

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК

на територията на Столична община

София 1000, ул. "11 Август" № 4, ет. 3, тел. 02/9873449, 02/9871341, факс: 02/9862785
ombudsman@sofia.bg, www.sofiaombudsman.bg

Годишен отчет

за дейността на обществения посредник на територията на Столична община през 2017 г.

Обща информация за дейността

Общественият посредник на Столична община е създаден с решение на Столичния общински съвет от 23 май 2001 г. Институцията започва дейността си през март 2002 г. Първият обществен посредник работи до края на 2003 г. През юли 2004 г. Столичният общински съвет приема действащия към момента Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община, в съответствие с влезлите в сила през октомври 2003 г. промени в Закона за местното самоуправление и местната администрация. В Правилника са регламентирани подробно правомощията на обществения посредник, а документът е изменян и допълван с решения № 465 от 22.06.2006 г. и № 45 от 29.01.2009 г. на Столичния общински съвет (допълнен - Решение № 465 по Протокол № 82 от 22.06.2006 г., изменен и допълнен - Решение № 45 по Протокол № 30 от 29.01.2009 г.).

Общественият посредник осигурява равни възможности на гражданите да защитят правата и законните си интереси, независимо от техния пол, раса, етническа принадлежност, социален произход, възраст, материален статус, политически пристрастия, религиозни вярвания. В работата си той се ръководи от принципите на законност, справедливост, прозрачност, публичност, хуманност, толерантност.

Общественият посредник е независим в своята дейност, като се подчинява на нормите на Конституцията на Република България, българското законодателство и ратифицираните международни актове. Той съдейства за спазване на законните права и интереси на гражданите и юридическите лица пред органите на местната власт и гарантира справедливо отношение на местната администрация към гражданите и юридическите лица. Представлява институция, на която се доверяват и двете страни, и подпомага ефективната комуникация между тях. За разлика от медиацията, чрез която се решават спорове, преди да стигнат до съда, неговото посредничество по-скоро помага да се предотвратят конфликти, без да се стига до решаването им по съдебен ред.

Ролята на обществения посредник е да подобрява диалога, ако е прекъснат или нарушен, и да съдейства за увеличаване на доверието към местната власт. Посредничеството му се изразява в насочване на вниманието на общинските органи към проблеми на гражданите, като равнопоставени участници в институционалния диалог. Подпомага утвърждаването на внимателно отношение към гражданите от страна на общинската администрация, която в отделни случаи проявява хладно отношение към жалбите им. Поради факта, че общественият посредник е надпартиен, няма властови

правомощия, не е контролен, не е санкциониращ орган, намесата му е ползотворна за всички страни. Сред задачите му е да стимулира такива действия на местните органи, чрез които гражданите да усетят подобряване на качеството на публичните услуги.

Конституцията на Република България (чл. 91а) регламентира Омбудсмана на Република България като национална независима институция. Правомощията му са уредени в Закон за омбудсмана, приет през 2004 г. Между националния омбудсман и обществените посредници в общините няма институционална връзка. Докато първият е задължителна държавна институция, то вторите не са задължителни по закон и техните правомощия се уреждат с правилник на общинския съвет (чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация). Националният омбудсман има право да разглежда сигнали и жалби, свързани с дейността на органите на местното самоуправление, включително и в общини, в които има обществени посредници.

Общественият посредник е полезна за демократичната система институция, призвана да съдейства за повишаване на знанията сред местното общество за гражданските права, добро управление, прозрачност и добра администрация. В много случаи той се явява необходимата връзка между общинските органи и местната общественост за подобряване качеството на живот на хората в общината.

Местната власт в Столична община още от началото на 21-и век, вече 16 години, поддържа и съдейства за развитието на института на обществения посредник, като тясно свързан с принципа на субсидиарността и подпомагащ справедливите искания на граждани и юридически лица по техни жалби, сигнали и предложения към общинските органи.

Общественият посредник извършва проверки по постъпили жалби и сигнали, в рамките на своите правомощия, при спазване на принципите за независимост, обективност и равенство. Посреднички между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснати нарушения; дава становища или подава сигнали до органите на местното самоуправление, ако установи, че се създават пречки за реализиране на законови права и интереси на гражданите; отправя предложения за подобряване на мерките по спазване на законността в административната практика и за отстраняване на последиците от нарушаването ѝ, както и за отстраняване причините за подобна практика.

С жалби към обществения посредник могат да се обръщат български и чуждестранни граждани и лица без гражданство, юридически лица и организации, които осъществяват дейност на територията на Столична община. Гражданите и техните организации подават жалби в случаи на: нарушаване изискванията за законосъобразност и правилност на административните актове и действия на органите на местната власт; неспазване на процедури за издаване на административни актове и предоставяне на административни услуги; предоставяне на невярна или недостатъчна информация за упражняване на правата и задълженията на гражданите и реда и условията за извършване на административни услуги; прояви на некомпетентност, недобросъвестност и незачитане на достойнството на гражданите. Общественият посредник действа и по своя инициатива, когато прецени, че с действия или бездействия на местните органи или администрация се създават условия за нарушаване на правата и интересите на гражданите и юридически лица, упражняващи дейност на територията на общината.

Функциите на обществения посредник включват: наблюдение на дейността на органите на местното самоуправление; на общинската администрация – по отношение на предоставянето на административни услуги и други публични услуги; формулиране на препоръки за решаване на възникващи проблеми; информиране и ориентиране на гражданите за осъзнаване на техните права, задължения и интереси.

Може да осъществява и превантивна намеса, за да се предотврати възникването на недоразумения между органите на местното самоуправление и гражданите. Обикновено такива случаи се появяват поради слабо познаване или неспазване на права и задължения на страните във възникналия спор. Подробните разяснения на нормативни изисквания спомага за намаляване на напрежението и търсене на правилно решение. Във всички случаи, когато е необходимо, органите на местното самоуправление и местната администрация оказват съдействие с предоставяне на необходимите сведения и данни.

Общественият посредник не следва да дава оценка на работата на местната власт и местната администрация. Неговата роля е да посочи слабите, проблемните места, които пораждаат съмнения за корупция, нарушаване на права или законни интереси, бездействие или неправилни действия на общински звена, включително и да подпомага вземането на правилни и законосъобразни решения.

Работата по изслушване, консултиране, съдействие и проверки по постъпили жалби и сигнали в Приемната на обществения посредник е всекидневна, с непрекъснато работно време от 9 до 17.30 ч. Организирант се изнесени приемни във всички райони и кметства на територията на Столична община, с цел непосредствени контакти с местната общност и предоставяне на консултации. Екипът се състои от заместник и четирима сътрудници: двама юристи, технически сътрудник и специалист по информационни технологии. Те всекидневно се изправят пред предизвикателството да решават разнообразни задачи, свързани с познаване на широкия обхват на приложимата нормативна рамка.

В изпълнение на изискванията на чл. 21, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество, предотвратяване и установяване на конфликт на интереси на Столичния общински съвет, в началото на всеки месец се дава писмена справка за постъпилите през периода сигнали и жалби. Общественият посредник участва в заседанията и изразява становища, отправя предложения и препоръки по отправени до комисията жалби.

През изминалата 2017 г. в действията си общественият посредник среща пълното разбиране и съдействие на Председателя на Столичния общински съвет, на общинските съветници, на Кмета на Столична община, районните и кметовете на кметства, както и на общинската администрация.

Структурата на отчета е съобразена с последователността, посочена в чл. 27, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община. В приложенията към него са посочени данни за броя на сигналите и жалбите през годината, класификацията им по различните общински дейности и информация за изнесените приемни в кметствата и кварталите.

Обща информация за подадените жалби и сигнали

Постъпилите през периода сигнали, жалби и молби за съдействие са общо 170 броя (*Приложение № 1*). Количеството им бележи намаление спрямо 2016 година с 24 % и със 17 % спрямо 2015 година. Приключени през 2017, след извършена проверка и предприети съответни действия, са 165 случая, или над 97 %, с около 5 % повече от предходните години. Приключени са и недовършените 18 случая от 2016 година.

Намалението на жалбите и сигналите е в резултат на повишената информираност за правомощията на обществения посредник, постигната чрез изнесените приемни и редовните контакти с представители на граждански сдружения и организации. Предварителната осведоменост кога общественият посредник има право и може да съдейства, ориентира жалбоподателите в определени случаи да се отнесат направо към националния омбудсман. Ограничените правомощия и ресурси често водят до невъзможност да се отговори на обществените очаквания и са предпоставка за пораждање на съмнение и несигурност в полезния резултат от работата. Своевременната намеса на обществения посредник невината води до решаване на случая в кратък срок. Често се налага неколккратно напомняне, подсещане и проследяване на действията на съответната служба, за да се стигне до справедливо решение. Сред част от обществеността съществува скептично виждане по отношение независимостта на обществения посредник от общинските органи, като се смята, че като общински служител не може ефективно да въздейства върху органите на местната власт.

Данните за общия брой подадени жалби и сигнали през 2017 година показват следното разпределение по отделните категории:

Брой жалби от физически лица – 150 бр. От тях 17 са колективни (от повече от едно лице), четири са от българи в чужбина (Австралия, Нова Зеландия, Германия). От юридически лица са подадени 13 жалби; от неправителствени организации и инициативни комитети – седем.

По начин на постъпване през 2017 г. жалбите и сигналите се разпределят така:

- Писмени документи – 48 броя;
- Регистрирани с протокол за устен сигнал – 59 броя;
- постъпили по електронен път – 63 броя, като от тях 14 бр. чрез електронната страница на обществения посредник и 49 бр. чрез електронната поща. В сравнение с предходната година има увеличение на жалбите, постъпили по електронен път (*Приложение № 1*).

През последните три години броят на подадените сигнали на място в Приемната се запазва до около една трета от общото количество. Забелязва се тенденция на по-малко писмени и регистрирани с протокол жалби за сметка на подадените по електронен път.

Справка за предмета на жалбите и сигналите е дадена в *Приложение № 2*, където те са класифицирани по теми според различните общински дейности.

Най-голям дял – 32 броя, или 19 % от общия брой, са свързани с устройство на територията и незаконно строителство. На следващо място са жалбите и сигналите във връзка с благоустройството – 28 бр., или 16 %. На следващо място – 22 бр., или 13 %, са жалбите и сигналите по въпроси, извън правомощията на обществения посредник.

В сравнение с 2016 г., през отчетния период има увеличение на жалбите и сигналите, свързани с обществен ред и шум, управление и разпореждане с общинска собственост, социални дейности. Намаляват тези във връзка с жилищно настаняване,

административно обслужване, етажна собственост, екология, градски транспорт, реституция и обезщетяване, местни данъци и такси.

