



# Спорове и конфликти в квартала

Доклад от проучване сред жители на  
столицата

Д-р Даниела Коларова

# **Спорове и конфликти в квартала**

**Доклад  
от изследване сред жители на столицата**

**Д-р Даниела Коларова**

**София  
2022**



Това изследване е направено в рамките на проект *Насърчаване използването на медиацията в Столична община район „Лозенец“*, с цел намаляване на домашното насилие, междусъседски спорове и подобряване на климата в общността, реализиран от Национална асоциация на медиаторите. Проектът се осъществи в партньорство с район „Лозенец“ и е финансиран по Програма "Европа" 2021 на Столична община по приоритетна област 2: Развиване на партньорството между местната власт и гражданското общество в преодоляването на обществени дисбаланси с цел столицата да разгърне пълния си потенциал в бизнеса, политиката и обществото.



Националната асоциация на медиаторите (НАМ) е регистрирана през 2005 г. в София неправителствена организация в обществена полза, която работи за разпространение на медиацията и други алтернативни форми за разрешаване на спорове в страната. Членове на НАМ са съавтори на Закона за медиацията и на законодателни инициативи, подпомагащи развитието на медиацията като професия. НАМ работи за популяризиране на европейските препоръки и директиви в областта на медиацията. НАМ се стреми към създаване на благоприятни условия за достъпа на гражданите до медиация и други алтернативни на съдебното производство услуги с цел намиране на бързи и безболезнени решения на спорове от различни области от живота. [www.nam-bg.org](http://www.nam-bg.org)

© 2022 Д-р Даниела Коларова, автор

ISBN: 978-954-9945-66-9

Издател: Фондация “Партньори – България”

адрес: ул. Якубица 2а, София 1164

[www.partnersbg.org](http://www.partnersbg.org)

София, 2022

## Съдържание

Предговор.....	4
Методологическа рамка.....	5
Цел на изследването.....	5
Основни определения.....	5
Изследователски методи.....	6
Спорове и конфликти в квартала: резултати от изследването.....	7
Демографски характеристики на изследваните лица.....	7
Конфликти между съседни .....	8
Индивидуални стратегии и групови мерки за справяне с конфликти.....	21
Лична сигурност .....	24
Домашно насилие .....	26
Проблеми на квартала .....	29
Заключение.....	33
Препоръки.....	36

# Предговор

Това проучване отразява мнението на хората по отношение на съществуващите спорове и конфликти в софийският квартал "Лозенец" и в други райони на София и страната. Във всяко населено място възникват напрежения и неразбирателства, поради различни интереси и нужди на живущите. Често споровете са междусъседски, а понякога възникват между граждани и институции, местни бизнеси или между групи с различни нужди и представи за съжителството.

Участниците в изследването споделят какво мислят за най-честите спорове и конфликти, които възникват в кооперациите и кварталите. Това помага да се установят кои са проблемните сфери на съжителството между живущите и кои механизми за разрешаване на спорове и конфликти биха помогнали за адресиране им по най-добрия начин. Един такъв механизъм за разрешаване на спорове е процедурата по медиация. Това е процедура с участие на неутрален посредник, който помага на страните да намерят взаимно приемливо решение на спора. В изследването е търсена информация доколко тези и други форми за извънсъдебно разрешаване на спорове са използвани при междусъседски и квартални спорове.

Проучването се извърши в рамките на проект *Насърчаване използването на медиацията в Столична община район „Лозенец“* изпълняван от Национална асоциация на медиаторите. Проектът се осъществява в партньорство с район „Лозенец“ и е финансиран по Програма "Европа" 2021 на Столична община по приоритетна област 2: Развиване на партньорството между местната власт и гражданското общество в преодоляването на обществени дисбаланси с цел столицата да разгърне пълния си потенциал в бизнеса, политиката и обществото. Основна насоченост на проекта е повишаване на информираността на гражданите за прилагане на медиацията при спорове и конфликти в общността и в семейството.

За проучването допринесоха експертите от Национална асоциация на медиаторите Милена Гунчева, Биляна Гяурова-Вегертседер, Керачка Михаел, проф. Добринка Чанкова и Елиза Николова. Благодаря на Весела Топалова за съдействието при набиране на информация. Изказвам благодарност и на жителите на София и страната, които отделиха от времето си, за да споделят своя опит с разнообразни междусъседски спорове и да предложат мнения за решаване на проблемите на кварталите.

Д-р Даниела Коларова

София, май 2022

# Методологическа рамка

## Цел на изследването

Настоящото проучване цели събиране на информация, която да послужи за създаване на полезни механизми и услуги за гражданите, така че да намират решение при спорове и напрежения извън структурите на съдебната система. Търси се и по-тясно партньорство между Столична община, район „Лозенец“ и Националната асоциация на медиаторите за преодоляване различни форми на агресия, конфликти и форми на насилие, проявявани както в етажната собственост и в общността, така и в семействата. Целта е, където е възможно, гражданите да получат инструмент за постигане на решения при спорове, без да опират до съдебната система и административното производство. Смята се, че с възприемането на културата на мирно разрешаване на конфликти и постигане на споразумения в полза на всички заинтересовани страни, ще се повиши качеството на съвместния живот на хората в общината.

## Основни определения

**Медиацията** е доброволен неформален процес, в който трето неутрално лице, наречено посредник или медиатор, подпомага страни в спор или в конфликт да започнат да разговарят и постепенно да стигнат до взаимно приемливо споразумение.

В изследването се търси както мнението на гражданите за ползите от медиацията при междусъседски спорове и квартални проблеми, така и информация за същността на съществуващите конфликти и напрежения в кварталите.

**Домашното насилие** е всяко причиняване или опит за причиняване на физически, психически, емоционални, сексуални или икономически щети; принудително ограничаване на личния живот, права и свободи; пренебрегване или отказ за оказване на помощ, когато са извършени срещу непълнолетни, възрастни, болни хора с увреждания или зависими лица, и когато са извършени от лице от домашната среда на жертвата, безотносително от мястото на извършване.

**Лице от домашната среда** е всеки роднина, попечител, полагащ грижи, настоящ или бивш интимен партньор или (бивш) интимен партньор на роднина или съжител без интимна или семейна връзка.

## **Изследователски методи**

Изследването включи количествено изследване чрез онлайн въпросник циркулиран чрез социалните мрежи сред живущи на квартал «Лозенец» и други квартали на София и страната.

Общият брой участвали в изследването, чрез попълване на въпросника, е 223 души.

Следните изследователски въпроси бяха в основата на изследването на конфликтите в Етажната собственост и квартала:

1. Кои са най-честите конфликтни ситуации между съседи?
2. Кои са най-често използваните индивидуални стратегии и групови мерки за справяне с конфликти?
3. Какво е възприятието по отношение на личната сигурност и безопасност?
4. Какви са формите на домашно насилие?
5. Какво е мястото на медиацията при конфликти, агресия и напрежение?
6. Кои са най-горещите напрежения и проблеми на квартала?

Въпросите обхванати в изследването включиха най-общо следните 5 тематични области:

### **1. Конфликти между съседи (5-10)**

Въпросите в тази област търсят информация за конфликтни ситуации между съседи през последните години. Освен общата информация за видовете спорове в етажната собственост, респондентите споделят и дали самите те са участвали в спор. Изследват се мерките и услугите, които общините могат да предложат, за да се търси ефективно решение на актуални напрежения. Проучва се мнението на гражданите доколко е приложима и полезна медиацията в междусъседските спорове.

### **2. Индивидуални стратегии и групови мерки за справяне с конфликти (11-14)**

Изследва се репертоара от умения и нагласи за справяне с конфликти, които гражданите използват в конфликтните ситуации, с които се сблъскват. Търси се информация дали медиацията се използва при спор със съседи. Включени са въпроси и за колективните мерки на съкооператорите по отношение на нарушенията на правилника на етажната собственост.

### **3. Лична сигурност (15, 22)**

Проучването търси информация от участващите граждани доколко се чувстват заплашени да живеят в дома си, в кооперацията, която споделят със съседи и в квартала, в който се намират. Изследва се наличието на събития като нападения, ограбване и други подобни, които предизвикват страх у гражданите, например, да се возят в градски транспорт, да посещават магазини и училища, да се движат по улици.

### **4. Домашно насилие (16-21)**

Серия въпроси изследват наличие на домашно насилие в семействата, живещи в кооперациите. Участниците са поканени да споделят дали в тяхната кооперация има

някои, които имат агресивно поведение към хората от домашната им среда, като например, скандали, обиди, заплахи, побои и пр. Проучват се и нагласите на гражданите да се обръщат към институциите, когато стават свидетели или самите са били жертви на домашно насилие.

#### **5. Проблеми на квартала (23-27)**

Серия от въпроси, свързани с проблемни ситуации в кварталите като мръсен въздух, недостатъчно улично осветление и прочее, търсят доколко силно е субективното усещане на гражданите за величината на кварталните проблеми. Изследва се активността на гражданите, например, участие в инициативи или протестни действия по отношение на горещи проблеми в квартала, както и предложенията им за механизми за гражданско участие при разрешаване на проблемите.

Изследването се проведе в периода февруари – март 2022 година.

## **Спорове и конфликти в квартала: резултати от изследването**

### **Демографски характеристики**

В изследването взеха участие 223 души, от тях 159 (71.3%) жени и 64 (28.7%) мъже. Възрастта на участниците в изследването е както следва:

Възрастова група под 18 години: 2 (0.9%)

Възрастова група 18 – 30 години: 35 (15.7%)

Възрастова група 31 – 40 години: 57 (25.6%)

Възрастова група 41 – 50 години: 72 (32.3%)

Възрастова група 51 – 60 години: 34 (15.2%)

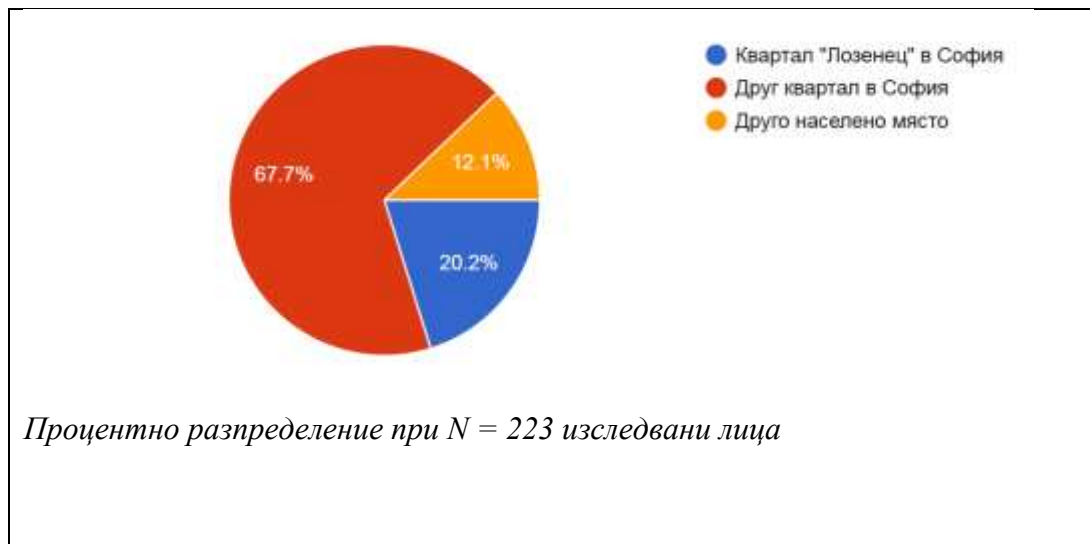
Възрастова група над 60 години: 23 (10.3%)

Повечето изследвани лица са от София. От всички участвали изследвани лица, в столицата живеят 196 души (87.9%), от които 20.2 % или 45 души живеят в кв. „Лозенец“ в София, а 67.7% или 151 души – в други Софийски квартали.

