

## SOCIAL CONFLICTS RESOLVED BY THE OMBUDSMAN IN BULGARIA. EMPIRICAL RESEARCH.<sup>1</sup>

MAYA KONOVA

PHD AND PR AT KONSTANTIN PRES LAVSKY – UNIVERSITY OF SHUMEN

BULGARIA

[MAYATA1973@ABV.BG](mailto:MAYATA1973@ABV.BG)

**ABSTRACT:** IN THE CONTEXT OF AN INCREASINGLY COMPLEX CONFLICT IN THE BULGARIAN SOCIETY IT IS IMPERATIVE TO LOOK AT THE THEORETICAL AND PRACTICAL ASPECTS AND WAYS OF DEGRADATION OF THIS CONFLICT. AND ONE OF THE TOOLS FOR THIS ARE PUBLIC MEDIATORS - OMBUDSMEN, WHOSE TASK IS PRECISELY TO EASE THE LIVES OF CITIZENS IN THE CONDITIONS OF A TRANSFORMED SOCIETY THAT IS "PREGNANT" FROM CONFLICT. CONFLICTS THAT OMBUDSMEN REZRESHAVAT MOSTLY CAN BE TYPIFIED AS: CONFLICT-RELATED SOCIAL ACTIVITIES, HEALTH, EDUCATION AND SPORT, ECOLOGY; CONFLICTS RELATING TO PROPERTY LAW CONTRACTS, JUDICIARY, POLICE, GOVERNMENT DEPARTMENTS, PUBLIC ORDER AND SECURITY; CONFLICTS RELATED TO PUBLIC WORKS AND CONSTRUCTION, SPATIAL PLANNING, MUNICIPAL PROPERTY, TRANSPORTATION, STREETS AND PARKING LOTS, LOCAL TAXES AND FEES; CONFLICTS RELATED TO DISTRICT HEATING, MOBILE OPERATORS, ELECTRICITY, WATER, ETC; OTHER CONFLICTS.

**KEYWORDS:** SOCIAL CONFLICT, OMBUDSMAN, PUBLIC MEDIATOR INSTITUTIONS.

Както в целия свят, така и в България социалните конфликти са реалност. Но заедно с това тяхното проявление в отделните страни е различно, благодарение на различния начин на живот, степен на икономическо развитие, народностната психология и много други фактори, които правят всеки проблем специфичен за отделната държава.

Социалните конфликти придобиват изключително широко разпространение и разширяват своето въздействие върху общественото развитие в условията на преход. Той обхваща всички обществени процеси, като особено дълбоки промени се извършват в: областта на икономиката преструктуриране на собствеността, развитие на пазарни отношения, изисквания за интеграция с ЕС и др.; политическата система партиен плурализъм, демократичност на изборите и др.; духовната сфера култура, изкуство, морал, медии и др. Трансформации от такъв мащаб са причина за пораждање на особено силна конфликтност в обществото. За усложняване на ситуацията допринася и липсата на научнообоснована и възприета от широката общественост програма за извършване на прехода.

В контекста на тази усложняваща се конфликтност в българското общество е наложително да се разгледат в теоретико-практически аспект и способите за разграждането на този конфликтност. А един от инструментите за това са *обществените посредници – омбудсманите*, чиято задача е именно да облекчат живота на гражданите в условията на едно трансформиращо се общество, което е

<sup>1</sup> Представеният текст е част от докторската дисертация на автора на тема "Социалните конфликти и тяхното преодоляване чрез обществения посредник"

„*бременно*” от конфликти. Тяхната дейност е свързана с това, че съвременните социални и правни системи на демократичните и правови държави прилагат различни практически способности за защита на права, свободи и законни интереси на социалните субекти и на субектите на правото, основните от които са гражданите и организациите. Отчитайки съдебната система като основен гарант за защита на субективните права, те все повече прилагат и извънсъдебните методи за разрешаване на конфликти и спорове. Споразумението, медиацията, арбитражът, омбудсманът и всичките им производни способности за управление на конфликти и разрешаване на спорове вече са наложени и в процеса на трансформация. Предимствата им пред конвенционалния начин за разрешаване на спора между гражданите и институциите са повече от очевидни. Затова те се приемат широко от обществеността в държавите, в които се прилагат.

За реализирането на изследователската цел – да се проучат социалните конфликти, представени пред омбудсманите в България и тяхното решаване се използва качествено изследователски метод за регистриране на емпирична социологическа информация – **Анализ на документи**. Документите дават възможност да се получи относително пълно и достоверно представяне за обективната ситуация и обективните отношения в обществото.

Под **документи** се разбират всички веществени носители на информация. Те са продукт на човешката дейност, могат да имат различен вид и да са на различни носители. Могат да бъдат официални и неофициални. Те са нещо, което материализира човешката дейност. Те са основен източник на информация и затова всяко проучване започва с документацията. В дисертационната разработка са използвани два начина за работа с документите:

1. *качествен анализ на документа* – първо се анализира съдържанието на документа и се търси необходимата информация, отсява се и се записва само нужната информация;
2. *количествено-качествен анализ* – при него след качествения анализ се отсява информацията като се анализира нейното количествено измерение.

**Анализът на документи е вторичен метод за набиране на данни, играещ важна роля в социологическата практика.** При него се анализират, преобразуват и обработват официални и неофициални документи, в които числови данни и социални явления са обработени от гледна точка на определен аспект. Документите позволяват до известна степен реконструкцията на минали социални явления и процеси, чийто профил те изобразяват. По отношение на утвърдителната си сила социалните или служебните документи, към които спадат държавни документи, официални статистики, документация от различни социални организации и др. За нуждите на дисертацията са изследвани годишните отчети на омбудсманите в България, където под формата на жалби са регистрирани социални конфликти, предмет на емпиричното изследване.

От всички възможни варианти на анализ на метода анализ на документи е използван неговия **традиционен (класически)** начин на реализиране. В основата му стои механизмът на *вникване в съдържанието и смисъла на текста*. При този вариант на анализ на документи се вниква логически в съдържанието на текста. Той позволява да се вникне в неговата дълбочина. Но той има и един недостатък – съществува възможност за субективно интерпретиране на изучаваното съдържание. При него освен, че изследвателят се информира за същността на документа, неговият контекст, кой е неговият автор, какви са целите за създаване на документа и т.н., той преценява и

каква е надеждността на самия документ, каква е достоверността на фиксираните в него данни, какво е общественото въздействие, резонансът на документа за обществото и какви изводи могат да се направят относно значимостта на представените данни. Изследователят задължително прави *резюмета на съдържанието на документите*.

Причините за използване на метода Анализ на документи за целите на емпиричното изследване са следните:

1. По-лесно се преодоляват трудностите за намиране на точна и достоверна информация, която е възможно да бъде изкривена при останалите методи – анкета, интервю, беседа и т.н.
2. Ниски, почти нулеви разходи за провеждане на емпиричното изследване.
3. Повечето от необходимите документи са публично достъпни.

**Докладите** са стандартни документи във всички организации. Всеки докладът е самостоятелен документ, който е съставен на основание резултати от фактически проучвания, експертни мнения, административни детайли и др. Принципно, докладът се разпространява като независим документ. При проучването на докладите на омбудсманите в България се има предвид именно тази характеристика. Значение има и това, че те са формални за организацията на омбудсмана доклади.

Най-важният проблем, стоящ пред настоящото емпирично изследване е доколко изследователят, в определена степен следва да има висока степен на доверие към публично представените отчети на омбудсманите в България. Това, че те имат официален характер не означава автоматично, че имат висока степен на обективност. Поради това изследователят, при изследването на документите имаше предвид следното:

- каква е била общественно-политическата ситуация, в рамките на която са съставяни докладите на омбудсманите;
- каква е заинтересоваността тези доклади да са абсолютно достоверни;
- какви са методите на обработка на информацията, представена в доклада.

Освен на национално ниво, институцията на омбудсмана е изградена в общините Столична община, Шумен, Бургас, Пловдив, Казанлък, Кърджали, Стара Загора, Попово и Пазарджик – **общо 9 /девет/**. Това число представлява стойността на генералната съвкупност на омбудсманите в България.

Подходът към определяне на извадката е нестандартен и трудно може да бъде съотнесен със конкретен вид и начин на формиране на извадка. Изследователят се е придържал към тези от омбудсманите, които публично са представили своите отчети, които могат да бъдат анализирани. Това са омбудсманите от Столична община, Шумен, Бургас, Пловдив, Казанлък, Кърджали, и Стара Загора – **общо 7 /седем/**, което представлява **63%** от генералната съвкупност. Тази числова стойност на извадката е напълно удовлетворителна за да се направят необходимите анализи, обобщения и изводи свързани с целта на емпиричното социологическо изследване – разрешаване на социални конфликти от институцията омбудсман.

За да бъдат актуални данните на изследването и съотнесени към времето на защита на докторската дисертация е избран периодът **2013 – 2015 г.** Той включва проучването на всички източници, свързани с работата на омбудсманите от извадката представени в публичното пространство. В края на 2015 г. и началото на 2016 г. систематизираната регистрина емпирично информация бе обобщена и статистически

обработена за целите на изследването. По-нататък в дисертационната разработка са подробно представени анализът, изводите и препоръките.

### Разрешаване на конфликти, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология

Регистрираната емпирична информация от годишните отчети на омбудсманите в България, съставляващи извадката на изследването дава следните *статистически данни за този тип конфликти*:

#### Бургас

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Социални дейности	67	48	66
Здравеопазване	23	24	22
Образование, култура и спорт	18	5	13
Екология	10	10	10

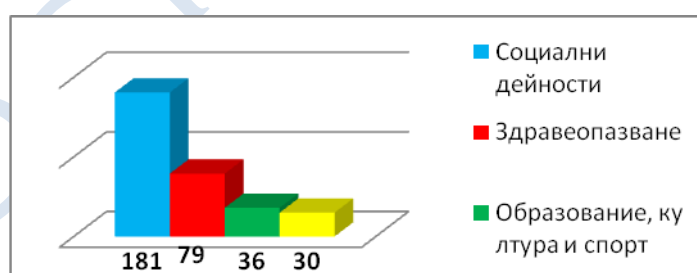
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване*, възлиза на:

- Социални дейности - 181
- Здравеопазване - 79
- Образование, култура и спорт - 36
- Екология – 30

Съотношението им е представено във Фигура № 1.

#### Фигура № 1.

*Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология*



#### Пловдив

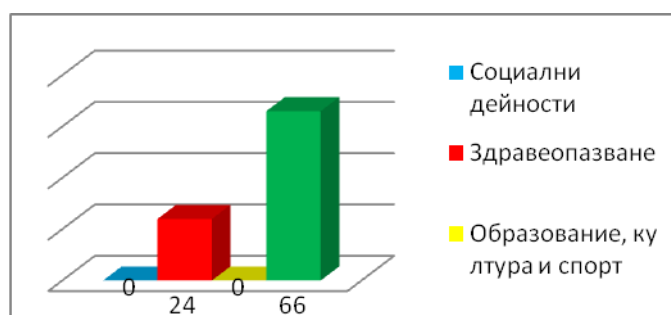
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Социални дейности	0	0	0
Здравеопазване	8	7	9
Образование, култура и спорт	17	19	65
Екология	15	20	31

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване*, възлиза на:

- Социални дейности - 0
  - Здравеопазване - 24
  - Образование, култура и спорт - 0
  - Екология – 66
- Съотношението им е представено във Фигура № 2.

Фигура № 2.

Съотношение на разрешените конфликти в община Пловдив, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология



### Кърджали

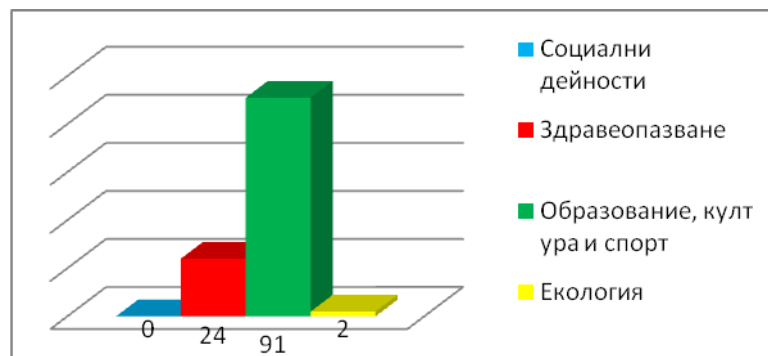
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Социални дейности	0	0	0
Здравеопазване			
Образование, култура и спорт	56	31	4
Екология	0	0	2

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Социални дейности - 0
  - Здравеопазване - 24
  - Образование, култура и спорт - 91
  - Екология – 2
- Съотношението им е представено във Фигура № 3.

Фигура № 3.