Извън регламентираната с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник функционална компетентност остава разглеждането на жалби, свързани с дейността на общинските дружества, както и взаимодействията между клиенти и доставчици на мобилни услуги, търговски вериги, колекторски фирми, банкови услуги, запитвания на граждани от други общини. Като неотнормирани към правомощията на обществения посредник, през 2017 г. са постъпили 22 жалби. Три от тях са свързани с дейността на ЦГМ ЕАД и „Столичен електротранспорт“ ЕАД и са препратени по компетентност. Жалбите срещу „Топлофикация-София“ ЕАД (9 на брой) също се препращат към обществените посредници за топлофикационното дружество. От тях получаваме обратна информация основателна ли е жалбата, решен ли е проблемът и как. При запитвания по телефона и при посещение в Приемната по въпроси, извън правомощията на обществения посредник, се дават разяснения и подробни указания към кой компетентен орган да се обърнат хората при нужда; получените писмени жалби незабавно се препращат към съответния орган. Такива са запитванията например по повод актуване и закупуване на недвижим имот; по Закона за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищно-спестовни влогове, по затруднения при регистрацията по настоящ адрес на лице с увреждания.

Основателните жалби и сигнали са общо 130 броя, неоснователните – 32. По 30 от неоснователните е изразено становище по законосъобразността на действията на общинските органи, а в два случая е постановен отказ от разглеждане поради неприключил съдебен спор.

Предметът на някои жалби е в противоречие с нормативните регламенти в съответната област. По жалба на И. П., с искане да не бъде засягано името му неправомочно, въпреки писмения отговор на Столичен инспекторат, че срещу лицето няма образувано административнонаказателно производство, няма извършено нарушение и името му не е засегнато, жалбоподателят остава неудовлетворен. В жалба на П. Й. се иска спазване на нормативните актове при разполагане на велосипедни алеи върху тротоарите и съответствие между разпоредбите в Закона за движение по пътищата (ЗДвП) и подзаконовите нормативни актове на Столичния общински съвет (СОС), регламентиращи този въпрос. Всъщност между нормите на ЗДвП и съответните наредби няма противоречие и тълкуването на закона не е разширително от страна на СОС. По жалба на Б. Т. са разяснени начинът на провеждане на обществени поръчки и функциите на обществения посредник, които не включват възлагане, обявяване, прекратяване или каквато и да е друга дейност, свързана с този процес.

Пример за неоснователност е жалба срещу отказ на кмета на Район „Възраждане“ по искане за закупуване на общинската къща, в която лицето е наемател. Отказът на кмета е правилен и съобразен с нормативните изисквания и не се установява нарушение на права или законни интереси на лицето.

По сигнал за законосъобразни действия по временно пренасочване на деца в други детски градини, при извършване ремонт в сградата на Детска градина 35, Район „Люлин“, бе изразено становище, че действията на районния кмет са правилни, законосъобразни и в интерес на децата, гарантират тяхната сигурност и безопасност, при пълна информираност и непрекъсваща връзка с родителите както пряко, така и чрез директора на детското заведение.

Приносът на обществения посредник за повишаване на правната култура на гражданите и осигуряване на яснота, прозрачност и предвидимост, е важен фактор за създаване на доверие в отношенията между граждани, юридически лица и общинска администрация. По жалби във връзка с определянето и събирането на местните данъци и такси бе оказано съдействие на жалбоподателите за по-добра информираност, разбиране за правата и задълженията им, дори и в случаи, при които не се установиха нарушения.

Е. П. подава сигнал до Дирекция „Общински приходи“ с искане за обяснение на факта, че за всяка от последните четири години са заплащани местни данъци и такси, различни по размер. Твърди се, че разликата в платените суми се дължи на некомпетентност на служителите в отдел „Общински приходи“ – „Слатина“. В последвалата тристранна кореспонденция се установи конкретната обективна причина за разликата в размера на начислените местни данъци и такси през различните години и лицето получи уверения и разяснения, че правата и интересите му са гарантирани от законово установените процедури, включително и съдебен контрол върху данъчно-облагателните административни актове.

С. И. подава жалба до дирекция „Общински приходи“ на Столична община с искане за частично възстановяване на платения данък недвижими имоти за периода от месец януари 2009 г. до 30.06.2014 г. Искането е основано на убеждението на лицето, че в посочения период имотът е имал качеството на основно жилище за него, и това е било предмет на няколко административни и съдебни производства. При извършената проверка се установи наличието на правен спор относно тълкуването и приложението на закона, който може да бъде решен по реда на оспорването на издадения административен акт за установяване на данъчни задължения пред горестоящия административен орган (което е предприето), а впоследствие евентуално и чрез оспорването му пред компетентния административен съд. Независимо че става дума за административни и съдебни производства, където общественият посредник не разполага с възможности за намеса, в случая се извърши обективен анализ и се предоставиха разяснения и съвети на жалбоподателката. Не се установиха данни за извършени неправилни или незаконосъобразни действия от страна на общинската администрация.

Обща информация за жалби и сигнали, по които проверките не са приключили

Към 31.12.2017 г. не е приключила работата по пет случая, от които три са от месец декември и по един от октомври и ноември. По тях работата продължава с проучвания, преглед на документи и на приложимата нормативна рамка, а две жалби намериха своето решение още през месец януари 2018 г.

Броят постъпили и приключили преписки е само статистика, която не показва пълния обхват на всекидневна работа в Приемната. Има случаи, които се налага да бъдат преразглеждани след време, ако се установи, че съответният общински орган не е предприел действия, или те не са недовършени, или впоследствие не е упражнен необходимият контрол, или са настъпили нови обстоятелства.

През октомври 2017 г. постъпват сигнали от Н. М. и Р. Н. за излъчването на ярка, силна, мигаща светлина от рекламното пано, монтирано върху покрива на жилищна сграда на ъгъла на бул. „Патриарх Евтимий“ и бул. „Скобелев“. Трептящото светлинно излъчване в тъмните часове на денонощието постоянно смущава вечерното спокойствие и нощния сън и създава трайна нездравословна среда за живеещите в близост. Гражданите са подали преди това сигнали през Контактния център, до Столичен инспекторат и районната администрация. При проверката по сигнала бе прегледана и одобрената проектна документация за монтаж на рекламното пано. През януари 2018 г. от Дирекция „Териториално планиране“ към Направление „Архитектура и градоустройство“ дадоха указания на районната администрация за разпореждане покривната реклама да излъчва постоянна светлина, тъй като съгласуваният проект по част „Електро“ не предвижда режим с мигащи ефекти. Използването на светлинни ефекти в градската среда не е нормативно регламентирано. Вече съм поела ангажимент и предстои търсенето на възможности за въвеждане на норми, с които да се регулират силата, честотата, интензитетът и други параметри на светлинните излъчвания от рекламни съоръжения, поставяни в града.

По искане на съдействие от живеещи в северната част на кв. „Орландовци“ автобусна линия № 100 да обслужва пътници и в събота следобед, в неделни и в празнични дни, бе отправено предложение за преразглеждане на отрицателното становище на ЦГМ ЕАД, дадено две години по-рано. Кметът на район „Сердика“ също подкрепя искането на съгражданите си и очаквам в скоро време техните затруднения в придвижването към други части на града в почивни и празнични дни да бъде решен.

Данни за решени случаи, отправените предложения и сигнали и мерките, предприети по тях

Много случаи получиха удовлетворително решение след намеса и отправени препоръки от обществения посредник. Търсенето на неговото съдействие като трета страна най-често често е свързано с неудовлетвореност на жалбоподателя поради продължителна кореспонденция с общинските органи, без да е обърнато необходимото внимание по подадения сигнал. По-долу са дадени примери, които дават представа и за други подобни казуси, решени с помощта на обществения посредник:

› *Етажна собственост*: Оказвано е съдействие по проблеми от компетентността на етажната собственост и нейното общото събрание. Собствениците на апартаменти в жилищната сграда са отделни гражданскоправни субекти. При спорове между тях, по които няма законово регламентирана намеса на общината, както общинската администрация, така и общественият посредник не биха могли и нямат право да се намесят за удовлетворяване на една от страните. Въпреки това общинската администрация би могла да подпомага домоуправителите в прилагане на нормативната уредба.

Жалба с искане да бъде извършена проверка по монтирането на покрива на съседен вход в жилищен блок в район „Овча купел“ на ретранслатор на мобилен оператор: Процедурата по монтиране на базова станция на покрив на жилищна сграда в режим на етажна собственост се реализира от собствениците на

апартаменти, при спазване разпоредбите на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) и другите нормативни актове. От районната администрация са извършвани проверки и не са констатирани нарушения. Спазени са нормативните изисквания за издаване на разрешение за строеж и е дадено разрешение за ползване от ДНСК. Липсват доказателства за оплакване от вредности при работата на монтирания ретранслатор на покрива на жилищната сграда. На гражданите бе даден съвет какво могат да предприемат при съмнения за вредни излъчвания.

В процеса на работа по този случай се установи противоречие при прилагането на закона и тълкуването кои са общите части на жилищна сграда с повече от един вход. Разрешение за строеж на вход в режим на етажна собственост се издава, без да е налично съгласието на всички собственици на имоти в цялата сграда. Съгласно чл. 11, ал. 1, т. 10, б. „д“ от ЗУЕС се изисква при поставянето на рекламни или *технически* съоръжения върху сграда в режим на етажна собственост да се взима решение на общо събрание. Член 18, ал. 1 от същия закон допуска при необходимост от решаване на въпроси, свързани с общи части на две и повече етажни собствености, да се провежда съвместно общо събрание. Разпоредбата на чл. 185, ал. 2 от Закона за устройството на територията *изисква*, когато се засяга обща част от сграда, наличие на предварително нотариално заверено съгласие на всички собственици. Освен това, покривът е обща част съгласно чл. 38, ал. 1 от Закона за собствеността. При наличието на цитираната нормативна база и в съответствие със съдебната практика следва да се приеме, че покривът е обща част за сградата като цяло. Единственото изключение е, ако по реда на чл. 17, ал. 4 от ЗУЕС в документите за собственост на самостоятелните обекти (по входове) в сгради в режим на етажна собственост са посочени съответните идеални части от общите части на сградата, което включва и съответно обособената част от покрива на сградата, която съответства на този вход.

