

АНАЛИЗ

за

**дейността на обществения посредник на
територията на община Стара Загора по
постъпилите жалби и сигнали и изразените
становищата по тях за периода**

януари – юни 2026 г.

*Този анализ е изготвен съобразно регламента на
чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на обществения
посредник на територията на Община Стара Загора.*

*Анализът се представя на кмета на Община Стара Загора и пред
Общински съвет – Стара Загора. Той не подлежи на приемане от ОбС –
Стара Загора с решение, но е публичен и се представя също пред
средствата за масово осведомяване при спазване на законовите
ограничения за конфиденциалност.*

Справка за броя, предмета и разпределението на жалбите, сигналите и запитванията.

Приключени/неприключени преписки.

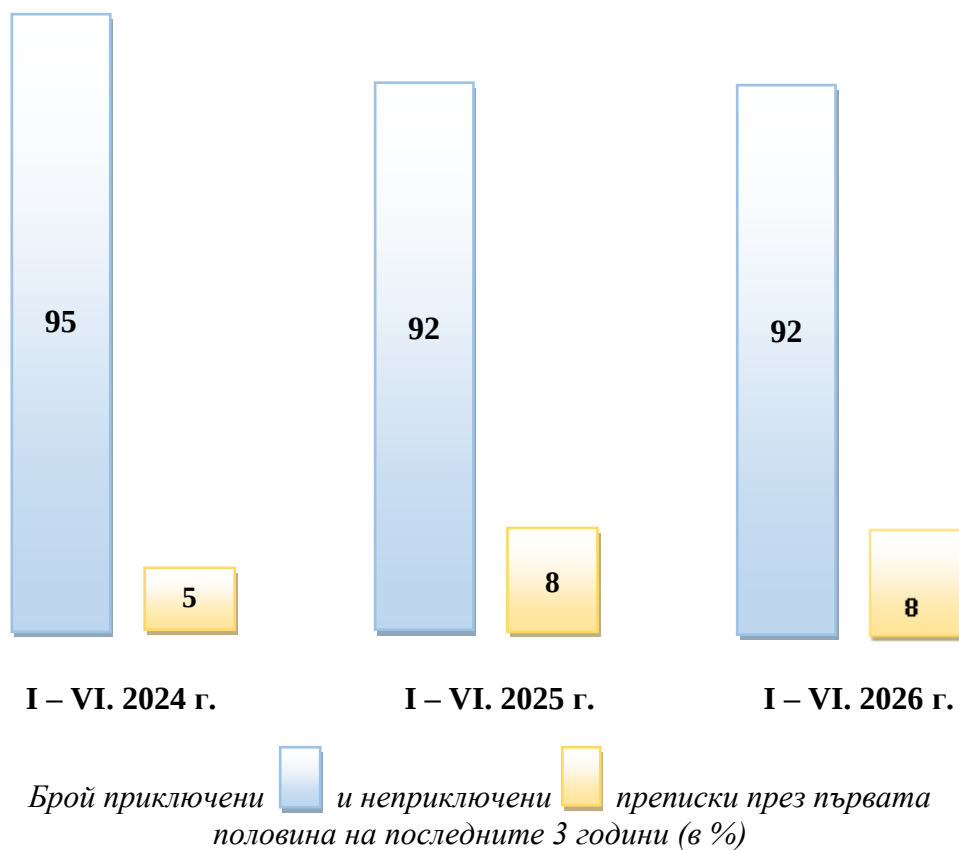
За периода **01. 01. 2026 г. – 30. 06. 2026 г.** постъпилите в приемната и заведени в регистъра сигнали, жалби, запитвания и молби за съдействие към обществения посредник възлизат на **167** броя – **76** през първото тримесечие на годината и **91** през второто.

Най-важните основни теми по които е работено през отчетния период са:

- социални дейности и здравеопазване;
- транспорт и паркиране (безопасност на движението);
- етажна собственост;
- обществен ред и шум / сметосъбиране и извозване;
- безработица и трудово правни отношения;
- административно обслужване;
- други.

С изключение на първия и последния месец от разглеждания период (май и юни) – най-натоварените, броят на жалбите се разпределя равномерно през останалите месеци. Към началото на м. юли 2026 г. неприключилите случаи са общо **14** (ок. 8 %), като по останалите **153** (ок. 92 %) работата е приключена, независимо от това дали с напълно или частично удовлетворяващ гражданите резултат. По въпросните 14 казуса продължава да се работи, като се има предвид, че повечето от тях са регистрирани през последния месец. Всички сигнали и жалби са получени при непосредствен контакт с гражданите при посещение в приемната или след като са постъпили по електронен път, по пощата или са повдигнати в разговор по телефона.