Съотношение на разрешените конфликти в община Кърджали, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология

**Столична община**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Социални дейности	0	0	0
Здравеопазване	0	0	0
Образование, култура и спорт	5	4	3
Екология	5	7	9

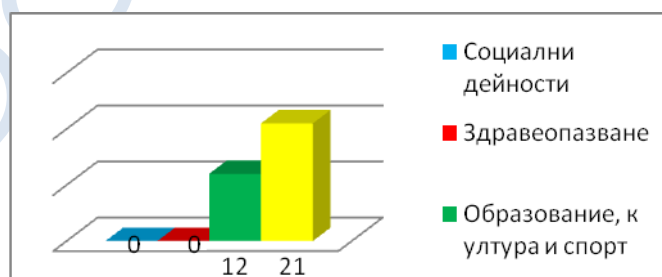
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Социални дейности - 0
- Здравеопазване - 0
- Образование, култура и спорт - 12
- Екология – 21

Съотношението им е представено във Фигура № 4.

**Фигура № 4.**

Съотношение на разрешените конфликти в Столична община, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология

**Казанлък**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Социални дейности	0	39	0
Здравеопазване	0	0	0
Образование, култура и спорт	0	17	0
Екология	0	14	0

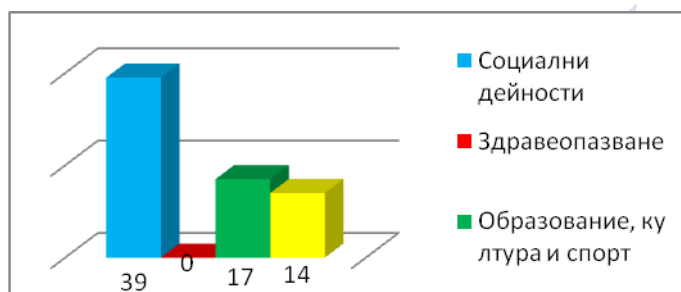
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Социални дейности - 39
- Здравеопазване - 0
- Образование, култура и спорт - 17
- Екология – 14

Съотношението им е представено във Фигура № 5.

**Фигура № 5.**

*Съотношение на разрешените конфликти в община Казанлък, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология*



### Стара Загора

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Социални дейности	0	0	0
Здравеопазване	0	0	0
Образование, култура и спорт	10	0	0
Спорт	0	0	0
Екология	9	0	0

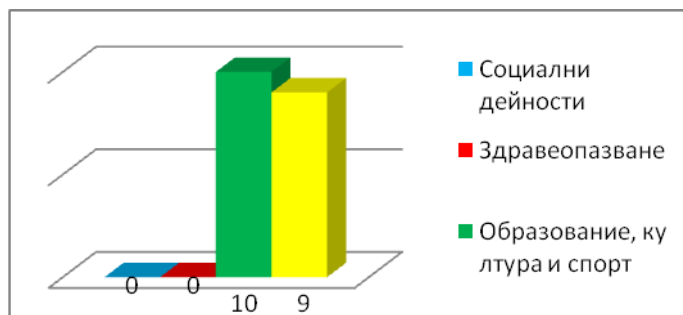
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Социални дейности - 0
- Здравеопазване - 0
- Образование, култура и спорт - 10
- Екология – 9

Съотношението им е представено във Фигура № 6.

**Фигура № 6.**

*Съотношение на разрешените конфликти в община Казанлък, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология*



Общата стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване и за всички представени доклади на омбудсманите от извадката*, дава следната информация:

- Социални дейности - 220
- Здравеопазване - 127
- Образование, култура и спорт - 166
- Екология – 145

Като осветляване на представената статистика могат да се посочат и примери за разрешени конфликти в разглежданата област. Например, с помощта на омбудсмана на община Пловдив е извършено настаняване на социално слаби граждани в кризисни центрове и приюти. Фрапиращ е случаят с млада жена, отраснала в домове за сираци, настанена в „Кризисен център за жени и деца, жертва на домашно насилие“. Социалните служби ѝ отнемат детето с аргумента, че не се грижи добре за него. Жената е отстранена от Кризисния център и оставайки на улицата започва да проституира, за да се издържа. След намесата на Обществения посредник е настанена в защитено жилище, регистрирана в Бюрото по труда и устроена на работа. След всичко това има възможност да си върне детето, което тя силно желае. А в Кърджали благодарение на омбудсмана е отменен наложеният заповор от частен съдебен изпълнител върху детските надбавки на жена, която е защитена от закона и има изрична забрана за запорирането им.

Друг пример, свързан с разрешен конфликт в сферата на социалните дейности е представен в отчета на омбудсмана в община Казанлък. Младеж с решение от ТЕЛК, но с намален % инвалидност, получава отказ от дирекция „Социално подпомагане“ за месечна помощ, поради това, че няма основание за подпомагане по чл.9 от ЗСП. След намесата на обществения посредник е направена регистрация в Бюро по труда, случаят е преразгледан и са отпуснати полагащите му се помощи, месечна и целева за отопление.

В Пловдив талантливо момче, ученик в художествената гимназия, отглеждано от болна баба с ниска пенсия, получи съдействие за осигуряване на социални помощи за семейството. Чрез обществения посредник е осигурена и месечна стипендия на детето от известен пловдивски бизнесмен.

Извън конкретната информация тук следва да се даде обяснение *какви процеси в сферата на социалните дейности, здравеопазването, образованието, спорта, културата и екологията предизвикват конфликти, за чието разрешаване се налага намесата на омбудсманите.*

Авторът на дисертационната разработка смята, че по посочените области това са процеси, посочени по-надолу:



*Социалните дейности* са една от най-чувствителните за българското общество сфери. Поради липсата в определени общини на достъпни и най-вече качествени социални услуги в общността се създава предпоставка да не се преодолява социалната изолация на хора в неравностойно положение. В същото време недостатъчна е правната регламентация на услугите в общността от гледна точка на тяхното качество, доставчици, механизми и ефективност на контрола. От жалбите да омбудсманите прозират конфликти, които се пораждат от предоставянето на всички видове социални услуги, а именно – липсват разработени превантивни модели, насочени към избягване на институционализацията въобще. Конфликти в социалните дейности възникват и от липсата реална оценка на потребностите от определени видове социални услуги, като също така няма и реална оценка по отношение на нуждаещите се целеви групи на територията на конкретната община. Общинските стратегии се изготвят на много места формално, без да отчитат реални нужди. Същевременно не се реформират или закриват съществуващи услуги, които не са ефективни за хората. Подадените жалби до омбудсманите показват и неадекватна оценка на потребностите на хората в нсравностойно положение. Немалка част от жалбите са свързани с това, потенциалните потребители на социални услуги да не разполагат с коректна информация за съществуващите социални услуги (предлагани на територията на конкретната община, включително и от частноправни доставчици) и коя е най-подходящата, от която могат да се възползват. В някои от случаите се показва случаи ограничаване на достъпа до услуги на лицата в неравностойно положение, защото твърде често именно хора с особено тежки проблеми и сериозни потребности нямат сами ресурса и информацията да преценят коя услуга би отговорила в най-пълна степен на техните потребности и съответно да подадат молба за предоставяне на тази услуга. В резултат на това твърде често точно тези хора в най-малка степен получават достъп до нужните услуги.

*Здравеопазването* в България се намира в критично състояние. Това е преобладаващото обществено мнение и то се потвърждава от породените конфликти, които са отразени в жалбите на гражданите до омбудсманите. В тези жалби се съдържат критики за силно бюрократизираната здравна система и корупцията в нея, която е много висока. Не се осигурява реален и равен достъп до качествено здравеопазване на голяма част от българите. Посочват се конфликти, свързани с осигурителната система, която е силно деформирана и натоварена с несвойствени функции. В някои от жалбите се посочват примери, които се показва, че Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) се е превърнала от здравна каса, обслужваща осигурените лица, в орган, който финансира медицинското обслужване на цялото население, без оглед на осигурителния му принос. Липсата на последователна политика в системата на здравеопазване позволи да се формира псевдопазар на здравни услуги. Този пазар не се регулира, не се управлява, не се анализира. Посочват се и огромни деформации в качеството и ефективността от дейността на здравната система, дисонанс в качеството и обхвата на медицинското обслужване в центъра и в регионите. От жалбите на гражданите се вижда, че размерите на корупцията в здравеопазването са изключително високи. Голям е размерът на т.нар. нерегламентирани плащания, което нарушава справедливостта и ограничават достъпа на бедните граждани до медицински грижи. Освен това голям е броят на оплакванията на гражданите за причиняване на вреди в следствие на неправилно лечение, което обосновава необходимостта от създаване на система за ранна интервенция при възникване на конфликти. Изводите,

свързани с тази сфера са, че в нея се налага стратегическо отношение към конфликтите, чиято цел е да ограничава конфликта и намалява риска от потенциалното му развитие във времето и неговата ескалация. Разрешаването на конфликтите не следва да се възприема като намиране на индивидуални решения по повод конкретни проблеми между различни субекти, а като един от основните методи за повишаване на качеството на медицинската помощ и осигуряване безопасността на пациента.

#### *Образованието*

Сред конфликтите, които омбудсманите решават по посока на образованието образованието, са целодневната организация в училище, предучилищната подготовка, външното оценяване за учениците, квалификацията на преподавателите и тяхното заплащане. Сред тях са и такива, които показват, че много млади хора нямат възможност да си позволят необходимото образование и така се пропилява талантът им за развитие. Най-вече обаче се показват конфликти, свързани с учебната дейност, възникнали в резултат на изпълнение от ученика на учебните задания, успеваемостта, извънучебната дейност; конфликтите свързани с грешки на учителите в методиката на оценяване на знанията и уменията на учениците и с манипулация на оценките. В жалбите на гражданите се посочват и конфликти, предизвикани от педагогически непрофесионални действия на учителя и емоционално субективното отношение на учителя и учащите се, в сферата на тяхното общуване в процеса на педагогическата дейност, поради целеви нагласи и ценностни ориентации, откритото или замаскирано нарушаване на педагогическата етика, от сериозни грешки в тактиката на взаимодействие и дескриминация в отношенията към отделните ученици. В жалбите на гражданите се посочват и конфликти свързани с наличието, ограничението и разпределянето на ресурси; конфликти, обусловени от различния статус на участниците в учебно-възпитателния процес, техните различия по отношение на правата; конфликти предизвикани от наличието вътре в училищния колектив на референтни групи и др. Най-общо те могат да се типологизират по следния начин: типология (1) учител-ученик; (2) учител-администратор; (3) учител-родител (4) учител-учител; (5) ученик-ученик. От тази типология в жалбите прозират най-вече конфликтите, обусловени от необективността на оценката на педагозите на знанията на учащите се и на тяхното поведение: преднамерено отношение на учителя към ученика; систематично занижаване на оценките; самоволно установяване от учителя на количеството и формата на провеждане на проверка на знанията на учащите се, непредвидени в програмата и рязко повишаващи нормалната учебна заетост. Най-актуалните причини за конфликтите "учител-родител": различни нива на обща и педагогическа култура; несъгласъваност на стратегията и тактиката на възпитанието; неразбиране от страна на родителите на сложността на учебно възпитателния процес, на зависимостта на неговата ефективност от много фактори, наред с училището и семейството; различие в отношението към ученика като към личност. Анализът на посочените в жалбите конфликти на от типа „ученик-ученик” показват, че те се свързват най-вече с несъответствието на самооценката на ученика с оценката на другарите му; ”непрояснеността” на социалния статус на личността на ученика в училищния социум, общата неблагоприятна морално-психологична атмосфера в класа.