› *Административно обслужване.* Тук се включват жалби и сигнали, свързани предимно с неспазване на нормативно регламентирани срокове за предоставяне на административни услуги, прекомерно забавяне или продължителна кореспонденция между заявителя и административния орган, без реално да се изготви исканият документ.

През 2017 г. бе установена разнообразна практика в районните администрации по отношение изменението от март 2016 г. на т. 2 от Приложение 13 към Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община. През месец юни бе отправено предложение, което се възприе веднага, за уеднаквяване на процедурата по предоставяне на административната услуга „Признаване и изпълнение на съдебно решение или друг акт на чуждестранен съд или друг орган“.

Жалба на В. К. по повод поискана административна услуга от Район „Триадица“: В началото на месец май лицето подава в районната администрация Искане за издаване на удостоверение въз основа на регистъра на населението. Това е административна услуга: комплектуване и изпращане в Министерство на правосъдието на молба за установяване на българско гражданство, със срок на изпълнение 7 дни и такса 10 лв. Искането се подава чрез кмет на община/район, прилагат се изисквани документи и преписката се изпраща в Дирекция „Българско гражданство“ към Министерството на правосъдието. Изготвеното там

удостоверение се изпраща служебно в общинската администрация и следва да се предаде на заявителя. В продължение на 5 месеца, от май до октомври, лицето не получава заявената услуга, въпреки че след негово запитване през септември, от Дирекция „Българско гражданство“ го уверяват, че документът е изготвен и изпратен в района. Едва след активната намеса на обществения посредник удостоверението бе предадено на лицето.

Жалба срещу действия на администрацията на Район „Връбница“: През 2015 г. Т. С. подава искане за издаване на удостоверение и скица по чл. 13, ал. 4 и 5 от Правилника за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ППЗСПЗЗ) и повече от две години не получава никакъв отговор. Издаването им представлява административна услуга, с регламентиран срок за предоставянето. До районния кмет бе отправена препоръка за произнасяне в кратък срок по заявлението.

През годината се установи случай на отказ от предоставяне на регламентирана в общинска наредба административно-техническа услуга: Издаване на констативен протокол за необходимост от извършване на ремонтни дейности в общите части на сграда. В процеса на работа по конкретната жалба стана ясно, че някои районни администрации се въздържат от тази услуга с аргументи, че нямат необходимия професионален капацитет – лицензирани инженер-конструктори.

Управител на Етажна собственост (ЕС) в жилищен блок в Район „Младост“ отправя молба за съдействие поради отказ на районната администрация да изпрати експертна комисия за установяване на причините за разцепване на мозайката на входната площадка и на стената с домофоните и пощенските кутии. Молбата е от месец май, а три месеца по-късно, през септември, управителят получава отговор, че районната администрация няма правомощия да дава експертна оценка. Съветват се собствениците да се обърнат към лицензиран инженер-конструктор, който да установи необходимо ли е укрепване на сградната конструкция. Следва искане от домоуправителя за издаване на констативен протокол за необходимост от извършване на ремонтни дейности в общите части на сгради. Това е техническа услуга, извършвана от районните администрации, посочена в Приложение № 13а от Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от Столична община. Искането не е уважено, с посочените вече аргументи, без да е постановен писмен отказ. След разговори с ръководството на района и осъществени контакти с представители на Камарата на строителите и с преподаватели от Университета за архитектура, строителство и геодезия, съдействах на домоуправителя да се свърже с инженер-конструктори. Дори и да се приеме, че в районите няма експерти по сградни конструкции, то на подобни случаи би трябвало да се гледа с необходимото внимание, особено когато се поставя под въпрос устойчивостта на жилищна сграда.

› Жилищно настаняване: В. И. търси съдействие, за да бъде преразгледана кандидатурата ѝ за настаняване в социално жилище в Район „Връбница“, след получен отказ за включването ѝ в списък-предложението за кандидатите, които отговарят на условията за настаняване в социално жилище. Два пъти на лицето се отказва включване в списъка и два пъти получава разяснения в Приемната ни за правото на възразение. Причините, които принуждават В. И. да търси възможности за извеждане на децата си от

квартала, в който живеят, са изключително сериозни. Предложих отказът да се преразгледа, като обърнах внимание, че кандидатът отговаря на условията на чл. 5, т. 2б от Правилата за настаняване в социално жилище (самотен родител, който сам отглежда непълнолетно дете); че за другото, навършило пълнолетие дете, съществува риск от социално изключване поради установената 50% степен на увреждане и трайно намалена работоспособност. Фактът, че кандидат за социално жилище е настанен в общинско или е картотекиран за настаняване в общинско жилище в който и да е столичен район не е пречка за кандидатстване, нито може да бъде основание за отказ от включване в списък-предложение за настаняване. Вследствие на твърдата ми намеса В. И. получи шанса да премести децата си, за да обърне внимание и да се бори с другите житейски изпитания за семейството.

› *Социални дейности:* От Фондация „МС Общество-България“ се обърнаха към обществения посредник с изразена загриженост поради затруднения на Е. Й. при придвижването ѝ до работното място. Лицето страда от множествена склероза, ползва инвалидна количка. Работи по трудов договор, при 4-часов работен ден и всекидневно му се налага да се придвижва към работното си място и обратно до дома. Разстоянието е около 500 метра, които не може да преодолее без подходящ превоз, и затова се налага да ползва общинската услуга за специализиран транспорт. Затруднява го обстоятелството, че услугата се предоставя три пъти седмично, докато служебните му задължения по договора са за всекидневно 4-часово полагане на труд. При запитване към общинското дружество „Лозана“ ЕАД за транспорт в другите два дни от работната седмица, получава отказ с обяснение, че графикът е претрупан. Политиката на Столична община е съобразена с европейското и националното законодателство в областта на спазване на гражданските и социалните права, включително закрила на хора в неравностойно положение и предоставяне на социални услуги и интеграция на лица с увреждания. Отделя се специално внимание за преодоляване на социалната изолация на трудноподвижните лица, особено за децата, младежите и тези в трудоспособна възраст, като се осигуряват възможности те ефективно да упражняват правото си на независим живот, социално интегриране и участие в живота на общността. Предвид функцията, която изпълнява общинското логистично звено, е очаквано графикът и бюджетът за тази услуга да са запълнени. В Правилата за извършване на специализиран превоз на трудноподвижни лица на територията на Столична община не е регламентирано ограничение на броя курсове в една седмица, нито е посочена алтернативна възможност за ползване на специализиран транспорт при натоварен график на специалните пътнически автомобили. С тези аргументи се обърнах към компетентните общински органи, които подпомогнаха лицето да има възможност за пълноценно включване в работния процес. Получих уверение, че се прави всичко необходимо за покриване на нуждите на хората с увреждания от специализиран транспорт. Лицето вече ползва всекидневно специализираната транспортна услуга.

› *Транспортна инфраструктура:* По жалби и сигнали, свързани с транспортната инфраструктура, се търси съдействие от обществения посредник при противоречиви или формални отговори по подадени сигнали. Хората се жалват, че не се поема ангажимент за извършване на необходимите дейности и посочване поне на ориентировъчни срокове.

И. С. получава незадоволителни и противоречащи си отговори по подаден сигнал чрез Контактния център: Редовно паркиране на автомобили по източния тротоар на бул. „Копенхаген“, между ул. „Обиколна“ и бул. „Професор Цветан

Лазаров“ принуждава пешеходците да се движат по уличното платно. От районната администрация уведомяват гражданина, че сигналът му е изпратен до Столична община, с предложение за поставяне на антипаркинг елементи, а описаният проблемен участък ще бъде заложен в общинската програма и ще бъде изграден съобразно възможностите на бюджета за капитално строителство. В отговора от Столична община се посочва на кои места се монтират антипаркинг стълбчета и прилежащите тротоари към кои обекти се ползват с предимство, като се препоръчва, за вземане на мерки срещу неправилно паркираните върху тротоарите ППС, живущите да се обръщат за съдействие към Столичен инспекторат и към отдел „Пътна полиция“ при СДВР. Но към Столичен инспекторат И. С. също е отправил сигнал. Всъщност компетентните общински органи са надлежно уведомени за нарушаването на правилата за престой и паркиране на автомобили в посочения участък. Мястото е с натоварен автомобилен трафик, а в близост, по дължината на тротоара, има редица жилищни блокове и хората се придвижват именно оттам, за да стигнат до кръстовище, спирка на градския транспорт или обществена сграда. Всеки общински орган, запознат със сигнала, би следвало, прилагайки принципа на служебното начало, да потърси, ако е необходимо, и съдействието на отдел „Пътна полиция“ при СДВР, вместо да съветва жалбоподателя да го стори. В разговор с кмета на района по време на изнесеня прием на граждани в Район „Искър“ бе поет ангажимент (вече изпълнен), че в кратки срокове тротоарът ще бъде ремонтиран и приведен в съответствие с изискванията за спокойно преминаване на пешеходците.

Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат

И през 2017 г. се отчитат случаи, при които усилията на обществения посредник не водят до полезно решение. Една от причините е формалното отношение на някои общински звена към дейността и възприемането на обществения посредник като поредния досаден жалбоподател. В отчета за 2016 г. бяха посочени като приключени с положителен резултат два сигнала, с отправени препоръки за предприемане на мерки от администрацията. Година по-късно се оказва, че действията са половинчати и не са довели до решаване на проблема. В други случаи съществува обективна невъзможност за ефективна намеса, както поради ограничените функционални правомощия на обществения посредник, така и поради обстоятелството, че довършването на процедурите е извън компетенцията на местната власт и зависи от волята или действията на държавни или други институции. В трети случаи реален резултат не се постига поради непоемане на ангажименти за конкретни действия и срокове, преди да е осигурено необходимото финансиране.

Обекти, предлагани за включване в общинската инвестиционна програма няколко поредни години, все не намират мястото си там. Това поражда основателно недоверие у местните хора, които очакват разбиране за затрудненията им, предвидимост и последователност в действията. Образованите преписки се разглеждат в различни административни звена с години и въпреки положените усилия и ангажирането на многобройни служби, често остават нерешени. Причините за това, освен от финансов характер, произтичат и от въздържането на администрацията да излезе от зоната на комфорт, осигурена ѝ от формалните положителни отговори по отправените искания. Същинското им удовлетворяване предполага, освен изразяването на готовност и намерение, да се осъществят и реални действия за поэтапно решаване на многобройните

инфраструктурни, транспортни и други благоустройствени проблеми в разрастващия се град. Те засягат нормалния всекидневен бит на гражданите по начин, който не търпи пренебрегването или отлагането им.