И в този Анализ за пореден път ще отбележа, че в мое лице и това на сътрудника ми, институцията е реагирала отделно от по-горе изброените на още **26** запитвания и молби за съдействие (съответно през месеците: 5 + 4 + 4 + 3 + 6 + 4). Те не са отразени изрично в регистъра, тъй като са в резултат на не принудени срещи с граждани и не само в рамките на работното време. На никого не е отказана консултация, информация или съвет, дори и когато случаите са извън правомощията ми или гражданите се обаждат от друга община.



За поредна година първото 6-месечие се характеризира с най-много приети сигнали, жалби и запитвания по проблеми в социалната сфера. Хора с увреждания продължават да бъдат изолирани, трудно, а понякога им е и невъзможно да излязат извън домовете си, както поради недостъпната архитектурна среда, така и поради липсата на адекватни услуги за социално включване. Други често поставяни въпроси на гражданите са във връзка със здравни проблеми, с безработица, осигуряване на личен асистент или смяна на такъв, поради несправяне със задълженията и т. н. Такива са общо пак около половината от случаите, с които е сезирана институцията.

Няколко фрапиращи случаи от социалната сфера:

За настаняване на нуждаещи се в социална услуга, или определяне на личен асистент е необходимо ТЕЛК-ово решение. Лицето Ст. Златанов трябва да посети личния си лекар за да продължи процедурата. Парадокс – кабинетът на личния лекар е в сграда на трети етаж и няма асансьор. Лицето е с диагноза множествена склероза и се движи с инвалидна количка. През периода до получаване на ТЕЛК не получава и пенсия. Ускоряване на процедурата за решение се случва единствено с наша намеса и посещение при личния лекар. Тук ще изразя благодарности за

отговорното отношение на д-р Табанжова, РЗИ, ТЕЛК-екипи в УМБАЛ “Проф. д-р Стоян Киркович“, които многократно са реагирали на нашите молби за съдействие. При необходимост са проследявали движението на молбите, попаднали в националната мрежа за оценка. Давали са и конкретни напътствия на пациенти при необходимост от обжалвания на решенията.

Съдействието на г-жа Гергана Тодорова е изключително при необходимостта на нуждаещите се лежачо болни да им бъде доставяна храна от Социалния патронаж. При тази група нуждаещи се остава нерешен проблемът с обслужването на банковите им сметки и получаването на пенсии, защото издаването на нотариално заверено пълномощно на близък на лежач инвалид може да се случи след посещение на нотариус в дома. В подобни ситуации са нужни лични контакти.

Социален проблем е настаняването в общинско жилище и кризисен център. В продължение на няколко месеца бе работено по падана жалба още през миналата година от родител на 3 невръстни деца, които следваше да освободят жилището, което обитават, поради разтрогване на брака и изкарване на имота на публична продажба от ЧСИ. Случаят е много драматичен, защото криеше риск майката и децата да бъдат изхвърлени на улицата. В крайна сметка, след няколко месеца, и оказано съдействие за осигуряване на общинско жилище, те вече са настанени. Тук изказвам личните си благодарности към г-жа Павлина Делчева, зам.-кмет и инж. Дерменджиев за оказаното съдействие. Организахме и добронамерени граждани, които се отзоваха и помогнаха при транспортирането на мебели и закупуване на покъщнина.

Лично продължавам да съм особено чувствителна към изолирани възрастни хора и тези, принудени да живеят в лишения. На няколко пъти с моя сътрудник и съседи, живущи непосредствено до офиса на институцията, оказахме помощ на паднала в дома си възрастна жена и съдействие за настаняването ѝ в болнично заведение или ангажиране с проблема на нейни близки/роднини. Пряко съм се заела с разрешаване проблеми на младо момче в инвалидна количка – също в съседство с офиса, което изпитва затруднения при придвижването си и се нуждае от всекидневно обслужване. За целта е осигурен личен асистент и се работи по изграждане на допълнителна рампа към стълбището на блока.

Проблемите със социалните услуги често налагат взаимодействие с полиция, прокуратура, община, затова горещо отново апелирам към въпросните институции за още по-голяма отговорност и съпричастност

към проблемите на гражданите, като не пропускам да благодаря за оказаното до момента съдействие.

