

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 2016 г.

Обща информация за дейността

Общественият посредник на територията на Столична община е независим в своята дейност, като се подчинява на нормите на Конституцията на Република България, българското законодателство и ратифицираните от Република България международни актове.

Правомощията му са регламентирани подробно в Правилника за дейността на Обществения посредник на територията на Столична община, приет с Решение № 465 на 22.06.2006 г., изменен и допълнен с Решение № 45 от 29.01.2009 г. на Столичния общински съвет. Местният омбудсман съдейства и осигурява равни възможности на гражданите да защитят правата и законните си интереси пред органите на местното самоуправление и местната администрация, независимо от техния пол, раса, националност, етническа принадлежност, социален произход, възраст, материален статус, политически пристрастия и религиозни вярвания. Общественият посредник извършва проверки по постъпили жалби и сигнали, свързани с правомощията му, посреднички между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснати нарушения, дава становища или подава сигнали до органите на местното самоуправление, когато установи, че се създават пречки за реализиране 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 и администрация се създават условия за нарушаване на правата и интересите на гражданите.

В дейността си общественият посредник акцентира върху защита на законността, независимостта, справедливостта и публичността, хуманността и толерантността, които

са и ръководни принципи като цяло. В духа на тези принципи се извършва всекидневната работа по изслушване, консултиране, съдействие и проверки по постъпили жалби и сигнали в Приемната на обществения посредник, както и по отправени предложения от организации и сдружения. Изготвят се становища, свързани с проекти на нормативни актове на Столична община. За по-добро информиране и удобен контакт с гражданите, се организират изнесени приемни във всички райони и кметства на територията на Столична община и резултатът е подобро взаимодействие с местната общност и администрация. Малкият, но всеотдаен екип успява да се справи с разнообразните задачи, свързани с познаване на широкия обхват на приложимата нормативна рамка.

В някои случаи, при разглеждане на жалби и сигнали, има превантивна намеса и се предотвратява задълбочаването на възникнали недоразумения между органите на местното самоуправление и гражданите. Почти винаги тези случаи са свързани с недоброто познаване или неспазване на правата и задълженията на страните във възникналия спор. След цялостно разясняване на нормативните изисквания, се стига до отстраняване на проблемите. Това става по пътя на проверки на място в районните администрации, както и със събиране на допълнителни данни от гражданите или засегнатите органи. Във всички случаи, когато е необходимо, органите на местното самоуправление и местната администрация оказват съдействие на обществения посредник при установяване на нарушения на законността, включително и с предоставяне необходимите сведения и данни.

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 подава писмена справка за постъпилите през периода сигнали и жалби на граждани. Общественият посредник участва в заседанията на комисията и изразява становища, предложения и препоръки по отправени до нея жалби.

През изминалата 2016 г. в действията си общественият посредник среща пълното разбиране и съдействие на Столичния общински съвет, кмета на Столична община, районните и кметовете на кметства, както и на общинската администрация.

От средата на месец ноември 2016 г., по инициатива и с подкрепата на Столична община и Фондация „Заслушай се“, за улеснение на хора с увреден слух в Приемната се предоставя възможност за жестомимичен превод в реално време.

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 224 броя (*Приложение № 1*). Количеството им бележи ръст спрямо 2015 година с 9,3 % и със 17,4 % спрямо 2014 година. От тях приключени, след извършена проверка и необходимите действия, са 206 бр., или 92 %. Приключени са и 10 случая от предходната 2015 година. Увеличението на жалбите и сигналите е следствие повишената

информираност за работата на обществения посредник, както чрез изнесените приемни, така и чрез редовни контакти с представители на граждански сдружения и организации. Своевременната намеса на обществения посредник невинаги води до решаване на случая в кратък срок. Често се налага неколкостепенното напомняне, посещаване и проследяване на действията на съответната административна служба, за да се стигне до краен полезен резултат.

Пример: През м. октомври 2015 г. постъпи сигнал от гражданин, че при ремонт през м. август 2014 г., на кръстовището на ул. „Приморско“ и ул. „Детелина“ в квартал Градоман, гр. Баня, се е наложило да бъде отстранен стълб с улично осветление. След приключване на ремонта стълбът е монтиран без осветително тяло. Липсата на осветление създава риск за пътно-транспортни произшествия. След контакти с администрацията на района добрият резултат бе налице чак през м. август 2016 г.

В сравнение с 2015 г., през отчетния период се наблюдава увеличение на жалбите и сигналите, свързани с благоустройство, кадастър и устройство на територията, незаконно строителство, жилищно настаняване, административно обслужване. През 2016 година устните сигнали, за които е попълнен протокол на място в приемната, са 99 броя, а подадените в писмен вид са 65 броя. В немалък брой от жалбите и сигналите критиката към администрацията се оказва неоснователна, което се посочва в отговора към жалбоподателя. При такива случаи жалбата е подадена едновременно до няколко органа (например район, община, Столичен инспекторат) – нещо като застраховка, че поне някой от тях ще се ангажира с проблема.

