните за търговия, реда за получаване на обекти там, издаването на разрешително за ползване на търговска площ, начина на плащане и други. Сега, след като не постъпват сигнали за проблеми в тази сфера, това означава,



че Община Пловдив добре се справя с вменените ѝ задължения да отдава терени под наем за поставяне на временни преместваеми обекти и за това няма сигнали срещу нея. Очевидно е, че зоните, които предлагат общината и районите за тази дейност, се харесват на хората и те нямат възражения по тези въпроси. Това показва, че гражданите са наясно с действащата общинска наредба и при регистриране на обекти за търговска дейност на територията на община Пловдив те без затруднения подготвят нужните им документи и безпроблемно реализират своите инвестиционни намерения, а администрацията от своя страна спазва сроковете за издаване на нужните документи за работата на тези обекти.

#### 14. Сметоизвозване и чистота на улиците

Дейността по сметоизвозването и чистотата на улиците е една от най-важните работи, които извършва общината. Тази дейност в Пловдив се извършва от Общинско предприятие „Чистота“ (ОП „Чистота“). Наличието или липсата на чистота по улиците засяга по принцип всички граждани на един град. Въобще чистотата на един град е от особено значение за неговата стойност, като място за живеене, като място с добро качество на живот, привлекателност и други характеристики на модерните градове. 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 и сметоизвозване. Изисква се създаването, функционирането и утвърждаването 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, а и почистването на улиците, които трябва да се почистват механизирано и да се мият по-често през топлите месеци. Също така трябва да се обърне по-голяма внимание на така наречените „кални точки“, които да се сведат до минимум. Не бива да се пропуска и един друг силно замърсяващ фактор като строителството, което също генерира огромно количество боклуци, кал и фини прахови частици. По принцип постъпващите сигнали са за неподходящо поставени съдове за смет, а други за това, че контейнерите се



препълват и след това гражданите изсипват сметта си извън тях. Ще отчетем, че често около контейнерите има оставени едрогабаритни отпадъци като шкафове, дивани, матраци, телевизори, перални, хладилници, материали от ремонти като прозорци, врати, стари фаянсови плочки, парчета бетон и други. За да се сведат до минимум тези практики, трябва да се повиши контролът, най-вече за разделното събиране, а така също и да се провеждат разяснителни мероприятия, че човек, който има такива отпадъци, може да ги заяви пред общинската фирма, която в уговорен ден и час ще дойде и ще прибере тези отпадъци и то безплатно. Често гражданите се жалват, че контейнерите се вдигат в ранните часове на деня, а това пречи на тяхната почивка. Като цяло поставихме общите въпроси за чистотата на улиците и сметоизвозването в града, но ще се спрем и на конкретните, които постъпиха при нас и те са, както следва:

- запушени шахти вследствие на обилен валеж с молба за съдействие за тяхното почистване;
- нерегламентирано сметище;
- неподходящо разположени съдове за смет, които дори пречат на движението на автомобилите;
- повреден (спукан) съд за отпадъци, който обслужва ресторант за бързо хранене;

За всички постъпили сигнали при нас поискахме от ОП „Чистота“ да вземе отношение. Такова бе взимано винаги и в срок, а поставените от гражданите въпроси, решавани своевременно.

Накрая ще обобщим, че независимо от важността на темата, през изминалата година постъпиха малко жалби и сигнали. Не бихме дефинитивно казали, че ако за едно нещо няма сигнали или критика, то то се движи и функционира добре, но все пак не можем да не отразим горния факт и да кажем, че дружеството се справя добре с вменените му задължения.

## **15. Социална политика**

Няма промяна в броя на сигналите в ресор „Социална политика“ спрямо 2024 г., а самият той го характеризираме като средно активен през отчетната 2025 г.

В последно време доста зачестиха при нас подадените сигналите, в които граждани се жалват, че не успяват да докажат трудов стаж пред съответното



Териториално поделение на Национален осигурителен институт (ТП на НОИ), което се отразява сериозно върху размера на пенсиите им. Главната причина за това е, че в част от бившите държавни структури не са съхранени документите с данни за работещите при тях преди 1990 г. Ние не знаем защо това е така, дали от немарливост на новите собственици на частните структури, които са техни приемници, или още преди 1990 г. е имало проблеми с архивирането на тези данни, но е факт, че тази, не знаем точно как да я наречем, небрежност, невнимателност или безотговорност, се явява пречка на доста хора да получат справедливия размер на пенсията си. Тези сигнали са идентични, гражданите търсят стажа си в архивите на НОИ или в Държавен архив, но не успяват да намерят информация. В тези случаи получените запитвания ги изпращаме до Министерството на труда и социалната политика (МТСП). От там най-често получаваме становища, че целият или част от архива на бившата държавна институция е изгубен или унищожен и не могат да бъдат издадени документи за осигурителен стаж и осигурителен доход за този период. Гражданите се приканват по съден ред чрез Закона за установяване на трудов и осигурителен стаж да търсят установяване на трудовия си стаж, като приложат всякакви документи, които се отнасят към предмета на делото. Имаме и други сигнали, при които се описва странно дълъг срок за издаване на решение за отпускане на пенсия, като и тук се опитваме през МТСП да ускорим, доколкото е възможно, този процес, а също и сигнали, които касаеха натрупан, но неотчетен стаж в чужбина.