И в настоящия Анализ няма да се спирам на случаите извън правомощията на обществения посредник – те са ограничен брой, но въпреки това хората са своевременно информирани и съветвани как да постъпят според обстоятелствата. Независимо, че правомощията на обществения посредник са за община Стара Загора, не отказваме консултации и съдействие на нуждаещи се от община Раднево, Казанлък, Опан. Анонимни жалби и сигнали не са приемани и разглеждани.

Отговори по жалби и запитвания, отправени предложения и препоръки. По-важни конкретни примери.

Конкретни примери от работата на институцията, представени по някои от направленията:

Социални дейности и здравеопазване:

Оказана е помощ при оформяне на документацията и включване към социалния патронаж за доставяне на храна на гражданин в неравностойно положение – вх. № 139/15.06.2026 г.

При проблем с личен асистент и отказ от услугата е съдействано за оттегляне на отказа и връщане на работа – вх. № 128/09.06.2026 г.

Транспорт и паркиране (безопасност на движението):

Повече от 20 са сигналите до мен в това направление – за небезопасени кръстовища, избледнели или въобще липсващи пешеходни пътеки, неправилно санкциониране при паркиране и др. Особено неприятен случай е този с вх. № 143/18.06.2026 г. – глобен за неправилно паркиране в зелена зона водач на МПС, при липсващ (премахнат 2-3 дни преди това) знак/маркировка, указващ такава зона. Изразявам становището си, че гражданите са добронамерени и са готови да си заплатят санкциите, но държат на коректност и от страна на общинската администрация, а не да се чувстват „изиграни“ при неоправдано бездействие или закъснение от нейна страна. Друг подобен пример – вх. № 152/25.06.2026 г., глоба с фиш, при претенция, че нито водачът, нито въпросното МПС са били в Стара Загора през април т. г. След проверка от моя страна се оказва, че глобата е от началото на 2025 г., а не 2026 г., но потърпевшата страна не е разбрала това и се наложи доизясняване на ситуацията.

Оказахме съдействие за ускоряване на процедурата по преиздаване на шофьорска книжка на водач на камион от международен транспорт, които беше препятстван в продължение на месеци без право да упражнява професията.

Приемали сме сигнали на граждани за липса на контрол при управление на тротинетки и сме получавали съдействие от съответните контролни органи.

Жалба с вх. № 089/17.04.2026 г. постъпи от живущите на ул. “Стефан Стамболов“ № 27 и се касае за системен проблем с липса на паркоместа в района на болница НиаМед. Проблемът е адресиран до комисията за Безопасност на движението, но контактът с общинска полиция веднага доведе до положителен резултат.

Етажна собственост:

Отчетено е от началото на годината зачестяване на казусите с проблемни професионални домоуправители и все повече собственици, желаещи да се освободят от подобна услуга, като сами поемат управлението на ЕС. Причините – нередовно събиране на дължимите суми, безотчетност, злоупотреби с финансови средства и ремонти, съдебни спорове. Примери – вх. № 078/26.03.2026 г., 117/05.06.2026 г. и др.

Обществен ред и шум / Сметосъбиране и извозване:

Последната жалба за това 6-месечие, с вх. № 167/30.06.2026 г., визираща проблем в посочените две направления. Неприятностите идват от системно нарушаване (според жалбоподателя) на регламентираният часове за почивка в рамките на денонощието от фирмата отговаряща за сметосъбирането и извозването на битовите отпадъци. Всяка сутрин ок. 05.30 ч. гражданите от ЦГЧ се оплакват от шум, викове и недопустимо поведение на служителите от обслужващата фирма. Подадено е официално оплакване до Община Стара Загора, но към момента без отговор или предприети конкретни действия. Предстои проверка от моя страна по казуса, още повече, че има постъпили още няколко подобни сигнала от други райони на града – за нехайно отношение, викане, блъскане на контейнерите и дори чупене (на колела, капаци) или нарочното им обръщане и оставяне в това положение. Последният факт констатирах и след мои лични наблюдения – напр. по бул. „Столетов“ и на ул. „Верихови“ (над II ОУ). Гражданите настояват за дезинфекция на контейнерите, особено през летните горещини.

Чести са оплакванията от неработещо улично осветление, опасности от падащи и неорязани, изсъхнали клони и дървета. Реагираме своевременно чрез пряк контакт със сектор „Озеленяване“.

Жалба с вх. № 075/2026 г. е за „Опасен мрак“ и „свърталище“ за противозаконни действия във вътрешен двор на блок на ул. “Захари Княжески“ № 22. Сезирана е общинска полиция и има резултат.