По начин на постъпване през 2016 г. жалбите и сигналите се разпределят така:

- писмени документи – 65 броя;
- регистрирани с протокол за устен сигнал – 99 броя (увеличение близо два пъти спрямо 2015 г.). От протоколите 40 бр. са съставени по време на изнесените приемни в кметства, кметските наместничества, кварталите и районите;
- постъпили по електронен път – 60 броя; от тях 44 бр. са през електронната поща (увеличение спрямо предходната година) и 16 бр. чрез електронната страница на обществения посредник (*Приложение № 1*).

Справка за предмета на жалбите и сигналите е дадена в *Приложение № 2*, където те са класифицирани по теми според различните общински дейности. Класификацията следва административната структура на Столична община – отделните направления и дейностите към тях.

Най-голям дял – 44 броя, или над 18 % от общия брой, са жалби и сигнали, свързани със затруднения или неудовлетвореност от административното обслужване. Такъв е показателят и през 2015 г., когато стигат до 50 бр. На следващо място – 33 бр., или 14,7 %, са сигналите, свързани с устройство на територията и незаконно строителство. Немалък е дялът на тези, свързани с благоустройство на територията, необходимост от ремонт на улици, инженерна инфраструктура – 13,8 %.

Молбите за съдействие за настаняване в общинско жилище са 27 бр., или 12,1 %, но гражданите, потърсили помощ и съвет в Приемната, са значително повече. Тук ще обърна внимание на слабата информираност сред голяма част от кандидатите за условията, на които трябва да отговарят при кандидатстване за настаняване в общинско жилище. Голяма част от посещаващите Приемната идват с убеждението, че такова жилище им се дължи и трябва да го получат възможно най-скоро. С тези хора разговаряме продължително и внимателно им разясняваме процедурата за настаняване в общински жилища, включването в картотеката, изчакването на реда и други възможности за търсене на подслон. Част от посетителите са наематели на общински

жилища, спрямо които районният кмет вече е предприел процедура по реда на чл. 33 (прекратяване на наемните правоотношения) или чл. 34 (изземване на общинско жилище) от Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилища на територията на Столична община. Често в Приемната се дават подробни разяснения както за правата, така и за доброволно поетите от наемателите задължения, по силата на сключен между тях и кмета на района договор.

Извън регламентираната с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник функционална компетентност остава разглеждането на жалби, свързани с дейността на „Топлофикация – София“ ЕАД, „Център за градска мобилност“ ЕАД, „Софийска вода“ ЕАД, „Водоснабдяване и канализация“ ЕАД – София, „ЧЕЗ Електро България“ АД, доставчици на мобилни услуги, търговски вериги. През 2016 г. 18 броя, или 8 % от регистрираните жалби са извън правомощията на обществения посредник. При запитвания по телефона се дава необходимата информация и подробни указания към кой компетентен орган да се обърнат хората при нужда, а получените писмени жалби незабавно се препращат към съответния орган. Съдействие при няколко жалби, свързани с дейността на „Софийска вода“ ЕАД – необходимост от подмяна на шахти, въпроси по инвестиционната програма и др., е получено чрез Отдел „Концесии и концесионен контрол“ към Столична община. Създадените през 2015 г. отлични взаимоотношения с обществените посредници за „Топлофикация – София“ ЕАД, избрани от Столичния общински съвет, са вече практика. Такива се установиха и с новото ръководство на „Център за градска мобилност“ ЕАД. Всеки постъпил при обществения посредник сигнал се препраща към съответното дружество, разглежда се своевременно и общественият посредник бива информиран за предприетите действия.

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

Към 31.12.2016 г. не е приключила работата по 18 случая, като междувременно, през януари 2017 г., се решиха три от тях. По останалите 15 неприключени преписки, от които 12 броя са от последните два месеца на годината, продължават проучвания по документи и търсене на възможности за резултатни действия.

По три жалби все още няма краен резултат, тъй като казусите изискват повече процедурно време. Тези случаи са следните:

➤ Жалба от март 2016 г. от собственици и обитатели в сграда в режим на Етажна собственост на бул. „Тодор Каблешков“ № 69 – район „Витоша“. От 2011 г. те сигнализират за действия на един от собствениците на апартаменти в сградата, който според тях се разпорежда с прилежаща част към блока без решение на Общото събрание. Негови частен имот, заедно с прилежащи части, е заграден и целият терен се използва като частен паркинг. Така е ограничен достъпът до входовете на жилищната сграда и това крие потенциална опасност при възникване на аварийни ситуации. Обърнах внимание да се предприемат необходимите действия за осигуряване на свободен достъп до жилищната сграда, но все още проблемът не е решен.