Двадесет и седем участника (12.2%) са отбелязали, че са жители на друго населено място извън София (Фигура 1).



**Фигура 1. Вие сте жител на**



По отношение на квартал „Лозенец“:

5.3 % (14 души) са родени в квартала. От тях 8 души все още живеят в квартала.

2.2% (5) – живеят по-малко от 2 години в квартала;

6.7% (15) – живеят в квартала между 2 и 10 години;

3.1% (7) – живеят в квартала между 11 и 20 години;

4.5% (10) – живеят в квартала над 20 години.

## Конфликти между съседи

На въпроса „*Кои от следните конфликтни ситуации между съседи са се случили през последните две години в кооперацията, в която живеете?*“ изследваните лица посочват голям брой проблемни области.

Най-много се споменават проблеми свързани с неплащане на месечни сметки за поддръжка на общи части (56,5%); замърсяване на общите части (54,7%) и отказ от принос за ремонтни дейности на общи части (51,1%). Това показва, че повече от половината изследвани лица смятат, че основни проблеми на съжителството се състоят в отказът от грижа за етажната съсобственост, изразяваща се в липса на финансов принос към поддръжката на сградите, нежелание за поддръжка и грижа за общите части, замърсяване. Според някои изследвани лица, замърсяването включва и шум и силни неприятни миризми, излизачи от определени домове. Други се възмушават от изхвърляне на

предмети и боклуци от балкони и прозорци, тютюнопушене в общите части на входа и замърсяване от домашни любимци, чиито собственици не почистват след тях. В един случай има оплакване от дългогодишни нерешени проблеми с канализацията на сграда, която връща отпадни води при проливни дъждове и се налага почистването им.

Следват оплаквания, свързани с шума и замърсяването при ремонти (37,7%), както и оплаквания от шума, поради музика, свирене на музикални инструменти или пеене (27,8%). Нощните събирания и празненства, причиняващи шум и безпокойство са проблем за 17,9% от изследваните лица. По-малко хора се оплакват от шума от малки деца (9%). Притесненията от домашни любимци са споменавани от 10,8% от изследваните.

Над една трета от изследваните лица (35%) споменават като проблем неправилното паркиране. Наводненията и други поражения на собствеността са повод за конфликт при 17,9% от изследваните лица. Споменават се и случаи на вандализъм и разрушаване на обща собственост (11,7%). По-рядко има конфликти поради злоупотреба с електричество (4,9%).

Има и актове на насилие, които се описват като „разправии и скандали в определено домакинство“ (15,2%), вербални заплахи и обиди между съседни (17%) и в по-малка степен като „физическо насилие или сбиване между съседни“ (2,2%).

**Фигура 2.** *Кои от следните конфликтни ситуации между съседни са се случили през последните две години в кооперацията, в която живеете? /Може да отбележите повече от един отговор/. Процентно разпределение при N = 223 изследвани лица*



Няколко граждани споменават тормоз от страна на психично болен в блока, който не се лекува и близките му не съдействат за решаване на проблеми, причинени от тези хора. Оплакванията са, че психично болни хора нарушават правилата за обществен ред, заплашват живота на близките си и извършват вандалски прояви, унищожавайки имущество.

Едно изследвано лице описва случай на драстични незаконни промени в подпокривното пространство, повдигането му и обособяването на апартаменти, утежнили цялата конструкция на сградата и водещи до компроментирането ѝ. Това е довело и до отказ на застраховател да даде адекватна оценка и решение при пропадане на под или таван или да предостави оценка на щети при земетресение. Не се очаква и съдействие от общината за решение на проблема.

Само три изследвани лица (от общо 223) декларират, че нямат оплаквания за проблеми и конфликти в кооперацията, в която живеят. Това показва, че почти навсякъде съществуват разнообразни напрежения между хората в етажната собственост, които не намират решение, въпреки че някои от тях са масови и продължителни във времето.

xxxxxx

## Личен опит с междусъседски спорове

На въпроса „*Вие самият участвал ли сте в междусъседски спор или конфликт през последните 2 години?*“ една четвърт от участниците в изследването са отговорили положително (25,1%). Тези изследваните лица споделят и в какво се изразяват конфликтите, в които са били лично въввлечени.

- **Шум и замърсяване от ремонти и други дейности**

Изследваните лица, които са в ролята на потърпевши, се оплакват от шума, причинен от ремонти, извършвани в нерегламентирано време. Споделят се случаи на ремонти продължили повече от година, при които съсобствениците не могат да пребивават спокойно в своите жилища поради непрекъснатия шум и замърсяване на стълбища, прах и отпадъци от строително – ремонтни работи. Оплакванията от шум, включват и други източници като музика, празненства, домашни любимци, спортни дейности и други.

*„Тече ремонт с пробиване през целия ден.“*

*„Има съседи, които вдигат шум по време на часовете за почивка и сън“.*

*„Заведение за хранене завзема части от пространството пред входа. Вибрация от вентилационната система се усеща дори на четвъртия етаж от жилищния блок.“*

*„Домоуправител съм и често ме ангажират с дребни междусъседски конфликти. Най-често са по повод жена - музикант, която свири по цял ден.“*

*„Шумът е чест повод за конфликти – поради ремонти или шум от малки деца“*

*„Непрекъснато чуваме блъскане по стени, тавани и боксова круша.“*

*„Силен звук от климатик бръмчи и ни тормози непрестанно.“*

**Неприятните миризми** в блокове и кооперации са чест повод за оплаквания от съседите. Граждани споделят, че за да се спасят от лошите миризми, държат отворени прозорците на стълбищните площадки с цел да се проветрява. Това също става повод за конфликти.

*„Някои съседите забраняват отварянето на прозорци да се прави, когато е хладно по време на зима и пролет, а в блока мирише на застояло, манджи и мръсно. Отделно е рискът от ковид.“*

*„Често се караме за това дали да се отворят прозорците на стълбищната площадка и да се проветрява.“*

Други изследвани лица споделят, че те самите са в ролята на причинители на неудобства за съседите си и към тях има оплаквания поради музикалните им занимания (свирене на музикален инструмент, пеене), поради това, че децата им играят и шумят, макар и извън нощните часове. Оплаквания към тях има и от вечерни и нощни празненства, от шум в „тихите“ часове, включително следобед.

*„На съседите им пречи, че нея“.*

*„Оплакват се от мен, че имам дете и то ходи в собствения си дом. Понякога имам гости и децата играят, но говорим за 20.00 часа вечерта“.*

*„Има изнервени съседите, работещи на смени, които решиха, че аз тропам и шумя денонощно. И ме тормозеха, докато след 8 години не им вдигнах скандал. Във входа комуникираме основно с бележки, така че и бележка си сложих на вратата след скандала. За уточнение - ползваме професионален домоуправител.“*

- **Домашни любимци**

Домашните любимци са проблем за гражданите, когато има замърсяване и шум.

*„Съседите отказват плащане на допълнителна такса за домашен любимец, въпреки, че замърсява общите части и причинява неудобства.“*

*„За нас е проблем непочистването след домашните любимци на съседите. Стълбището ни мирише ужасно заради тях.“*

- **Отказ от поемане на разходи за месечни вноски и за ремонти на общи части на блокове и кооперации**

Едно от честите оплаквания е свързано със съседите, които отказват да добринасят финансово за ремонти и така блокират направата и на спешни, и на планирани ремонти и подобрения по общите части на блоковете. Това е особено неприятно за хората, които са изрядни платци, които искат да поддържат сградата и своята среда за живеене. В някои кооперации този проблем се решава като съседите поемат и разходите на тези, които отказват принос. Други ограничават ремонта до зоните около апартаментите,

които поемат разходите (например външна топлоизолация и саниране). Но има и кооперации, които не могат да съберат парите за необходими ремонти и това става причина за конфликти и напрежения.

*„Необходим е ремонт на покрива, но има нежелание на съседите да вземат участие и да обърнат внимание на проблема.“*

*„Участвам в задочен спор относно плащане на сметки за общи части, казусът е юридически.“*

*„Съседите не плащат месечни вноски за поддръжка на общи части.“*

Гражданин, който се занимава с управление на сгради и апартаменти на българи и чужденци в Банско (предимно англичани), споделя, че има петнадесет годишен опит, в който *„се е нагледал на какви ли не спорове и конфликти.“* Според него проблемите идват от менталитета на повечето българи да не допринасят за поддръжката. *„Най-често, когато българин придобива собственост в един апартаментен комплекс отказва да заплаща годишната такса за поддръжка на сградата като дава различни извинения - защото не живее на последния етаж и покривът не го интересува, защото живее на нисък етаж и не използва асансьор и съответно не заплаща сумата, която се дължи; защото няма нужда от застраховка на собствеността си и т.н. и т.н. Случват се и собственици с психични проблеми, с които дори не може да се говори.“*

Има спорове за компенсации поради наводнения или други щети причинени от съседите. Например, при теч в съседен апартамент възниква спор по отношение кой да поеме разходите и да реши проблема с теча. Съседът, откъдето е започнал проблемът, е отказал да оправи теча. Друго изследвано лице пък се оплаква, че към семейството му е имало претенции за причинено наводнение, което е всъщност идвало от по-горните етажи, а е било обвинено неговото семейство.

- **Окупиране на общи части за лични нужди**

Изследваните лица се оплакват от окупиране на общи части от отделни индивиди в етажната собственост. Често се слагат вещи пред и около входната врата на чужди апартаменти, стесняват се стълбищните площадки с изнесени врати, маси, хладилници, канапета, детски колички и др.