Друга голяма тема засегната в този ресор са различни видове казуси, свързани с настаняване и обитаване на общински имоти или социални институции. Тук ще бъдем по-конкретни и ще опишем някои от по-интересните случаи. В единия от сигналите се твърдеше, че има сериозни нередности при функционирането на една от социалните институции за бездомни хора. Сигналът не беше подаден директно от жалващия се, а от гражданин, който случайно минавал пред сградата на Дирекция „Социално подпомагане“ - Пловдив и там се е запознал с протестиращ гражданин, твърдящ горното. Ние поискахме съдействие от ресорен заместник-кмет на Община Пловдив, като впоследствие беше извършена задълбочена проверка на визираната институция от Дирекция „Социална политика“ на Община Пловдив, касаеща предлагане на храна с лошо качество и изтекъл срок на годност и фалшиви финансови отчети. Установено бе, че по сигнали на същия гражданин многократно са извършвани проверки от РЗИ - Пловдив и Областна дирекция



по безопасност на храните - Пловдив (ОДБХ – Пловдив). До този момент не са били открити нарушения. За гражданина обаче получихме многобройна информация за конфликтни ситуации, които той е провокирал, там където е бил настанен, ескалация на агресия от негова страна, изгубване на контрол над реакциите си, вербална и физическа агресия към други потребители на социални услуги и персонала, както и нанасяне на материални щети. За това поведение на гражданина често са били викани органите на МВР. Освен това е отправял заплахи, обиди и закани към жителите на квартала или просто преминаващи хора от там, както и е изпращал гласови съобщения със закани за саморазправа към управителя на институцията. В крайна сметка е преценено, че поведението на този гражданин е много рисково спрямо собствения му живот и здраве, както и към всички заобикалящи го, поради което впоследствие е получавал отказ да бъде настаняван в тази институция. Междувременно той е подавал документи за настаняване в подобни институции в други градове в България, но въпреки че е бил одобряван за прием, е отказвал да отиде там. Неизяснено остава също така защо гражданинът, който толкова често се е оплаквал от точно тази институция, държи само там и никъде другаде да бъде настанен, както и е отказвал да ползва други предложени му социални услуги. В нашия разговор с гражданина, подал сигнала, коментирахме да не приема толкова лесно за чиста монета твърдения от хора, с които току що се е запознал.

В следващия сигнал гражданка и нейният син посетиха нашата приемна не за първи път през изминалите години с едно и също искане за съдействие за тяхното по-бързо настаняване в общинско жилище, за което те вече имат регистрация. И двамата граждани притежават решения на ТЕЛК и бихме определили тяхната социална, финансова и житейска ситуация като доста тежка. Те живееха на свободен наем, а майката не можеше да започне редовна работа, поради различни заболявания и извършени операции. Отново се наложи да им обясним, че общественият посредник не притежава механизми, с които да ускорява процеса за настаняване в общинско жилище и всички чакащи вероятно считат себе си също за оцетени. Трудно е да се водят подобни разговори с хора, които са в очевидна нужда, но няма как да се даде подходящо решение за тях.

Бяхме посетени от гражданин, който представи пред нас историята на неговата дъщеря, която е живеела в общински имот, но съответната районна администрация са я били изгонили неправомерно, като вещите са ѝ били изнесени незнайно къде и дори при изнасянето са били изчезнали пари и



злато. Гражданинът имаше намерение да подава сигнал до прокуратурата за създалата се ситуация. Нашето проучване по изнесените факти показва една доста по-различна картина. Оказа се, че е било натрупано задължение в размер на 5 000 лв. за наеми и задължения към „ВиК“ ЕООД. Освен това дъщерята на гражданина не е била вписана в настанителната заповед, която всъщност е била на името на нейната майка, която междуременно е починала. В жилището всъщност е живял неправомерно посетилия ни гражданин без всякакво правно основание. След като жилището е било изпразнено е установено, че същото е в трагично функционално състояние, а самото изнасяне е станало с назначена комисия, полиция и свидетели. Никой от присъстващите не е регистрирал наличие на ценности в жилището. Трудно ни е да си обясним защо толкова дълго е трябвало да се чака, за да се предприемат мерки по освобождаване на общинския имот след многото натрупани задължения от ползвателите му.

Две млади момичета поискаха от нас съдействие за настаняване в общински имот. И двете бяха диагностицирани със 100% намалена работоспособност и в момента ползваха жилищна социална услуга в една от институциите на Пловдив. Освен това взаимно се подкрепяха в своето не особено леко ежедневие и се опитваха да водят пълноценен живот, което включваше различни видове дейности и разходки из града. Впечатленията, с които останахме от тях е, че те са изключително силни по дух жени, приемат с достойнство ситуацията, в която се намират, но нямат намерения да се примиряват с нея. В този смисъл те считаха, че порядките в институцията, в която са настанени в момента, не отговарят на техните изисквания и имаха желание да се опитат да заживеят самостоятелно, но заедно в един апартамент. Те вече бяха получили един отказ да бъдат настанени в общинско жилище от фонд „Резервен“. Ние потърсихме становище от Община Пловдив по тяхното искане, като същевременно бяхме впечатлени от решимостта им да държат съдбата си в собствените си ръце.

Ползвателка на общински имот ни информира, че нейното семейство живее в този имот от 40 години и тя счита, че те са коректни наематели, поддържат имота доколкото е възможно в добро състояние, нямат задължения и не създават конфликти. От известно време обаче собственикът на долния етаж (фактически първи) от къщата е започнал да подава жалби, които са в техен ущърб. Гражданката определяше поведението му като тормоз, злоупотреба и уронване на доброто име на нейното семейство. Освен това тя се грижеше за неин роднина, който е болен на легло в този имот. Тя искаше от нас да получи



информация за намеренията на Община Пловдив относно имота и най-вече дали има бъдещи намерения за продажбата му, което би било сериозен стрес за нея и семейството ѝ. Нейното най-голямо желание беше да продължат да живеят в него и ако има възможност да го закупят. В полученото становище от ОП „Жилфонд“ се оказва, че въпросното домакинство ползва неправомерно и други помещения в имота. Предприятието считаше за неоснователно желанието на гражданката да спрат проверките, тъй като една от основните му дейности е стопанисването на общинските жилища. Именно във връзка с подадените жалби от собственика на жилището на първия етаж са били констатирани системни наводнения. Беше напомнено на гражданката, че поддръжката и възстановяването на посочените щети са задължение на наемателя. Въпреки всичко от страна на ОП „Жилфонд“ са били отстранявани причините за възникналите течове в имота.