➤ Сигнал от април 2016 г. от съсобственик на имот в район „Изгрев“, относно необходимост от преместване на разположена в негов имот детска площадка със съоръжения за игри, за които е установено, че могат да бъдат преместени в съседния общински имот, отреден за озеленяване. Към декември 2016 г., предвид недостига на места за отдих и игра на деца, както и настроението на гражданите на района по

отношение на премахване на детски съоръжения, районният кмет изразява становище, че не е целесъобразно да се премахнат здрави и годни за експлоатация съоръжения. Предстои да се изясни какви са пречките съоръженията да бъдат преместени в общинския имот.

➤ Нерешен остава проблем, поставен при прием на обществения посредник през ноември 2016 г. в кв. Челопечене – район „Кремиковци“. С молби за съдействие се обърнаха от Сдружение на собственици и наследници на земеделски имоти за отмяна на отчуждаването и възстановяване на правото на собственост върху земеделски земи, отчуждени за радиостанция през 1952 г. в землището на кв. „Челопечене“. Продължават справките и проучванията по случая, като се търси решение и в Столична община. Общинската администрация е запозната с проблема, включително с разглеждане и от Правен съвет.

Продължават проучвания, проверки и проследяване на действия по сигнали от 2016 г., свързани с незаконно строителство в съседен имот в с. Житен, район „Нови Искър“; паркиране на автомобили във вътрешен двор – публична общинска собственост, район „Средец“; проблем с уточняване на граници на наследствен имот в с. Клисуря, район „Банкя“; искане за съдействие за полагане на настилка и съоръжения на детска площадка пред бл. 362 в жк „Света Троица“, район „Илинден“; липса на информация след подадени документи за настаняване в социално жилище в район „Люлин“.

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

След намеса и препоръки на обществения посредник редица въпроси получиха удовлетворително решение, например:

► Екология:

➤ През м. март постъпи молба за съдействие пред Дирекция „Зелена система“ към Столична община от председател на Етажна собственост на жилищна сграда на бул. „Витоша“ № 128. С писмо от края на октомври 2015 г. той подава сигнал до дирекцията за опасно наклонено дърво с изгнило стъбло пред входа на жилищната сграда. Пет месеца по-късно няма нито отговор, нито някакво друго действие. След намесата на обществения посредник на 13 април е извършена проверка, установено е, че дървото е здраво и не създава риск за хората, но етажната собственост не е уведомена за това. Писмен отговор, че въз основа на извършена експертна оценка не се разрешава премахването на липата, бе изготвен и изпратен към подателя на сигнала едва на 30 юни 2016 г. – осем месеца след подаване на сигнала.

➤ По време на прием в Бистрица бе получен сигнал за липса на действия по премахване на изсъхнало опасно дърво, за което гражданин е сигнализирал до кметството ще през 2014 година. От Район „Панчарево“ своевременно е извършен оглед, потвърдено е състоянието на дървото и преписката е изпратена към Дирекция „Зелена система“, но без експертна оценка за дървото. Липсата на експертна оценка се оказва причината две години да не бъде издадено разрешение за премахване на опасното дърво. В случая намесата на обществения посредник бе бърза и резултатна и от Дирекция „Зелена система“ бе разпоредено аварийното му премахване.

► Транспортна инфраструктура:

› При прием в кв. „Суходол“ – район „Овча купел“, през м. септември бях информирана за необходимостта от изграждане на повдигната пешеходна пътека при кръстовището на ул. „Траян Танев“ с ул. „Павел Младенов“, където от едната страна на основната пътна артерия има сладкарница и детска площадка, а от другата е спирката на автобус № 56. Искане за това е подадено през 2013 г. от кмета на района до Дирекция „Транспортна инфраструктура“, като са посочени две места за изграждане на повдигнати пешеходни пътеки. В първия участък – кръстовището на ул. „Траян Танев“ с ул. „Градина“, е положено исканото съоръжение. През 2015 г. районният кмет подсеща за довършването на втория участък, но към есента на 2016-а резултат няма. Поставих въпроса писмено до заместник-кмета Евгени Крушев и след решение на Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движение при Столична община през декември 2016 г. бе изградена и сигнализирана с пътни знаци и пътна маркировка повдигната пешеходна пътека на второто оживено кръстовище.

› През месец май постъпи жалба за изключително лошо състояние на асфалтовата настилка в един участък на ул. „Велик завет“ в кв. Горна баня – големи хлътнали ями, дълбоки локви. Кореспонденцията с различни звена на Столична община продължава две години и отговорите са: „Улицата е включена в програма за изграждане на канализационен колектор. При изграждането на инженерната инфраструктура ще бъде асфалтиран посоченият от Вас участък на пътното платно... Ще бъдат предприети необходимите мерки.“ Не се посочва срок, дори прогнозна начална или крайна дата за проекта. Тъй като изграждането на канализационна мрежа е по дългосрочен проект, предложих до реализацията му да бъде извършен текущ ремонт на улицата и да се възстанови проходимостта в участъка. В края на юни 2016 г. бе възложено осигуряване на изходни данни и подготовка на техническо задание за изготвяне на работен проект за изграждане на ул. „Велик завет“ в кв. Горна баня, район „Овча купел“. През август бе получена информация, че текущият ремонт се изпълнява.