През 2014 г. собствениците на около двадесет имота в квартал „Симеоново“ сезират администрациите на Столична община и на Район „Витоша“ за непрекъснато наводняване на къщите и дворовете им. Установено е, че към ул. „10“ в квартала се стичат повърхностни води от съседни високостоящи улици, за които тя се явява водосборна. Собствениците на имоти на места са изградили облицовани и необлицовани канавки, което частично решава проблема за някои конкретни имоти, но го задълбочава за съседните, тъй като липсата на професионално изградена система за събиране и отвеждане на водите създава условия и предпоставки за наводняване. През 2014 г. от районния кмет последователно са отправени две искания до заместник-кмета на Столична община и до директора на Дирекция „Инженерна инфраструктура“. Първото е за включване в инвестиционната програма на общината на проект за отводняване на цитираните улици, последвано от искане за отпускане на средства в размер на 11 586 лв. за провеждане на мероприятията. В отговор се посочва, че до изграждане на канализация за поемане на повърхностните води, районният кмет може да възлага ремонтни дейности по текущия ремонт на пътната инфраструктура. През 2015 г. засегнатите собственици подават жалба до министър-председателя на Република България, настоявайки отново за ангажиране на институциите с решаването на проблема. През 2017 г. е сезиран и общественият посредник. На запитването ми към Направление „Транспорт и транспортни комуникации“ се отговаря, че уличната регулация не е приложена и поради липсата на канализация няма възможност да бъдат изградени напречни отводнителни и канавка. Тоест, след продължила повече от три години кореспонденция по подаденото искане, проблемът обективно не е решен. Този нулев резултат сочи липса на ефективност и координираност в работата на различните служби, ангажирани със случая.

Управление и разпореждане с общинска собственост: И през 2017 г. се запазва относителният дял на жалби, свързани с имоти частна общинска собственост или съсобствени между общината и частни лица. Специфичен е случаят по жалба на Р. Ц. Наследниците на лице, претендиращо да е закупило общински имот от Район „Люлин“ преди повече от 20 години, са застрашени от принудително изземване на жилището, на основание чл. 65 от Закона за общинската собственост. В резултат на обстойна проверка се установи, че купувачите са жертви на имотна измама и, предвид добросъвестността им, бяха посъветвани да се обърнат към съответните общински служби за доброволно решаване на възникналия спор за собственост, във връзка с евентуално придобиване на имота по давност. Районната администрация прояви отзивчивост и сътрудничество в етапа на първоначалното изясняване на казуса, но при започналата впоследствие процедура в общинската дирекция по деактуване на имота като частна общинска собственост се наблюдава необосновано забавяне на преписката, в резултат на което на основателните искания на лицето, към края на отчетния период, не е даден задоволителен отговор.

С извънредно голяма продължителност се характеризира и проблемът, предмет на подадена от Л. Г. жалба. През 1997 г. лицето подава първата от няколко молби до Столична община с предложение да изкупи притежаваните от общината идеални части

от недвижим имот на територията на Район „Надежда“, оказал се съсобствен поради проведена и частично отменена впоследствие отчуждителна процедура. Въпреки изразеното по принцип положително отношение и предприетите конкретни стъпки от компетентните структури на общинската и районната администрация за осъществяване на предложеното изкупуване, процедурата все още не е доведена докрай.

И по двете искания, отправени към общинската администрация, е налице прекомерно и неоправдано забавяне, което подкопава авторитета на общинските органи и доверието в ефикасността и надлежността на работата им с гражданите. Вземането на адекватни, навременни и справедливи решения по въпроси по целесъобразност, които не са предопределени и ограничени от изискванията на закона, предоставя благоприятна възможност за администрацията да даде реален израз на декларираните политики и принципите, от които се ръководи местното самоуправление.

До обществения посредник е отправено искане за съдействие за ускоряване на процедурата по отчуждаване на възстановени наследствени имоти и съответно обезщетяването, свързано с тях. Поземлените имоти са възстановени на С. П. и Й. Б., но са отредени за „парк и Дом на културата“ в жк „Дружба I част“. Мероприятието е реализирано от Столична община, изградени са алеи, фитнес съоръжения и е извършено озеленяване. През 2016 г. кметът на район „Искър“ препраща към заместник-кмета по Направление „Зелена система, екология и земеползване“ молбите на сънаследниците на възстановените имоти за отчуждаване и обезщетяване, но по образуваната преписка няма крайно решение. Бе установено, че имотите не са включени в Програмата за придобиване, управление и разпореждане с общинска собственост на Столична община за 2017 година. Отправих предложение за ангажиране на компетентните общински органи със срокове, в които да се предприемат действия за отчуждаване и обезщетяване на собствениците на имоти, които не могат да се ползват от собствеността си.

» *Търговска дейност:* В годишния отчет за 2016 г. бе посочен като решен, с оказано съдействие по жалбата, случай по сигнал за затруднено придвижване на пешеходци по тротоара на ул. „Лайош Кошут“ към бул. „Скобелев“, поради изграден към търговски обект подиум с разположени маси. Вследствие предизвиканата от обществения посредник проверка бе установено, че действително в участък на тротоара на ул. „Лайош Кошут“, където има и дърво, изграденият подиум стеснява мястото за преминаване по тротоара до 80 см, при изискване за широчина на тротоара най-малко 120 см, съгласно общинската Наредба за изграждане на общодостъпна среда в гр. София. Въз основа на изготвен от служители на Район „Красно село“ констативен протокол управителят на заведението бе задължен да предприеме необходимите действия в съответствие с одобрената му схема за ползване на тротоарна площ.

Уви, година по-късно, през лятото на 2017 г., се наложи преразглеждане на сигнала. Повод стана полученият много закъснял отговор от Столичен инспекторат, според който са налице всички необходими документи за разполагането на подвижните съоръжения към търговския обект. Препоръчах нова проверка и упражняване на контрол по изпълнение на предписанията от 2016 г., но все още не ни е предоставена информация сторено ли е това. Този пример показва как лесно може да бъде подронен авторитетът на местната власт пред гражданите, които с доверие и надежда подават сигнали за нередности. Под съмнение се поставя и влиянието на обществения посредник пред

общински структури. В началото на 2018 г. отново поставих настойчиво случая пред Столичен инспекторат и Район „Красно село“.

» *Екология:* Друг показателен пример за безрезултатна намеса на обществения посредник е свързан отново със случай, който в годишния отчет за 2016 г. бе посочен като решен в полза на обществения интерес. Началото е поставено през 2014 г., когато И. И. подава сигнал в кметството на село Бистрица за опасно наклонена към улицата, изсъхнала бреза, която създава риск за електропровода, оградите на съседните имоти, пешеходците и преминаващите превозни средства. Сигналът е препратен към Район „Панчарево“, откъдето през 2015 г. към Дирекция „Зелена система“ на Столична община е изпратен списък с дървета за премахване, включително и брезата. Десет месеца по-късно, след като е сезиран и общественият посредник, през октомври 2016 г. отправих настойчиво писмо до дирекцията за съответни бързи действия по случая. Бе разпоредено аварийно премахване на дървото, с ангажимент това да се извърши до края на октомври 2016 г. По време на изнесения прием в Кметство Бистрица през септември 2017 г. се установи, че действително година по-рано е имало опит за премахване на дървото, но работниците със специализираната техника се отказали, тъй като улицата била много стръмна. В крайна сметка местните хора, за да предотвратят възможен инцидент, сами премахнали опасното дърво. В този случай както доверието към общинската власт, така и към обществения посредник става силно уязвимо.

» *Земеползване:* Продължават да постъпват жалби на граждани с оплаквания за недовършени производства за обезщетения на собственици на земеделски земи. Става дума за признато, но невъзстановено право на собственост по реда на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ). В жалбата на М. Г. се иска обезщетяване по реда на чл. 106 от ЗСПЗЗ със земи от Общинския поземлен фонд, за признато, но невъзстановено право на собственост върху 35 дка земеделски земи в землището на с. Иваняне, Район „Банкя“. В жалбите на Г. М., А. С., както и на други граждани от кв. „Челопечене“, Район „Кремиковци“, се иска съдействие, за да бъдат обезщетени по надлежния ред със земи от общинския поземлен фонд, във връзка с признатото им право на собственост върху земеделски земи, които не са им възстановени по надлежния ред. От подобен характер е и искането за съдействие на Л. И. за възстановяване на 2,2 дка земя в землището на Владая, но по реда на приемане на помощен план по чл. 13а, ал. 1 от Правилника за прилагане на ЗСПЗЗ. В този случай не се установи с документи, че за претендираните за възстановяване земи има постановено признавателно решение на съответната поземлена комисия.

Предвид действащите нормативни изисквания и установената съдебна практика, за провеждане на процедурите за реституционно обезщетяване на собственици на земеделски земи, оправомощените органи по поземлената собственост и органите на съответната община действат в условия на обвързана компетентност. Следва да се отбележи, че Столичният общински съвет е постановил решение № 719 от 06.11.2014 г., в което са посочени видът, размерът и местонахождението по Картата за възстановената собственост на 11 106,548 дка земеделски земи от Общинския поземлен фонд (ОПФ) за обезщетяване по реда на чл. 106 от ЗСПЗЗ. Земите са определени от две междуправителствени комисии, назначени със заповеди на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – София град през 2013 година. След влизане в сила на кадастралните карти и кадастралните регистри за територията на общината, информацията за определените общински имоти е допълнена със съответните идентификатори и графична площ по действащите кадастрални карти.

От страна на Столична община са изпълнени необходимите действия. С писмо до Министерството на земеделието, храните и горите в края на 2016 г. е изпратено цитираното решение на СОС, с приложения списъци на определените за обезщетяване общински имоти. Решението е предоставено на министерството за откриване на процедура по обезщетяване на правоимащите лица със земи от държавния или от общинския поземлен фонд. Министърът на земеделието, храните и горите е органът, който, в изпълнение разпоредбата на чл. 19, ал. 21 от Правилника за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи, следва да възложи изработване на план за обезщетяване. Планът включва определените по надлежния ред имоти от общинския поземлен фонд и от държавния поземлен фонд във всички землища на територията на Столична община, за да се стигне до приключване на процедурата по обезщетяване на правоимащите.

Забавеното обезщетяване със земя, при нормативно определените условия, нарушава правото на възстановяване на собствеността и води до липса на доверие от страна на гражданите във волята за реално приключване на този процес. Наличието на явно съществуващата обективна сложност за провеждане на предварителните процедури не би могло да бъде основание за отлагане във времето, след като от началото на възстановяване собствеността на земеделските земи в Република България са минали повече от 25 години.