Бяхме посетени от друга гражданка, която ни разказа, че е живяла 40 години на семейни начала с мъж, който е починал преди около три години. Тъй като тя не е негов наследник, не е унаследила нищо от него, но е живяла в апартамента необезпокоявана през последните три години. В един момент дъщерите на починалия ѝ спътник, с които те не са поддържали никакви отношения, като негови пълноправни наследници са продали апартамента на неин съсед от същия вход. Последвали са многобройни официални и неофициални покани към гражданката за напускане на имота. Новият собственик, който иначе е в правото си да влезе във владение на апартамента, е отправил заплахи към нея, че ще смени партидите за електрическа енергия и вода и съответно ще спре подаването на електрическа енергия и вода към имота. Нашият съвет в тази насока беше, че ако това се случи, може веднага да подаде сигнал до прокуратурата. Тя желаше консултация за начините за кандидатстване за настаняване в общинско жилище, която разбира се получи от наша страна. Също така беше насочена и към Националното бюро за правна помощ за получаване на компетентна юридическа безплатна консултация, предвид сложността на ситуацията, в която се намира. По време на изготвяне на настоящия отчет гражданката ни съобщи, че вече е настанена в новооткрита сграда със социални жилища в Пловдив, макар и само за една година, а също така е подала документи за настаняване в общинско жилище, което ще реши дългосрочно нейния проблем.

Следващият случай представлява антипод на предишните. Майка и син живеят на една от спирките на градския транспорт, заедно със своята покъщнина, а цялото пространство около тях е превърнато в обществена



тоалетна. Тези хора си имат свой апартамент, но отказват да живеят в него. Междувременно са били настанявани по различни институции, но след кратък престой те по собствено желание са напускали и отново са се настанявали да живеят по спирки или други обществени места. Ефектът от нашата намеса беше само, че след предупреждения от полицейските органи те са се махнали от тази спирка, но са се преместели на друго място.

Ще завършим обзора на раздела с много тежък казус, поставен пред нас от майка на син с тежки диагнози, който е настанен в подходяща социална институция, но на място, което се намира на 150 километра от гр. Пловдив, което означава около четири часа път с автобус с прехвърляне. Гражданката твърдеше, че получаването на информация за него е възможно само на място, тъй като телефоните на институцията давали непрекъснато заето. Тя живее сама, няма на кого да разчита и е на достолепна възраст, но въпреки това иска да вижда сина си колкото е възможно по-често. При тези обстоятелства това се оказва невъзможно за нея. Тя дори използваше електронната поща на служителка в пощенска станция в селището, в което живее, за кореспонденция. Нейното искане беше синът ѝ да бъде настанен в социална услуга, която е в достатъчна близост до Пловдив, за да може да го посещава по-често. Нашето питане до Министерството на труда и социална политика обаче завърши с фактически отказ, тъй като местната компетентна дирекция „Социално подпомагане“ е провела среща със сина на гражданката, а той е бил заявил, че харесва услугата и не желае да бъде преместван. Тъй като майката е настойник на сина си, при това явно разминаване на становищата на двамата, според Закона за социалните услуги органът все пак се съобразява с личното желание на лицето, а не с това на настойника. Отговорът се допълваше с информация, че дори и при еднакви желания и на двамата, към днешна дата е невъзможно да бъде осигурено незабавно настаняване на лицето, тъй като всички подходящи институции около Пловдив са с напълно запълнен капацитет и средно около 270 лица чакат за една услуга.

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

С постъпилите в раздела сигнали и жалби направлението зае второ място в класацията на количествената рекапитулация, по които работи обществения посредник на територията на община Пловдив. Това прави повече от една пета от постъпилите сигнали. Сигналите във времето бяха равномерно



разпределени, като през първото шестмесечие на 2025 г. постъпиха 22 бр., а през второто - 26 бр.

Често в нашите анализи казваме, че големият или малкият брой сигнали и жалби не отразяват фактическото положение с точност, а са една моментна картина в даден отрязък от време, но в случая не е така, защото реално нещата, касаещи транспорта и безопасността на движението в Пловдив, не стоят добре.

Нека първо разгледаме подраздела „Транспорт“, като в частност се съсредоточим в градския транспорт. Като констатация ще кажем, че в нашия град меко казано той не е на добро ниво. Всъщност няма никакво значение каква е нашата оценка за транспорта, а е важна дадената оценка от гражданите. Той е много далече от изискванията за модерен градски транспорт в съвременна урбанизирана територия като Пловдив, особено като отбележим мястото на Пловдив не само в България, но и в Европа. Все пак Пловдив е студентски и туристически град с много международни, културни и спортни мероприятия, изложби, панаири, конференции, конгреси, срещи и други и е абсолютно наложително не само да се поддържа редовен и добър транспорт, но той трябва да бъде и модерен, екологичен и да притежава характеристиките на транспорта в подобни на него градове.

В общ план ще отразим недобрите характеристики на транспорта в Пловдив, а те са: силно разредени автобуси след 18:30 часа, дори липса на такива след 20 часа, неспазване на разписанията, променени маршрути по автобусните линии и липса на информация за тези промени, малко автобуси по линиите, липса на автобуси по линиите в почивни дни, мръсни автобуси, недобро отношение на шофьори и кондуктори към пътниците и други. Нередовността на автобусите създава и друг много голям проблем, защото гражданите ползват личните си автомобили, а това създава голям трафик по улиците, а от там и ниска средна скорост на движение и бавно придвижване в града. Появиха се публикации, че Пловдив се нарежда на шесто място в света по бавно придвижване по улиците с автомобил на разстояние от 10 км. Разбира се ще отразим, че много важна характеристика на градския транспорт е тази той да бъде екологичен, а това се постига чрез въвеждане на електрически превозни средства в транспорта, било то релсови или автономни. А относно това дали в града да има или да няма частни автобуси, ние считаме, че по пловдивските линии могат да се движат както частни, така и общински превозни средства без приоритизиране на една от двете собствениости.