› В жалба от октомври 2016 г. гражданка от жк „Славия“ посочва, че 16 години подава молби и жалби до Район „Красно село“ и до Столична община за належащ ремонт на тротоарни плочи около пространството при бл. 5 в жк „Славия“. В отговор се получават само уверения, че проблемът е установен и при осигурено финансиране тротоарът ще бъде ремонтиран. От Район „Красно село“ неколkokратно е установено, че е необходимо да се изгради нова вертикална планировка около блока с пренареждане на плочника, тъй като мазетата се наводняват; хлътналите плочи трябва да се задигнат с подходящ наклон и външни канавки към уличното платно; да се фугират, за да не попиват повърхностните води в основите на сградата, а да се отвеждат към улицата. Неколkokратно, в различни години, кметът на района отправя искане към Столична община да се отпуснат средства за извършване на неотложния ремонт. Повече от десетилетие такива средства не се намират. Поставих на вниманието на съответните органи случая и в отговор от Дирекция „Транспортна инфраструктура“ бе отговорено, че посоченият участък ще бъде включен в програмата за текущ ремонт за 2017 година.

През месец септември проведох срещи с новия заместник-кмет с ресор Транспорт и транспортни комуникации и с новия изпълнителен директор на ЦГМ ЕАД и ги запознах с поставени от граждани при прием във Владая, Мърчаево и кв. „Горна баня“ въпроси за разписанието на автобусните линии и качеството на колите по тях, маршрутите към Централна автогара и Централна жп гара, липсата на пунктове за

продажба на карти за градския транспорт в тези места. Голяма част от въпросите бяха решени в интерес на гражданите.

► **Благоустройство и инженерна инфраструктура:**

► През м. септември се получи сигнал за един паднал и множество необезопасени, силно корозирали електрически стълбове с оголени кабели по тях, в парк „100 години София“ в жк „Младост“, в близост до 128-о училище. Създадена е непосредствена опасност за живота и здравето на преминаващите, много от тях деца. Незабавно бе установена връзка със Столичен инспекторат, бе направен оглед и обезопасяване на стълбовете, проверка на състоянието на съоръженията на алейното осветление в парка и в кратки срокове започна подмяна на стълбовете и възстановяване на осветлението.

► Жители на кв. „Модерно предградие“ – ул. „357“ и ул. „Справедливост“, отправиха запитване по повод необходимостта от изграждане на канализация (чести аварии на стария водопровод) и ремонт на улиците (с изключително лоша настилка и силно запрашаване при движение на автомобили). От 2012 г. получават отговори за предстоящото реализиране на проект за главен канализационен колектор, който ще се осъществи на два етапа и ще бъде изградена канализационна мрежа в квартала заедно с реконструкция на техническата инфраструктура – водопроводи, електро и телефонни кабели. Проектът е мащабен и Столична община кандидатства с него по Оперативна програма „Околна среда“. През годините неколкратно се отговаря на хората, че до изпълнението на тези мероприятия улиците ще се поддържат по линията на текущия ремонт. През 2016 г. дейностите по проекта вече се извършват, кметът на Район „Връбница“ провежда периодично информационни срещи със засегнатото население за етапите и дейностите.

► **Търговска дейност:**

По сигнал от месец юни за затруднено придвижване на пешеходци по тротоара на ул. „Лайош Кошут“ към бул. „Скобелев“ поради разположени маси на открито от „Пицария Италия“, предизвиках проверка. Установи се, че действително в един участък на тротоара, където има и дървета, мястото за преминаване е стеснено 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 изготвения констативен протокол управителят на заведението бе задължен да предприеме необходимите действия в съответствие с одобрената му схема за ползване на тротоарна площ.

Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат

И през 2016 г. се отчитат редица случаи, при които опитите за съдействие на обществения посредник не водят до полезно решение. Една от причините за това е чисто бюрократична: препращане на жалби от една в друга административна структура: уклончиви, формални или неясни отговори, без конкретни действия за решаване на проблема. Често към гражданите, които подават сигнали за нередности и очакват от общинската администрация съответни действия за възстановяване на реда, се насочва поток от писма, в които се пояснява към кой компетентен орган се препраща жалбата им. Във всяко следващо по веригата звено тече нов административен срок за обработка на преписката и нова кореспонденция.