*„Съседите нерегламентирано ограничават достъпа до етаж“.*

*„Пристроиха си обща част и си разшириха апартамента“.*

*„Имаме конфликт поради ползване на общи части по начин, който възпрепятства другите собственици да ползват същата обща част“.*

**Злоупотребата с електричество**, също е сред проблемни области, които причиняват конфликти. Става дума за прихващане на електричество от други съседите или за създаване на проблем, като например, претоварване на заложените капацитет на мрежата с непривични дейности или изнасяне на електричество към други обекти извън блока.

- **Неправилно паркиране**

Гражданин се оплаква от агресия, поради това, че съсед не одобряват как е паркирал.  
*„Възникна конфликт заради "неправилно" паркиране, след което ми бяха разхлабени болтовете на гумите.“*

- **Проблеми със съсед с психическо заболяване**

Особена безпомощност чувстват съкооператори, когато става дума за съсед с психични заболявания, които не се лекуват.

*„Влязох в спор в опит да убедя майката на психично болен, че трябва да предприеме мерки за неговото лечение.“*

- **Заплахи, тормоз и вербални нападки**

Сред изследваните лица има такива, които споделят за участието си в конфликти, свързани със заплахи, изнудване и тормоз. Един гражданин споделя, че съсед го е изнудвал за пари, за да гласува в негова полза при гласуване на решение на проблем на семейството му, обсъждан на Общо събрание. Един гражданин се оплаква от агресия от страна на съсед докато е инсталирал климатика си. Друг споделя, че той и семейството му са били заплашвани от група съсед, на които са направили забележка, че не спазват ковид мерките. Съседите са били голяма група от около 50 човека с децата си, над допустимия брой за събирания и в нарушение на всички санитарни мерки по време на пандемията.

*„Отправят заплахи към член на семейството ми, защото им направихме забележка да спазват мерките.“*

- **Общи въпроси на етажната собственост**

Други спорове и конфликти в етажната собственост се отнасят до въпроси като например, отношения с домоуправителите; да се избере или да не се търси външен домоуправител; как да се решават инфраструктурни проблеми, свързани с канализация, вода, парно и електричество; планиране на ремонти и последователност на ремонтните дейности; саниране на сграда; смяна на входна врата; избор на цвят за боядисване на общи части; почистване на общи части; отчитане на водомери и други подобни.

*„Неприемливо е избягването на належаци проблеми и пасивността и нежеланието за поемане на отговорност от голяма част от живущите.“*

*„Никой не се грижи за общите части!“*

## Спорове, подходящи за медиация

Изследваните лица бяха попитани кои спорове, свързани с етажна собственост, считат за подходящи за разрешаване чрез неутрален посредник /т.е. чрез медиация/?

Голяма част от отговорилите посочват, че медиацията има място в почти всички случаи на спорове, свързани с етажна собственост. Посочват се обичайните (споменати по-горе) спорове между съседни свързани с шум, замърсяване, наеми, сметки, домашни любимци, аварии, планиране на ремонти и пр.

За медиация се препоръчват и типичните за етажната собственост проблеми, свързани със спазване на обществения ред и правилата в етажната собственост, парични вноски за месечна поддръжка и ремонтни дейности, хигиена, управление, ползване на общи части, паркиране и др. Споменават се и семейните спорове като подходящи за медиация. Гражданите разбират, че медиацията им помага да намерят бързо решение, което зависи от тях самите.

*„Всички спорове са подходящи да се разрешават чрез медиация, вместо да се пише до администрациите и да се чакат безумни срокове, за да има /няма/ разрешение на спора.“*

*„Всички междусъседски спорове са подходящи за медиация, защото са важни отношенията между съседни.“*

Докато някои граждани смятат, че медиацията може да помогне и в ситуации, при които имат ескалация на конфликта, изразяваща се в разправи, заплахи, обиди между съседни и физическо насилие, други правят уточнение, че подходящи за медиация са по-скоро спорове, при които няма насилие между страните, страните са добронамерени, имат желание за медиация и наистина искат решение на проблемите. Има разбиране за медиацията като „мек и гъвкав способ, също и бърз, за разлика от съдебните дела.“

*Считам, че тези междусъседски спорове са подходящи за медиация, само ако участниците в тях са добронамерени и искат да си решат проблемите, а не да доказват, че са "голяма работа".*

Все пак изследваните лица разбират, че медиацията не е подходяща, ако има конфликти, свързани с физическо или сексуално насилие.

*„Всички възможни спорове са подходящи за медиация с изключение на тези, при които има психически или физически тормоз.“*

*„Подходящи са повечето спорове, освен тези за вандализъм, физическа саморазправа, кражба и злоупотреба с електричество, заплахи и обиди.“*

Домоуправителите, участвали в изследването имат особено много случаи, които споделят като подчертават ролята си на хора, които разрешават проблеми с много разговори и усилия. Отново сред най-сериозните проблеми се споменават тези, свързани със събирането на такси за поддръжка и ремонти. Тези и други спорове, домоуправителите решават чрез директни преговори със замесените съседи или чрез посредничество между страните в спор.

xxxxxx

### **Съдействие на общински и държавни служители при спорове в общността**

На изследваните лица бе зададен въпросът *„Според вас, по какъв начин общинските и държавни служби могат да съдействат за разрешаването на спорове и конфликти между съседи в кооперациите, между индивиди или групи хора от квартала или между бизнеси в района?“*

Сред отговорите на въпроса има различни предложения за начините, по които общинските и държавни институции могат да помогнат на гражданите за разрешаване на спорове.

- **Квартални центрове по медиация**

Смята се, че общините трябва да имат компетентни хора за реагиране на проблемите в интерес на общността. Това могат да бъдат и медиатори, които да подпомагат разрешаването на конфликти.

По отношение назначението на медиатори в общината, според едно изследвано лице, поради редица ограничения в нормативните актове, свързани с правомощията на държавни служители и заетите по кодекса на труда в администрацията, необходимо е да бъдат инициирани законови промени, които да позволят наличие на медиатори на ниво "експерт" в съответните структури. За това е нужна заинтересованост, общински бюджет и разбиране на нуждата от експерти, които посредничат за извънсъдебно разрешаване на спорове.

Важно е общините да популяризират медиацията сред гражданите, да провеждат информационни кампании, да информират хората за възможността и да ги насочват към специалисти медиатори, когато споровете са подходящи. Това могат да са обучени последници и посредническа служба към всяка община или независими центрове по



медиация, които да се ангажират със спорове и проблеми в Етажната собственост и в кварталите.

Служителите в общината могат да насочват гражданите към медиаторите в района. Нужно е да се разпространява информацията дигитално и чрез печатни издания в обекти в квартала като аптеки, супермаркети, дрогерии, фризьорски салони, ветеринарни кабинети, училища, университети, лечебни заведения, медицински центрове и др. Очаква се **общините да създават условия за приложение на медиацията** още повече, че споровете и конфликтите в кварталите са много и гражданите се нуждаят от механизъм, който да им помага да ги решават бързо, евтино и ефективно.

Общините могат да помогнат на гражданите чрез създаване на център по медиация във всяка община или район или подкрепа на съществуващите центрове по медиация.

*„Трябва да има общински центрове за медиация, които да разрешават посочените спорове“.*

*„Добре е да се предоставят информационни материали относно алтернативните способи, адресирани до съответните домоуправители.“*

*„Квартални центрове по медиация са добра опция.“*

*„Добре е общините да подпомагат създадените центрове, дори и само логистично.“*

Съществува единодушие, че общините трябва да предоставят възможност за използване услуги по решаване на спорове от професионалисти, медиатори, обучени и с квалификация да правят именно това. Предлага се общините да работят с медиатори, които да подпомагат справянето с жалби по определени спорове и разрешаването на конфликти като за това общинските служби да поемат разходите свързани с услугата.

*„Общината може да е полезна посредством предоставянето/финансирането на безплатни центрове, които да поемат конфликтите на хората от отделни кооперации“.*

- **Бързо и ефективно прилагане на административни наказания за нарушителите на Правилата на етажната собственост**

Гражданите искат активно присъствие на общините и държавните институции в живота на района и на неговите граждани. Има очакване институциите да изготвят и приемат наредби, обхващащи възможно най-много казуси. Важно е да има разговори с хората, да се прилага законодателството и да се следи за прилагането на наредбите. Смята се, че в повечето случай службите съдействат при жалби, но сроковете са дълги, и не е гаранция, че се стига до разрешаване на спора.

*„В двата случая в които сме подавали молба до общината, се стига до напрежение след като ответната страна разбра за нашата молба до общината.“*

Има предложения за налагане на административни наказания на тези собственици, които не плащат своите вноски и такси за поддръжка на сградите. Необходимо е да има бърз и ефективен начин да се прилагат наказания за неспазване за закона за етажната собственост, за да се намалят конфликтите между съседи.

Това е свързано и с наличие на добра официална информация за задълженията на хората в етажната собственост, освен такава свързана с правата им. Нужно е обяснение на правата и задълженията на собственици и наематели, тъй като все още много хора пренебрегват задълженията си, а техните съседи се оказват безпомощни и неспособни да ги убедят да ги изпълняват. Има очакване към държавните институции да съдействат за спазване на правилата, включително и със съдействие на полицията.

*„Да има ясни и прости правила за собствениците, изнесена информация и административни санкции за неизрядните собственици, без да се стига до дълги съдебни дела срещу неизрядните от другите етажни собственици.“*

*„Да има намеса на длъжностни лица от общинските и държавни служби в случаите на злоупотреба с електричество, вода и парно за тавански помещения, които неправомерно се ползват като жилищни и дори се отдават под наем, както и при окупиране на общи части от отделни индивиди.“*

*„Очакваме строг контрол и санкции към нарушителите!“*

Граждани предлагат намеса на длъжностни лица от общинските и държавни служби в случаите на злоупотреба с електричество, вода и парно, включително за тавански помещения, които неправомерно се ползват като жилищни и дори се отдават под наем, както и при окупиране на общи части от отделни индивиди. Разчита се на общините да дават указания към кого да се обърнат хората за упражняване на своите законни права в общата сграда; да обясняват нормативната база и механизмите за разрешаване на различни проблеми. Искане се да се правят проверки на място при сигнали, включително при нарушение на ЗУЕС или друга приложима нормативна уредба. Общините трябва да са по-активни при въдворяване на ред и порядки, които са приемливи за съвременното общество и отговарят на нормативната уредба. Често хората не знаят към кого да се обърнат за упражняване на своите законни права в общата сграда.

Предлага се в някои ситуации общината да поема разходи, свързани с общи части, след което да ги изисква или глобява съответното лице. Подобна организация има в други държави.

Голямо е очакването за осъществяване на контрол от общинските и държавни служби по спазване на Закона за етажната собственост. Издаване на препоръки, осигуряване на безплатен достъп до медиаторски услуги, санкции и други, са част от мерките, които гражданите очакват, за да се решават бързо и ефективно споровете в етажната собственост, ако не е възможно директното им уреждане между съседи. Общината, като институция с голям инструментариум за действие, може да е полезна при

разрешаването на конфликти, включително чрез включване на медиатори. Предлага се в градовете с райониране във всеки район да има медиатор, който да е на разположение при конфликти, възникващи във връзка с етажната собственост. Живущите трябва да се информирани, с какво медиаторите могат да бъдат полезни на своята общност и каква е процедурата да се получи тази помощ.