*Спорт.* Посочените в тази област конфликти в гражданските жалби към омбудсмана са свързани с организацията и функционирането на спортните клубове като самостоятелни и основни субекти на Националната система за физическо възпитание и спорт в качеството си на юридическо лице. Според тях, лавинообразното

увеличаване на техния брой на териториите на общините не води до увеличаване броя на занимаващите се със спорт. В повечето от случаите те се ръководят от самонаели се треньори, което води до занижен контрол и неефективна дейност. Липсва на методически контрол на тяхната дейност. И тъй като не съществуват общински структури по места, отговорни за развитието и координацията на областно и общинско ниво на спорта за всички, липсва всякакъв контрол върху дейността им. От жалбите на гражданите до омбудсманите става ясно, че в преобладаващата си част общинските ръководства осъществяват само формален надзор върху дейността на спортните организации на тяхна територия. Липсва спортен календар на общинско и областно равнище. Това касае най-вече календара на детско-юношеския спорт. В тези жарби се посочва също така, че материално-техническа база е амортизирана и не отговаря на международните стандарти за провеждане на спортни, културни, здравни и други дейности, както и на изискванията за безопасност. Няма достъпна среда за хора с увреждания. В немалка част от жалби на родителите прозира конфликтът „богат”-„беден”: заниманията със спорт за деца се превръщат в елитарно занимание и са достъпни само за семейства с добри финансови възможности. Тренировъчната и спортната дейност се води от свободно наети специалисти без контрол на тяхната квалификация, компетенции и опит. Обезпокоителни са жалбите, в които се сочат пропуски в организацията и качеството на медицинското осигуряване и комплексното възстановяване на спортистите. Значителна част от гражданите, обърнали се към омбудсманите заявяват, че по местоживее не им се предоставят достатъчно възможности за спорт и физическа активност. Посочва се и пълната незаинтересованост на някои общински и държавни ведомства, липса на рекламни кампании за спорт за всички и недостатъчна осведоменост на населението относно възможностите за практикуване на физически упражнения и спорт

*Културата* в немалка степен също присъства в жалбите към общинските омбудсмани, където се очертават следните конфликти: неразбиране на подкрепата на фестивалите в България, в частност на тези, организирани от независимия културен сектор; липса на национална, регионални и общински стратегии за изкуствата, културното наследство, културните и творчески индустрии и културния туризъм, секторни програми (анализиращи ефективността на публичното финансиране, европейските средства, както и възможностите за алтернативно финансиране; осигуряване на маркетингова и комуникационна стратегия на културните организации, търсещи алтернативни средства и инвестиции в културен продукт. В някои от жалбите се посочват конфликти, свързани с финансови проблеми, като например издръжка и осигуряване на сравнително ниските заплати на творческите състави и административния персонал на културните организации, а не за развитие и производство на културен продукт и респективно - увеличение на културното потребление; обучение, проучвания и предоставяне на експерти и консултанти; липса на политика на данъчни преференции, която да стимулира създаването на устойчив културен продукт. Посочват се и конфликти свързани с финансирането на местния културен туризъм, който се нуждае от значителна подкрепа за набиране на необходимите средства за осъществяване на дейностите й. Конфликти съществуват и с отпускане на целеви средства за приложни изследвания, сравнителни анализи и емпирични проучвания в областта на изкуствата, културното наследство, културните и творчески индустрии, и културния туризъм.

*Екологията* присъства в жалбите на гражданите като област, която на общинско ниво създава конфликти между гажданите и местното самоуправление. Най-общо, конфликтите които са визирани н тези жалби са предизвикани от липсата на планирани, целенасочени действия за решаване на приоритетните проблеми в различните области на обществения живот, както и на адекватна екологична политика на дадена община. В повечето жалби е посочено, че като цяло общинската администрация не отчита влиянието на икономическите и социалните интереси на общността и не създава условия за нейното устойчиво развитие. Не се използват ефективно и наличните ресурси. Не се ангажира местната общественост при вземането на решения за околната среда и в последствие при изпълнението им. Не се привличат местни организации и неформални сдружения или конкретни техни представители, които могат да подпомогнат местното самоуправление под една или друга форма. В преобладаващата част от жалбите на гражданите към омбудсманите се съдържат и конкретни предложения за разрешаване на посочените конфликти в областта на екологията, например: намаляване на замърсяването на въздуха чрез въвеждането на нова транспортна схема; акумулиране на база данни за компонентите на околната среда, тъй като всяка общинска програма за опазване на околната среда се основава преди всичко на анализа на сегашното състояние на средата; набиране на работна сила за редица от дейностите на бъдещата програма за опазване на околната среда. Други конфликти посочени в жалбите посочват: плажовете са силно замърсени и не представляват интерес за посетителите; липсата на привлекателни условия за живот в общината пречат на успешното развитие на бизнеса; недостиг на питейна вода и намаляването на нейното потребление следва да бъде решено с реконструкция на водоснабдителната система; липса на информация за състоянието на въздуха, водите и т.н.; допускане на територията на общината на отрасли, от чиято дейност зависи състоянието на околната среда; липса на специални данни от епидемиологични изследвания за влиянието на замърсената околна среда върху човешкото здраве; състояние на качеството на въздуха и надхвърляне на пределно-допустимите норми; степен на изграденост и състояние на канализационната система в населените места; липса на селищни пречиствателни станции за отпадъчни води или необходимост от реконструкция, разширение; третиране на утайките; генериране на видовете отпадъци по видове и източници - битови, опасни, строителни, производствени; чистота на територията на населените места и местата за отдих извън населените места - състояние, честота на почистването, на миенето на улиците, кошчета за отпадъци в населените места; наднормено излъчване на шум в околната сред; липса или лошо поддържане на зелени площи в населените места и т.н.

### **Разрешаване на конфликти, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност**

Регистрираната емпирична информация от годишните отчети на омбудсманите в България, съставляващи извадката на изследването дава следните *статистически данни за този тип конфликти*:

#### **Бургас**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015

Собственост	44	54	69
Трудово-правни отношения	61	57	52
Съдебна власт и полиция	49	34	48
Държавни служби	46	31	32
Обществен ред и сигурност	13	11	10

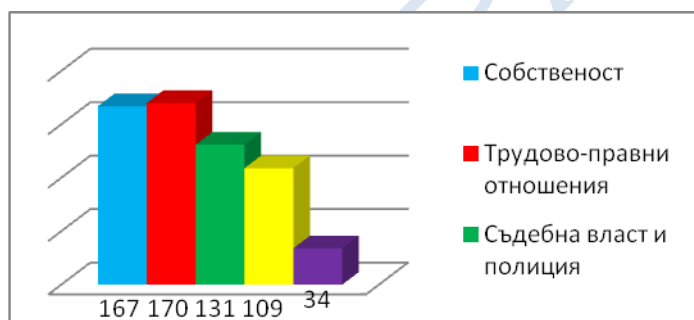
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- собственост - 167
- трудово-правни отношения - 170
- съдебна власт и полиция - 131
- държавни служби – 109
- обществен ред и сигурност - 34

Съотношението им е представено във Фигура № 7.

**Фигура № 7.**

Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност



### Пловдив

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Собственост	11	17	19
Трудово-правни отношения	0	0	0
Съдебна власт	0	0	0
Полиция	0	0	0
Държавни служби	0	0	0
Обществен ред и сигурност	12	13	13

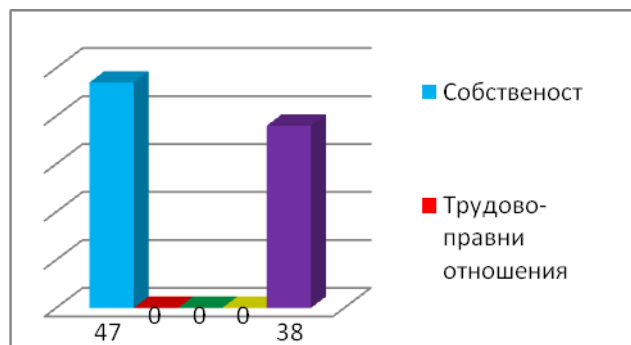
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- собственост - 47
- трудово-правни отношения - 0
- съдебна власт и полиция - 0
- държавни служби – 0
- обществен ред и сигурност - 38

Съотношението им е представено във Фигура № 8.

**Фигура № 8.**

Съотношение на разрешените конфликти в община Пловдив, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност

**Кърджали**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Собственост	28	8	
Трудово-правни отношения	0	0	3
Съдебна власт	0	0	0
Полиция	0	0	0
Държавни служби	0	0	0
Обществен ред и сигурност	8	2	4

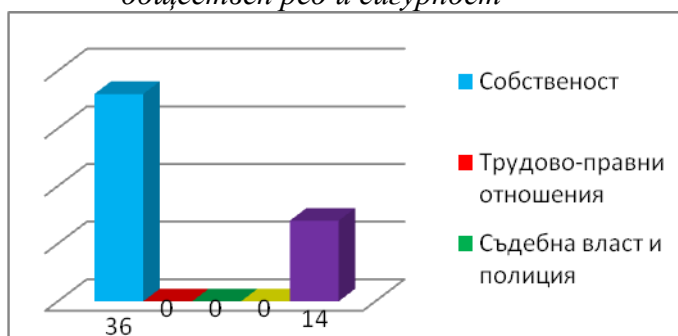
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- собственост - 36
- трудово-правни отношения - 0
- съдебна власт и полиция - 0
- държавни служби – 0
- обществен ред и сигурност - 14

Съотношението им е представено във Фигура № 9.

**Фигура № 9.**

Съотношение на разрешените конфликти в община Кърджали, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност



**Столична община**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Собственост	0	0	0
Трудово-правни отношения	0	0	0
Съдебна власт	0	0	0
Полиция	0	0	0
Държавни служби	0	0	0
Обществен ред и сигурност	16	8	6

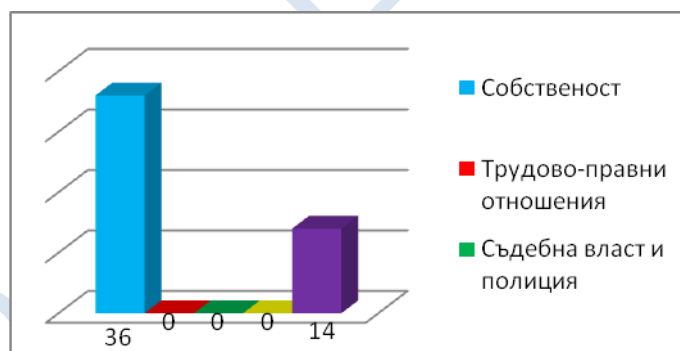
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- собственост - 36
- трудово-правни отношения - 0
- съдебна власт и полиция - 0
- държавни служби – 0
- обществен ред и сигурност - 14

Съотношението им е представено във Фигура № 10.

**Фигура № 10.**

Съотношение на разрешените конфликти в Столична община, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност

**Казанлък**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Собственост	0	0	0
Трудово-правни отношения	0	16	0
Съдебна власт	0	0	0
Полиция	0	0	0
Държавни служби	0	9	0
Обществен ред и сигурност	0	2	0

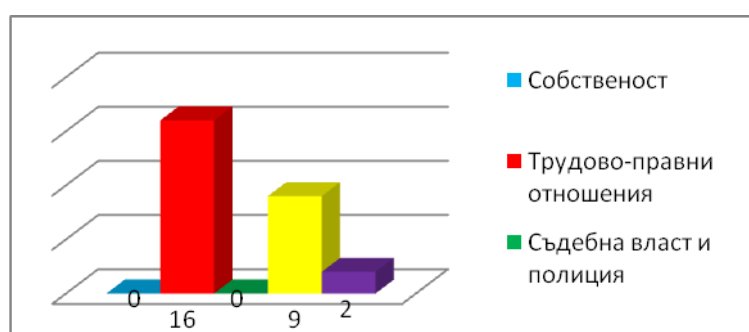
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- собственост - 0

- трудово-правни отношения - 16
  - съдебна власт и полиция - 0
  - държавни служби – 9
  - обществен ред и сигурност - 2
- Съотношението им е представено във Фигура № 11.

#### Фигура № 11.

Съотношение на разрешените конфликти в община Казанлък, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност



#### Стара Загора

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Собственост	5	0	0
Трудово-правни отношения	0	0	0
Съдебна власт	0	0	0
Полиция	0	0	0
Държавни служби	0	0	0
Обществен ред и сигурност	0	0	0

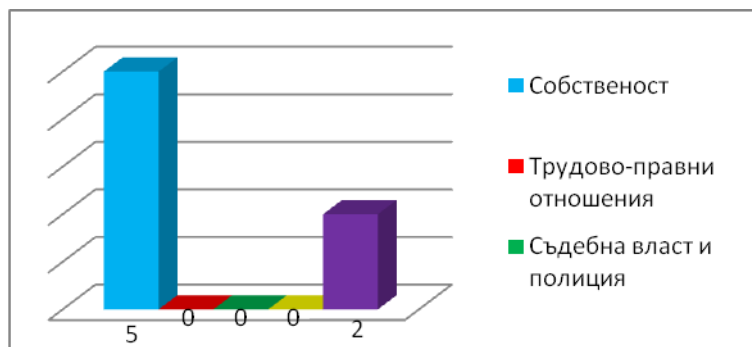
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- собственост - 5
  - трудово-правни отношения - 0
  - съдебна власт и полиция - 0
  - държавни служби – 0
  - обществен ред и сигурност - 2
- Съотношението им е представено във Фигура № 12.

#### Фигура № 12.

Съотношение на разрешените конфликти в община Стара Загора, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност





Общият брой на жалбите регистрирани в докладите на омбудсманите от извадката на емпиричното социологическо изследване дава следната представа за решените конфликти в разглежданата област:

- собственост - 214
- трудово-правни отношения - 186
- съдебна власт и полиция - 131
- държавни служби – 118
- обществен ред и сигурност - 52

В разглежданата конфликтна област могат да се приведат много примери, описани от отчетите на омбудсманите. Например, със съдействието на пловдивския омбудсман е решен въпросът за достъп до имот на гражданка. Издадена е заповед за премахване на постройки, които не влизат в действащия план на квартала, но се намират по трасето на нереализирана малка квартална улица и пречат за свободния достъп до имота на жалбоподателката. Преди намесата на омбудсмана този въпрос не е бил решен повече от 20 години. Или: след намесата на същия омбудсман се пристъпва към издаване над 10 заповеди за премахване на незаконни гаражи, разположени на терен общинска собственост. Кърджалийският омбудсман съдейства за издаване на преписи от заповеди и копия на актове за общинска собственост на жена, многократно отказвани ѝ от администрациите.