Има немалко случаи, в които граждани се обръщат към обществения посредник, когато и след неколкратно подавани жалби не получават отговор. Дори и на местния

омбудсман се налага niekoľкoкратно да води разговори или да напомня писмено, докато се получи конкретен резултат. В отделни административни звена не се гледа с добро око на жалбоподателите и не се обръща необходимото внимание на техните сигнали, не се осмисля предметът на жалбата, а се търси начин за препращането ѝ или се прилага удобният мълчалив отказ.

Пример: През м. декември 2015 г. е получена жалба от гражданин, че по негов сигнал до район „Лозенец“, изпратен месец по-рано, за разлив на води с неустановен произход по ул. „Димитър Хаджикоцев“ към кръстовището на бул. „Черни връх“ и бул. „Арсеналски“, до подлеза при метростанцията, не са предприети действия и няма обратна връзка с него. Сигналът му до района, с приложени снимки, е подаден през електронната страница, с обратен отговор „Ще получите отговор в регламентирания срок“. Два месеца по-късно гражданинът получава писмен отговор, че предстои проверка на място, с молба да присъства и да представи проекти по част архитектура и ВиК на сградата, от която се предполага, че изтича вода към улицата (жалбоподателят не живее в тази сграда). Междувременно от района сигналът се препраща по компетентност до зам.-кмета на Столична община с ресор транспорт, за извършване на ремонт на тротоарна настилка. Гражданинът подава жалба и през Контактния център на Столична община, която отново отива към Направление „Транспорт и транспортни комуникации“. Всъщност разливът на вода (с неустановен произход според районните експерти) идва от отвор на бордюра, който е прокаран от близката жилищна сграда на ул. „Димитър Хаджикоцев“. Едва в късната есен на 2016 г. сигналът стига до Дирекция „Контрол по строителството“ към НАГ, откъдето, след искането ми за своевременни мерки, на 30 декември бе изготвено предписание до Етажната собственост в жилищната сграда: за преустановяване на нерегламентираното отводняване, отстраняване в 10-дневен срок на незаконно направения отвор в бетонния бордюрен елемент и водопроводна инсталация до него и предупреждение за образуване на административно-наказателно производство.

Продължавам да следя развитието по случая и затова го посочвам в този раздел от отчета – действията ми очевидно са без резултат, след като близо една година вместо своевременно да бъде отстранен проблемът, жалбите продължават и образуват поредната административна преписка.

► **Търговска дейност:** Шумът в късните вечерни часове, предизвикван от клиенти или озвучителни уредби в търговски заведения, които разполагат маси на открито и имат удължено работно време след 22 ч., е непреодолим проблем за хората, живеещи в близост до такива търговски обекти. Извършваните по жалби проверки най-често са безрезултатни, тъй като се правят или в часове, извън посочените от жалбоподателите, или не се установяват нарушения. Въпреки че районният кмет може едностранно да намали работното време при повече от три жалби срещу един обект, тази мярка, дори и когато е приложена, при оспорването ѝ по съдебен ред често бива отменяна.

► Жалба от граждани срещу Кариоке бар „Версус“ на ул. „Цар Самуил“ № 50, с работно време от полунощ до 6.00 ч. сутринта. Шумът, създаван от клиентите му през нощта, е силен и постоянен, тъй като пушачите често излизат навън. Съгласно изискванията на Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност на територията на Столична община документите са изрядни. Представен е и сертификат за контрол за измерване на шума и протокол за контрол на шум в околна среда – за проникващ шум от музикална уредба; извършвани са проверки от контролните органи и не са установени нарушения.

➤ През м. май постъпи жалба от собственик на жилище на ул. „Сан Стефано“ № 24 – за нарушаване на работното време от търговски обект „БГ Бар“, с административен адрес бул. „Цар Освободител“ № 33, силен шум след 22 ч., предизвикан от музика и шумни клиенти край масите на открито. Подавани са няколко жалби още от 2014 г., извършвани са проверки от Столичен инспекторат и общинска полиция, които не установяват нарушение на обществения ред. Жалбоподателят обаче не е уведомен писмено за това, а и пряк резултат от жалбите му няма. По нормативните изисквания документацията на обекта е перфектна. Заведението се намира в жилищна сграда и за съгласуване на заявлението за работно време от 08.00 до 02.00 ч., пред районната администрация са представени сертификат за контрол на шум и съгласие на собствениците в жилищната сграда. В нотариално заверена декларация председателят на Етажната собственост посочва, че подписите представляват 50+1 % от собствеността на жилищната сграда. В Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност обаче не е предвидено районната администрация да проверява декларираните от Етажна собственост данни, не се изисква и нотариална заверка на подписите.