Безработица и трудово правни отношения:

Многократно съм сезирана от безработни граждани, търсещи подходяща работа, дори и при намалено работно време, както и от такива неправомерно уволнени или с наложени дисциплинарни наказания. В тези случаи е давана подробна правна консултация и указания на гражданите как да постъпят или към кого конкретно да се обърнат. Предвид смяната на лева с евро и поскъпването на живота от началото на настоящата година, забелязвам, че немалка част от гражданите са в затруднение да се справят с ежедневните си нужди и затова търсят допълнителни възможности за работа, дори и в сивия сектор.

Административно обслужване:

При възникнал проблем с ГРАО и ЕГН на новородени е реагирано адекватно и проблемът бързо отстранен – вх. № 097/05.05.2026 г.

Вх. № 145/22.06.2026 г. – запитване от гражданин (от друга община) за издаване на смъртен акт на починало лице без лична карта и установена самоличност. След направена справка се оказа, че по случая работят вече органите на МВР и следва да се изчакат резултатите от тяхната дейност.

Продължават оплакванията от ВиК и EVN. Много примери от Старозагорски регион са за завишени сметки и неправомерни проверки на водомери без присъствие на собствениците на жилището. След моя намеса понякога постигаме компромисни резултати.

Съдействано е по молба от украинска гражданка за получаване на българско гражданство, както и за признаване и легализиране на дипломи за придобита степен на образование, получено в чужбина.

Няма промяна в обслужването на възрастни хора от мобилните оператори: Виваком, А1, Yeeel. Те често биват заблуждавани за подписване на „изгодни“ договори, които в следствие ги натоварват с много по-големи суми.

Кратко резюме и изводи.

Предвид гореизложеното и някои от маркираните предизвикателства, намирам за необходимо:

- да се наблегне върху отговорността и контрола при неспазване на нормативните разпоредби;
- когато е наложително – да се налагат съответни санкции, било на недобросъвестни граждани, било на служители;
- проблеми, които не са в правомощията на обществения посредник адресирам до Омбудсмана на Република България.

Други дейности и съпътстващи инициативи.

За първото полугодие на 2026 г. могат да бъдат изброени като реализирани и следните съпътстващи мероприятия:

> 05. 03. 2026 г. – проведе се поредното 6-то издание на междуучилищната викторина „1000 причини да се гордеем, че сме българи“. Тазгодишното издание на надпреварата постави специален акцент върху историята и историческите забележителности на Стара Загора. Това накара учениците да опознаят по-задълбочено миналото на своя град и неговите значими личности. Участваха 13 училища, като отборът на ПГАСГ „Лубор Байер“ спечели първото място. Второто място завоюва отборът на ГПЧЕ „Ромен Ролан“, а третото място бе присъдено на ПГКНМА „Минко Балкански“. В оценяването се включи и гост-жури – представители на сдружението „Брат за брата“, Прабългарска школа „Багатур“ и Фондация „Българска гордост“. Всички отбори бяха поощрени с голямата награда на кмета на Ст. Загора – екскурзия до значим исторически обект в България, като за тази година това беше Археологическия комплекс „Провадия – Солницата“ – най-древния град в Европа и един от най-значимите обекти за историята на европейската цивилизация.



> май 2026 г. – съвместно с младите омбудсмани Илиян Илиев и Зара Кичукова бе реализирана инициативата посещение на зоопарка в Стара Загора с над 30 деца и младежи от Дневен център за деца и младежи с увреждания, заедно с техните възпитатели. Децата заслужаваха това излизане извън рамките на дневния център и да преживеят един различен ден. Младите омбудсмани, заедно с Нина Славова и Теодора Динева – членове на Съвета на Младите омбудсмани, доброволстваха по време на посещението и зарадваха изключително децата.

> май 2026 г. – над 500 ученици участваха в проучване за проблемите в училищната, социалната и семейната среда. Анкетата „ПУЛС“ – Проактивна учебна и личностна система, е създадена и проведена от младите омбудсмани с цел да идентифицира основните проблеми в средата на младите хора – както в училищен, така и в личен и социален план. Резултатите от анкетата бяха представени на среща в РБ „Захарий Княжески“ пред педагогически съветници, училищни психолози, представители на ученическите съвети, ученици и родители от училищата

в Стара Загора. Акцент бе поставен върху тревожната тенденция при учениците от 7-ми клас, сред които 84.1% споделят, че са преживели тормоз в училище. Модератор на дискусиата бе психологът Яна Христова, като се включиха още: Димка Кънева – специалист с богат опит в училищна среда, Милка Колдамова – младежки работник в Международния младежки център, Теодора Николова – директор на ГПЧЕ „Ромен Ролан“, Петя Илиева – педагогически съветник в Средно училище „Максим Горки“ и Янка Радулова – училищен психолог в СУ „Васил Левски“.