Обърнахме специално внимание на тази тема, поради факта, че градският транспорт на всеки град, в това число и на Пловдив, обслужва най-уязвимите групи на обществото, които трябва да са във фокуса на всяка община, в случая на Община Пловдив.

Няма как да не отчетем и не може да не отразим, че градският транспорт в Пловдив е много евтин, а в този аспект ще кажем, че изпълнява едни социални функции, които са добре дошли за нашите съграждани. Накрая, но не на последно място, трябва да се отбележи, че една от характеристиките за „качество на живот“ е именно модерен, редовен и качествен градски транспорт.

Имаше и други постъпили сигнали, които освен градския транспорт касаеха и други въпроси и въпреки че те са за индивидуални проблеми, то те засягат и големи групи граждани. Тези сигнали бяха, както следва:

Няколко сигнала от граждани против Общинското предприятие „Паркиране и репатриране“. Според тези граждани техните автомобили неправилно са били репатрирани или неправилно са им били поставени скоби за ограничаване на движението на същите. При първия казус гражданин твърдеше, че е пристигнал на мястото, откъдето му е бил вдигнат автомобила, след като автомобилът е бил само качен на репатриращия автомобил, без той да е направил дори и метър, но екипът не е искал да му го свали, а го е закарал на местата, където престояват репатрираните автомобили. Така той е заплатил пълните такси, които се полагат по наредба. В отговор на нашето запитване по случая стана ясно, че нещата не са така, както са описани от гражданина, а репатриращият автомобил е бил вече тръгнал и изминал няколко метра, когато го е спрял потърпевшия. От ОП „Паркиране и репатриране“ твърдят, че служителите на дружеството не са нарушили разпоредбата, в случая Наредбата за организация на движението и паркирането на територията на община Пловдив и действията им са били абсолютно правилни. Вторият случай е поставен от гражданин, който се жалва, че е паркирал в така нар. „Зелена зона“, но паркомата е бил на около двеста метра от мястото, където е паркирал, когато е отишъл там се оказало, че той не може да работи с банкноти. Човекът е отишъл да си развали парите, след което се е таксувал, но когато се е върнал до колата си на нея вече била поставена скоба. От дружеството ни обясниха, че гражданинът е „прескочил“ времето на толеранс и правомерно е била поставена скобата.



Един сигнал, но той по своята същност е особено важен, тъй като засяга голям брой граждани. Става въпрос за ограничаване на свободния безплатен достъп до УМБАЛ „Св. Георги“ на хора, които са за определени процедури там. При запитване към болницата ни отговориха, че те са търговско дружество и са си организирали по този начин престоя на основание техни правила и предлагат гражданите да се обърнат към Община Пловдив, която да организира паркирането в околните улици на болницата с регламент, който да удовлетворява както общината, така и гражданите.

Сигнали за неясноти относно карти за пенсионери и деца до 8 години. В първия случай се касае за пенсионер, който не живее в Пловдив, но работи в Пловдив и иска да му се издаде карта при условията на пловдивските пенсионери. Вторият случай е за дете от София, чиято майка се жалваше, че в Пловдив не са уважили картата на детето при условие, че този въпрос е решен със заповед на министъра на транспорта. Оказа се, че за да има едно дете универсална карта, която да важи за цялата страна, трябва да отговаря на изискванията, които са определени от министъра и тази карта трябва да е електронна или пластика по образец. Само, че софийските карти за деца, които са за електронно таксуване, няма как да бъдат четени извън София, а по принцип в София не се издават от другите карти.

Сигнали за декоративни храсти и дървета в кръгови кръстовища или ограждащи преместваеми обекти, които пречат на видимостта на водачите на ППС. Във връзка с такъв тип сигнали смятаме, че общинската администрация трябва да има яснота за тези проблеми и да ги отстранява преди да са възникнали, като по този начин ще се предотврати подаването на такива сигнали.

Сигнал относно разрешителния режим за престой на МПС-та, които обслужват/зареждат търговски обекти по улица „Отец Паисий“ в Пловдив. Макар и един сигнал по темата ние смятаме, че тя е важна. В този смисъл потърсихме становището на ОП „Организация и контрол на транспорта“, откъдето ни бе отговорено, че зареждането на обектите в тази зона е безплатно, като трябва да се спазва часовия диапазон 21:00 ч. – 09:00 ч., а за часовете от 09:00 ч. до 21:00 ч. се издава платен пропуск.

Сигнал за неработещ климатик в автобус от градския транспорт на Пловдив. В този случай си заслужава коментара от наша страна. Макар и сигналът да е само един, то често в пловдивската преса се коментира тази неуредица в автобусите. Пловдив е топъл град и на практика без климатик през лятото в



автобусите е много горещо. Липсата на климатизация в рейсовите е още един показател за лошия градски транспорт.

Сигнали за недостатъчните, а на определени места дори липсващи свободни места за паркиране. Общината трябва да обърне много сериозно внимание на този проблем, защото Пловдив силно се презастрой и на практика местата за паркиране перманентно недостигат.

Сигнали, които касаят така нар. „Синя зона“, като наложена глоба на човек, който е със стикер за човек в неравностойно положение, с решение на ТЕЛК. При проверка се оказва, че стикерът му е с изтекъл срок, а той е забравил да го поднови. Не малко граждани задаваха въпроси за легитимността на „синята зона“, която е в близост до местата, където живеят, а други имаха предложения за промени в начина на функциониране на тази зона, както и предложения за промени в начина на паркиране на МПС-та в еднопосочни улици.

Сигнали с молба за обособяване на пешеходни пътеки, обособяване на ограничители на скоростта („легнал полицаи“).