*Според автора на дисертационната разработка конфликтите в тази област се предизвикват от редица процеси, които по посочените в изследването сектори са следните:*

*Собствеността* на гражданите е гарантирана от конституцията и във връзка с това, жалбите на гражданите са ориентирани към: 1. общи положения свързани със собствеността и 2. етажната и общинска собственост. Във връзка с първото в тези жалби се очертават следните конфликти: по придобиването и разпореждането с имоти - частна държавна или общинска собственост; делба на наследство; придобиване и изгубване правото на собственост; придобиване на движима вещ чрез добросъвестно владение; придобиване право на собственост по давност; приращения изгубване правото на собственост отчуждаване на имоти за държавна и обществена нужда. Най-често се показват съседски конфликти, свързани с управление на две съседни УПИ, например, по закон не се позволява да се посадят дървета до имота на съседа на по-малко разстояние от 3 метра за високите дървета, 1,5 метра за средните и 1 метър за ниските. При нарушение на това гражданите заливат с жалби омбудсманите да бъдат отсечени клоните на дърветата, които се простират над неговия имот, и корените, които преминават техния имот. По същия ред те искат да бъдат преместени дърветата, които

са посадени на по-близки разстояния от посочените по-горе. Във връзка с второто в жалбите на гражданите се очертават конфликти, породени от съседство в етажна собственост. Например, участие в разносните, необходими за поддържането или за възстановяването на общата собственост или участие в разносните за извършвани подобрения, за извършването на които е взето решение от общото събрание; използване на общите части от сградата според тяхното предназначение, пречене на обитателите да ги използват или накърняване правото на използване на техните отделни помещения; извършване на дейност, която създава за обитателите на другите помещения безпокойство; извършване на преустройства на своите самостоятелни обекти от сградата, като не изменят или завземат помещения, пространства или части от тях, предназначени за общо ползване; наемането на портиер и въвеждането на специален пропускателен режим в сградата; поддържането и ремонтването на асансьора; опазването на спокойствието и тишината в сградата; свирене, пеенето, използването на озвучителни системи, извършването на производствени дейности и ремонтни работи, които нарушават спокойствието на обитателите; тупането на килими и постелки от прозорците или терасата; включването на собствениците на кучета с допълнителни средства в разходите за почистване на общите части - с допълнителна вноска за почистване колкото за един член от семейството, но не по-малко от 1 лев; осигуряването на средства, необходими за ремонт на покрива, съразмерно дела на гражданите в общите части на сградата; преграждането на коридорите и стълбищните клетки, които в условията на пожар са евакуационни пътища и т.н.

*Трудово-правните отношения* също са обект в жалбите на гражданите до омбудсманите, независимо от това, че те се решават безплатно и по специален ред от съдилищата. От тях прозират следните конфликти: липса на социален диалог между работодатели и работници, нерегламентирано общо събрание на работниците и служителите, участие на работниците и служителите в управлението на предприятието, неправилно определяне на представители за информиране и консултиране на работниците и служителите, незаконно определяне на мандат и правата на представителите на работниците и служителите, признаване на представителни синдикални организации в организациите, недопускане от страна на работодателите участие на работниците в обсъждането на трудови и осигурителни въпроси и т.н. Други конфликти, описани в жалбите на гражданите се отнасят до: Организиране почивката и отдиha на работниците, забавяне или отказ за формиране на колективен трудов договор и т.н. Съществува една голяма група от конфликти, възникнали в трудово-правната сфера, които омбудсманите прерпачат там, където те могат да бъдат разгледани – съдилищата, които имат единствена компетенция да го направят. Това са конфликти от rado на: възникване и изменение на трудовото правоотношение, времетраенето на трудовите договори, превръщане на срочния трудов договор в договор за неопределено време, прекратяване на трудов договор със срок за изпитване, отношения между страните при недействителен трудов договор, постъпване на работа въз основа на избор, Заемане на длъжности въз основа на конкурс, определяне на допълнителни условия при възникване на трудовото правоотношение, условия за извършване на надомна работа, условия за извършване на работа от разстояние, здравословни и безопасни условия на труд, работно време, почивки и отпуски, отчитане на работното време, трудово възнаграждение, права и задължения на работника и служителя, допълнителен труд при друг работодател, основни задължения на страните по

трудовете правоотношение, работно време и почивки, извънреден труд и заплащане на извънреден труд, отпуски, трудова дисциплина и наказания и т.н.

*Съдебна власт и полиция.* В правомощията на омбудсманите не влизат права, чрез които те да разрешават конфликти на гражданите със *съдебната власт*. Въпреки всичко към тях се отправят жалби, които съдържат информация за следните конфликти: уличаване действащи магистрати и представители на местната власт като преки участници в имотни далавери, които са облагодетелствали силните на деня и така са лишили семейства и граждани от свещеното им право на собственост; конфликт на интереси в съдебната система; наблюдавана е практика съдии да бъдат назначавани в държавни органи, сформирани по политически признак, например, избирателни комисии, натоварени с организацията и провеждането на избори; предложение за забрана на семейства, роднини до четвърта степен и свързани лица да работят в един съдебен окръг, за да няма „семеино правосъдие“; премахване на политическия чадър над корумпираните магистрати, за да могат да бъдат съдени и наказвани и т.н. Относно действията на *полицията*, в жалбите към омбудсманите се съдържа следната информация.

*Държавни служби.* Конфликти в тази сфера възникват най-често, когато служителите от администрацията не изпълняват задълженията си безпристрастно и непредубедено, като не създават условия за равнопоставеност на разглежданите случаи и лица. Проявяват действия, които възпрепятстват обслужването да бъде достъпно за всеки гражданин. В някои от жалбите се описват и случаи, при които не се опазват данните и личната информация на гражданите, станали известни при или по повод на изпълнението на служебните задължения на някои от представителите на държавната администрация. Освен това конфликти възникват и в следните случаи: административното обслужване се извършва незаконосъобразно, несвоевременно, неточно, недобросъвестно и пристрастно; непроизнасяне по исканията на гражданите и да им се предоставя цялата необходима информация с оглед защитата на техните права и интереси при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация и Закона за защита на личните данни; служителите от държавните служби не отговарят на поставените въпроси съобразно функциите, които изпълняват или пренасочват гражданите към други служители, които не притежават съответната компетентност; не се информират гражданите относно възможностите за обжалване в случаи на допуснати от администрацията нарушения или отказ за извършване на административна услуга; те не следват поведение, което създава увереност у гражданите, че могат да им се доверяват и да разчитат на тях; повлияни от личните си политически пристрастия, в не малко от случаите държавните служители не изпълняват задълженията си честно и проявяват пристрастие; не предоставят цялата необходима информация, отнасяща се до вземането на конкретно решение по отношение на казусите, които гражданите представят пред тях. Освен посочените тенденции в работата на държавните служби в България има и такива, които са свързани с личното поведение на служителите, които възпрепятстват разрешаването на конфликти и дори ги задълбочават, като например: изразяват лични мнения по начин, който може да бъде тълкуван като официална позиция на администрацията, в която работят; създават конфликт между служебните си задължения и техните частни интереси; използват служебното си положение за осъществяване на свои лични или на семейството си интереси; злоупотребяват с информацията, която им е станала известна във връзка с длъжността, която са заемали, или с функциите, които са изпълнявали; при изпълнение

на служебните си задължения и в обществения си живот служителите от държавните служби следват поведение, което уронва престижа на държавната служба; участват в скандални прояви, с които накърняват престижа на държавната администрация; упражняват дейности, посочени в законодателството като несъвместими с неговите задължения и отговорности, както и получават доходи от такива дейности и т.н.

*Обществен ред и сигурност.*

Общественият ред означава и „конституционен ред”, „правов ред”, „ред на държавно управление”. Съответно, нарушението на Конституцията ще бъде същевременно и нарушение на обществения ред, както и всяко правонарушение. Подхождайки стеснително, в смисъла на понятието се включва порядъкът, който е установен за поведението на лицата на обществени места. Теорията нарича „обществен ред” понятие, което обобщава определени обстоятелства и състояния, и което въплъщава различни правила за поведение. Осигуряването на обществения ред е една от важните функции на правителството. Може да се приеме, че сигурността е елемент на обществения ред и е необходима предпоставка за гарантиране на националната сигурност. Защитата на обществения ред е отговорност и на областните управители /чл.143 от Конституцията на Република България/. В компетентността на кметове на общини, райони и кметства влиза и опазването на обществения ред В този контекст, в жалбите на гражданите пред омбудсманите от извадката на изследването очертават следните конфликти: корупционни практики, които създават недостатъци в управлението на държавата и общините, изразяващи се в съзнателно или поради некомпетентност увеличаване и усложняване на разрешителни и лицензионни режими; жалби относно организираната престъпност и трансграничната престъпност, особено трафикът на наркотици; стопанските престъпления, свързани с т.нар. сива икономика; конфликти на гражданите, свързани с начини на изпиране на пари, които ощетяват държавния бюджет и подкопават благосъстоянието и интересите на дадена общност; нарушаване на принципите за свободна конкуренция, ограничаване правата на потребителите и стопанската инициатива и влошаване на инвестиционния климат; конвенционалната престъпност също продължава да заплашва всекидневното на гражданите, възникват зони на повишен риск за имуществото и живота на гражданите в отделни региони и населени места; нарастване на несигурността сред хората, живеещи в населени места със значително намаляващ брой жители или в обезлюдяващи райони; злоупотребите и неефективността в управлението на държавната и общинската собственост; пътнотранспортните произшествия и последиците от тях; влошаване на здравния статус на населението; негативни тенденции в образователното и квалификационното равнище на значителни групи от българското общество, което е предпоставка за недостатъчната интегрираност на някои общности, принадлежащи към етнически малцинства; нелегалната миграция и трафика на хора, особено на жени и дори момичета, с цел сексуална експлоатация и включване в групи за улична престъпност; социалната несигурност и рязко изразената социална диференциация и т.н.

**Разрешаване на конфликти, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси**

Регистрираната емпирична информация от годишните отчети на омбудсманите в България, съставляващи извадката на изследването дава следните *статистически данни за този тип конфликти*:

### Бургас

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	14	11	39
Устройство на територията	44	51	34
Общинска собственост	4	18	12
Транспорт, улици и паркинги	21	29	25
Местни данъци и такси	21	16	8

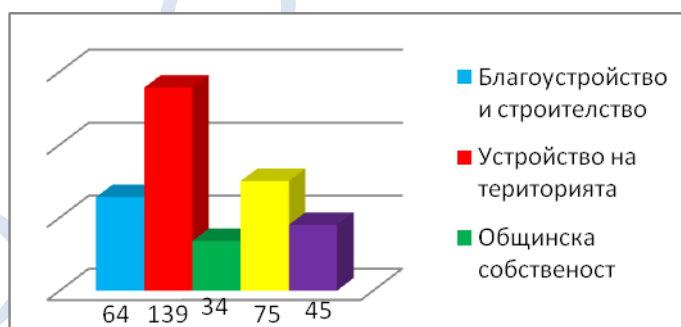
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- благоустройство и строителство - 64
- устройство на територията - 139
- общинска собственост - 34
- транспорт, улици и паркинги – 75
- местни данъци и такси - 45

Съотношението им е представено във Фигура № 13.

### Фигура № 13.

*Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси*



### Пловдив

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	0	0	0
Устройство на територията	31	50	45
Общинска собственост	0	0	0
Транспорт, улици и паркинги	18	19	35
Местни данъци и такси	0	0	0

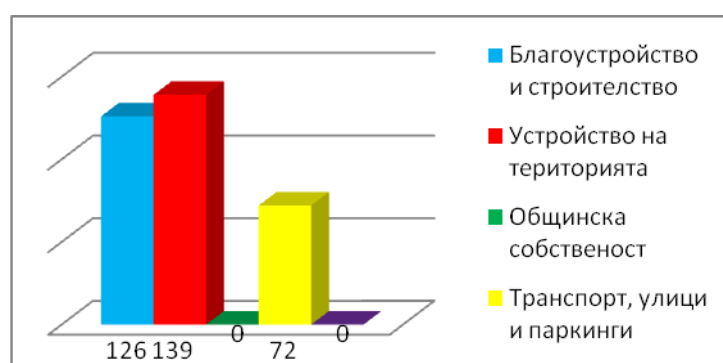
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- благоустройство и строителство - 126

- устройство на територията - 139
  - общинска собственост - 0
  - транспорт, улици и паркинги – 72
  - местни данъци и такси - 0
- Съотношението им е представено във Фигура № 14.