► Екология:

➤ Граждани от жилищни сгради на ул. „Петра“ и ул. „Искър“ подават през месец август сигнал до обществения посредник, че по техни писма от 2013 г. до Район „Оборище“ с искане за резитба на алейна дървесна растителност и издънки на дървета, все още няма резултат. Короните на дърветата са силно разраснали, навлизат към балкони и прозорци на жилища, при силен вятър са опасни; издънките завземат части от тротоара и затрудняват движението по него. Кметът на района двукратно изпраща към Дирекция „Зелена система“ експертно становище, със заключение за издаване на разрешение и възлагане на резитбата – през ноември 2013 г. и през октомври 2014 г. Хората подават жалба и до дирекцията през 2015 г. При разговори с отговорния за случая служител от дирекцията се получи уверение, че резитбата е включена в плана за септември 2016 г. През октомври все още нямаше резултат. При повторен разговор с него бе отговорено, че участъкът е отпаднал и дейността няма да бъде извършена. За всичко това гражданите не са информирани. През октомври общественият посредник писмено поиска становище от Дирекция „Зелена система“ с препоръка да се даде отговор и на жалбоподателите за предприетите действия и да се посочи краен срок за привеждане на дървесната растителност в посочения участък във вид, пригоден за градската среда. Отговор към края на януари 2017 г. няма.

► Общинска собственост:

➤ През м. октомври 2016 г. при прием в село Герман постъпи искане на съдействие по повод неприключила процедура по заверка на молба-декларация за обстоятелствена проверка на поземлен имот. Молбата е подадена преди повече от 12 месеца (през 2015-а) и година по-късно документът не е заверен от районната администрация, за да бъде довършено производството по обстоятелствена проверка пред нотариус. Заверката от Дирекция „Инвестиционно отчуждаване“ е извършена през март 2016 г. и документът е върнат в районната администрация. Своевременно разговарях с ръководството на района, допълнително отправих и писмено искане за проверка и отговор по случая, като посочих, че не са спазени нормативно регламентирани срокове за предоставяне на административни услуги, и в случай че са налице законови пречки за заверка на документа или е необходимо представяне на допълнителни доказателства или

отстраняване на непълноти, то заявителката би следвало да бъде уведомена писмено за това. При неколнократни телефонни разговори със служители се получаваха различни отговори за извършването на тази административна услуга – заверка на молба-декларация от общинската администрация във връзка с обстоятелствена проверка за недвижим имот. Едва в средата на декември жалбоподателката получи писмено съобщение от районната администрация, че документът ѝ е заверен.

► **Етажна собственост:**

► През месец май в Приемната потърсиха съвет собственици на апартамент в жилищна сграда на бул. „Христо Ботев“. Хората се опитват да решат проблем със своя съседка, която трупа боклуци и създава безредие в общите части на сградата, спира достъпа до горните етажи поради натрупани по стълбите вещи и отпадъци. Поредица сигнали са подавани до районното полицейско управление, Районна прокуратура, кмета на района. Хората се интересуват как може собственичката да бъде извадена от жилището си и как да се учреди настояничество или попечителство над нея, за да има представител, който да отговаря за действията ѝ. Уви, общината не може да реши въпроса, тъй като изваждането на собственик от имота му в сграда в режим на етажна собственост е регламентирано в Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) и е по реда на Гражданския процесуален кодекс (ГПК). Учредяването на настояничество или попечителство изисква първо поставяне под запрещение и е по реда на чл. 104 от ГПК с иск пред окръжния съд. Едва след влязло в сила съдебно решение, кметът на района (който е и орган по настояничеството и по попечителството) може да учреди настояничество или попечителство. Това е една доста сложна процедура, която предполага и решимост на правоимащите да я предприемат.

Становище за прилагането на средствата

за защита на законните права и интереси на гражданите

За конкретни случаи през 2016 г. са изразени писмено и публикувани в интернет страницата на обществения посредник становища по спазването на законните права и интереси на гражданите.

► Искания на граждани и техни организации до кмета на Столична община, свързани с проведени обществени обсъждания за изменение на устройствени планове в районите „Младост“ и „Люлин“, бяха подадени и до обществения посредник. Кметът Фандъкова и общински съветници се ангажираха с проблемите на хората, проведеха се поредица срещи с тях, незабавно бяха разпоредени цялостни проверки – органите на местно самоуправление реагираха и предприеха действия в интерес на гражданите. При тези обстоятелства не е необходимо посредничество, тъй като за диалога между страните е осъществен, няма пречки и в резултат са взети решения в интерес на гражданите. Целият процес бе наблюдаван отблизо и бяха изразени становища по отделните случаи:

► През м. август постъпи сигнал за нарушение на правото на достъп до публична информация от страна на администрацията на Район „Младост“ по предстоящо застрояване в УПИ III, кв. 6, местност „Младост-4“ и твърдения, че хората не са били уведомени за провеждано обществено обсъждане на проекта. В Приемната се организира среща на обществения посредник с представители на Инициативния комитет и общински съветник; запознах се на място с терена и разговарях с хората там; извърших подробен преглед на документацията в районната администрация. Изразих становище, че не се установява нарушаване на изискванията за законосъобразност в действията на кмета на