Сигнали за липса на пътни знаци. Поради тази причина гражданите пишеха, че се създава хаос при паркирането и преминаването по тези улици. В случая става въпрос за продължилия много дълго време ремонт на бул. „Александър Стамболийски“. В края на годината (2025 г.) този въпрос бе решен, а гражданите благодариха. Такъв хаос, с невъзможност за ред и паркиране има и в жк „Остромила“ в комплекс „Милениум“ в район Южен. По поставения въпрос поискаме проверки от компетентните органи, като от там ни отговаряха, че за комплекса има редовно одобрени строителни книжа и документи, а така също, че е приет по надлежния ред. След като колите трудно се придвижват в комплекса, поради тесните улици (по сведение на гражданите) и трудно се паркира там, то това води до извод, че не е добре проектиран самият комплекс.

През отчетния период получихме и изпратихме с искане за взимане на мерки по един сигнал, който е извън зоната на териториалното действие на обществения посредник. По своята същност той е много интересен и заслужава коментар. В този сигнал се описва случай, при който на гражданин е съставен акт за това, че в определен ден и час е бил засечен от ТОЛ системата в пловдивско село, че колата му е без винетка. Гражданинът твърди, че въобще не е пътувал по този път и иска да му бъде предоставена снимка от



камерата. При запитване от негова страна е получен отказ, като са му обяснили, че може да му бъде предоставена снимка само по съдебен ред.

Други сигнали.

Макар да поставяме в тази категория много единични сигнали трябва да отбележим, че те съвсем не са маловажни, а са обществено значими, защото засягат въпроси, като: неправомерно запазване на паркоместа с подръчни материали; против действащите критерии при кандидатстване за платено паркомясто; повредени или липсващи пътни знаци; разрушена спирка; искане за поставяне на светофар; искане за промяна на работния режим на светофар и други.

Сигнал, който е по-скоро предложение за това, че улиците в централната част на Пловдив са тесни и е необходимо да се разреши част от колата (двете гуми) да е на тротоара, примерно на бордюра.

Всички сигнали бяха разгледани, като за повечето от тях поискахме изразяване на становище и реакция на компетентните служби, а за другите консултирахме гражданите какво трябва да направят при съответния казус за да защитят правата си.

## **17. Устройство на територията; незаконно строителство**

Работата по постъпилите жалби и сигнали в направлението продължава да е една от най-важните части от дейността на институцията, а също така и от работата на общинската администрация. Това се доказва и с броя на постъпилите сигнали, които за 2025 г. са 58 бр., което нарежда направлението на първо място в количествената рекапитулация, по които работи институцията.

Този раздел обхваща техническата част от работата на общинската администрация, като разглеждане и одобряване на планове от градоустройствен характер, разглеждане и одобряване на индивидуални проекти, издаване на строителни разрешения, контрол на строителството и въвеждане в експлоатация на завършените обекти. Именно този широкоспектърен ангажимент на администрацията създава в гражданите предпоставки за неудовлетвореност от нейната работата, а това провокира и многото жалби и сигнали, които постъпват при нас. Цялата тази работа на административния орган се вместила в приложната поле на Закона за устройство на територията (ЗУТ), който по своята същност е сложен, а



процедурите по неговото прилагане дълги и тромави, а и с възможности не само за правно, но и за субективно тълкуване на закона. С тази дейност администрацията по принцип се справя добре, но гражданите все пак понякога смятат, че тя не е догледала всичко по преписките и искат допълнителни проверки по случаите.

Самите сигнали бяха относително равномерно разпределени във времето, като през първото полугодие бяха подадени 25 сигнала, а през второто 33. Когато се касае за работа по това направление, трябва да кажем за различните начини, по които ни информираха гражданите за въпросите, които искаха да поставят. Едни ги поставяха лично в приемната, а имаше и много други, които ги поставяха по електронната ни поща. Имаше и такива, които поставяха въпросите си по телефона, но за най-сложните предпочитаме и препоръчвахме да си представят проблемите лично, като ни предоставят и материалите, които имат като писма, отговори, становища, протоколи и други, които да ни ориентират във фактическата обстановка. При нашите разглеждания на случаите често се стремяхме да посетим визирани в сигналите обекти, за да видим от първо лице каква е ситуацията на място. Ако не можехме да осъществим оглед на място правехме множество телефонни разговори с гражданите подали сигналите, общинската и районните администрации за търсене на информация по случаите, уточняване на поставените въпроси и своевременното им решаване.

През изминалата 2025 г. казусите в раздела продължаваха да бъдат много и силно разнообразни. Въпреки това, в настоящия отчет ще се опитаме да ги класифицираме в няколко по-големи групи, а те са, както следва:

■ Сигнали за незаконно строителство. Трябва да се отбележи, че тези сигнали не са за някакви големи строежи или обекти като хотели, жилищни сгради или пристройки, а за малки неща като тераси, вътрешни преустройства, които се осъществяват без одобрен проект и разрешение за строеж. По принцип този тип дейности са много опасни, тъй като гражданите смятат, че не правят нещо особено при положение, че премахват стена или част от стена в собственото си жилище, но това не е така, защото често при премахване на някой елемент от сградата тя може да се компрометира в не малка степен. Такъв тип въздействия върху конструкцията може да се окаже застрашаваща при едно средно или малко по-голямо земетресение. В този смисъл контролните служби по строителния контрол трябва много да внимават при получаване на такъв тип сигнали и да не ги negliжират и да преценяват, че това е вътрешно

преустройство, при което е премахнато само един, два зида с дебелина 12 см. или отварянето на портал в зид 25 см., което не е опасно.

Тук ще открием един по-особен сигнал за незаконно строителство. Става въпрос за група малки по обем незаконни сгради и други такива, които не представляват строежи по смисъла на Закона за устройство на територията, но които се обитават. Районната администрация е предприела съответната процедура, но няма къде да настани гражданите, които живеят в тези постройки. Очаква се решаването на този въпрос да се проточи с години. В този смисъл в настоящия отчет ще отбележим, че започнаха да зачестяват сигналите против органите на общинската администрация за забавени действия от тяхна страна при подадени сигнали за незаконно строителство, а така също и за неизпълнение на влезли в сила заповеди за премахване на незаконно строителство.