› *Контрол по строителството:* През 2017 г. част от подадените от граждани жалби и сигнали поради неизпълнение на заповеди за премахване на незаконни строежи. Ч. С. иска да бъде изпълнена заповед на директора на Дирекция „Общински строителен контрол“ (ДОСК), с която се забранява ползването и достъпът до строеж „Преустройство на таван в жилище в подпокривно пространство“, в жилищен блок в жк „Яворов“, Район „Слатина“. Подадената жалба е с конкретно искане да се изпълнят разпоредбите на ЗУТ и да се използват законовите средства за принудителното изпълнение на заповедта, за да има резултат от действията на общинската администрация. В изпълнение на заповедта неколккратно е прекъсвано захранването на строежа с вода и електрическа енергия, след което собственикът и възложител на строежа самоволно ги възстановява, а при последващи опити за прекъсване отказва достъп на служебните лица. Съответно поредно разпореждане за прекъсване на захранването с електроенергия и вода не е изпълнено от служители на „Софийска вода“ АД и „ЧЕЗ разпределение България“ АД. В случая общинската администрация е предприела необходимото за изпълнение на заповедта на директора на ДОСК, но наличието на неправомерно поведение от страна на собственика е пречка за постигане на искания резултат.

Становище за прилагането на средствата за защита на законните права и интереси на гражданите

През 2017 г. към обществения посредник се обърнаха граждани с жалби, че не им е оказвано съдействие от районни администрации, сезирани за осъществяване на контрол по спазване на законодателството. На жалбоподателите са дадени разяснения, провеждан е диалог с представители на районни администрации за изясняване на позициите. Но до същинско решаване на проблемите невинаги се стига, поради въздържането на административните органи и служители да осъществят в пълнота възложените им от закона функции. Необходимо е да се подчертае важността на осъзнаването, че в

административната дейност овластяването има комплексен характер, то е възможност, но и задължение за действие в изпълнение на закона.

Е. С. се жалва от липса на съдействие от администрацията на район „Красна поляна“ за решаването на съществуващ от 2014 г. проблем: В съседство на жилищната сграда е настанена тапицерска фирма с изнесени в двора машини, които всекидневно издават силен шум. Подавани са многократно устни сигнали до заместник-кмета и до главния архитект на района. Подаден е и сигнал до Столична община, по който от „Общинска полиция“ извършват проверка. Установено е, че обектът се ползва като складова база и производствена сграда. Отправена е препоръка за проверка по редовността на дейността на цеха, съобразно нормативните изисквания и за предприемане на мерки за намаляване на шума. Общественият посредник бе уведомен, че е изискано представянето на документи от собственика и наемателя, както и че районната администрация няма правомощия във връзка с шума и гражданите следва да се обърнат към Столична регионална здравна инспекция. Така предприетите действия от районната администрация са формални и несъответстващи на нормативно установените задължения. Законът за защита от шума в околната среда и Наредба № 6 от 26.06.2006 г. за показателите за шум в околната среда подробно регламентират допустимите нива на шум и възлагат на определени органи и длъжностни лица, сред които и кметовете на райони, задължение за осъществяване на превантивен, текущ и последващ контрол чрез извършване на проверки, наблюдения и измервания на излъчвания шум.

Подобен подход на отклоняване на отговорността чрез препращане към други институции и лица се наблюдава и в оплаквания за неоказвано съдействие от районни администрации за решаване на проблеми, възникнали в етажна собственост. Например по жалба на К. К. за липса на ангажираност от Район „Люлин“ във връзка с правомощията на кмета за реализиране на административнонаказателна отговорност при неизпълнение на задължения по закон от страна на управителя на етажната собственост; по жалба на Г. Н. за неправомерно заградени общи части в етажната собственост и неупражняване на контролните функции по ЗУТ и ЗУЕС от служители на Район „Връбница“.

За отделни случаи през 2017 г. са изразени писмено и публикувани в интернет страницата на обществения посредник становища по спазването на законните права и интереси на гражданите при взаимодействието им с органите на местната власт. Продължава наблюдението по редица въпроси, поставени от граждани, инициативни комитети, подписки, свързани с подобряване на общинската инфраструктура, териториалното планиране, транспортните връзки, строителния контрол и други дейности пряко свързани със създаване и запазване на приветлива градска среда.

В началото на януари общественият посредник проведе среща с представители на Гражданска инициатива „София – зелена столица“ и Фондация „Зеленика“. В разговора се поставиха остро въпроси за качеството на атмосферния въздух в София и мерките, предприемани от Столична община за подобряване на екологичната среда. Подпомогна се установяването на контакт на представители на тези организации с ръководството на общината, по техни конкретни предложения за преодоляване на замърсяването на въздуха в града. Проведоха се работни срещи с директора на Дирекция „Околна среда“ и с новоназначения тогава заместник-кмет на Столична община,

Направление „Зелена система, екология и земеползване“. Представиха се предлаганите мерки и желанието на гражданските организации за периодични срещи и разговори с общински представители на екологични теми; среща с Инициативния комитет „София – зелена столица“; обсъдиха се идеи за ефективни мерки за подобряване както на качеството на въздуха, така и за бърза информираност на столичани при завишени норми на замърсяването му. Публичното обсъждане в средата на февруари на актуализираната Програма за управление на качеството на атмосферния въздух в София до 2020 г. и Плана за действие по програмата се проведе при широко участие на неправителствения сектор и заинтересовани граждани. Подобни широко оповестявани действия продължиха през цялата година. Наблюденията на обществения посредник продължават, включително и по приетите през януари 2018 г. оперативни мерки за обособяване на зони с ниски емисии на вредни вещества в случай на прогноза за висока степен на замърсяване на атмосферния въздух.

› Становища, свързани с прилагането на средства за защита на законните права на граждани и юридически лица, са изразени във всички случаи, когато жалбата е основателна и административният орган, срещу който е отправена, следва да предприеме конкретни действия за постигане на правилно и законосъобразно решение.

Жалба от И. С. по повод неправомерно според лицето издадена заповед за спиране на строеж в УПИ XII-494, кв. 24, м. „Младост 1“: Бе изразено становище, че действията по издаването на заповедта за спиране на строежа и прибързаното спиране на електрозахранването на строителния обект (в изпълнение на тази заповед), будят съмнения за пристрастност и непрозрачност на административния орган, тъй като при съобщаването на заповедта не са спазени предвидените по закон процедури, даващи право на заинтересуваната страна да обжалва административния акт. В защита както на обществения интерес, така и на индивидуалните права на гражданите и на юридическите лица, гарантирани им от Конституцията на Република България, бе предложено да бъде преразгледан цялостният процес по спирането на строежа, като се търси справедливо и законосъобразно решение на възникналия спор.

Жалба от П. С., управител на търговско дружество, за прекомерно забавяне на процедурата по сключване на окончателен договор със Столична община, на основание чл. 15, ал. 5 от ЗУТ и чл. 77, ал. 1 от Наредбата за общинската собственост: След решение на Столичния общински съвет, с което се дава съгласие за изменение на план за регулация в местност „Младост 2“, между Столична община и дружеството е сключен предварителен договор през август 2015 г. След изпълнение на всички клаузи по предварителния договор, подробният устройствен план за терена е одобрен с друго решение на СОС от 2016 г. Към април 2017 г. от страна на дружеството са предоставени всички необходими за сключване на окончателния договор документи и са преведени необходимите суми. Въпреки това производството е в застой. Проектът на окончателния договор е изпратен за становище и съгласуване от районния кмет. По време на изнесеня прием на обществения посредник в Район „Младост“ през юли се установи, че по преписката няма произнасяне. Бяха отправени препоръки за предприемане на своевременни действия по връщане на преписката в Столична община, за довършване на административното производство.

› По подписка на граждани „Небостъргачите – не в Лозенец“ и по обръщение на К. Г. с искания за запазване на ниското строителство в квартал „Кръстова вада“ – Район

„Лозенец“, са изразени становища в подкрепа на предприеманите от местната власт действия за недопускане на хаотично издигане на високи сгради. За изпълнението им е необходимо ясно регламентиране начина на застрояване на устройствените зони. Такива са внесените предложения за промени в ЗУТ и Закона за устройството и застрояването на Столична община (ЗУЗСО), подготовката за изменение на Общия устройствен план (ОУП) на Столична община, с цел допълнителна защита на зелените площи и ограничаване на строителството на високи сгради. Инициативата за законодателни промени и за приемане на стратегическия документ „Визия за София“ показва твърдото намерение на общинското ръководство да регулира високото строителство чрез регламенти, осигуряващи в най-голяма степен защита на обществения интерес. Тези и подобни случаи са непрекъснато във фокуса на наблюденията на обществения посредник, включително и за намеса, ако е необходимо, съгласно дадените правомощия.

› Отправени бяха предложения по проекта на Наредба за обществения ред. Пред работната група, натоварена с изготвянето на проекта, бе отбелязано като положително регулирането на дейността на т. нар. улични музиканти, тъй като към момента няма ясен регламент и практиката в районите по издаване на разрешения е различна. С нормативното уреждане се решава проблем, по който има подадени жалби и до обществения посредник. Бе предложено да се запази отпадналата в проекта забрана по чл. 14, ал. 2 на действащата Наредба № 1 за обществения ред и опазването на общинските имоти на територията на Столична община, отнасяща се до изваждане и снижаване на бордюри без писмено разрешение от техническите служби при съответните райони. До обществения посредник стигат жалби, свързани със затруднено движение на пешеходци или риск за минаващи моторни превозни средства при скосени под голям наклон тротоари или с навлизане на скосения участък в уличното платно. Изваждането или понижаването на бордюри е предпоставка за злополуки с пешеходци и пътно-транспортни произшествия, когато не е съобразено с изискванията за безопасност и не е разрешено по съответния ред.

› През април общественият посредник участва в работна среща на Омбудсмана на Република България, кмета на Столична община и кмета на Район „Красна поляна“ с представители на граждани, за определяне на действия за решаване на дългогодишния конфликт между местни хора и наематели на общински жилища от ромски произход. От Столична община се поеха ангажменти за поетапно извеждане на голяма част от наемателите, за засилено полицейско присъствие в района, премахване на незаконно изградени обекти, възстановяване на уличното осветление на определени места. Позицията на обществения посредник е, че заселването през годините върху част от територията на района предимно с роми създава конфликти сред местното население, породени предимно от противоправното поведение на самонастанили се хора. Нарушителите на обществения ред и извършителите на криминални прояви следва да се издирват и санкционират по предвидения от закона ред, без оглед на етнически произход или друг признак. Предложих да наблюдавам отблизо действията по поетите от общината ангажменти, чрез включване в работната група. Това не бе възприето, вероятно и поради разбирането, че присъствието и намесата на обществения посредник са необходими, когато липсва диалог между двете страни – граждани и представители на местната власт. В този случай се установи пряк контакт с общинските органи, при продължаващ процес на обсъждане, изслушване, вземане на решения и поемане на конкретни ангажменти.