Общината трябва да има начини за конкретна подкрепа на работата на домоуправителите, включително с правна помощ, с издаване на глоби и други административни актове, а когато се налага и с намеса на полицията.

### **Актуални спорове, подходящи за медиация**

Изследваните лица бяха попитани за актуални спорове и конфликти, които биха насочили към медиация към момента на изследването. Зададен бе въпросът *„Съществува ли актуален спор или конфликт във вашата кооперация, който да е подходящ за разрешаване чрез помощта на неутрален посредник - медиатор?“* Не всички изследвани лица можеха да посочат такъв спор. Тези, които споделиха за актуални конфликти очертаха интересни казуси:

**Неплащане на сметки и разходи за ремонт.** Неплащане на месечни сметки от член на етажната собственост е обичайно оплакване и съседски спор, подходящ за медиация, според много изследвани лица.

*„Има семейство с две деца и неработеща майка, но работещ баща, които не си плащат сметките за ток и асансьор, както и за ремонт на общите части. Те са собственици на апартамента. Има и второ семейство, наематели, които също не плащат.“*

*„Извършване на ремонт на общи части (участък от покрива) от един от съсобствениците на кооперацията, без да има решение на общо събрание за одобрена фирма и цена на изпълнение на ремонта и без да е доказана неговата неотложност. Извършилият ремонта претендира за възстановяване на платената от него сума от останалите съкооператори в пълен размер.“*

*„Неплащане на такси за общи части. Обещават да платят но без резултат, а етажните собственици не желаят да се заведе дело, тъй като считат, че не следва да понасят разноските за това.“*

*„Току що се пренесох в жилище на последен етаж и се оказа, че има теч от покрива. Платих ремонт на квадратурата, която е над моето жилище, след като установих, че*

*и съседите ми са направили същото като са ремонтирали покрива над тях. Входът няма домоуправител и всеки се оправя индивидуално. А това са общи части!“*

*„В нашата кооперация, ремонтът на покрива е оставен на хората непосредствено под него. Другите не се интересуват“.*

**Санитарне и други ремонти на сградата.** Открити са актуални спорове по отношение на предстоящо санитарне на кооперацията, както и спорове за планирани ремонти.

*„Съседите отказват да се подпишат за безплатно санитарне.“*

**Климатизиране на фасадата.** Този актуален спор е за поставени климатизиране на фасадата, което е предизвикало гнева на съкооператори. Те са заплашили с полиция и с изтръгване на климатизирането от стените на фасадата.

**Замърсяване с боклуци, шум и миризми.** Замърсяване на общи части на блокове и кооперации, включително шумозамърсяване, лоши миризми, стари вещи и боклуци и прочее, са проблеми за много етажни собственици.

*„Ремонти в събота и неделя причиняват много спорове.“*

*„Шум причиняван от малки деца. Отказ от изслушване на потърпевшите. Размяна на заплахи и обиди от двете страни.“*

*„Имаме съседите, които хранят гълъби и котки, в следствие на което постоянно има хранителни отпадъци навсякъде около блока и мръсотия от фекалиите на гълъбите.“*

*„Постоянен шум от музика и пеене, по всяко време на денонощието.“*

**Заемане на площи, принадлежащи на общата собственост.**

*„Постоянно имаме спорове относно вещи, поставени върху общите части, например колело, детски колички, в които се спъваме и които затормозват проходимостта по стълбища и площадки. Създават рискове, в случай на нужда от спешно излизане от сградата хората ще са блокирани или затруднени бързо и лесно да се изтеглят, да излязат от сградата навреме“*

**Разпределение на паркоместа.**

*„Наскоро в сградата се нанесе млада двойка, която започна да бойкотира паркирането на колите пред блока. Чистачките на определни коли започнаха да стърчат във въздуха. Свален бе предния номер на един автомобил и намерихме бележка, която гласеше, че паркирането пред входа няма да бъде толерирано. Прегледах записите от камерите и видяхме кой върши тези поразии. Колкото и да им обясняваме, че колите не блокират входа, че са паркирани на общински път, че това не са паркоместа на нашия блок и т.н., получаваме заплахи как ще бъдат пуснати жалби в полицията.“*

*„В нашата кооперация имаме спор за паркирането в задния двор на кооперацията.“*

### **Спор, по отношение заплащане за услуги от етажната собственост**

*„Имаме спор по отношение колко пъти и с какво заплащане да идва хигиениската“.*

*„Две от живущите семейства отчитат по-ниски показания на водомерите си и останалите неотчетени кубичи се начисляват на общия водомер. Напрактика се получава, че целият вход плаща водата на конкретни живущи.“*

### **Грижа за общите площи и прилежащите околблокови пространства**

*„Имаме конфликт за това дали да се изчистят мазите, които са в ужасно състояние, пълни с паяци и хлебарки.“*

*„Спорим по отношение приоритети за разходване на средства и участие на собственици и наематели в поддръжката и ремонта на общите части.“*

*„Очакваме отчитане на изразходваните средства“.*

xxxxxxx

## **Местонахождение на медиаторите**

По отношение на **местонахождението** на медиаторите повечето граждани смятат, че е най-добре да има независими центрове по медиация с офиси в квартала (52,9%). Други намират, че медиатори трябва да има към всички институции, които имат отношение към специфични спорове (41,3%), а 32,7% намират за най-подходящо общината да има център по медиация, който да работи с граждани. По-малка част от гражданите споделят, че съдилищата също трябва да имат центрове по медиация (12,6%).

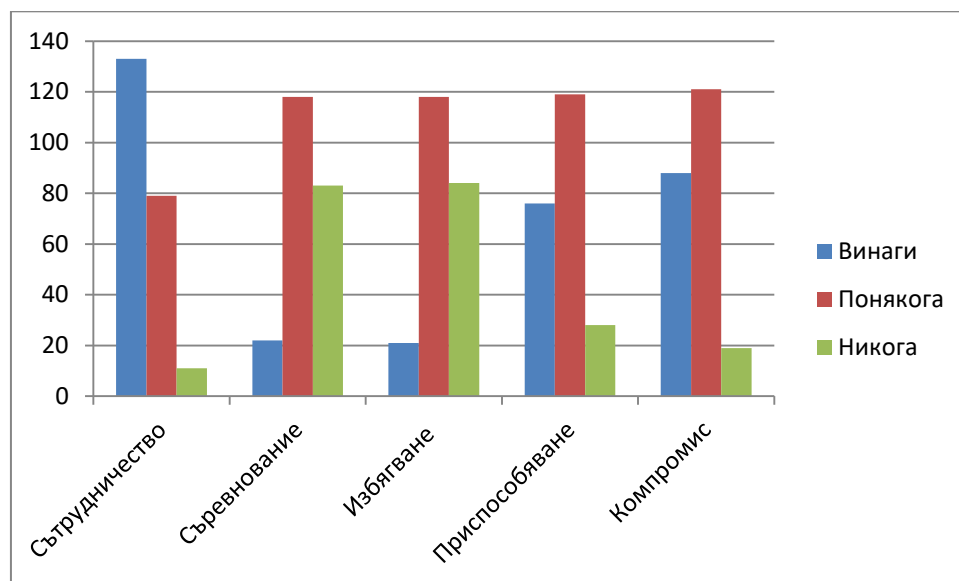
Тези резултати показват, че за да потърсят медиатори, гражданите трябва да знаят, че медиаторите са близо до тях в квартала. Очакванията са институциите да насочват към медиация и да подкрепят работата на медиаторите.

# Индивидуални стратегии и групови мерки за разрешаване на конфликти

## Индивидуални стратегии за справяне с конфликти

Изследваните лица попълниха серия от петнадесет въпроса за определяне на стратегията, с която обикновено реагират в конфликтни ситуации.

**Фигура 3.** Когато възникнат конфликти между вас и друг съсед или съсед от кооперацията, как постъпвате най-често? N = 200 изследвани лица



Резултатите показват, че в ситуация на конфликти най-често хората търсят **сътрудничество** и обсъждане на проблема с другите, за да се намери полезно за всички решение. Търси се информация за казуса и се поддържа комуникацията с другата страна, като се вземат предвид и нейните нужди и интереси. Тази стратегия се предпочита от повечето изследвани лица. Това означава, че болшинството хора еднакво високо ценят и търсят както постигане на целите си в етажната собственост, така и поддържане на отношенията със съседите си.

На второ място изследваните лица посочват търсенето на **компромис**, като начин за преговаряне и търсене на решение с опонентите. Тук всеки дава и взема по нещо, за да се излезе от конфликта. Има готовност за отстъпки и среща „по средата“, за да се излезе от ситуацията. Тези хора винаги търсят решение, при което и двете страни печелят по нещо,

обикновено нещо по средата на две противоположни позиции. Готови са да пожертват част от целите си в името на намиране на споразумение.

Следващата по популярност стратегия е „**приспособяване**“. Хората, които предпочитат тази стратегия, се стремят да отговорят на очакванията на другите, да се грижат за семейството и приятелите си. Те искат да поддържат мира, дори с цената на това да не стане точно така, както те искат. Тези хора дават предимство на отношенията с другите хора пред постигането на своите цели.

Най-слабо представени с почти еднакъв брой изследвани са стратегиите „**съревнование**“ и „**избягване на конфликта**“.

Хората, които са **съревнователни** в конфликтни ситуации обикновено настояват за правотата си и изискват другите да правят това, което те смятат за необходимо. С начина си на поведение те съдействат за поддържане на конфликта и смятат, че правилното решение винаги е това, което те посочват. Живеят с мисълта, че обикновено те са прави. Хората, които използват тази стратегия държат много повече на постигане на целите си, отколкото на отношенията с другите.

Обратно на съревнователните индивиди, тези, които **избягват конфликтните** ситуации, предпочитат да не участват в спора. Те изпитват тревожност от напрегнатите ситуации и усилено ги избягват. Дори и да не са съгласни с другите, тези хора не казват нищо, за да избегнат конфронтацията. Избягването на конфронтацията е най-важното за тях в конфликтна ситуация, дори по-важно от това да постигнат целите си или да поддържат отношенията с другите съседи.