■ Сигнали за лоши улици, пропаднали тротоари, лоши паркинги, занемарени и кални междублокови пространства, задържане на големи количества вода след валежи. Също така сигнали за продължително затворени улици поради осъществяващите се ремонти, за недовършени ремонти по самите улици и тротоари, които затрудняват движението на хората и автомобилите. В този ред не можем да не отбележим, че някои от ремонтите се осъществяват вече няколко години. За пример ще дадем „Брезовско шосе“, чийто ремонт се прави вече няколко години. Трябва да отбележим, че този ремонт вече завърши. Това стана в края на 2025 г. Ремонтът, освен че затрудняваше влизането и излизането от Пловдив в северна посока, то той силно затрудняваше и бизнеса на фирмите, до които се достигаше много трудно. Тези фирми са с оборот от няколко стотин милиона лева. Вярно, че там общината чрез фирмата изпълнител не можеше да влезе да работи пълноценно, поради наличие на разкопки, но е вярно и това, че общината не осигури добри други възможности за достъп до тези фирми.

В тази част от анализа трябва да отбележим за множество сигнали за лоша, дори липсваща инфраструктура в новите квартали на Пловдив. Тук попадат сигналите за тежкото състояние на уличната инфраструктура в кв. „Остромила“, както и сигнал за неподходящ и кален терен около и пред цирк „Ориент“ в жк Тракия. Може смело да се каже, че Община Пловдив изостава в развитието на инфраструктурата на новите квартали.

■ Поредица от сигнали на граждани, които считат, че подлезът под Централна гара Пловдив е проблемен относно връзката му със съществуващата



инфраструктура от южната и северната му страна. В голямата си част тези сигнали акцентираха за необходимостта от промяна на организацията на движение по улиците от северната страна на пробива. Предложенията бяха за включване в проекта и неговата реализация на прилежащите улички, тяхната посочност, а така също пешеходните пътеки, кръговото кръстовище на бул. „Васил Априлов“ и ул. „Любен Каравелов“, та до светофарите на хотел „Лайпциг“ и Търговската гимназия.

▪ Сигнали против ново строителство в съседен имот. Интересното при тези сигнали е, че гражданите се жалват против това строителство, но за него си има редовни строителни книжа и документи, които са въз основа на прието градоустройство, което често се оказва, че е одобрено преди 15-20 години, а понякога и повече. При такива случаи нищо не може да се направи не само от наша страна, но и от администрацията, защото се касае за случаи, при които има вече одобрено градоустройство (ПУП), а в последствие и работен проект.

▪ Други единични сигнали. В направлението постъпиха и много други единични сигнали, които не могат да бъдат класифицирани в първите две големи групи, но все пак ще отразим някои от тях, които по своята същност, освен че са интересни, то те са важни и значими. Понякога те засягат много граждани, а понякога само един.

Ще започнем с един такъв казус, който нито районната администрация, нито общината, нито по-горна инстанция, в частност Национална компания Железопътна инфраструктура (НКЖИ), решават, а си прехвърлят помежду си проблема. Става въпрос за сигнал с молба за съдействие за възстановяване на подхода към собствен двор на бул. „Васил Априлов“. При този случай при строителството на пробива под Централна гара Пловдив и разгръщането на подхода от кръговото кръстовище на гарата към ул. „Васил Априлов“ се затваря вход-изхода към двора на един частен имот, в който домуват 4-5 автомобила и се зарежда магазина на партерния етаж на сградата. Незнайно кой и защо пред този вход/гараж към двора беше заформил „джоб“ за четири контейнера за смет и беше премахнал скосяването на бордюра и тротоара. Не би имало никакъв проблем, ако това „съоръжение“ („джоба“ за контейнери за смет) беше направено на 5-6 метра северно от сегашното положение, при това то не би пречило на никого, нито на хора, нито на автомобили. С този въпрос месеци наред занимаваме Община Пловдив и специализирания ѝ орган ОП „Организация и контрол на транспорта“ и НКЖИ, но досега този въпрос все още не е решен.



Сигнал от голяма група граждани, с искане за разрешаване на дългогодишен казус с имот, който е в голяма близост до блоковете, които обитават и който е бил озеленен и с големи дървета, а се предвижда в него да се извършва строителство на голяма жилищна сграда. Гражданите настояват имота да бъде отреден за зелена площ, а собствениците му да бъдат обезщетени с друг равностоен имот, предоставен от общината.

Вземайки повод от този сигнал, считаме, че Община Пловдив трябва да има известна готовност за решаване на подобни казуси, които са в обществен интерес с цел запазване на озеленяването в града. Също така общината трябва да търси и решение за спиране на така нареченото уплътняване, строителство в междублокови пространства, в имоти, които са реституирани и разбира се собствениците им трябва да бъдат обезщетявани с други равностойни.

Сигнал от гражданка, представляваща и много други граждани, ни сезира, че не знае кога и къде се извършва така нареченото публично обсъждане за промени в зони и квартали, в които се правят различни промени в тях. Ще си позволим да коментираме, че такива неща са предвидени в Закона за устройство на територията, но на практика те са съвсем формални.

Сигнали от граждани, които не са в териториалната компетентност на обществения посредник. Това са граждани, които поставят въпроси, касаещи други населени места. Въпреки това тези граждани бяха консултирани за това какво могат да направят за да защитят интересите си и да си решат въпросите.

Посещения в приемната с молба за консултации във връзка със строителство и тълкуване на текстове от ЗУТ. Във всички случаи гражданите получаваха нужната консултация и указания как да подхождат по поставените от тях казуси.