#### Фигура № 14.

Съотношение на разрешените конфликти в община Пловдив, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси



#### Кърджали

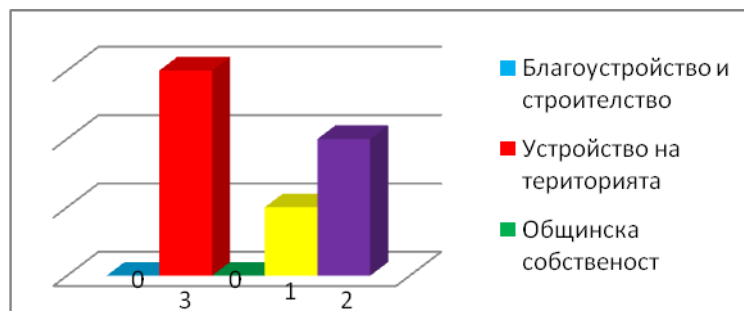
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	0	0	0
Устройство на територията	0	0	3
Общинска собственост	0	0	0
Транспорт, улици и паркинги	0	0	1
Местни данъци и такси	0	0	2

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- благоустройство и строителство - 0
  - устройство на територията - 3
  - общинска собственост - 0
  - транспорт, улици и паркинги – 1
  - местни данъци и такси - 2
- Съотношението им е представено във Фигура № 15.

#### Фигура № 15.

Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси

**Столична община**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	30	24	18
Устройство на територията	15	25	20
Общинска собственост	9	14	8
Транспорт, улици и паркинги	11	20	11
Местни данъци и такси	10	5	7

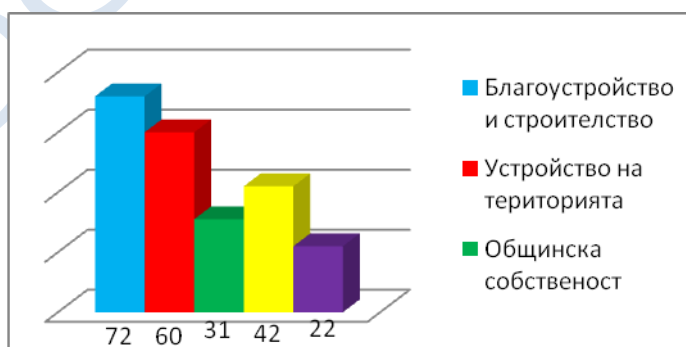
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- благоустройство и строителство - 72
- устройство на територията - 60
- общинска собственост - 31
- транспорт, улици и паркинги – 42
- местни данъци и такси - 22

Съотношението им е представено във Фигура № 16.

**Фигура № 16.**

Съотношение на разрешените конфликти в Столична община, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси

**Казанлък**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	0	16	0
устройство на територията	0	11	0

Общинска собственост	0	9	0
Транспорт, улици и паркинги	0	9	0
Местни данъци и такси	0	8	0

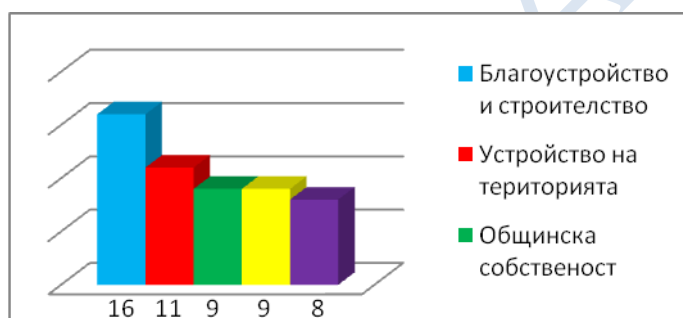
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- благоустройство и строителство - 16
- устройство на територията - 11
- общинска собственост - 9
- транспорт, улици и паркинги – 9
- местни данъци и такси - 8

Съотношението им е представено във Фигура № 17.

#### Фигура № 17.

Съотношение на разрешените конфликти в Столична община, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси



#### Стара Загора

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	13	0	0
Устройство на територията	0	0	0
Общинска собственост, транспорт	0	0	0
Улици и паркинги	0	0	0
Местни данъци и такси	5	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

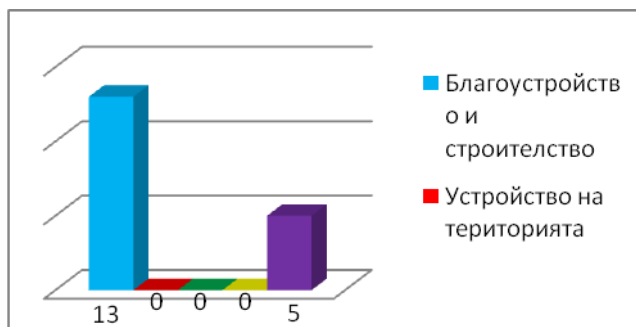
- благоустройство и строителство - 13
- устройство на територията - 0
- общинска собственост - 0
- транспорт, улици и паркинги – 0
- местни данъци и такси - 5

Съотношението им е представено във Фигура № 18.



**Фигура № 17.**

Съотношение на разрешените конфликти в община Стара Загора, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси



Общият брой на разрешените конфликти в тази изследвана област, посочени в докладите на омбудсманите от извадката изглеждат по следния начин:

- благоустройство и строителство - 289
- устройство на територията - 278
- общинска собственост - 74
- транспорт, улици и паркинги – 199
- местни данъци и такси - 82

В тази конфликтна област могат да бъдат приведени голям брой примери. Например, в Казанлък гражданка се жалва от това, че поставения павилион „Лафка“ пред помещението на жилището ѝ възпрепятства достъпа на светлина и се налага през цялото време на денонощието да ползват електрическо осветление. При предизвиканата проверка от омбудсмана, със съдействие на общинска администрация се констатира, че са спазени 3 м отстояние от сградата, но въпреки това беше уважено искането ѝ и преместен павилионът.

В София, след намесата на омбудсмана е отменено преименуването на улица по искане на гражданите по местоживееене. Също в столицата Собственици на имоти във вилна зона търсят решение по заплащането на такса битови отпадъци, тъй като не ползват услугата организирано сметосъбиране и сметоизвозване поради невъзможност специализираната техника на фирмата изпълнител да стигне до имотите – улиците са тесни, стръмни и без настилка. Те предлагат улиците да бъдат ремонтирани или територията да бъде извадена от определените граници за организирано сметосъбиране и сметоизвозване. Имотите се ползват не повече от 2-3 месеца през годината, плаща се такса битови отпадъци. Благодарение на намесата на омбудсмана със заповед на кмета на Столична община имотите в съответната вилна зона са извадени от границите на организираното сметосъбиране и извозване.

Приведената в този параграф статистика дава възможност на автора на дисертационната разработка да направи следните изводи относно процесите в изследваните области, които пораждаат конфликти, разрашавани от омбудсманите:

**Благоустройство и строителство.** В тази област са регистрирани жалби, които най-общо представят социални конфликти свързани със: стопанисване и управление на язовирите общинска собственост; поддръжка, изграждане и стопанисване на общински поливни съоръжения; благоустрояване на обществените територии в общините;

поддържане и изграждане на селскостопанска пътна инфраструктура; всички дейности по превенция от природни бедствия - пожари, наводнения и др. Но са налице и конкретни жалби на граждани, свързани с управлението на личната им собственост. Измежду тях най-вече се дефинират конфликти като забавяне на издаване на редица важни строителни документи: издаване на разрешение за строеж; издаване на скица за имот; издаване на скица – виза за проучване и проектиране; презаверяване на скица за имот; издаване на разрешение за преместваем обект; разрешаване изработването на комплексен проект за инвестиционна инициатива; издаване на удостоверение относно имоти, подлежащи на възстановяване, намиращи се в границите на урбанизираните територии; издаване на удостоверение за търпимост на строеж; издаване на разрешение за поставяне на рекламно – информационни елементи; издаване на разрешение на физически и юридически лица за извозване на битови, производствени отпадъци, строителни и земни маси, и т.

*Устройството на територията* е една от областите, които перманентно създават конфликтни ситуации както между отделните граждани, така и между гражданите и институциите. Тази област представлява система от мерки, актове и действия с фактически и правен характер, които имат за цел да създадат нормални условия за използване на земната повърхност за труд, отдих и възстановяване на населението. Специфични конфликти в тази област, които се очертават в жалбите на гражданите пред омбудсманите са: определяне на териториалните и поземлените имоти според основното им предназначение чрез устройствени схеми и устройствени планове; промяна в предназначението на територията; липса на подробни устройствени планове на дадена територия; наличие на някакъв устройствен план, който не е създаден по надлежния ред не е приет от всички компетентни органи и са изтекли сроковете за обжалване или пък не е бил обжалван; в рамките на определени територии не са обособени всички налични поземлени имоти; поземлените имоти не са групирани; липса на установени териториални и устройствени зони, които се определят в съответствие с общите и подробните градоустройствени планове; застрояването на определени територии не е в достатъчна степен регламентирано като правно нормирана дейност на различни правни субекти и т.н.

*Общинска собственост.* В тази област са посочени най-вече конфликти, свързани с управлението и разпореждането на общините с имоти и вещи определени им от съществуващото законодателство. Типични конфликти, дефинирани от жалбоподателите пред омбудсманите са: предоставянето под наем и разпореждането с имоти и вещи - общинска собственост, не се е извършило чрез публичен търг или публично оповестен конкурс; надхвърлени са определените правомощия на кметовете на райони по предоставяне за управление, по провеждане на търгове или конкурси и сключване на договори за наем или за разпореждане с имотите на територията на района, които са им предоставени за управление; не било съставеноопредварително описание на имотите, които общината има намерение да предложи за замяна срещу имоти на граждани или юридически лица, с подробно описание на нуждите и вида на имотите, които общината желае да получи; незаконно предоставяне за безвъзмездно управление на други юридически лица на бюджетна издръжка или на техни териториални структури на имотите и вещите - общинска собственост, които не са необходими за нуждите на органите на общината или на юридически лица и звена на общинска бюджетна издръжка; владенето и управляването на безстопанствените имоти на територията на общината; незаконнообразно отдаване под наем на имоти за

нуждите на общинските ръководства на политическите партии, което се извършва от кмета на общината без търг или конкурс и т.н. Но най-сериозни конфликти, които съставляват жалбитге на гражданите до общинските посредници са свързани с принудителното отчуждаване на имоти – собственост на физически или юридически лица. Това се налага с оглед въведен нов устройствен план на общината, при който е предвидено изграждане на обекти от първостепенно значение - публична общинска собственост, за който има влязло в сила разпореждане за допускане на предварителното му изпълнение, както и в други случаи, определени със закон, след предварително и равностойно парично или имотно обезщетение. Повечето от жалбите показват, че собствениците и ползвателите на имотите, подлежащи на отчуждаване не желаят да осигуряват свободен достъп до тях за извършване на измервания и други технически дейности, когато това е необходимо за изготвяне на искането за отчуждаване. Те отказват достъп до имотите със съдействието на органите на полицията. Мотивите им са, че държавните или общинските органи не са изпълнили задължението си да предоставят безвъзмездно цялата информация, с която разполагат, отнасяща се до техните имоти - предмет на отчуждаването.

*Транспорт, улици и паркинги.* В жалбите до омбудсманите от извадката, по отношение на *транспорта*, се открояват следните конфликти: липса на генерална схема за организация на движението в населените места, което затруднява гражданите при организиране на пътуванията им; недостатъци в устройството и организацията на масовите автобусни превози; необходимост от откриване на нова автобусна линия или нови курсове по съществуваща линия; удължаване на маршрута или откриване на нови спирки, в т.ч. спирки по желание, по съществуваща линия; по направлението, по което се извършва превоз на пътници с железопътен транспорт, да се осигурява връзка без прекачване и връзка със съответните пунктове на съответна автобусна линия; необходимост от промени в разписанието, в мястото на спирката или маршрута на превозното средство; всички превозни средства да са снабдени с платформи и специални места за детски и инвалидни колички; лицензираните превозвачи и лицата, извършващи превози за собствена сметка, да осъществяват превози на пътници и товари с превозни средства не отговарят на изискванията за благонадеждност; междуселищните автобусни линии задължително да се обслужват от официално обявени от общините автогари и автоспирки по съответните маршрути; превозните средства за обществен превоз по автобусни линии на градския транспорт в определени случаи не спират на определените спирки; фискалната памет на електронните таксиметрови апарати, предназначени за регистрация и контрол на оборота от услугите с леки автомобили за таксиметров превоз на пътници в значителни случаи са манипулирани с цел ощетяване на гражданите; определени превозвачи не са изплатили дължимото обезщетение обезщетение за цялостната или частичната липса или повреда на багажи; нарушения при съставяне на товарителниците при превоз на товар до определено място и др. Не по-малко са и конфликтите, които създават в едостатъчна степен поддържаните *улици* на територията на общините. Те са свързани най-вече с: въвеждане на временни забрани за обществено ползване на отделни пътища или участъци от тях при извършване на ремонтни работи, при природни бедствия и аварии, при неблагоприятен водотоплинен режим на настилка, при възникване на опасност за сигурността на движението и при провеждане на масови спортни мероприятия; специално ползване на пътищата е използването на пътищата за тежки и извън габаритни товари или за осъществяване на дейности в обхвата на пътя в обслужващите

зони; издаване на разрешение за специално ползване на пътя; поддържането на общинските пътища съобразно транспортното им значение, изискванията на движението и опазване на околната среда и др. Отразените в жалбите до омбудсмана проблеми, които създават конфликти с *паркингите* следва да бъдат обобщени по следния начин: липсата на подходящите паркинги около централните зони на градовете; усвояването на зелени пространства за паркинги, което създава огромни конфликти между живущите около тях и местните администрации; зле поддържаните и потъналите в боклуци паркинги на територии, където преминават международни превози; високите такси за паркиране и т.н.