През отчетния период продължиха наблюденията върху подготвяни за приемане от Столичния общински съвет нови или изменение на наредби, правилници и други

актове, регулиращи различни сфери на обществения живот. След внимателен преглед, по някои от тях са представени предложения. Досегашната практика показва, че на колкото по-ранен етап при изготвянето на такива документи се потърси становището на обществения посредник, толкова по-малък е рискът публикуваният проект да стане обект на широка критика или решението за приемането му да бъде обжалвано в съда.

› През април общественият посредник внесе становище с предложения за допълнение и изменения по проекта на нова Наредба за гробищните паркове и погребално-обредната дейност на територията на Столична община. Вниманието бе насочено към изменението на уредбата, с което се отнема възможността на физически лица да извършват каменоделски услуги и се предвижда дейността да се осъществява само от регистрирани търговци – еднолични търговци и търговски дружества. Бе предложено както упражняващите стопанска дейност по Закона за занаятите лица също да могат да извършват каменоделски услуги, тъй като занаятчийската дейност е аналогична на търговската, като паралелна и равностойна форма на стопанска дейност,

› През месец май бе изразено становище по проекта за ремонт на булевард „Княз Александър Дондуков“. В отговор на обществените очаквания, кметът на район „Оборище“ организира обществено обсъждане, след като още в края на 2016 г. и през март 2017 г. имаше срещи с управители на етажна собственост в жилищни сгради на бул. „Дондуков“, но това не бе задоволило в необходимата степен нуждата от достатъчна информация по проекта. Въпреки че инвестиционният проект за реконструкция на трамваен релсов път, пътни платна и контактно-кабелна мрежа на бул. „Княз Александър Дондуков“, в участъка от ул. „Кракра“ до Младежкия театър, не влизаше в обхвата на действащата тогава Наредба за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания в Столичната община, представянето му пред широката общественост бе израз на общинската политика за добро управление на града и съобразяване с гражданския интерес. Позицията на обществения посредник бе, че на обществеността трябва да бъдат представени убедителни аргументи за съобразяване на проекта със съвременните европейски стандарти за ограничаване на шума, устойчивост на настилка, намаляване на замърсяването на околната среда. Хората, които нямат задълбочени познания по отношение на технически данни, пропускливост, различни нива на шум и други характеристики на паважа и асфалта, се доверяват на експертите. Но тези експерти следва да представят по разбираем начин съответните данни за предимствата и недостатъците на видовете настилка и дълготрайния им ефект както върху непосредствената, така и върху цялостната градска среда.

› До приемането през октомври на новата Наредба за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания в областта на пространственото развитие и устройството на територията в Столична община, продължи започналият през 2016 година процес на периодични срещи между екипа на Главния архитект на Столична община, работещ по проектонаредбата, общински съветници, представители на граждански и професионални организации, с участието и на обществения посредник, за обсъждане на въпроси по обхвата на документа, гаранциите за устойчивост при прилагането му, последните промени в Закона за устройството на територията. С новата наредба се гарантира широка информираност при изготвянето на устройствени планове на достатъчно ранен етап, така че да не остават съмнения за непрозрачност в действията на общинската администрация. В становище пред СОС бе изразена категорична подкрепа за проектонаредбата, тъй като в нея са отразени и основните насоки, зададени от обществения посредник година и половина по-рано, като: постоянна и своевременна информираност на обществеността; участие на кметовете на кметства в процесите; задължение за посочване на аргументи при отхвърляне или приемане на предложения по проектите; публикуване в цялост и

достъпност на документацията, придружаваща обсъжданията; провеждането им в извънработно за общинската администрация време; определяне на конкретни служители, отговарящи за процеса на общественото обсъждане. Новата наредба дава реална възможност за привличане на обществеността към процесите на взимане на решения на местно ниво, свързани с устройството на територията и пространственото развитие на Столична община. *С Решение № 661 от 12.10.2017 г. Столичният общински съвет прие с пълно мнозинство Наредбата за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания в областта на пространственото развитие и устройството на територията в Столична община.*

Приемането и на Наредбата за провеждане на обществени консултации гарантира активното участие на обществеността при изготвянето на общински планове, проекти, стратегии и други документи, както и предоставянето на навременна и пълна информация за това. С новата уредба се регламентират единни правила и ред за провеждане на обществени консултации при приемане на нормативни актове на Столичния общински съвет, стратегически документи на Столична община и други определящи политиката на общината документи. Това е правилна и своєвременна мярка, с която се отговаря на обществените нагласи за осведоменост и участие на заинтересованите лица в процеса на изготвяне на общински стратегически насоки.

› По повод случаи със затруднения при приема на деца в първи клас в някои общински училища, през месец юни бе отправено предложение за преразглеждане на Системата за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община, приета с Решение № 83 на Столичния общински съвет от 23.02.2017 г., по отношение на критериите за прием. Бе препоръчано Столична община, съвместно с Регионално управление на образованието за София-град и училищни директори, да съдейства за приемане на децата, останали извън класирането в най-близкото до тях училище, ако постоянният адрес на родителите съвпада с настоящия им, включително и (ако се налага) чрез увеличаване броя на местата в паралелките или броя на паралелките в първи клас – в съответствие с броя некласирани деца и възможностите на съответното училище.

През цялата година са изразявани редица други становища – писмено до съответния общински орган, и устно – по жалби на граждани, отправени до Постоянната комисия за връзки с гражданското общество, установяване и предотвратяване на конфликт на интереси към Столичния общински съвет, на чиито заседания редовно присъстват общественият посредник и неговият заместник.

Инициативи

› *Изнесен прием на граждани:* В периода от 19 юни до 31 октомври 2017 г. се проведеха традиционните приемни на обществения посредник в районите, кметствата и кварталите на територията на Столична община, по предварително изготвен и оповестен график. Практиката за организиране на приемни близо до гражданите има вече 4-годишна история и се утвърди като част от годишния ни работен план. Без подкрепата и сътрудничеството на районните кметове изнесените приемни не биха могли да имат полезния ефект, който се отчита. През 2017 г. бяха посетени всички райони, кметства и кметски наместничества, както и обособени квартали. По време на изнесените приемни са съставени 19 протокола за устен сигнал, подадени са 5 писмени жалби, дадени са многобройни устни съвети и разяснения по конкретни проблеми на граждани. Подробна справка е дадена в *Приложение 3* към отчета.

Жалбите са свързани предимно със съществуваща необходимост от ремонт на улици и тротоари – с. Герман, кв. „Враждебна“; проблеми с канализацията, пътните настилки и благоустрояването – гр. Бухово; с хвостохранилището между с. Желява и гр. Бухово; необходимост от изграждане на водопровод и канализация на ул. „Орех“ в кв. „Суходол“; довършване на канализацията и доасфалтиране на ул. „Здравец“ – село Горни Лозен.

Сигнал от граждани от кв. „Манилов дол“, Район „Овча купел“: Административното обслужване на местното население е затруднено. Адресната регистрация на жителите е в различни райони: „Люлин“, „Овча купел“, част от улица „Разсадника“ – към район „Банкя“; данъчните оценки на имотите са различни, в съответствие със зоната, в която попадат. Бе отправено предложение до Главния архитект на Столична община за решаването на проблема. Предложено е изменение на границите между трите района, включено в Законопроекта за изменение и допълнение на Закона за устройството и застрояването на Столична община, внесен в Народното събрание през октомври 2017 г. В Преходните и заключителни разпоредби се предвижда изменение на Закона за териториалното деление на Столична община и големите градове по отношение границите на някои райони. Предвидено е местност „Манилов дол“ да попадне изцяло в териториалните граници на район „Овча купел“.

Необходимост от належащ ремонт на част от ул. „Искър“, село Кокаляне: Участък е много натоварен и опасен за преминаващите автомобили и автобусите на градския транспорт. Проблемно е и състоянието на единствения пешеходен подход от спирка „Кокалянско ханче“ към Специализираната болница за долекуване, продължително лечение и рехабилитация „Панчарево“ – разрушени стълби, по които се стига и до жилищни блокове. Към края на 2017 г. са отпуснати финансови средства за изготвяне на геоложко проучване и проект за възстановяване на пътеката, подпорната стена и стълбите.

› Тук е мястото да се отбележи, че още през 2015 г., при първите посещения на обществения посредник в кметствата, бе установено и посочено в предходни годишни отчети, че повечето общински сгради, в които са разположени административните помещения на кметствата, са в лошо състояние. Голяма част от тях са с неремонтирани покриви, напукани стени, олющена мазилка и (с малки изключения) не е осигурен достъп до общинските служби за хора с увреждания. Още в отчета за дейността на обществения посредник през 2015 г. бе препоръчано да се заложат средства в бюджета за 2016 г. за ремонтване поне на част от тези сгради и привеждането им в съобразен със съвременните изисквания към общинската администрация вид.

› Други жалби, свързани с местната инфраструктура, са за липса на канализация и премахване на незаконни строежи. Такива са жалбите на Н. Я. от кв. „Суходол“ и на Ц. Ц. от жк „Овча купел 2“.

На ул. „Промислена“ № 11, жк „Овча купел 2“ наематели на общински имот са изградили към него пристройка. По случая има издадена заповед от 2016 г. на директора на дирекция „Общински строителен контрол“ за принудително премахване на незаконния строеж. Към края на 2017 г. обектът бе включен в обществена поръчка за премахване на незаконния строеж.