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

През отчетния период от анализирани масиви сигнали за 2025 г. се налагат следните изводи, препоръки и предложения:

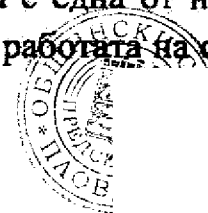
1. По-задълбочена ангажираност на районната администрация във връзка с проблемите, които имат етажните собственици.
2. По-голям контрол при спазване на срока за отговори от администрациите по жалби и сигнали подадени от гражданите.
3. Гъвкаво приемно време за граждани от районните кметове в зависимост от сезона.
4. Призоваване на ръководителите на начални и средни училища в Пловдив, въпреки трудностите, с които вероятно се сблъскват, да спазват заповедта на кмета на Община Пловдив за свободен достъп до дворовете и спортните им площадки, защото големия обществен интерес го изисква.
5. Обединяване на усилията на областен управител, кмет на Община Пловдив и „ВиК“ ЕООД за дълготрайно решаване на проблема с доставката на питейна вода за нуждите на гр. Пловдив от добър сигурен и качествен водоизточник от язовир и обявяването на този бъдещ обект за национален.
6. Насищане на целия град с камери за наблюдение по главните пътни артерии, които да регистрират ефективно различните видове нарушения на пътя - шум от мотори, скорост на движение, неправилно паркиране и други.
7. Промени в националните законовите норми, касаещи отпускането на кредити за лица с ментални диагнози и/или са под частично или пълно запрещение. Други промени, свързани с това за едно лице да не могат да бъдат отпускани едновременно няколко кредита. Да има ограничение, например до три или четири максимум.
8. Подобряване на административния капацитет и управленските практики, повишаване на ефективността на работа на органите, които са свързани с издаването на решения за ТЕЛК (РЗИ и НЕЛК), най-вече в частта им за срока на произнасяне по жалби и възражения от граждани.



#### IV. РЕЗЮМЕ

За отчетния период в институцията на Обществения посредник на територията на община Пловдив постъпиха 277 броя сигнала, което е с 46% увеличение спрямо 2024 г. Подадените сигнали, които са изложени в писмен вид са близо два пъти повече от тези, които са подадени устно: 179 / 98. Сигналите са разпределени в 17 направления (*Приложение 1*). Гражданите поставят пред обществения посредник сигналите си по няколко начина: на място в приемната, по електронна поща, чрез електронна форма за подаване на сигнал през уеб страницата на институцията, по телефон и при лични срещи. При самосезиране на обществения посредник се попълва специална бланка. След получаване на сигнала гражданите се осведомяват за предприетите действия по случая още същия ден, в редки случаи до три дни, въпреки зададения 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. По наша преценка сме посещавали на място визирания проблем. При сравнение на получените статическите данни на практика отчитаме увеличение на броя на сигналите на почти всички ресори. Сравнително по-голямо увеличение има в ресорите: „Екологични проблеми“, „Мобилни оператори; телекомуникации“, „Образование“, „Обществен ред и сигурност“ и доста голямо в ресорите „Транспорт и безопасност на движението“ и „Устройство на територията; незаконно строителство“. Единственият ресор, който бележи намаление е „Приключени случаи, поради липса на правомощия“. Останалите ресори са с малко увеличение или на практика без реално увеличение: „Административно-техническо обслужване“, „ВиК“, „Достъп до информация“, „Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недоброръководност, мудност, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)“, „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“, „Етажна собственост“, „Здравеопазване“, „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност“, „Сметоизвозване и чистота на улиците“ и „Социална политика“.

Работата по постъпилите жалби и сигнали в направление „Устройство на територията; незаконно строителство“ продължава да е една от най-важните части от дейността на институцията, а също така и от работата на общинската



администрация. Това се доказва и с броя на постъпилите сигнали, които за 2025 г. са 58 бр., което нарежда направлението на първо място в количествената рекапитулация. Този раздел обхваща техническата част от работата на общинската администрация, като разглеждане и одобряване на планове от градоустройствен характер, разглеждане и одобряване на индивидуални проекти, издаване на строителни разрешения, контрол на строителството и въвеждане в експлоатация на завършените обекти.

С постъпилите в раздел „Транспорт и безопасност на движението“ сигнали и жалби направлението зае второ място в класацията на количествената рекапитулация. Това прави повече от една пета от постъпилите сигнали. Като констатация ще кажем, че в нашия град меко казано транспорта не е на добро ниво. Всъщност няма никакво значение каква е нашата оценка за него, а е важна дадената оценка от гражданите. Той е много далече от изискванията за модерен градски транспорт в съвременна урбанизирана територия като Пловдив.

През 2024 г. ресорът „Други“ беше безапелационно на първо място по брой постъпили сигнали. През 2025 г. обаче той е на трето място, но броят на сигналите е същият като през 2024 г. Има една червена нишка, която е водеща в него и може да я обобщим по линията кредити, заеми, дългове/задължения и впоследствие действия на частни съдебни изпълнители (ЧСИ) и запори на сметки, заплати, пенсии и имущества.

През 2025 г. в раздела „Екологични проблеми“ постъпиха 31 бр. сигнали и жалби, което му отрежда четвърто място, разпределени по следния начин: през първото полугодие на годината те бяха 13 бр., а през второто полугодие малко повече - 18 бр. Постъпилите през годината сигнали са необичайно много в сравнение с други години, когато те са били около два пъти по-малко.

В ресорът „Мобилни оператори; телекомуникации“ са регистрирани два пъти повече сигнали спрямо 2024 г., което го превръща от един средно активен в един от най-активните в нашата количествена рекапитулация. Ако може да обобщим с нещо общо подадените сигнали, това са прилагани нелоялни практики и некоректно отношение към абонатите.

В ресор „Административно-техническо обслужване“ отчитаме повишаване на броя на подадените сигнали спрямо предходната 2024 година, а той е ситуиран в средата на количествената ни рекапитулация. Тук регистрирахме някои видове недоволства и поставени откази от администрацията.