*Местни данъци и такси.* Това се немалка част от посочените конфликти от гражданите, обърнали се към обществените посредници. Като цяло те са насочени към опростяване на процесите на деклариране, установяване и обжалване на задълженията. В тази посока конкретни конфликти са посочени по посока на: недобпосъвестното приемане и завеждане на преписки под формата на молби, сигнали, жалби, запитвания, искания и др.; забавяне за изготвя отговори по постъпилите жалби, молби и запитвания в общия срок; в някои случаи е посочено, че не се приемат искания за издаване на справки за минали години за платени и неплатени местни данъци и такси, на удостоверения за данъчна оценка на имоти, изготвяне на справки за дължими данъци върху имотите и такса за битови отпадъци за имоти и др.

### **Разрешаване на конфликти, свързани с топлофикация, мобилни оператори, електроснабдяване, водоснабдяване, други**

Регистрираната емпирична информация от годишните отчети на омбудсманите в България, съставляващи извадката на изследването дава следните *статистически данни за този тип конфликти*:

#### **Бургас**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Топлофикация	36	9	17
Мобилни оператори	20	15	9
Електроснабдяване	32	10	14
Водоснабдяване	26	20	16

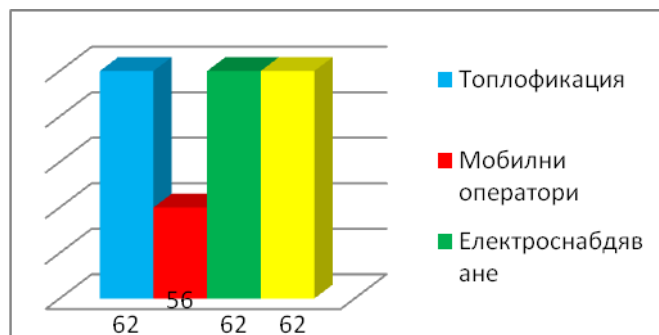
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване*, възлиза на:

- топлофикация - 62
- мобилни оператори - 56
- електроснабдяване - 62
- водоснабдяване – 62

Съотношението им е представено във Фигура № 18.

#### **Фигура № 19.**

*Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани с топлофикация, мобилни оператори, електроснабдяване, водоснабдяване*

**Пловдив**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Топлофикация	65	20	21
Мобилни оператори	25	14	19
Електроснабдяване	0	0	0
Водоснабдяване	12	10	18

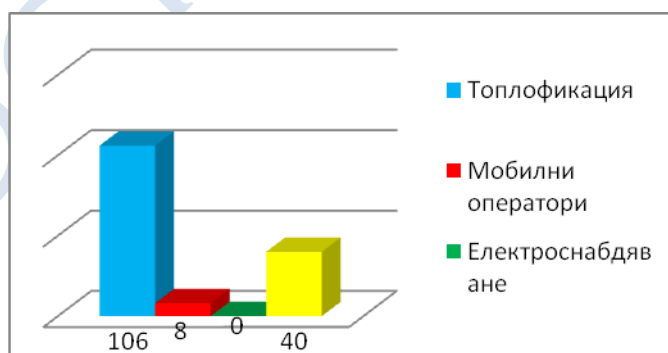
Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- топлофикация - 106
- мобилни оператори - 58
- електроснабдяване - 0
- водоснабдяване – 40

Съотношението им е представено във Фигура № 19.

**Фигура № 19.**

Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани с топлофикация, мобилни оператори, електроснабдяване, водоснабдяване, други

**Кърджали**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Топлофикация	0	0	0
Мобилни оператори	9		2
Електроснабдяване	0	0	0
Водоснабдяване	3		2

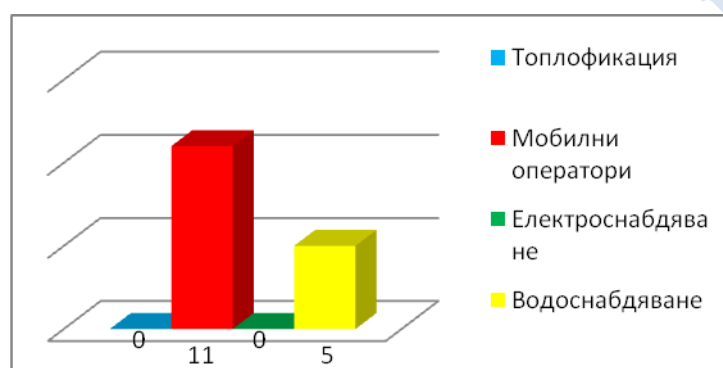
Общата стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване*, възлиза на:

- топлофикация - 0
- мобилни оператори - 11
- електроснабдяване - 0
- водоснабдяване – 5

Съотношението им е представено във Фигура № 20.

**Фигура № 20.**

*Съотношение на разрешените конфликти в община Бургас, свързани с топлофикация, мобилни оператори, електроснабдяване, водоснабдяване, други*



#### **Столична община**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Топлофикация	0	0	0
Мобилни оператори	0	0	0
Електроснабдяване	0	0	0
водоснабдяване	0	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване*, възлиза на:

- топлофикация - 0
- мобилни оператори - 0
- електроснабдяване - 0
- водоснабдяване – 0

Поради липса на съотношение между посочените данни не се налага те да се представят във фигура.

Може да се допусне, че данните по тези зададени индикатори са включени в други по-обобщени такива, съдържащи се в отчетитет на общинския омбудсман.

#### **Стара Загора**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Топлофикация	0	0	0
Мобилни оператори	0	0	0
Електроснабдяване	0	0	0

Водоснабдяване	0	0	0
----------------	---	---	---

Общата стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните *по този показател, за тригодишния период на проучване*, възлиза на:

- топлофикация - 0
- мобилни оператори - 0
- електроснабдяване - 0
- водоснабдяване – 0

Поради липса на съотношение между посочените данни не се налага те да се представят във фигура.

И тук може да се допусне, че данните по тези зададени индикатори са включени в други по-обобщени такива, съдържащи се в отчетите на общинския омбудсман.

*Общата стойност на изследваните конфликти в тази област по сектори е следната:*

- топлофикация - 62
- мобилни оператори - 173
- електроснабдяване - 120
- водоснабдяване – 107

Конкретен пример за разрешен конфликт в разглежданата област се съдържа в отчетите на Бургаския омбудсман. По колективна жалба от 64 собственици са отстранени причините за ниската температура на водата за битови нужди в жилищна сграда в гр. Бургас.

*Общите причини, които водят за конфликти в в разглежданата област, по сектори авторът на дисертационната разработка определя по следния начин:*

*Топлофикация* е обект на гражданските жалби до омбудсманите, където са описани типичните конфликти, които този монополист създава в различните градове: произволно надписване на сметки, чрез незнание по какъв начин определяне на лихви и главници, както и закръгляване на цифрите за изразходената топлинна енергия; хората трябва да платят сметки, някои от които натрупани с години. Защо се чакаше дължимите пари да стигнат колосални суми; непосилно е за гражданите да се разплатят с „Топлофикация”, още повече, че преди години са поискали да им бъде откачено парното, но монополистът не го е направил; откази да се приемат молби, с която гражданите искат да се откаже от услугите на "Топлофикация", тоест да си спрат парното; отказ да се приемат молби за изплащане парно на починали хора, докато сумата не става толкова голяма, че да дадат на съд наследниците; конфликтите с посредниците на „Топлофикация”, които според жалбоподателите са ненужни и живеят „царски” на гърба на нас клиентите; наематели трупат сметки с години, но тъй като партията се води на името на собствениците и "Топлофикация" си търси парите от тях; конфликти породени от неплащане на такса мощност и общи разходи, които варират в зависимост от големината на блока, в който живеят жалбоподателите; надписване на сметки, неправилно определяне на сумите, начислени за топлото, кражби на енергия, неизправни топломери и др. подобни негативи от страна на монополиста и т.н.

*Мобилни оператори.* Техните „практики” са обект на много жалби към омбудсманите, като в тях се очертават изключително сериозни конфликти между потребители и монополисти. Измежду основните по-нататък се описват онези

практики, които ежедневно създават изключително голяма напрежение в живота на българина.

На първо място следва да се отбележи продължаването на срока по договор за доставка на услуги, при който потребителя дори не знае, че срока е продължен. В тези случаи потребителите са натоварени със задължения по договор, който са смятали, че е прекратен с изтичането на първоначалния срок по договора за доставка на съответната услуга. Жалбите на гражданите показват и достоверни твърдения, подкрепени с доказателствен материал, че при мобилните оператори (Мтел/Мобилтел, Виваком, Теленор) обикновено наистина всяка една сметка е надписана, договорите се подписват с неравноправни за потребителите клаузи. При неплащане на несправедливите сметки – мобилните оператори прехвърлят „вземането” си на фирми за събиране на вземания. За разлика от другите монополисти, мобилните оператори рядко губят време да се занимават със съдебни дела. За тях работят именно фирмите за събиране на вземания. В жалбите до омбудсманите подробно е описано, че именно те осъществяват постоянен тормоз над потребителите и така канфликтите се разрастват с още по-голяма сила. Заплахи за незабавно плащане на сумата, телефонни обаждания, писма, посещения по домовете - това е подхода, който обикновено дава резултат. Хората се предават и предвид размера на исканата сума – решават да я платят. Плащат независимо, че не дължат. Ако не успеят със заплахи - фирмите използват създаденото за другите монополисти Заповедно производство, искат издаване от Съда на Заповед за Изпълнение по чл. 410 от ГПК, абонатът получава Заповед за изпълнение, с която вече е осъден да заплати на СГГРУП - дадената сума. Ако потребителят реши да подаде прикрепеното Възражение - скоро бива „натоварен” с разноските за двете съдебни инстанции, а събирачите на вземания реализират нова печалба - за получени суми за юрисконсулт.

*Електроснабдяване.* В тази област конфликтите, показани в гражданските жалби до омбудсманите са основно по линията: качествено и сигурно задоволяване потребностите на обществото от електрическа и топлинна енергия и природен газ. Нарушенията в дейността на електроразпределителните дружества са описани в голяма част от жалбите, като се акцентира главно върху надписване на сметките на домакинствата, потребяващи електрическа енергия. По тази причина в дисертационната разработка по-нататъс се посочват само основните конфликти, описани в сферата, а именно: 1. конфликти породени от ползватели на мрежи и съоръжения срещу оператори на преносни и разпределителни мрежи, добивни предприятия, оператори на съоръжения за съхранение на природен газ и оператори на съоръжения за втечен природен газ, свързани с изпълнението на задълженията им; 2. конфликти на клиенти с доставчици на енергия и природен газ, включително крайни снабдители, свързани с изпълнението на задълженията им; 3. конфликти на лицензианти с лицензианти, свързани с изпълнението на лицензионната дейност и др. Определени граждани и граждански организации предлагат към омбудсманите и решения, които биха спомогнали да се решат посочените конфликти чрез въвеждане на динамично ценообразуване за мерки за оптимизация на потреблението на електрическа енергия от страна на крайните клиенти чрез: а) цени, отчитащи периода на потребление; б) цени за критичните периоди на върхово натоварване; в) ценообразуване в реално време; г) отстъпки при намалено потребление през върхови периоди.

*Водоснабдяване.* Ограниченото количество водни ресурси и неравния достъп на различни общности до тях са били и ще продължат да бъдат и в бъдеще предпоставка



за възникването на конфликти. В жалбите на гражданите до омбудсманите такива конфликти могат да се дефинират като: 1. конфликти между отделни общности, породени от различните им претенции относно използването на ограничени водни ресурси; 2. конфликти, свързани с достъпа и разпределението на водните ресурси между отделни населени места; 3. конфликти, свързани с използването на питейна вода за напояване. Извън тях са посочени и конфликти, свързани с т. нар. „икономически недостиг на вода”. Той също е възможно да доведе до възникването на водни конфликти, тъй като, въпреки че има достатъчно водни ресурси, липсва необходимата инфраструктура, а финансовите ресурси, необходими за пълноценното използване на водите, не са достатъчни. Посочват се и други конфликти в сферата на водоснабдяването: остарялата мрежа в България за питейна вода, която често води до сериозни аварии, оставящи населението без вода за продължителни периоди; начините на отчитане и заплащане на водата, респективно изравнителните сметки, които носят елемент на недобросъвестност и т.н.