› В средата на декември общественият посредник проведе среща с представители на Регионалната съюзна организация за София на Съюза на слепите в България, на която бяха поставени проблеми на хората със зрителни увреждания, свързани със затрудненото им придвижване в града: липса на водещи тактилни линии по новоремонтираните тротоари на бул. „Княз Александър Дондуков“; по тротоарите с изградени тактилни линии те пък често биват прекъсвани от капаци на шахти и това дезориентира незрящите пешеходци. Липсата на контрастни линии по стълбищата на някои метростанции и подлези слива в обща сива маса стъпалата, което, особено при слизване, силно затруднява хората с влошено зрение. Бяха обсъдени и текстове от внесения в СОС проект за изменение на Наредбата за организация на движението на територията на Столична община, в частта за преференциалното паркиране за хора с увреждания. Бе поставен и проблем, появил се след обновяването на тролейбусния парк и отпадането на табела с номера на маршрута на предното стъкло на превозното средство. Обозначенията на номера на маршрута в тролейбусите се извършват в съответствие и при стриктно спазване на утвърден през 2011 г. Каталог на информационните табели, стикери и оборудване за таксуване на пътниците в превозните средства на масовия градски транспорт в София. Тролейбусите са оборудвани с лента със светещ електронен надпис, разположен отпред и горе на челното стъкло. Този начин за обозначаване на маршрута на превозното средство обаче не е достатъчен за възприемане от пътници с нарушено зрение, както поради височината му, така и поради отразяването на слънчеви лъчи върху светещото табло, което затруднява четенето. Хора с нарушено периферно или централно зрение изпитват затруднения при разчитане на светещи надписи от разстояние, включително и на височина. През лятото на 2017 г. по повод конкретна жалба общественият посредник предложи преразглеждане на регламента за информационните табели и евентуално изменение на каталога. По поетия ангажимент в началото на 2018 г. въпросите бяха отнесени към ресурсите заместник-кметове на Столична община.

Други дейности

През изминалата година, с актове на Столичния общински съвет и Кмета на Столична община, общественият посредник бе включен в редица дейности, участието му в които е израз на общинската политика за гарантиране спазването на правата и законните интереси на гражданите при взаимодействието им с органите на местната власт:

› С решение № 206 от 27 април 2017 г. Столичния общински съвет прие Правилник за организацията и дейността на общинския съвет по наркотични вещества, в чийто състав е включен общественият посредник.

› Общественият посредник е член на Комисията за класиране на кандидатите за настаняване в социални жилища в районите „Люлин“ и „Връбница“. През цялата година се наблюдава процесът по кандидатстването и настаняването. Екипът многократно дава съвети и разяснява на заинтересувани лица условията и реда за кандидатстване, включително и за правото на възражение при отхвърляне на кандидатурата.

› Общественият посредник е член на Наблюдателната комисия към Столичния общински съвет по Закона за изпълнение на наказанията и задържане под стража. През годината участва във всички заседания на комисията и подпомага нейната работа с предложения и становища по общинските дейности, свързани с работа по ресоциализацията на лишените от свобода, обществен контрол на дейността на местата

за лишаване от свобода и подпомагане на освободените при настаняване на работа и битово устройване.

› Непосредствено наблюдение и участие през ноември и декември на дейността на работната група за изготвяне на нова Системата за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община: Актуализацията на системата се наложи след установените през лятото недостатъци на действащите правила и утвърдените през септември изменения в Наредба № 10 на министъра на образованието и науката за организация на дейностите в училищното образование. В началото на 2018 година предстои обсъждането на Системата и приемането ѝ от Столичния общински съвет.

› Други дейности:

- Участие в среща, организирана от Инициативен комитет от родители на ученици от 139 Основно училище „Захарий Круша“ през месец март, по повод предстоящ строеж на жилищна сграда в съседство на училището, при участие и на кмета на район „Лозенец“ и общински съветници. Общественият посредник подкрепи справедливите искания на учители, родители и граждани за запазване на статута на съседния на училището имот за обществено обслужване, като се търсят възможности сградата да се използва по първоначалното си предназначение за нуждите на училището. Подкрепиха се и действията на кмета на Столична община и на районния кмет за служебно изменение на подробния устройствен план, при запазване на обществения характер на съседния имот. Препоръча се информацията за действията на общинските органи да стига до заинтересованата общественост своевременно и в такъв обем, че да не остават съмнения за някакви задкулисни договори.

- Участие в конференция „Икономика на отпадъците: предизвикателства и възможности“, организирана от Сдружение „За Земята“ – месец май.

- Участие в годишната Национална среща за гражданско участие, под надслов „Точки на пресичане“, организирана от Форум „Гражданско участие“, месец май. Във втория ден на срещата бе проведен дебат на тема: „Мрежите и институциите – ефекти и дефекти на взаимодействието“, между представители на Министерството на регионалното развитие и благоустройството; кмета на община Троян и зам.-председател на Националното сдружение на общините в Република България Донка Михайлова, общинския съветник Михаела Иванова от СОС и обществения посредник.

- Участие в среща-дискусия за безопасността и сигурността по пътищата на България, организирана от 11 неправителствени организации, експерти и граждани, загубили близък човек на пътя – месец юли.

- Участие в среща на представители на 11 неправителствени организации от Албания с техни български колеги и общински съветници, организирана от Фондация „РискМонитор“, месец юни. Пред чуждестранните гости бяха представени законодателната рамка, правомощията на обществените посредници, създаването и работата на институцията в Столична община.

- Участие в обществени дискусии, организирани от Форум „Гражданско участие“ в кметствата Герман, Горни Богров и Бистрица, юли.

- Участие във фокус-група за местна оценка на Индекса на гражданското участие в София-2017, заедно с представители на неправителствени организации, инициативни комитети, общински съветници, кметове на райони и на кметства, октомври.

- Участие в Дискусионен форум „Отпадъци и общество. Управление на отпадъците с мисъл за хората“, организиран от Сдружение „За Земята“, ноември.

- Участие в дискусия при представянето на Индекс на Местната система за почтеност – 2017 г., изследване на Асоциация „Прозрачност без граници“, декември.

- Участие в общо събрание и работна среща на Националната асоциация на местните обществени посредници в Република България – през февруари в Кърджали и през октомври в Пловдив.

› Дейности по предоставяне на информация за работата на обществения посредник:

- добавена информация за правомощията и дейността на обществения посредник на английски език на електронната страница, за осведомяване на граждани и юридически лица, които не владеят български език;

- изготвена и разпространявана брошура с информация за правомощията на обществения посредник;

- изготвени 4 броя на електронния бюлетин за 2017 г., публикувани на електронната страница www.ombudsman@sofia.bg

- редовно актуализиране на електронната страница и публикуване на информация за дейността на обществения посредник.

Предложения

През отчетната година общественият посредник постави на вниманието на Столичния общински съвет и на Кмета на Столична община редица предложения, основани на работата по конкретни случаи, и голяма част от тях са одобрени и приети. Примери за това са посочени в изложението по-горе. Всички бележки, препоръки, предложения са изведени след резюмиране на действията по отделни сигнали и жалби. Част от предложенията са за предприемане на определени действия, за да бъде решен проблемен случай или да се вземат мерки по конкретен въпрос. Друга част са предложения, изведени въз основа на обобщение на работата по близки по предмет на жалбата случаи, и са свързани с подобряване на информационната среда, съобразяване с обществения интерес, повишено внимание към хората в неравностойно положение или в социална изолация, ангажиране на администрацията със срокове и обратна връзка към жалбоподателите. Може да се отчете, че по отправените предложения към различни общински органи в по-голяма степен са предприети съответните действия. Същевременно се наблюдава, че в някои случаи мерките са с временен, аварийен характер, и не са от естество да доведат до реално и ефективно решаване на проблема, който продължава да съществува.

След обобщение и анализ на дейността през 2017 година, могат да бъдат изведени следните предложения и препоръки:

› По основателни жалби и сигнали на граждани, свързани с неспазване на работното време от търговски обекти, силен шум от изнесени тонколони, обслужване на клиенти в извънустановеното работно време на открито, би следвало да се обръща сериозно внимание и да се прилагат ефективни мерки за контрол, така че да има задоволителен резултат за живеещите в близост до източника на нерегламентиран шум хора. Би следвало да се привеждат в изпълнение регламентираните в Закона за защита от шума в околната среда и Наредба № 6 от 26.06.2006 г. за показателите за шум в околната среда задължения за осъществяване на превантивен, текущ и последващ контрол чрез извършване на проверки, наблюдения и измервания на излъчвания шум на открито.

› Смятам за крайно необходимо да бъде осигурен достъп за хора с увреждания във всички сгради на кметствата на територията на Столична община.

› Спазване на нормативно регламентираните срокове при произнасяне по жалби, сигнали, молби или други искания на граждани, както и при предоставянето на административни услуги.

› Поради разрастването на града и населението му, поради многобройните развлечения, които се предлагат за гостите му, разрастващата се икономика и увеличената рекламна дейност, е налице потребност да се регламентират норми за излъчване на светили в градската среда (при рекламни и други съоръжения на открито).

Изводи

Представените тук изводи се основават единствено на наблюдения, установени факти и обстоятелства при проучване на документи, свързани с конкретни жалби и сигнали, подавани до обществения посредник. Тези изводи не може и не бива да се приемат като обобщение или оценка за дейността на органите на местна власт в Столична община и на общинската администрация. 170-те жалби, сигнали, молби за съдействие, отправени през 2017 г. до обществения посредник, представляват минимален дял, неизмерим с големия обем жалби и сигнали, отправяни от граждани, техни организации и сдружения, юридически лица до органите на местната власт и общинската администрация. От друга страна, задълбоченото изследване по конкретен случай и натрупаният опит от предходните години, дават на обществения посредник специфичен поглед върху широк спектър от общински дейности и услуги.

› Наблюденията през 2017 година показват засилено взаимодействие между граждани, техни организации и органите на местната власт. Има тенденция към увеличаване на организирани публични прояви, протести, гражданско неподчинение, с искания за решаване на различни проблеми в отделни райони и квартали. Тези движения дават полезен резултат, изразяващ се в обединяване на усилията на местната власт и обществеността и постигане на съгласие за изпълнение на набелязани конкретни мерки по посочени от гражданите проблеми. Зачестяват срещите на общинските органи с инициативни комитети, за решаване на конкретни въпроси, повдигани от живеещите в отделен квартал. Най-често проблемите са свързани с местната инфраструктура, подобряване на транспортните връзки, устройството на територията. От страна на общинските органи се поемат ангажменти по набелязаните въпроси, с посочване на срокове и редовна обратна връзка към гражданите.

В някои случаи се злоупотребява с неинформираността на отделни граждани и се изнасят и разпространяват неверни или неправилни твърдения. Думи като *инвеститор* и *реститут* се натовариха с отрицателен заряд и понякога недоволството на хората бива насочвано към физически или юридически лица, които имат гарантирано от законите на републиката право на собственост и разпореждане с нея. Смущаващо се объркват понятията *самоуправление* и *самоуправство*. Някои хора биват провокирани да извършват незаконосъобразни и агресивни действия срещу частна собственост (сваляне на информационни табели от строеж, събаряне на огради). За да се предотврати или намали подобно напрежение, би било добре местните общности да се запознаят с принципите на местното самоуправление, механизмите за работа на общинските органи, правата и задълженията на гражданите.