Разделът „Обществен ред и сигурност“ по своята същност е особено важен и обществено значим. 2025 г. му отреди място в средата на количествената рекапитулация. Тук ще отбележим, че почти половината от сигналите бяха за шум.

Няма промяна в броя на сигналите в ресор „Социална политика“ спрямо 2024 г., а самият той го характеризираме като средно активен през 2025 г. В последно време доста зачестиха при нас подадените сигнали, в които граждани се жалват, че не успяват да докажат трудов стаж пред съответното поделение на НОИ, което се отразява сериозно върху размера на пенсиите им.

Направлението „Вик“ се нарежда на девето място в класацията от направления, а водоснабдяването на всеки град е едно от най-важните неща за неговото функциониране.

Постъпилите сигнали в направлението „Етажна собственост“ са на практика без промяна в сравнение с предходни години. Направлението се нарежда на едно от средните места в количествената рекапитулация. Въпросите, които поставят гражданите, по принцип са много различни и конкретни, но така или иначе тези сигнали са в приложното поле на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) и Закона за устройство на територията (ЗУТ).

В ресор „Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация“ има 50% намаление на постъпилите сигнали, което го връща в по-долната част на таблицата спрямо неговата активност. Като цяло подадените сигнали не са много, а засегнатите казуси бихме могли да ги определим по-скоро като единични, които не водят до никакви изводи за лошо предоставени услуги.

В ресор „Образование“ през 2024 г. постъпи само един сигнал, но през отчетната 2025 г. - 8 бр., което за нас не е добър признак, но все пак ще уточним, че засегнатите казуси касаят единични случаи.

Постъпилите седем сигнала в направление „Здравеопазване“ като цяло не са толкова много, но при положение, че за цялата 2024 година имахме само един, чисто математически това е седемкратно увеличение. На практика почти всички сигнали са идентични и се отнасят до някакъв вид проблеми, свързани с решения на ТЕЛК, тяхното забавено издаване във времето или несъгласие с определения процент неработоспособност.

Дейността по сметоизвозването и чистотата на улиците засяга друго настоящо направление и е една от най-важните дейности, които извършва общината.



Тази дейност в Пловдив се извършва от Общинско предприятие „Чистота“ (ОП „Чистота“), а подадените сигнали са само 4 бр.

Запазена е тенденцията в раздел „Приключени случаи, поради липса на правомощия, съгласно Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, да бъдат регистрирани много малко сигнали, като през 2025 г. те са само 3 бр.

В ресорите „Регистрация на търговски обекти; търговска дейност“ и „Достъп до информация“ не са регистрирани сигнали през изминалата година.

През пролетта на 2025 г. беше организирана работна среща на мрежата на местните обществени посредници в гр. Бургас с домакин обществения посредник на територията на община Бургас. Там присъстваха избраните за първи път обществени посредници на гр. Нова Загора и гр. Средец. Главната тема, която беше обсъдена на тази среща, беше взаимодействието между органите на местната власт и обществените посредници при решаване на проблемите на гражданите. В тази връзка бяха проведени работни срещи с кмета на Община Бургас и председателя на Общински съвет - Бургас. Обществените посредници споделиха добри практики от своята работа при взаимодействието си с местните общински съвети и общински администрации.

**ИНЖ. БОРИСЛАВ СТАМАТОВ**

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



# ***ПРИЛОЖЕНИЯ***



Приложение 1

Разпределение на сигналите на гражданите за 2025 г. по направления

№	Направление	Регистрирани сигнали от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г.				Всичко →
		Писмени <i>изложени самостоятелно</i>		Устни <i>отразени в протокол</i>		
		Приключени	Неприключени	Приключени	Неприключени	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Административно-техническо обслужване	3	3	8	1	15
2.	ВиК	3	1	4	2	10
3.	Достъп до информация	0	0	0	0	0
4.	Други (трудова-правни, лични, проява на некомпетентност, недобросъвестност, мударост, незачитане достойнството, правата и свободите на гражданите и пр.)	7	4	19	1	31
5.	Електроснабдяване; Топлофикация	3	0	5	0	8
6.	Екологични проблеми	15	11	4	1	31
7.	Етажна собственост	5	1	3	0	9
8.	Здравеопазване	3	3	1	0	7
9.	Мобилни оператори; телекомуникации	3	4	11	0	18
10.	Образование	7	1	0	0	8
11.	Обществен ред и сигурност	8	5	1	0	14
12.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	1	0	2	0	3
13.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0	0	0	0	0
14.	Сметоизвозване и чистота на улиците	1	1	1	1	4
15.	Социална политика	4	3	5	1	13
16.	Транспорт и безопасност на движението	21	14	10	3	48
17.	Устройство на територията; незаконно строителство	23	21	6	8	58
Всичко: ↓		107	72	80	18	277
Общо: →		179		98		277

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



## Количествена рекапитулация

№	Направление	брой сигнали
1.	Устройство на територията; незаконно строителство	58
2.	Транспорт и безопасност на движението	48
3.	Други (трудова-правни, лични, в т.ч. проява на некомпетентност, недоброръководност, мударост, незачитане на достоинството, правата и свободите на гражданите и пр.)	31
4.	Екологични проблеми	31
5.	Мобилен оператори; Телекомуникации	18
6.	Административно-техническо обслужване	15
7.	Обществен ред и сигурност	14
8.	Социална политика	13
9.	ВиК	10
10.	Етажна собственост	9
11.	Електроснабдяване и Електроразпределение; Топлофикация	8
12.	Образование	8
13.	Здравеопазване	7
14.	Сметонзвъзване и чистота на улиците	4
15.	Приключени случаи, поради липса на правомощия (съгласно Правилника за организацията и дейността на Обществения посредник)	3
16.	Регистрация на търговски обекти; търговска дейност	0
17.	Достъп до информация	0