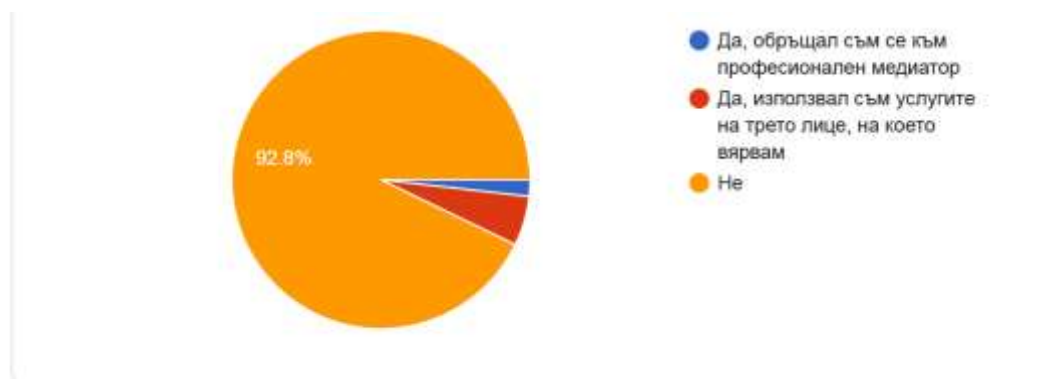
Всеки от тези стилове на управление на конфликтите има своите предимства в определени ситуации. Повечето хора използват различни стратегии, според това какво е подходящо за дадената ситуация.

## **Опит с процедурата по медиация**

Все още използването на професионален медиатор е рядко явление при спорове със съседи. От всички 223 изследвани лица, отговорили на въпроса, само четирима (1.8%) са се обръщали към професионален медиатор. Дори и прибегването към неформални посредници, трети лица, които се ползват с доверие, е много рядко.

Само 12 лица са споделили, че имат опит с медиатори (5.4%). Това показва, че възможностите на медиацията при спорове в етажната собственост не са известни на гражданите или не се възприемат като достъпни и възможни и затова не се използват.

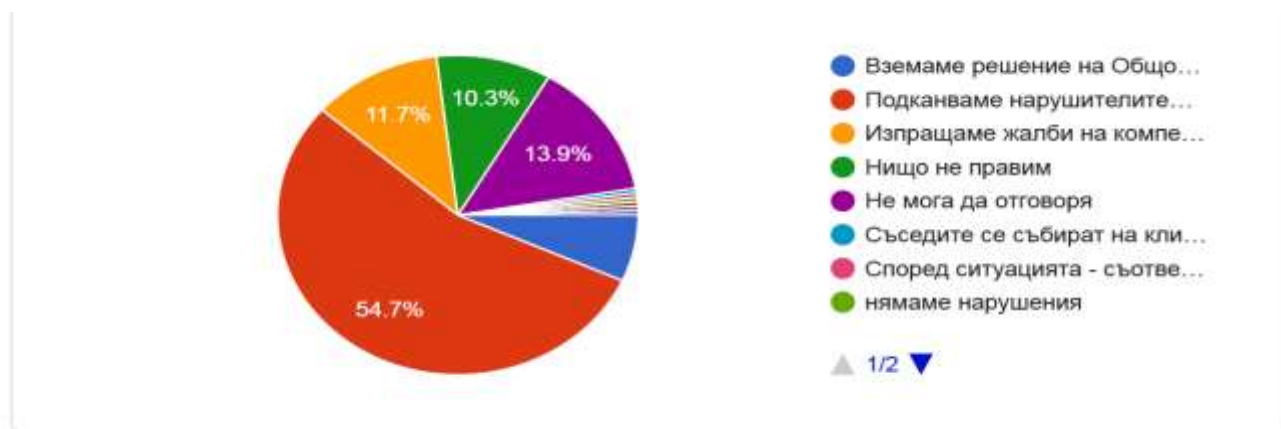
**Фигура 4.** Случвало ли ви се е да използвате медиация при спор със съсед?



*N = 223* изследвани лица

### Мерки при нарушаване на Правилника за вътрешния ред в етажната собственост

**Фигура 5.** Ако живеете в кооперация с етажна собственост, как постъпвате, когато живущи в сградата системно нарушават правилата и Правилника за вътрешния ред?



*N = 223* изследвани лица

При нарушения на Правилника на етажната собственост, живущите посочват следните мерки, които вземат. Най-често гражданите подканват нарушителите да спазват правилата (54,7%). По-рядко изпращат жалби на компетентни органи като община или полиция (11.7%) или предприемат мерки за изваждане на нарушителите от сградата с решение на общото събрание на Етажната собственост (15.6%).

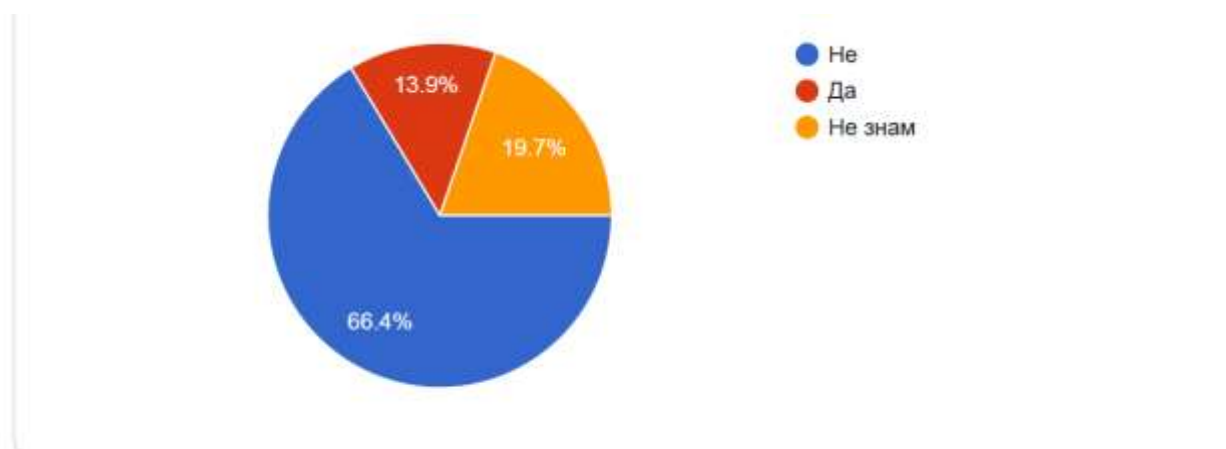
Около една четвърт от участниците казват, че нищо не правят или казват, че „не могат да отговорят“.



## Процедура за разрешаване на конфликти в Правилника на етажната собственост

На изследваните лица бе зададен въпроса дали има предвидена процедура в Правилника за реда в етажната собственост. Оказа се, че такива процедури не са предвидени, според две трети от изследваните лица. Една пета отговарят, че не знаят за такива процедури, а 13.9 % декларират, че такива процедури има в техния правилник.

**Фигура 6.** *Във вашата етажна собственост има ли приета процедура за разрешаване на спорове и конфликти между живущи /например, конкретни текстове в Правилника за вътрешния ред/?*



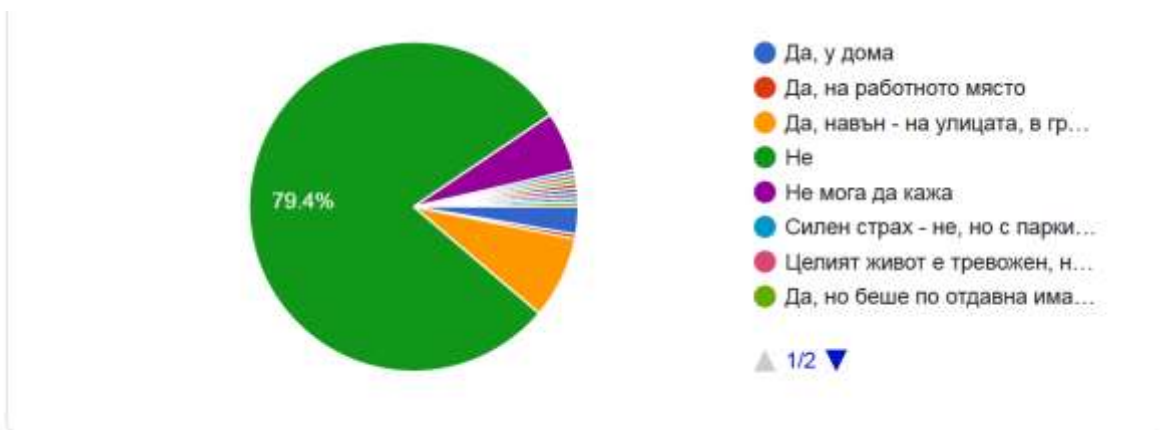
*N = 223 изследвани лица*

Макар че групата на изследваните лица, които имат мерки и процедури за разрешаване на конфликти, залегнали в Правилника на етажната собственост, не е голяма, тя показва, че има етажни съсобственици, които мислят за уреждане на споровете си по един предвидим и съгласуван с всички начин.

## Лична сигурност

По отношение на усещането за лична сигурност почти 80% от изследваните лица декларират, че не са били нападани или тормозени в дома и извън него в квартала, през последните 3 години. Други 5,8% казват, че не могат да отговорят на въпроса. Останалите около 14-15% изследвани лица декларират, че са се чувствали заплашени навън, на улицата, в градския транспорт или на друго място (8,1%), у дома (2,7%), около блока (0,4%) или на работното място (0,4%).

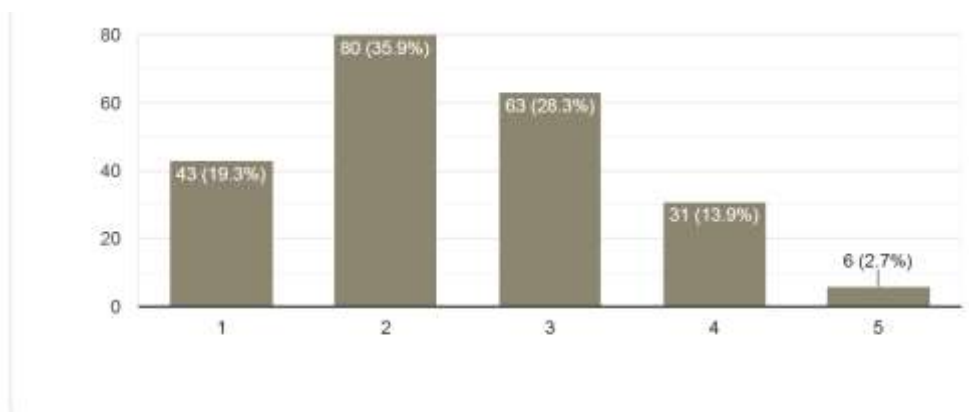
**Фигура 7.** През последните 3 години, случвало ли се е някой да ви нападне или заплаши, така че да изпитате силен страх, у дома или навън - в магазин, заведение, на улицата, в училище, в градския транспорт или на работното ви място?



*N = 223* изследвани лица

Един по-специфичен въпрос иска от изследваните лица да споделят дали се чувстват в безопасност, когато се придвижват в късните часове на нощта или по тъмно в квартала си.