› В отделни случаи някои общински органи си присвояват несвойствени функции, действайки като съдии, прокурори или следователи, в опит да изясняват въпроси, които нямат отношение към административната им дейност. Административните органи не следва да се намесват в гражданскоправни спорове или да разследват придобиване на

собственост, а при съмнение за извършени неправомерни действия да сезират незабавно компетентните правораздавателни органи.

» Все още в отделни общински звена се гледа с понижено внимание на постъпващите от граждани жалби и сигнали. Много преписки не биха били образувани, много време би било спестено както на администрацията, така и на гражданите, ако своевременно се вниква в отделния случай и се търси решение на поставения проблем, вместо да се прехвърля отговорността към друга служба.

» Случаите на мълчалив отказ по отправено до общински орган искане също са предмет на редица жалби. Вярно е, че законът допуска произнасяне под формата на мълчалив отказ, с която той се приравнява на изричен отказ. Но подобни действия намаляват доверието в институцията, която е най-близо до местните хора – тяхната община. И нейната администрация би следвало да се въздържа от прилагането на тази възможност. Липсата на взаимодействие между отделните звена и неприлагането на принципа на служебното начало също са повод за основателни оплаквания. Наблюдаваното в отделни случаи поведение на общински орган да не уважава законосъобразни искания с мотив, че накрая съдът ще се разпорежи, рефлектира върху цялостния образ и авторитет на местната власт.

Накрая обръщам внимание, че неотклонното спазване на принципите на служебно начало, безпристрастност, бързина и процесуална икономия в административното производство рязко биха повишили задоволството на граждани и юридически лица от действията на общинската администрация. Усилията за гарантиране спазването на тези принципи, както и подпомагането на граждани и юридически лица да отстояват своите права и законни интереси пред органите на местното самоуправление, остават основни задачи пред обществения посредник и през настоящата година.

Лилия Христова
31 януари 2018 г.

Приложение № 1

**Обща справка за броя на жалбите и сигналите до обществения посредник
през 2017 година**

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	170
Приключени	165
Неприключени	5
<i>От тях:</i>	
Жалби от физически лица	129
Жалби от българи, живеещи в чужбина	4
Колективни жалби	17
Жалби от юридически лица	13
Жалби от НПО или инициативен комитет	7
<i>По вид:</i>	
Писмени	48
С протокол за устен сигнал	59
<i>Постъпили по електронен път:</i>	63
През електронната страница	14
По електронната поща	49

Приложение № 2

Справка за броя на жалбите и сигналите според тяхната класификация

<i>Класификатор</i>	<i>Брой</i>
Устройство на територията и незаконно строителство	32
Жилищно настаняване	9
Управление и разпореждане с общинска собственост	11
Административно обслужване	21
Етажна собственост	8
Благоустройство	28
Екология	2
Градски транспорт, паркиране	8
Социални дейности	4
Местни данъци и такси	4
Реклама	1
Погребални дейности	0
Обществен ред и шум	6
Търговски дейности	3
Реституция, обезщетяване	3
Детски и здравни заведения	1
Земеделски земи	6
Алтернативни проблеми	1
Извън правомощията	22

Приложение № 3

**Справка за предмета на жалбите, получени при изнесените приемни
на обществения посредник
в кметствата и кварталите на Столична община**

<i>Класификатор</i>	<i>Кметство</i>
Устройство на територията и кадастър: - искане на съдействие за издаване на документи по кадастъра	район „Витоша“, Владая
Благоустройство, инфраструктура: - искане за изграждане на ВиК на ул. „Орех“	район „Овча купел“, кв. „Суходол“
- довършване на канализацията и доасфалтиране на ул. „Здравец“	район „Панчарево“, Горни Лозен
- ремонт на тротоари, премахване на краварник	район „Панчарево“, Герман
- проблеми с канализацията, асфалтовите настилки и благоустрояването	район „Кремиковци“, Бухово
- проблеми с хвостохранилището между с. Желява и гр. Бухово – не са консервирани, и с кариерата в с. Сеславци – напукват се къщите	район „Кремиковци“, Бухово
- ремонт на ул. „Искър“, пешеходен подход и стълби към Специализирана болницата за продължително лечение и рехабилитация	район „Панчарево“, Кокаляне
- обезопасяване на кръстовище на ул. „В. Левски“ и ул. „Ал. Стамболийски“	район „Кремиковци“, Горни Богров
- ремонт на улиците в кв. „Враждебна“	район „Кремиковци“, кв. „Враждебна“
- искане за изграждане на водопровод и достъп до частен имот	район „Панчарево“, Железница
- изоставени сгради на бивши държавни предприятия, които се превръщат в свърталища на наркомани и бездомници	район „Кремиковци“, Бухово
- необходимост от асфалтиране на стръмна улица и поставяне на осветление	район „Нови Искър“, кв. Гниляне
Екология: - необходимост от по-често сметоизвозване	район „Панчарево“, Герман; район „Банкя“, Иवानяне

- необходимост от зоополиция поради редовни проблеми за населението и превозните средства поради пуснати свободно коне	район „Искър“, Бусманци
Общинска собственост: - възражение по повод промяна на собствеността на земи в района на микроязовир	район „Връбница“, Мрамор
Социални дейности: - молба за разясняване процедурата по включване в програма „Личен асистент“ - съдействие на лице с увреждания, живеещо в полуразрушена къща в собствен имот, поради опасност от срутване на къщата	район „Кремиковци“, Яна кв. „Кремиковци“
Обществен ред и сигурност: - сигнал за силен шум след 22 часа пред денонощен магазин - посещение на полицейски инспектор само един път седмично, няма нощни обходи, при подаване на сигнал до полицията идването им се забавя много	район „Панчарево“, Лозен район „Кремиковци“, Бухово
Местни данъци и такси: - искане да бъде уеднаквено плащането на местни данъци и такси от живеещите в кв. „Манилов дол“	район „Овча купел“, Мало Бучино
Земеделски земи: - разясняване процедурата за възстановяване на земеделски земи след решение на Поземлена комисия - неизпълнено решение на Общинска служба по земеделие за обезщетяване със земеделска земя	район „Кремиковци“, гр. Бухово район „Банкя“, Иваняне; район „Панчарево“, Герман
Градски транспорт, паркиране: - по обслужването по автобусна линия № 3 и № 1 - паркиране на частни автомобили и мотоциклети в зелени площи	район „Панчарево“ Кокаляне район „Кремиковци“, Бухово
Други проблеми: - изразени притеснения поради много новозаселили се безработни лица, които получават социални помощи	район „Кремиковци“, Бухово

**Отчет за разходите на Обществения посредник
на територията на Столична община за 2017 година**

I. Приходи **110 000,00 лв.**
(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София,
приет с Решение № 2/26.01.2017 г. на Столичния общински съвет)

II. Разходи **90 927,51 лв.**

(По справка с писмо изх. № СОА18-ВК66-23-(1) от 10.01.2018 г.
на директора на Дирекция „Финанси” – Столична община)

От тях по дейности и параграфи:

1. Дейност 123 Общински съвет – Омбудсман

§ 0101 Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение: обществен посредник и заместник на обществения посредник	59 299,73 лв.
§ 0202 Възнаграждения за персонал по извънтрудови правоотношения: сътрудници на обществения посредник	18 745,45 лв.
§ 0551 Осигурителни вноски за ДОО на обществения посредник и неговия заместник	5946,34 лв.
§ 0560 Здравноосигурителни вноски на обществения посредник и неговия заместник	2670,08 лв.
§ 0580 Вноски за допълнително задължително осигуряване от работодателя на обществения посредник и неговия заместник	1505,40 лв.

2. Дейност 123 Общинска издръжка

§ 1015 Материали.....	811,67 лв.
§ 1020 Разходи за външни услуги – поддръжка домейн, абонамент хостинг и др.	792,15 лв.
§ 1051 Командировки в страната	423,25 лв.
§ 4600 Разходи за членски внос.....	733,44 лв.

От нашата кореспонденция:

Р.Ц.: „Още веднъж най-дълбоко уважение и благодарност за всичко направено от Вас. Вие бяхте единствената, която ми отговорихте. От месец май нямам отговор от „общинската администрация на централно и районно ниво“.... През октомври писах второ писмо до Софийска голяма община, предвид срокове по закон, уви нямам отговор до момент. Кметът на район също не ме уведомява за становището си, въпреки че съм страна по въпроса. Трябваше да пиша и изискам копие от отговора му отново. При последната ми среща с г-жа лично ми беше казано „Ще ви отговорим“. Явно е много трудно да получа отговор. Но Вие си свършихте отлично работата. Радвам се, че все още има честни и открити хора.“

Т.С. и В.С., Нова Зеландия: „Благодарим Ви много за съдействието, оказано ни от Вас, по повод на наша преписка с район Благодарение само и единствено на Вашата намеса районната администрация в крайна сметка ни даде становището си по въпросната преписка, което действие те протакаха повече от две години, както личи от датата на завеждане на преписката... Ако не беше Вашата намеса, още щяха да ни карат да представяме какви ли не документи, с които всъщност районната администрация разполагаше през цялото това време, защото всички тези документи се намират в архива на Общинската служба по земеделие, а офисите ѝ се намират в същата сграда, в която е и районната администрация. Така че те можеха служебно да си ги изискат от председателя на ОСЗ, а не да ни карат да вадим дубликати, включително и от Министерство на, което отне месеци.“

Фондация „Множествена склероза Общество-България“: „Общността на хората с множествена склероза и миастения гравис благодари за човечността и отговорността Ви към една жена с МС, която иска да бъде полезна на себе си и обществото. Надявам се с общи усилия да направим света по-красив.“

Н. С., Мелбърн, Австралия: „Изключително оцених бързия отговор и съветите. Точните ми намерения са това, което предлагате във втория си съвет: 1. Да платя сметката и 2. Да организирам електронен контакт за получаване и плащане на сметките в бъдеще. Ще се свържа с вас, ако имам нужда от повече помощ. Още веднъж благодаря.“

В. И.: „От него момент Лилия Христова и нейният екип ми оказаха голямо съдействие, като благодарение на тях сега аз и семейството ми сме в социалното жилище... Свързаха ме и с фондация „...“, в която сега дъщеря ми работи и води социален живот. Също така ме подкрепяха и ме насърчаваха, че всичко ще се оправи и че нещата в живота ни ще се подредят едно по едно.“