> Лично участие в различни чествания, семинари, форуми и организирани дискусии по конкретни поводи – напр.: 60-годишен юбилей на ГПЧЕ „Ромен Ролан“, 130 години ОУ „Кирил Христов“, 185 години от създаването на първото светско училище в град Стара Загора, кампанията на Младите омбудсмани „Невидимите борби“ – за психичното здраве на младите хора, консултациите за изготвяне на Стратегия за развитие на културата в Стара Загора през периода 2026 – 2035 г. и др.

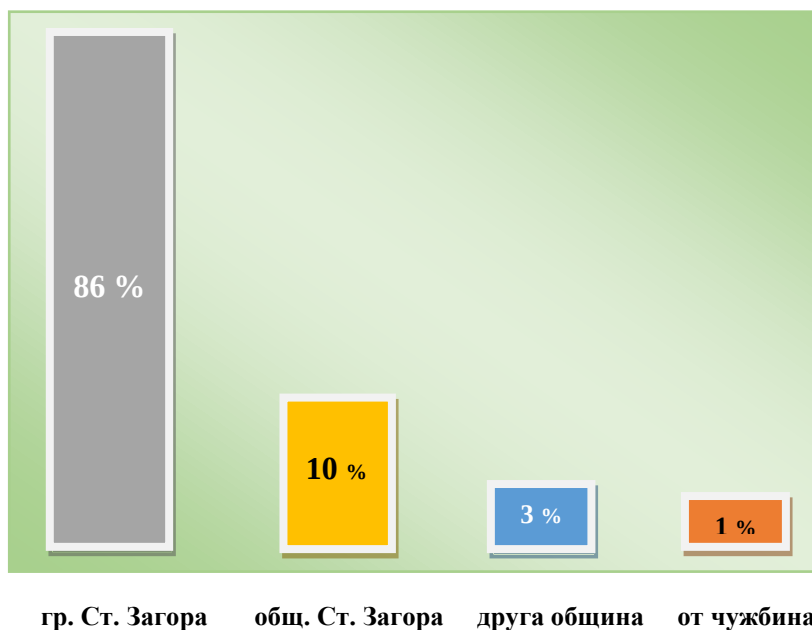


> Поддържане на редовна комуникация с Националния омбудсман г-жа Велислава Делчева, с останалите обществени посредници в страната, периодични срещи с представителите на медиите в Стара Загора и пр.

И този Анализ за дейността на институцията през периода **01. 01. 2026 г. – 30. 06. 2026 г.** доказва за пореден път, че в работата си екипът на обществения посредник се води неизменно от принципите на добросъвестно, открито и безпристрастно изпълнение на своите задължения.

ПРИЛОЖЕНИЯ

*Постъпили жалби, сигнали и запитвания (в %)
в периода януари – юни 2026 г. според местоживеенето на подателя*



Класификатор	Първо полугодие на 2026 година						
	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
1.Основни направления (Устройство на територията, ЕС, Адм. обслужване, Благоустройство, Сметосъбиране и извозване, Гр. транспорт и паркиране, ВиК, Училища и детски градини, Соц. дейности, здравеопазване и пр.)	19	15	12	12	10	21	89
2.Други проблеми (трудова-правни, КЗП, доставчици на услуги, адм. нарушения и пр.)	11	7	8	6	3	32	67
3. Случаи извън правомощията (в т. ч. ЧСИ и колекторски фирми)	1	1	2	1	3	3	11
Всичко	31	23	22	19	16	56	167

Таблица № 1. Брой и разпределение на жалбите през първото полугодие на 2026 г. според тяхната класификация (вкл. и тези, получени по телефон).

Жалби и сигнали	Януари	Февруари	Март	Април	Май	Юни	Общо
Постъпили	31	23	22	19	16	56	167
Приключени	31	23	22	19	12	46	153
Неприключени/текущи	0	0	0	0	4	10	14

Таблица № 2. Данни за броя и разпределението на жалбите през първото полугодие на 2026 г. по месеци.

Анализът за постъпилите жалби при обществения посредник на територията на община Стара Загора и становищата по тях за периода януари – юни 2026 г. е изготвен на основание чл. 24 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, той е публичен и ще бъде представен и пред средствата за масово осведомяване.

01.07.2026 г.
Стара Загора

Обществен посредник на територията на
Община Стара Загора:
(Иванка Сотирова)

Правен сътрудник:
(Георги Туртуриков)