### Разрешаване на други конфликти

Регистрираната емпирична информация от годишните отчети на омбудсманите в България, съставляващи извадката на изследването дава следните *статистически данни за различния тип конфликти*:

#### Бургас

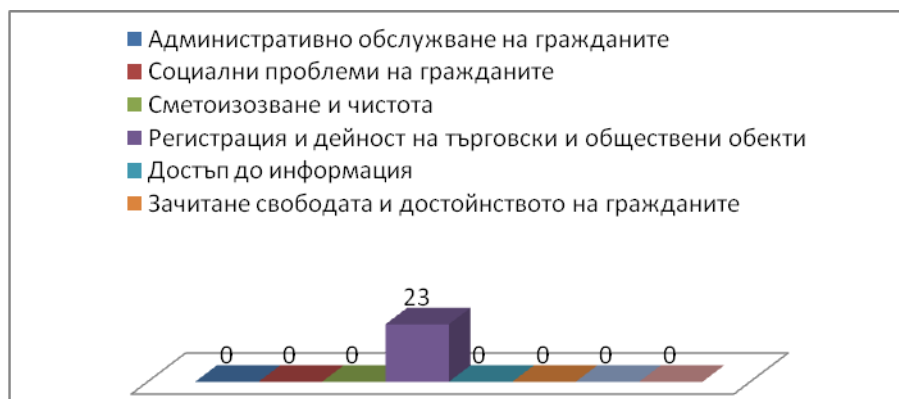
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	0	0	0
Социалните проблеми на гражданите	0	0	0
Сметоизвозване и чистота	0	0	0
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	6	11	6
Достъп до информация	0	0	0
Зачитане свободата и достойнството на гражданите	0	0	0
Дискриминация	0	0	0
Некомпетентност на държавните органи и институциите	0	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Административно обслужване на гражданите - 0
  - Социални проблеми на гражданите - 0
  - Сметоизвозване и чистота - 0
  - Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 23
  - Достъп до информация - 0
  - Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 0
  - Дискриминация - 0
  - Некомпетентност на държавните органи и институциите - 0
- Съотношението им е представено във Фигура № 21.

## Фигура № 21.

Съотношение на разрешените друг тип конфликти в община Бургас



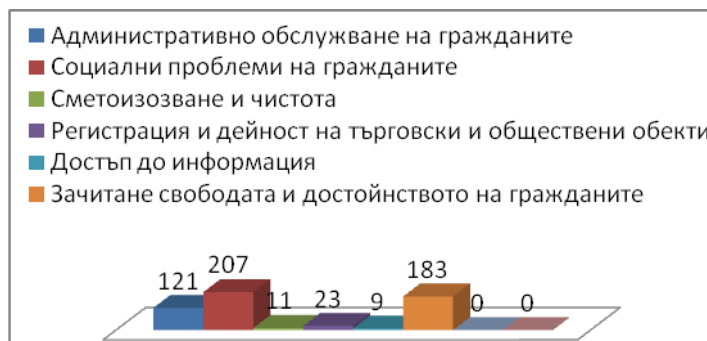
## Пловдив

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	48	44	29
Социални проблеми на гражданите	44	89	74
Сметоизвозване и чистота	2	4	5
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	7	6	10
Достъп до информация	2	2	5
Зачитане свободата и достойнството на гражданите	58	64	61
Дискриминация	0	0	0
Некомпетентност на държавните органи и институции	0	0	0
Трудово-правни отношения	0	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Административно обслужване на гражданите - 121
- Социални проблеми на гражданите - 207
- Сметоизвозване и чистота - 11
- Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 23
- Достъп до информация - 9
- Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 183
- Дискриминация - 0
- Некомпетентност на държавните органи и институциите – 0
- Трудово-правни отношения - 0

Съотношението им е представено във Фигура № 22.

**Фигура № 22.***Съотношение на разрешените друг тип конфликти в община Бургас***Кърджали**

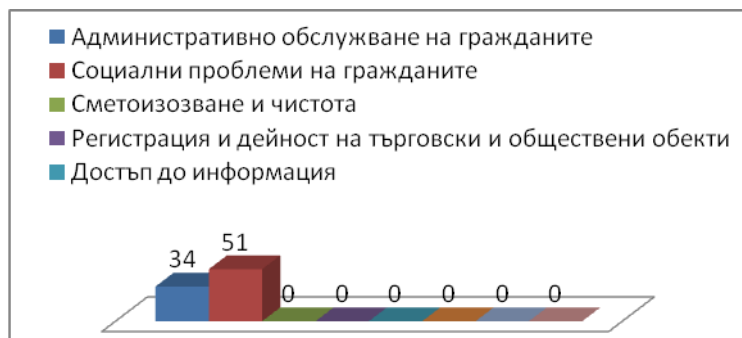
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	22	4	8
Социални проблеми на гражданите	27	20	4
Сметоизвозване и чистота	0	0	0
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	0	0	0
Достъп до информация	0	0	0
Зачитане свободата и достойнството на гражданите	0	0	0
Дискриминация	0	0	0
Некомпетентност на държавните органи и институциите	0	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Административно обслужване на гражданите - 34
- Социални проблеми на гражданите - 51
- Сметоизвозване и чистота - 0
- Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 0
- Достъп до информация - 0
- Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 0
- Дискриминация - 0
- Некомпетентност на държавните органи и институциите - 0

Съотношението им е представено във Фигура № 23.

**Фигура № 23.***Съотношение на разрешените друг тип конфликти в община Кърджали*

**Столична община**

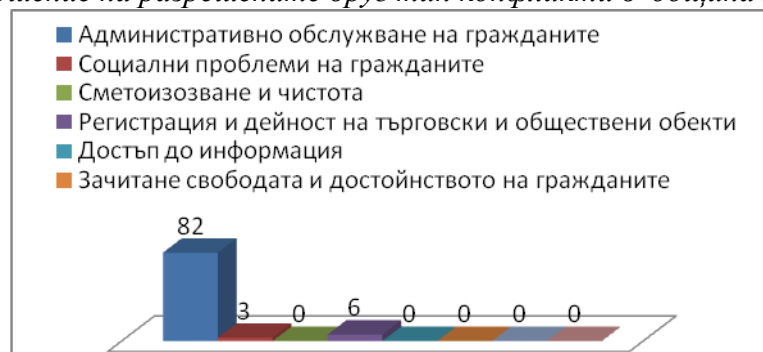
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	15	17	50
Социални проблеми на гражданите	0	2	1
Сметоизвозване и чистота	0	0	0
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	5		1
Достъп до информация	0	0	0
Зачитане свободата и достойнството на гражданите	0	0	0
Дискриминация	0	0	0
некомпетентност на държавните органи и институциите	0	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Административно обслужване на гражданите - 82
  - Социални проблеми на гражданите - 3
  - Сметоизвозване и чистота - 0
  - Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 6
  - Достъп до информация - 0
  - Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 0
  - Дискриминация - 0
  - Некомпетентност на държавните органи и институциите - 0
- Съотношението им е представено във Фигура № 24.

**Фигура № 24.**

Съотношение на разрешените друг тип конфликти в община Кърджали



**Казанлък**

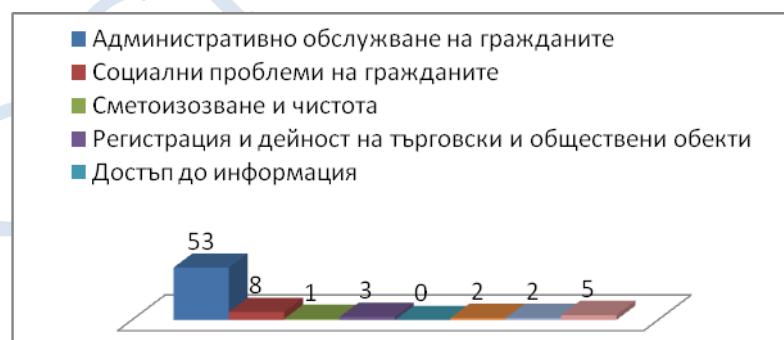
Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	10	11	32
Социални проблеми на гражданите	5	2	1
Сметоизвозване и чистота	1	0	0
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	1	1	1
Достъп до информация	0	0	0
Зачитане свободата и достойнството на гражданите	0	0	2
Дискриминация	0	0	2
Некомпетентност на държавните органи и институциите	0	0	5

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Административно обслужване на гражданите - 53
  - Социални проблеми на гражданите - 8
  - Сметоизвозване и чистота - 1
  - Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 3
  - Достъп до информация - 0
  - Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 2
  - Дискриминация - 2
  - Некомпетентност на държавните органи и институциите - 5
- Съотношението им е представено във Фигура № 25.

**Фигура № 25.**

Съотношение на разрешените друг тип конфликти в община Казанлък

**Стара Загора**

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината		
	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	0	0	0
Социални проблеми на гражданите	22	0	0
Сметоизвозване и чистота	0	0	0
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	0	0	0

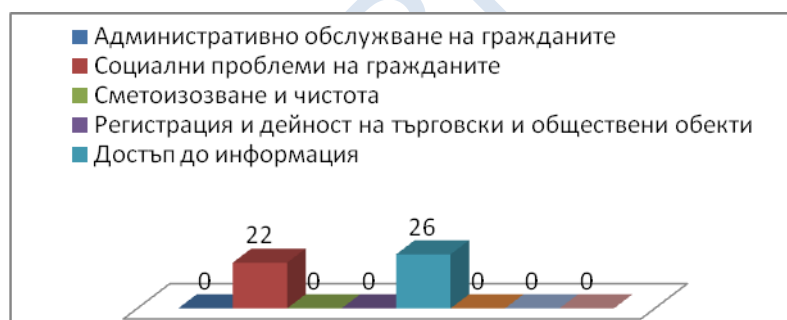
Достъп до информация	26	0	0
Зачитане свободата и достойнството на гражданите	0	0	0
Дискриминация	0	0	0
Некомпетентност на държавните органи и институциите	0	0	0

Относителната стойност на разрешените конфликти, съдържащи се в данните по този показател, за тригодишния период на проучване, възлиза на:

- Административно обслужване на гражданите - 0
  - Социални проблеми на гражданите - 22
  - Сметозоване и чистота - 0
  - Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 0
  - Достъп до информация - 26
  - Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 0
  - Дискриминация - 0
  - Некомпетентност на държавните органи и институциите - 0
- Съотношението им е представено във Фигура № 26.

**Фигура № 26.**

*Съотношение на разрешените друг тип конфликти в община Стара Загора*



Общият брой на разрешените конфликти в тази област, посочените в докладите на омбудсманите от извадката е по сектори както следва:

- Административно обслужване на гражданите - 290
- Социални проблеми на гражданите - 283
- Сметозоване и чистота - 11
- Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти - 55
- Достъп до информация - 35
- Зачитане свободата и достойнството на гражданите - 185
- Дискриминация - 2
- Некомпетентност на държавните органи и институциите - 5

Драстичен пример за конфликт, породен от административното обслужване на гражданите се съдържа в отчета на омбудсмана от Стара Загора. При подготовка на документи за социално подпомагане, от новата форма на образеца за семейно положение, включващ съпруг и деца, млада майка разбира, че детето ѝ, което е починало през 2002г. се води живо. Родителите са насочени от омбудсмана да

установят правата си по съдебен ред и вече има издаден смъртен акт на роденото и починало през 2002г. дете.

В Бургас общественият посредник решава следният казус: На семейство неправилно е удържана такса в детска градина, за трето дете, въпреки че по решение на Общинския съвет, за учебната 2011/2012 г., родители на трето и следващо дете, заплащат 50% от таксата, а от учебната 2012 г., те не заплащат нищо. За целия този период, по вина на директорката на ОДЗ семейството е заплащало неправомерно пълния размер на таксата. След намесата на омбудсмана на гражданите са възстановени неправилно удържаните суми.