**Фигура 8.** Чувствате ли се в безопасност, когато минавате във вашия район по тъмно? (*N = 223* изследвани лица) Отговори от 1 до 5 (1 - напълно безопасно)

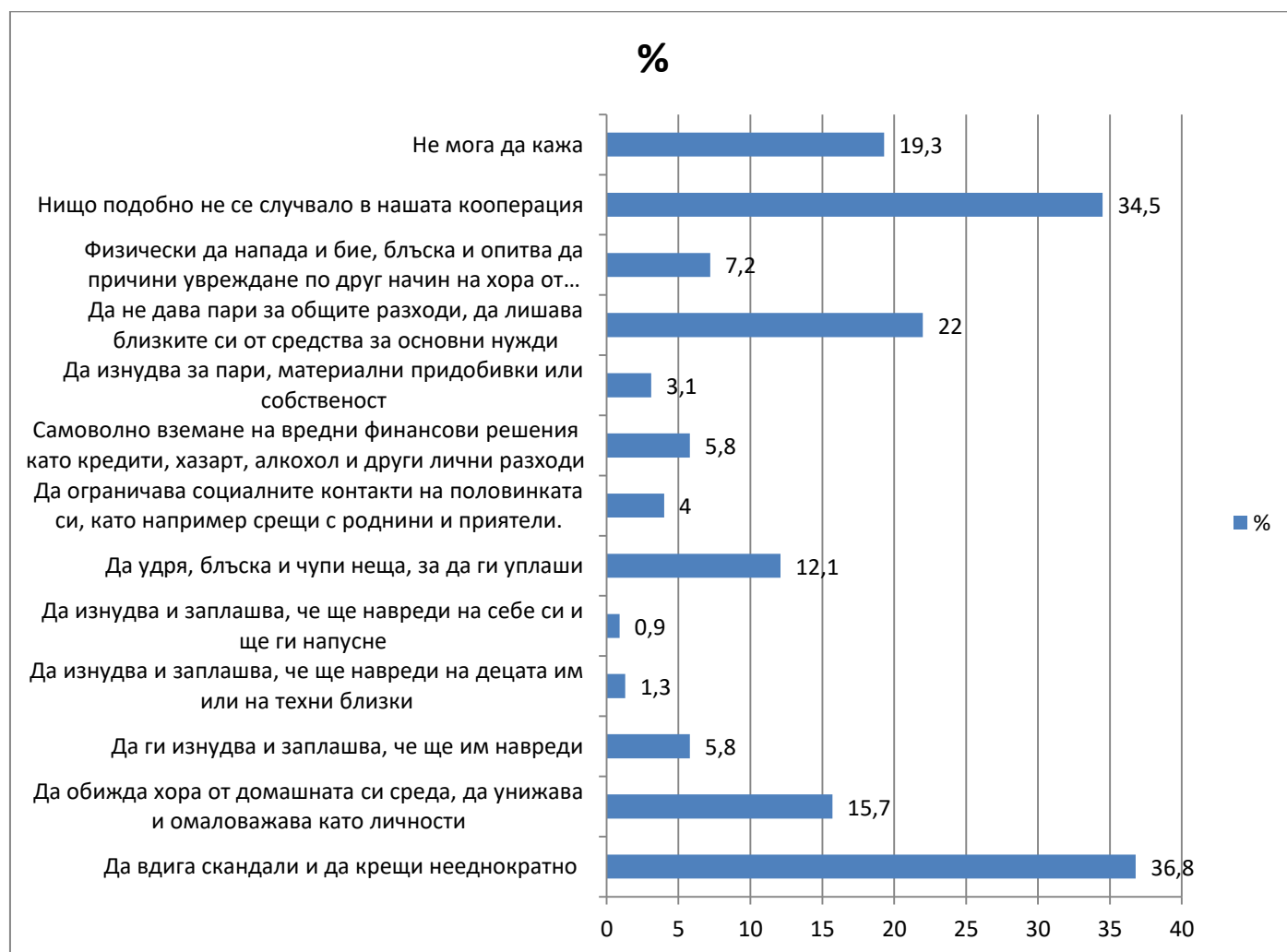


Повече от половината изследвани лица споделят, че се чувстват в безопасност (19,3%) или по-скоро в безопасност (35,9%). Една значителна част от 28,3% отбелязват един среден отговор между усещане за безопасност и чувство за голяма опасност. Не е незначителна и групата на хората, които отбелязват, че се чувстват по-скоро в опасност (13,9%) или че сещувстват в голяма опасност, когато се движат в квартала нощем (2,7%).

## Домашно насилие

Серия от въпроси събира информация за това доколко гражданите са свидетели на различни форми на домашно насилие в етажната собственост и дали имат личен опит в това отношение.

**Фигура 9.** Случвало ли се е във вашата кооперация да има човек, който да извършва някое от следните неща по отношение на хората в своята домашната среда? Моля, отбележете повече от един отговор, ако е подходящо.



*N = 223 изследвани лица*

Над една трета от изследваните лица споделят за наличие на вербално насилие в блока или кооперацията, в която живеят. Изследваните лица споделят, че са свидетели на случаи на скандали и кръсъци на хора от отделни домакинства към близките им, скандали, които се случват нееднократно (36,8%); обиди и унижаване на близките, принизяването им като

личности (15,7%); изнудване и заплахи, че ще им навредят (5,8%); че ще навредят на децата или техни близки (1,3%); че ще навредят на себе си или че ще ги напуснат, ако нещата не стават така, както те искат (0,9%).

Други изследвани лица споделят за случаи на физическо насилие, блъскане и увреждане на хора от домашната среда (7,2%). Има случаи и на ограничаване на социалните контакти на половинката и срещите ѝ с роднини и приятели (4%).

Споделят се и форми на икономическо насилие в домакинствата, например, има хора, които не дават средства за домакински разходи в семейството си; лишават близките си от средства за домакински нужди (22%). Има такива съседни, които самоволно вземат вредни финансови решения като кредити, хазарт, алкохол, лични разходи, според 5,8% от изследваните лица; налични са и случаи на манипулиране на членовете на домакинството и изнудване за пари, за материални придобивки или собственост /това се споделя от 3,5% от изследваните лица/.

На въпроса „Случвало ли ви се е вие лично да изпитате нещо подобно на изброеното по-горе от човек от домашната ви среда?“ 87,9% от изследваните лица отговарят отрицателно, а 4,9 % не могат да кажат. Позитивно отговарят 6,7% от участвалите в изследването граждани.

xxxxxxx

### **Реакция на гражданите при случаи на домашно насилие**

Почти половината изследвани лица (48,4%) декларират, че не търсят и не информират институциите при случаи на домашно насилие в домакинства, които са част от тяхната етажната собственост.

Една пета изследвани лица (19,7%) посочват, че са се обаждали в полицията. На Бърза помощ са се обаждали 4,9% от участниците, а 1,3% са се обръщали към социалните служби.

Някои участници в изследването декларират, че етажната собственост е предприела мерки за информиране на общинските служби, където са подавани жалби (4,9%). От името на етажната собственост граждани са повали и иск за вреди към районния съд (1,8%).

На въпроса „*Като мислите за случаите по-горе, как бихте определили подобни действия?*“ голяма част от изследваните са категорични, че подобно поведение е престъпление (44,4%); 27,4% смятат, че това е нарушение на закона, но не е престъпление, а 15,7% мислят, че това е само „лошо поведение“.

xxxxxxx

## Място на медиацията в случаите на домашно насилие

Въпреки че има гласове за прилагане на медиацията при някои случаи на домашно насилие, повечето граждани намират, че домашното насилие е въпрос на съдебно производство, за да се даде справедливост на жертвата.

Медиацията може да е уместна, ако насилникът осъзнае проблемното си поведение и покаже желание да се промени и да работи с психолог или терапевт. Медиацията елиминира психическото напрежение от продължителните съдебни дела, но за да се приложи зависи от тежестта на случая и желанието за участие на страните. Тя трябва да е безплатна и особено щадяща жертвите.

Ако страните могат да се договорят за раздяла без насилие, медиацията може да им даде възможност да бъдат изслушани и да знаят как се чувства другия, както и да решат проблемите, свързани с раздялата.

В повечето случаи медиацията не е приложима при случаи на домашно насилие, казват гражданите. Проблемите на домашното насилие включват заплахата за живота, здравето и благополучието на насилвания. Медиацията няма място в наказателното правосъдие, защото физическото посегателство и другите форми на тормоз, изнудване, negliжиране, сексуално насилие и икономическо ограбване са престъпления. За домашното насилие съществува специалния Закон за защита от домашното насилие, който макар да не е перфектен, позволява взимане на навременни мерки.

Ето някои от отговорите на изследваните лица на въпроса има ли място медиацията при случаи на домашно насилие:

*„Не. Опитът показва, че рецидиви при насилниците и страх у потърпевшите. Не е уместно жертвата да бъде карана да бъде в една стая с насилника, от когото се страхува.“*

*„Домашното насилие предполага жертва, която може да бъде най-добре защитена в съдебен процес, поради обстоятелството, че агресорите не прекратяват тормоза (физически и психически) над жертвата.“*

*„В такива случаи пострадалият трябва да търси помощ и спасение като директно се обърне към компетентните органи.“*

*„Обичайно насилниците изпитват удоволствие от действията си и разумният разговор няма да ги накара да променят поведението си. Дори и да се съгласят на някакви промени в поведението си, за да накарат жертвата да остане с тях, скоро отново ще прибягнат до насилие и тормоз“*

*„Как медиацията ще превърне един насилник в добър човек?“*

*„Медиацията не е подходяща, тъй като в много случаи агресията е част от характера и не може да се контролира рационално. Само би удължила агонията на жертвата.“*

*„Категорично не. Домашните насилници трябва да изтърпяват ефективни присъди (лишаване от свобода). Тормозът и насилието над друго човешко същество е престъпление, за което трябва наказание, за да има справедливост за жертвите.“*

*„Не е възможно решение чрез медиация, когато става въпрос за насилие.“*

*„Не вярвам, че медиацията ще вразуми насилника, при такива хора трябва да се действа с твърди мерки, за да се защити жертвата.“*

*„При такива ситуации е необходимо да се извика полиция. Няма как да има споразумение между насилник и жертва. Те не са равнопоставени.“*

*„При домашно насилие първо трябва да се защити жертвата. Медиацията не е подходяща за това. Тя изисква разговор между равнопоставени хора. Насилник и жертва не са равнопоставени.“*

## Проблеми в квартала

Изследваните лица бяха запитани кои проблеми в квартала са най-често обект на притеснение и негодувание на жителите и каква е величината на проблема.

Сред определените като **големи проблеми на кварталите**, повечето граждани споменават на първо място липсата на места за паркиране. Като големи проблеми се възприемат и лошата настилка по улиците, мръсния въздух, изсичането на дървета и застрояването на зелените площи.

**Средно големи проблеми** са липсващо или недостатъчно улично осветление, нередовно извозване на контейнерите с боклук и рядкото или липсващото почистване на улиците.

Като **малки проблеми** се оценяват нередовния обществен транспорт, аварии по отношение на електроснабдяване и водопроводната мрежа, бездомни кучета и котки, графити, безнаказано драскане по сградите; събаряне на ценни исторически сгради. Наличието на бездомни хора пред магазини и други обществени места също се оценява от повечето хора като малък проблем.

Болшинството изследвани лица определят криминогенността, кражбите и хулиганските прояви като проблем, който е по-скоро средно голям или малък.

Въпреки че за всеки от изброените средни и малки проблеми има значителна група граждани, които ги възприемат като много сериозни, повечето изследвани лица намаляват тяхната тежест. Съществува и значителна част от изследваните лица, която отрича съществуването на част от проблемите – например, събарянето на ценни исторически сгради, нередовен транспорт или проблеми с енергоснабдяването и аварии по водопроводната мрежа. Това показва различно възприятие и чувствителност по отношение на различни проблеми от страна на гражданите. Тази разлика във възприятието може да се дължи на различни фактори като например, различното местоживееене или минал опит на изследваните лица.

### Участие в граждански инициативи

Само 16% от изследваните лица са участвали в гражданска група за протест по отношения на определени събития в квартала /напр.строителство/ или за инициране на промени, които целят подобрене в някакъв аспект на живота на хората в района. Тази малка група граждани описва целите и на гражданските протести и инициативи, в които са участвали, както следва:

- **Протести срещу застрояване** на зелени площи около блоковете, против прекомерното застрояване на квартала, срещу застрояването на градинки и детски площадки. Гражданите са особено активни в протестите си срещу прекомерното и неправомерното застрояване на блокове, запълването на околблоковото пространство с нови сгради, отнемане на площи за игра на децата и за отдых на хората. Те настояват за запазване на междублоково пространство във вид на градинки и детски площадки.

*„Няма градинки и площадки за децата, а блокове колкото щеш. Време е да се наложи пълна забрана за строежи в градинките!“*

*„Да не се променя градоустройството на района, водещо до презастрояване.“*

- Протести срещу построяването на чудовищни сгради като небостъргача „Златен век“. Изследваните лица изразяват възмущението си от строежа на небостъргача.
- Инициативи за осъвременяване на визия и функции за пазар РУМ Черни връх.
- Протести срещу лошо качество на електрозахранването.
- Участие в консултиране по повод Общ устройствен план (ОУП) и Подробен устройствен план (ПУП) на Борисовата градина, предвиждащ и изсичане на дървета.
- Ограничаване влизането на автомобили в кучешкия парк - част от Южния парк;
- Акции за спасяване на дървета и предотвратяване изсичането на дърветата по улиците.
- Акция срещу събаряне на къщата на писателя Димитър Димов в Лозенец и срещу събаряне на други къщи с архитектурно и културно значение.

- Акция за подобряване настилката на улици и тротоари в квартала.
- Организиране на петиция за ремонт на квартално училище.

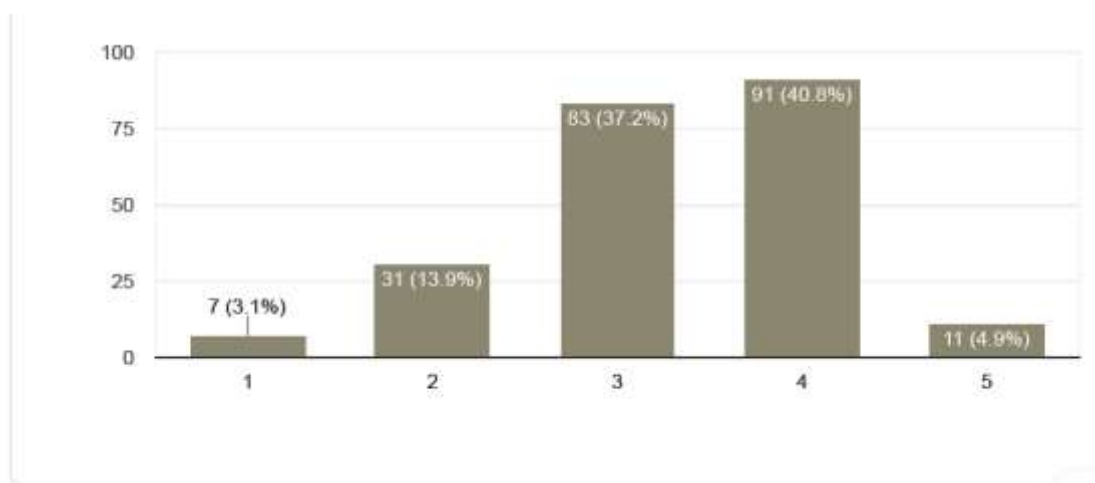
Тези и други инициативи и организирани граждански протести показват активно отношение на част от гражданите към средата, в която живеят. Участник от "Зелена София" споделя, че е подготвил проект за подобрения в неговия блок и е консултирал други хора в квартала. Друг гражданин стартира инициатива за подобряване на условията в градинките за свободни разходки на кучета. Има и група, която алармира за проблем с възстановяване на околната среда след ремонтни дейности от страна на „Топлофикация“ София. Група граждани организират мирен протест срещу изсичането на секвойта в Овча Купел.

Други участници са активни в създадени фейсбук групи за квартал „Лозенец“ и за други софийски квартали. Участник споделя, че е създал фейсбук група "Район Красно село - инициативност и решения за бъдещето" за споделяне проблемите в квартала. Тези фейсбук страници на живущи в отделни софийски квартали предлагат връзка между гражданите, насоки за действие при проблеми и контакти с институциите.

### Обща удовлетвореност от живота в квартала

Общата удовлетвореност от живота в кварталите е относително добра, според участниците в изследването.

Фигура 10. Моля да определите общата си удовлетвореност от състоянието на квартала и качеството на живота в него. N = 223 изследвани лица  
 1 – напълно неудовлетворен; 2 – по-скоро неудовлетворен; 3 – колкото удовлетворен, толкова и неудовлетворен; 4 – по-скоро удовлетворен; 5 – напълно удовлетворен





Най-голям брой изследвани лица споделят, че са „по-скоро удовлетворени от състоянието на квартала и от качеството на живота в него (40,8%)”. Само 4,9% от изследваните лица декларират, че са напълно удовлетворени.

Малко над една трета граждани (37,2%) посочват, че колкото са удовлетворени, толкова са и неудовлетворени.

Прави впечатление малкият процент на неудовлетворените от качеството на живота в квартала граждани – 13,9% са по-скоро неудовлетворени, а само 3,1% (7 души от 223) са напълно неудовлетворени.

## Заклучение

Проблемите на съжителството в етажната собственост и кварталите се проявяват в разнообразни спорове и конфликти. Наличието на различия в стила на живот и интересите на живущите в кооперациите и кварталите предполагат чест сблъсък на гледни точки как да се случват нещата. Почти всички изследвани лица декларираат за наличие на конфликти между съседи в сградите, в които живеят. Голяма част от тези спорове са актуални и за тях все още се търси решение. Живущите в етажна собственост са свикнали да съжителстват с различията, да водят преговори и да търсят решения. Прави впечатление силното проявление на кооперативни нагласи за съжителство и управление на общите дела в етажната собственост, което предполага поддържане на комуникацията и търсене на изход от споровете като се вземат предвид нуждите на всички заинтересовани. Втората по популярност индивидуална стратегия за разрешаване на спорове – търсенето на компромис - също показва нагласи за водене на преговори и търсене на решения заедно с опонентите. В много по-малка степен се проявяват нагласи за съревнование и доминиране, както и такива за избягване и замитане на конфликтите.

Има много споровете в етажната собственост, които са с голяма интензивност и устойчивост във времето и за които не се виждат възможности за намиране на приемливи решения. Това се отнася особено за проблеми, свързани с отказ от финансов принос за месечни такси за поддръжка и за ремонти, както и спорове, свързани със замърсяване на общи части, шум, проблеми с паркирането и окупиране на общи части за лични нужди. В някои от тези случаи се улавя едно усещане за безпомощност сред участниците в изследването поради невъзможност да се справят с нарушителите. Почти във всяка кооперация има хора, които не спазват правилата на съжителството, залегнали в правилниците за вътрешния ред на кооперациите и блоковете. Една четвърт от изследваните лица декларираат, че не правят нищо в такива случаи, а повече от 50% само подканят нарушителите да си изпълняват ангажиментите. Едва 11.7% от участниците споделят, че вземат активни мерки като изпращане на жалби до компетентни органи. Около 15% са тези, които се насочват към крайни мерки като изваждане на нарушителите от сградата с решения на общото събрание на етажната собственост. Това се прави от много малка група кооперации, които са склонни да покриват разходите за адвокати и съдебни такси, за да потърсят отговорност или дори да се освободят от съсед, причинител на системни проблеми в етажната собственост.

Докато 86% от изследваните лица декларираат, че не са мислили или не знаят да има процедура за разрешаване на спорове в правилника за вътрешния ред на етажната собственост, малка групата от кооперации и блокове са поставили в своя правилник за вътрешния ред специални процедури за разрешаване на спорове и конфликти. Това са само около 14% от участниците, които споделят, че са помислили за методи за уреждане на споровете си по един предвидим и съгласуван, приет от всички живущи начин. Това

показва, че е важно етажните собственици да получат подкрепа и напътствия за справяне с такива ситуации по начин, който да е вписан в техния правилник и живущите да знаят, че могат да разчитат на такава процедура, когато се налага.

Липсва активна позиция при поне 80% от живущите и при случаите на домашно насилие в кооперациите. По отношение на домашното насилие, въпреки че поне една трета от участниците декларират случаи на различни форми на домашно насилие в домакинства от тяхната етажна собственост, само една пета от тях посочват, че са търсили помощ от институции, а около 44% намират, че подобно „лошо поведение“ не е престъпление. Това показва все още голямата търпимост към домашното насилие и недостатъчна обществена подкрепа към жертвите. Домашното насилие в повечето случаи остава зад затворените врати на домакинствата при мълчаливото пасивно наблюдение на техните съседи. Не съществуват достатъчно яснота по отношение на правата на жертвите на насилие и как страничните наблюдатели могат да се намесят.

По отношение на споровете в етажната собственост, липсват достатъчно мерки и услуги на разположение на гражданите, които да им помагат за намиране на бързи и ефективни решения на спорове, които не могат сами да разрешат.