Очевидно е от представената информация, че под „други конфликти” следва да се разбират тези, възникнали в:

*Административното обслужване на гражданите* предполага равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване; различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях; любезно и отзивчиво отношение към гражданите. Вместо това, в жалбите към омбудсманите подробно са описани множество конфликти, породени от недобросъвестно отношение главно на общинската администрация към тях. Основно те се състоят в: нежелание от администрацията да предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език; не отговаря на запитвания от общ характер и не насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос; не разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред; не приема своевременно заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения; не приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; не проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък; което води до зававяне, а понякога и до „изгубване” на преписки; не винаги дава информация за хода на работата по преписката; не осъществява необходимата връзка с останалите звена от администрацията по повод на административното обслужване; не винаги предоставя исканите документи; не осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения. Генералният конфликт, произтичащ от тези посочени групи конфликти, които поражда администрацията се състои в това, че не се поддържа постоянен, открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

*Социалните проблеми на гражданите*, на чиято основа възникват социални конфликти, отразени в жалбите до омбудсманите най-общо могат да се представят в три главни направления: 1.нарушаване на основните човешки права, утвърдени в международни документи и конвенции за защита на правата на човека и основните свободи, и за правата на детето; 2.необходимост от осигуряване на по-добро качество на живот и грижа за специфични общности, групи и индивиди в риск в общините чрез достъпна социална защита, качествени социални услуги, равен достъп и възможности,

пълноценно и активно участие във всички области на обществения живот; 3. липса на съхраняване, поддържане и установяване на жизнени общности и интеграцията на всяко дете и възрастен в тях. Като конкретни примери в тези направления следва да се посочат конфликтите свързани с потребността от социални услуги за граждани в неравностойно положение. Посочва се, че максимално полаганите усилия от ресорните служители са ограничавани, от една страна от недостатъчно външно финансиране и от друга – големият брой желаещи да ползват социални услуги. Не на последно място остават социалните проблемите, които наематели на общински жилища създават – в значителна част те нямат финансова възможност за плащане на наема. Те предлагат и решение на породеният социален конфликт между тях и общината – да им се даде възможност за разсрочено плащане, а за някои и възможност за работа – така честно ще се раплатят задълженията си.

*Сметоизвозване и чистота.* В тази област гражданите насочват чрез своите жалби към засиленото внимание по отношение на екологичните проблеми и опазването на околната среда, а също така и към проблемите по обезвреждане на отпадъците. Липсата на такова внимание поражда конфликти, които са свързани с: неизпълнение на договорите за сметопочистване и сметоизвозване на битови отпадъци в общините; невъзможност общините да провеждат пълноценно своята социална политика, защото са притиснати от договорни ангажименти с фирмите концесионери; тези договори се сключват за продължителен срок, което като неблагоприятна последица води до невъзможността за тяхното прекратяване, поради заложените абсолютно неизгодни клаузи за неустойки, обвързващи общината. В този контекст гражданите представят и основния социален конфликт: на общините им се предоставя некачествен продукт, който води до основателни критики от страна на гражданите на общината, че градът е мръсен. Това поражда и съмнения, че практиката с възлагането на тази дейност чрез обществени поръчки на „външни“ фирми прикрива корупционни интереси.

*Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти.* В тази сфера доминира представянето на социален конфликт между общините и собственици на търговски обекти, изразяващ се в това, че не е осигурена защита на потребителите и условия за лоялна конкуренция, както и опазване на обществения ред и спокойствието на гражданите. Този основен конфликт има изражения в други, произтичащи от него конфликти, като например: 1. Не се спазват редът и условията за работно време на стационарни търговски обекти. Освен, че работното време се превишава в нощните часове търговците нарушават и съгласуваната с главния архитект на района схема за разполагане на маси, столове и други подвижни съоръжения около обекта, което в повечето случаи нарушава нормалното придвижване на гражданите; 2. Не се спазват изискуемите Общи изисквания при извършване на търговска дейност в стационарен обект. Не се поставят надписи на български език, указващи вида и наименованието му, както и наименованието на предлаганите стоки и услуги. Търговецът не предлага на потребителя стоки с етикети на български език или не е поставил на видно място, в непосредствена близост до стоката нейната цена. 3.

Нарушен е редът и са създадени социални конфликти от извършване на търговия на открито, чрез разполагане на подвижни съоръжения пред стационарни обекти, създаващи дискомфорт и напрежение сред гражданите; и т. н.

*Достъпът до информация* в България се гарантира от Закон за достъп до обществена информация, 2000 г. Всеки гражданин на Република България има право на



достъп до обществена информация при условията и по реда, определени в този закон, освен ако в друг закон е предвиден специален ред за търсене, получаване и разпространяване на такава информация. В тази връзка, всеки отказ води до жалване в съда или омбудсманите, което си е създаване на обществен конфликт. По време на изследователската работа чрез анализ на документи, в настоящата дисертационна разработка се установиха следните видове конфликти, регистрирани в жалбите на гражданите: 1. Конфликти, породени от нарушаване на процедурите при предоставяне на обществена информация; 2. Конфликти, свързани с отказ за предоставяне на достъп до обществена информация; 3. Конфликти, свързани с удължаване на срока, във връзка със защита на интересите на трети лица; 4. Конфликти, свързани с предоставяне на информация от обществения сектор на организации от обществения сектор; 5. Конфликти, свързани с отказ да бъдат предоставени според закона улеснения за търсене на информация.

*Зачитане свободата и достойнството на гражданите.* В тази сфера, жалбоподателите до омбудсманите очертават следните конфликти, свързани с достойнството на човека: конфликт между гарантираните от конституцията права и свободи и подлагане на определени хора на нечовешко или унижително отношение или наказание; наличие на държани хора в принудително подчинение; заставяни хора да извършват принудителен труд. Повече и по-подробни са жалбите, които описват нарушение на човешките свободи. В тях се описват конфликти, породени от: нарушение на защитата на личните данни; нарушаване на правото на встъпване в брак и правото на създаване на семейство; незачитане на свободата човек да променя своята религия или убеждения и свободата да изповядва своята религия или убеждения индивидуално или колективно; отстояване на личното мнение, получаването и разпространяването на информация и идеи без намеса на публичните власти; право на свобода на мирни събрания и на свободно сдружаване; зачитане на академичната свобода и свободата на научните изследвания; лишаване от правото на образование, както и на достъп до професионално и продължаващо обучение; правото да се получи безплатно задължително образование; право да се работи и да се упражнява свободно избрана или приета професия; право човек да се ползва от собствеността на имуществото, което е придобил законно, да го ползва, да се разпорежда с него и да го завещава и т.н.

*Дискриминацията* в България се наблюдава и от Комисията по дискриминация, която взима и прилага мерки за преодоляването ѝ. Въпреки всичко, поради различни причини от субективен характер жалби от дискриминирани граждани са отправени и към омбудсманите. Те съдържат в себе си породени конфликти от различни форми на дискриминация, основани на: пол, цвят на кожата, етнически или социален произход, генетични характеристики, език, религия или убеждения, политически или други мнения, принадлежност към национално малцинство, имотно състояние, рождение, увреждане, възраст или сексуална ориентация. В значителна част конфликтите, описани от жалбоподателите се съдържат в отношенията между половете. Посочват се редица случаи, при които е нарушено равенството между жените и мъжете, включително заетостта, труда и възнаграждението. Интересно е да се отбележи, че има жалби подадени и от непълнолетни граждани на страната. Те посочват конфликти, породени от нарушени права на закрила и на грижите, необходими за тяхното благоденствие. Визират се и случаи, в които са възникнали конфликти между тях и другите, свързани с изразяване на своето свободно мнение – изразяване на отношение

по въпросите, които ги засягат, в зависимост от възрастта и зрелостта им. Повече са и жалбите от възрастни хора, които защитават правото си да водят достоен и независим живот, и да участват в социалния и културния живот. Отбелязват се и конфликти, които показват незачитане на правото на хората с увреждания да се ползват от мерки, които осигуряват тяхната автономност, социалната и професионалната им интеграция и участието им в живота на общността.

*Некомпетентност на държавните органи и институциите.* Преобладаващата част от жалбите, подадени от гражданите до омбудсманите посочват причините, които водят до конфликти между гражданите и институциите. Според тях, те са: корупция и корупционни нагласи; незнание, прикрито зад бюрократичност; липса на прозрачност и публичност при предоставяне на административни услуги; интерес от осъзнаване от страна на чиновника към монополизиране на информацията; липса на яснота в процедурите, която прикрива некомпетентността; липсата на антикорупционни механизми, които биха блокирали не само корупцията, но и некомпетентността; липсата на професионализъм в работата. В същото време, отново според жалбоподателите, конфликти се зараждат и от: симулацията на публичен ред и на демократични процедури; скрити зависимости на държавната власт и администрацията, които не признават върховенството на закона и разделението на властите, изпразва институциите от демократична легитимност и подменя обществен интерес; публичните сфери функционират като непотистки мрежи от тайни общества и корпоративни картели. Гражданите отбелязват, че в държавната власт е налице динамична неформална мрежа от по-малки мрежи, осигуряващи разпространението на необходимия корупционен етос, генериращи нови членове и изграждащи ефективни механизми за политическо възпроизводство – чрез поддържане на лоялност, зависимост, страх и обезкуражаване у гражданите.

**ОБОБЩЕНИТЕ ДАННИ ЗА РАБОТАТА ПО РЕШАВАНЕ НА СОЦИАЛНИ КОНФЛИКТИ В АНАЛИЗИРАНИТЕ ОБЩИНИ ПРЕДСТАВЯТ СЛЕДНАТА КАРТИНА ЗА РАБОТАТА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ:**

I. Разрешаване на социални конфликти свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината			Брой решени жалби / конфликти		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Социални дейности	67	87	66			
Здравеопазване	31	31	31	8	7	8
Образование	106	76	85	51	19	69
Спорт						
Екология	39	51	52	13	20	30

II. Разрешаване на социални конфликти свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт и полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината			Брой решени жалби / конфликти		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Етажна собственост	88	79	88	10	19	19
Трудово-правни отношения	61	73	55		5	2
Съдебна власт	49	34	48			
Полиция						
Държавни служби	46	40	32			
Обществен ред и сигурност	49	36	33	12	12	16

III. Разрешаване на социални конфликти свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината			Брой решени жалби / конфликти		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Благоустройство и строителство	57	51	57			
Устройство на територията	90	137	102	23	47	40
Общинска собственост	13	27	20			
Транспорт, Улици и паркинги	50	69	72	16	19	35
Местни данъци и такси	31	34	17			1

IV. Разрешаване на социални конфликти свързани с топлофикация, мобилни оператори, електроснабдяване, водоснабдяване, други.

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината			Брой решени жалби / конфликти		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Топлофикация	101	56	38	63	19	20
Мобилни оператори	54	41	28	25	14	20
Електроснабдяване	32	35	16			
Водоснабдяване	41	43	36	11	10	18

V. Разрешаване на други социални конфликти

Дейности	Брой жалби / конфликти, по които е работено в общината			Брой решени жалби / конфликти		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Административно обслужване на гражданите	85	76	87	48	44	32
Социални проблеми	93	111	79	56	88	82

на гражданите						
Сметоизвозване и чистота	2	4	5	2	3	5
Регистрация и дейност на търговски и обществени обекти	18	17	17	6	6	8
Достъп до информация	28	2	5	2	2	5
Зачитане свободата и достойнството на гражданите Дискриминация Некомпетентност на държавните органи и институции	58	64	61	55	64	60

Регистрираната емпирична информация при проведеното емпирично социологическо изследване основано на метода „Анализ на данни” дава възможност да се формулират, произтичащи от Трета глава на дисертацията

#### ОБОБЩЕНИЯ И ИЗВОДИ:

1. Резултатите от емпиричното социологическо изследване доказват поддържаната теза в дисертационната разработка, че: дейността на обществените посредници – омбудсманите е насочена към разрешаването на значими за гражданите социални конфликти, с което допринася за реализиране на демокрацията в България и установяване на ред, в полза на запазването на гражданските права и свободи.
2. Доказва се, че българските омбудсмани разрешават социални конфликти, свързани главно с личния жизнен свят на гражданите, които се изразяват в нарушаване на техните „полагаеми се права”, така както ги обозначава най-големия изследовател на социални конфликти Ралф Дарендорф.
3. Като най-успешна част от реализираното емпирично социологическо изследване основано на метода „Анализ на документи”, може да се посочи това, че се показват ефективните практики на българските омбудсмани за разрешаването на многообразието от социални конфликти засягащи личния живот на българските граждани:
  - Разрешаване на конфликти, свързани със социални дейности, здравеопазване, образование и спорт, екология;
  - Разрешаване на конфликти, свързани със собственост, трудово-правни отношения, съдебна власт, полиция, държавни служби, обществен ред и сигурност;
  - Разрешаване на конфликти, свързани с благоустройство и строителство, устройство на територията, общинска собственост, транспорт, улици и паркинги, местни данъци и такси;
  - Разрешаване на конфликти, свързани с топлофикация, мобилни оператори, електроснабдяване, водоснабдяване, други;
  - Разрешаване на други конфликти.

**REFERENCES:**

1. **Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S., 2011:** The SAGE Handbook of qualitative research ( 4th ed.). Los Angeles: Sage Publications, 2011
2. **Flick, U., 2002:** An Introduction to Qualitative Research. London: Sage, 2002
3. **Mason, J., 1997:** Qualitative Researching. — SAGE Publications, 1997
4. **Qualitative Researching., 1997:** Theory, Method and Practice. Edited by David Silverman. — SAGE Publications, 1997
5. **Sullivan, T., 2012:** Applied Sociology: Research and Critical Thinking. New York: Macmillan Publ. Company, 2012

SOCIOBRAINS