Малко хора са наясно с процедурата по медиация, затова рядко се обръщат към професионален посредник, който да помогне на страните да намерят взаимно изгодно решение. Единици са се обръщали както към професионални медиатори, така и към неформални посредници или трети лица, които да работят със страните за разрешаване на спора. Възможностите на медиацията при спорове в етажната собственост не са известни на гражданите, нито намират за достъпни центровете по медиация на територията на София. От друга страна, участниците, които са запознати с процедурата, имат ясно разбиране, че медиацията е подходящ способ за разрешаване на конфликти поради постоянното съжителство на хората в общи сгради. Това съжителство предполага дългосрочен интерес от позитивна комуникация и нужда не само да се намерят полезни решения на споровете, но и да се запазят отношенията между хората. Постоянното съжителство и необходимостта от конструктивно разрешаване на проблемите при хора, които имат обща инвестиция в сградите, правят споровете в етажната собственост особено подходящи за медиация. Както казва едно изследвано лице *„Всички междусъседски спорове са подходящи за медиация, защото са важни отношенията между съседи.“*

Медиацията може да помогне, когато спорове не се решават продължително време /понякога с години/ чрез директни разговори. Наличието на много участници в етажната собственост също прави подходящо използването на медиация, защото много хора имат интерес от разрешаване на проблемите и благоденствието на хората в сградата, дори и не всички да са пряко засегнати от споровете. Ето защо е важно по-усилено популяризиране на възможностите на процедурата по медиация и премахване или намаляване на бариерите за нейното използване свързани с достъпност, цена,

местоположение, наличие на обучени медиатори и гарантирано качество на услугата. Ролята на общините в този процес е важна, защото те са центровете, които реагират на проблемите на квартала. Очакванията на гражданите към тях са активно да популяризират медиацията, да осигурят наличието на центрове по медиация в района и да насочват хората към специалистите. Това ще помогне гражданите да получат механизъм за по-бързо, евтино и ефективно намиране на решения при спорове. Има предложения общините да работят с медиатори, които да помагат за справянето с многобройните жалби и разрешаването на кварталните конфликти, описани в тях като същевременно поемат частично или изцяло разходите, свързани с услугата.

Изследването показва, че гражданите искат активно присъствие на общините и държавните институции при решаване на проблемите на района и неговите граждани, особено що се отнася до определените като големи проблеми на кварталите липса на места за паркиране, лоша настилка по улиците, мръсния въздух, изсичането на дървета и застрояването на намаляващите зелени площи. Около 16% от хората имат готовност и участват в инициативи и протести за оказване на натиск върху държавните институции за решаване на проблемите.

Има очакване също институциите да налагат административни наказания на тези собственици, които не плащат своите вноски и такси за поддръжка на сградите, да съдействат за спазването на правилата. Оказва се, че значителна група собственици и наематели пренебрегват задълженията си, а техните съседи се оказват безпомощни и неспособни да ги убедят да ги изпълняват. Необходимо е да има бърз и ефективен начин да се прилагат наказания за неспазване за закона за етажната собственост, за да се намалят конфликтите между съседи. Разчита се общинските власти да са по-активни с въдворяване на ред и порядки, да помагат на хората, които искат да упражняват своите законни права и да осъществяват контрол при спазване на Закона за етажната собственост.

# ПРЕПОРЪКИ

Изследването установи нуждите на гражданите от услуги за разрешаване на конфликти и очакванията им към общината и медиаторите, за да се създаде ефективно партньорство между гражданите, общинската администрация и медиаторската общност. Следните препоръки са формулирани в резултат на изследването и са насочени, както към институциите на централно и местно ниво, така и към медиаторската общност.

## **1. Осигуряване на достъп на гражданите до медиация и други услуги за подкрепа при разрешаване на конфликти**

**Общините** трябва да създадат благоприятни условия за насочване на гражданите към медиация. Споровете в кварталите и блоковете са много и гражданите се нуждаят от механизъм, който да им помага да ги решават бързо, евтино и ефективно. За тази цел е необходимо популяризиране на възможностите, които дава процедурата по медиация. Сътрудничеството на институциите на местната власт като служби за социално подпомагане, полиция, детски педагогически стаи и други, със съществуващите центрове по медиация в града би довело до по-активно насочване на гражданите към извънсъдебно бързо и ефективно разрешаване на спорове и конфликти. Общините трябва да работят с професионални медиатори, които да подпомагат справянето с жалби по определени спорове.

Осигуряването на достъп на гражданите до медиация е свързано с **намаляване на бариерите и неудобствата при използване на процедурата**. Мерки в тази посока може да включват спонсориране на услугата от общините и други заинтересовани институции, обучение на общински медиатор или доброволци от района, популяризиране на съществуващите центрове по медиация и подкрепа за създаване на нови, ако липсват такива.

## **2. Въвеждане на процедура за разрешаване на спорове в правилника за вътрешния ред на етажната собственост**

**Членовете на етажна собственост** могат да предвидят и одобряват в правилника за вътрешния ред различни начини за разрешаване на спорове, например, чрез директни разговори или медиация, преди да стигнат до използване на административни възможности или съдебно дело.

Общините и центровете по медиация в района могат да подпомогнат етажните собственици при формулиране на процедури за разрешаване на спорове и конфликти, които да отговарят на техния специфичен контекст. Важно е да се въведат мерки, насърчаващи страните да се насочат към разрешаване на спорове на ранен етап от конфликта.

### **3. Популяризиране на опита на блокове и кооперации, които се справят успешно с различията и споровете между членовете на етажната собственост**

Определени етажни собственици имат успешен опит при разрешаване на спорове и конфликти и могат да споделят опита си. С оглед остротата на проблема би било полезно да се популяризира опита на живущите в тези сгради, особено в случаите, когато в правилника на етажната собственост са въведени мерки и процедури за разрешаване на конфликти.

### **4. Административни мерки за нарушителите на правилника на етажната собственост**

Съществува очакване общините да помагат на етажните собственици в случаите, когато се налагат административни мерки срещу собственици и живущи в кооперации и блокове, които системно отказват принос по отношение на месечни такси за поддръжка и не допринасят с вноски за ремонтни дейности. Когато тези разходи са одобрени от Общото събрание на членовете на етажната собственост и има системно пренебрегване на тези задължения от определени граждани, техните съседи нямат много възможности за събиране на тези парични приноси. Затова има очакване общините да изготвят и прилагат административни мерки, обхващащи различни казуси, включително замърсяване, шум, неправилно паркиране, обсебване на общи части от отделни граждани, незаконно използване на помещения за жилища или офиси, и други.

### **5. Контрол от общински и държавни органи по отношение на спазването на закона за етажната собственост**

Многобройните спорове и конфликти в етажната собственост често са свързани с нарушения на закона за етажната собственост от определени граждани. Потърпевшите на тези нарушения искат да знаят, че потърсената намеса на общината ще допринесе за въдворяване на ред в общите сгради чрез издаване на препоръки, санкции, глоби, осигуряване на безплатен достъп до медиаторски услуги или търсене на съдействие от други компетентни органи, когато се налага, например, полиция, детска педагогическа стая, психотерапевтични услуги, съд и други.

Общината трябва да има конкретни начини за подкрепа на работата на домоуправителите и етажните собственици, включително с правна и административна помощ и други.

### **6. Превенция на домашното насилие**

Насилието във всичките му форми съществува в домашна среда при много семейства, затова е важно да има по-активна дейност за повишаване на разбирането за неговата същност и характеристики, видове и интервизивност. Необходимо е запознаване на

гражданите с основни положения от закона за защита от домашно насилие. Превантивната дейност сред гражданите трябва да включи осъзнато приемане на нуждата да се защитават жертвите на насилие в кооперациите и блоковете като се търси помощ от полиция, бърза помощ или социални служби. Очакването за съпричастност с жертвите на насилие и подкрепата им налага определена подготовка и информираност на живущите в етажната събственост. В блоковете и кооперациите трябва да има информационно табло или друг начин на разпространение на информация за контакти на ключови институции и центрове, оказващи подкрепа на жертви на домашно насилие в района.

#### **7. Повишаване на показателите за лична сигурност и безопасност в кварталите**

Големият брой лица, които не се чувстват в безопасност, когато се придвижват по тъмно в квартала си, показва, че са нужни повече инвестиции и мерки в областта на сигурността, като например, улично осветление, видеонаблюдение или полицейски патрули.

Общините могат да улесняват гражданите при въвеждане на мерки и инвестиции в сигурността на кооперациите и блоковете като например солидни входни врати, система за дистанционно отваряне, видеокамери, огради, осветление и други. Подкрепата може да бъде с техническо съдействие и експертиза, намаляване на данъци и др.

#### **8. Повишаване на гражданското участие при решаване на проблеми на квартала**

Различни механизми могат да бъдат въведени за повишаване на демократичното участие на гражданите в решаването на многобройните проблеми на кварталите като недостатъчно паркоместа, лоша настилка, мръсен въздух, изсичане на дървета и застрояване на зелени площи, и много други.

Съществуващите механизми за самоорганизация на гражданите при протести, петиции и дискусии в социалните мрежи, трябва да се подкрепят и да се разширяват с други, инициирани от общината форми. Такива форми са навременно предоставяне на информация на гражданите, организиране на обществени консултации, диалог, ориентиран към сътрудничество и партньорство при решаване на проблеми. Повишаването на гражданското участие би засилило партньорството на гражданите и институциите по ключови за общността въпроси и би повишило приноса на самите граждани към благосъстоянието на кварталите.

#### **9. Образователни инициативи за повишаване на уменията за разрешаване на конфликти сред младите хора**

Включване на програми за разрешаване на конфликти в училищата е от ключово значение за развитие на култура за мирно разрешаване на конфликти сред населението. Съществуващите програми като «Медиация между връстници», «Класна стая без

конфликти» и «Добри приятели» са само един пример за работата на неправителствени организации в София и страната за повишаване на комуникативните умения и уменията за справяне с различията между хората. Тези програми трябва да се увеличават и прилагат във всички училища, защото спомагат за ефективната комуникация и формирането на нагласи за конструктивно намиране на решения, когато се сблъскат различни представи и интереси при хора споделящи едно една сграда, квартал или общност.





Това изследване е направено в рамките на проект Насърчаване използването на медиацията в Столична община район „Лозенец“, с цел намаляване на домашното насилие, междусъседски спорове и подобряване на климата в общността, реализиран от Национална асоциация на медиаторите. Проектът се осъществи в партньорство с район „Лозенец“ и е финансиран по Програма “Европа” 2021 на Столична община.

Националната асоциация на медиаторите е регистрирана през 2005 г. в София неправителствена организация в обществена полза, която работи за разпространение на медиацията и други алтернативни форми за разрешаване на спорове в страната. Членове на НАМ са съавтори на Закона за медиацията и на законодателни инициативи, подпомагащи развитието на медиацията като професия.



НАЦИОНАЛНА АСОЦИАЦИЯ НА МЕДИАТОРИТЕ