район „Младост“ или неспазване на процедури от районната администрация, свързани с провеждането на обществено обсъждане през 2008 г. на проект на план за регулация и застрояване на „Младост 4“, преди приемането на проекта през 2009 г. с решение на Столичния общински съвет. Но, след като осем години по-късно жители от квартала твърдят, че не са информирани своевременно за поредицата проведени обществени дискусии, то в случая целта на Наредбата за реда и условията за провеждане на обществени обсъждания в Столична община – да се постигне по-широко разбиране, обществено съгласие и подкрепа за реализацията на обсъждания проект – не е постигната. Подчертах, че именно с мотиви за осигуряване на широка информираност и участие на обществеността при взимане на решения от общинските органи по въпроси, свързани с пространственото развитие и устройството на територията на Столична община, Главният архитект е внесъл проект на нова наредба за реда и начина на провеждане на обществени обсъждания.

По твърденията, че от район „Младост“ не са предоставени на гражданите документи, доказващи провеждането на обществено обсъждане през 2008 г., след като установих, че хората са разговаряли с ръководството на района, но не им е предоставена в цялост исканата информация, ги посъветвах да поискат писмено достъп до обществена информация от Направление „Архитектура и градоустройство“, тъй като материалите от обществените обсъждания са публични и се съхраняват в архива на направлението. Изразих становище, че упреците в сигнала към кмета на Район „Младост“ Цвета Авджиева за нарушаване на основни принципи и човешки права са неоснователни. Решаването на проблема следва да е съобразено с обществения интерес и със закона, включително и с правата на собственика на имота.

► По възражение от м. август на граждани и жители на жк „Люлин“ по реда и начина на провеждане на обществено обсъждане през месеците юли и август 2016 година на Проект за подробен устройствен план – изменение на план за регулация и застрояване на жк „Люлин – Център“ и жк „Люлин – Главен център“, Район „Люлин“, след подробно запознаване със случая, изразих становище, че цялостната процедура по обявяването и провеждането на общественото обсъждане на проекта е извършена при спазване на изискванията на Наредбата за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания в Столична община. В регламентираната им последователност са осъществени всички необходими действия, като за улеснение на заинтересованата общественост, както представянето на проекта, така и обществената дискусия са проведени в извънработно за районната администрация време – от 17.30 ч.

► Становище и бележки от м. август по Проект за приемане на Тарифа на таксите за водовземане от находищата на минерална вода, безвъзмездно предоставени на държавата на Столична община за ползване и управление за срок от 25 години, внесен от Главния архитект на Столична община до Столичния общински съвет. Изразено е становище, че с решението си Общинският съвет следва да изрази воля за гарантиране правото на гражданите по реда на чл. 41 от Закона за водите да ползват минералните води от тези находища за лични нужди, отпих и водни спортове, водопой на животни и къпане. Редът за ползване на водните обекти да става по начин, който гарантира опазването на живота и здравето на населението и околната среда. За да се гарантират тези права, в друг вътрешноведомствен нормативен акт би било добре да се посочи ясно процедурата за издаване на разрешителни за водовземане – заявяване, изчисляване, заплащане на таксите; кой осъществява контрол по спазването на нормативните изисквания, включително по предвидените в Закона за водите възможности за прекратяване на действието или отнемане

на разрешителното при определени условия, или ограничаване на правата, произтичащи от него. Би следвало също в кратки срокове да се изготвят и утвърдят образци на документи по процедурите, свързани с предоставяне за ползване на минералния ресурс и по издаване на разрешителни за водовземане. Цялата информация, свързана с осъществяването на водовземане от физически и юридически лица от предоставените находища, следва да бъде широко оповестена и публикувана в уебсайта на Столична община, заедно с образците на документите по процедурата. Всичко това ще стимулира инвестиционния интерес към находищата и ще даде път за осъществяване на инвестиционни намерения, което от своя страна ще повлияе положително върху развитието на общината. С приемането на Тарифа за таксите за водовземане от находищата на минерална вода, безвъзмездно предоставени от Държавата на Столична община за ползване и управление за срок от 25 години, ще се гарантира правилното и законосъобразно водовземане от обектите. Документът ще даде възможност за управление и усвояване на природните ресурси и генериране на приходи в общинския бюджет, което е в интерес и от полза за столичани. Видно от приложения към проекта доклад относно необходимостта от приемане на такава тарифа и дадените в него характеристики на отделните находища, тези минерални води са с богат, разнообразен състав и са налице благоприятни условия за развитие на балнео и СПА туризъм в столицата. *(Тарифата е приета с Решение № 714 на Столичния общински съвет от 24.11.2016 г.)*

► Становище от м. септември по проекта за нова Наредба за реда и начина за провеждане на обществени обсъждания в областта на пространственото развитие и устройството на територията, внесен от Главния архитект на Столична община:

След организираната от обществения посредник дискусия в края на ноември 2015 г. на тема „Обществените обсъждания в Столична община – как да подобрим процеса“ и изразеното желание на участниците за формиране на две работни групи – едната да подготви промени в действащата, а другата – да работи по нова наредба за обществените обсъждания, по различни причини те не успяха да се формират и заработят. Вместо тях, по естествен път започнаха два различни процеса: от една страна, разработването от Българския център за нестопанско право на проект за наредба за провеждане на обществени консултации; и, от друга страна, създадената по инициатива на арх. Здравко Здравков работна група по готвения от Направление „Архитектура и градоустройство“ проект на нова наредба за обществени обсъждания в областта на пространственото развитие и устройството на територията. В периода май – септември 2016 г. работната група имаше редовни и ползотворни срещи, съставът ѝ се разширяваше и в нея бяха обсъдени няколко варианта на проекта, както и много предложения, постъпили от различни страни. Участниците представляваха граждански организации, които работят по въпросите на градската среда и устройството на територията и са в чести контакти с общинските органи. Включени бяха и представители на професионални организации, редовен участник бе и общественият посредник.

Още преди внасянето в Столичния общински съвет на проекта на новата наредба, през м. септември бяха дадени предложения и изразено становище, че изготвеният проект е насочен към широко привличане на обществеността в процеса на взимане на решения на местно ниво, свързани с устройството на територията и градската среда. Предложенията на обществения посредник са свързани с осигуряване на информираност, публичност и достъпност на информацията във всички населени места на територията на общината, които се засягат от подлежащ на обсъждане проект:

- За участие в предварително представяне на проекти би следвало освен кметовете и главните архитекти на районите, да се канят и кметовете на кметства, засегнати от

разглеждания проект. Те, като непосредствено ангажирани с въпросите от местно значение в населеното място, следва да имат непосредствено участие в целия процес по представяне, обсъждане и приемане на устройствени проекти в съответните села.

- Представяне на проект и обществено обсъждане да се провеждат и на територията на засегнатите квартали или кметства. Град Бухово, отделните кметства, кварталите Горна баня, Суходол, Враждебна, Челопечене, Ботунец, Сеславци и др., в рамките на територията на районите имат специфична местна среда и би следвало местната общност да бъде запозната с предстоящите промени в близката среда, а не само в районната администрация.

- За проекти, обхващащи територия от няколко района, да се провеждат отделни представяния и обществени обсъждания в съответните райони, квартали и кметства.

- Заповедта на районния кмет за представяне на проект и обществено обсъждане да се издава най-малко 7 дни преди насрочването на първата дата, за да има достатъчно време за оповестяването ѝ и запознаване с нейното съдържание.

- Да се регламентира възможността за представяне на становища, мнения, възражения или предложения по представения проект, преди провеждането на общественото обсъждане. Писмените становища, мнения, възражения или предложения да могат да се подават и чрез кмета на кметството или административния служител в кварталната районна служба. Това ще облекчи хората да внасят бележките си в най-близкото териториално общинско звено.

- Протоколът от проведеното обществено обсъждане и протоколът от заседанието на Районния експертен съвет по устройство на територията да се публикуват на интернет страниците на Направление „Архитектура и градоустройство“, на съответните райони и на кметствата.

► Становище и предложения от м. ноември по изготвяния от работна група проект за Наредба за обществения ред на територията на Столична община. Проектът като цяло урежда точно, ясно и подробно обществените отношения, свързани с осигуряване и опазване на обществения ред, които възникват между Столична община и физическите лица, намиращи се на нейна територия, и юридическите лица, едноличните търговци и техните представители, осъществяващи дейност на територията на Столична община. Изразява се задоволство от въвеждането на регулация, с която ще се уреди статутът на т. нар. улични артисти. Към момента няма ясен регламент за тяхната дейност и практиката в районните администрации по издаване на разрешения е различна. С нормативното уреждане ще се реши един отворен въпрос, по повод на който има подадени жалби и до Обществения посредник. Внесени са предложения към проекта за:

- Регламентиране на просията като дейност, забранена на територията на Столична община, с възможност за налагане на санкции от предвидените контролните органи;

- Да се запази предвидената в действащата Наредба № 1 за обществения ред и опазването на общинските имоти на територията на Столична община забрана за изваждане и снижаване на бордюри без писмено разрешение от техническите служби при съответните райони. Тази регулация е свързана с уреждане на правоотношения, които възникват често и пораждаат неодобрение от засегнати граждани. В практиката на обществения посредник има подадени жалби, свързани със затруднено движение на пешеходци или риск за минаващи моторни превозни средства при скосени тротоари под силен наклон или с голямо навлизане в уличното платно. Изваждането или понижаването на бордюри създава риск от злополуки с пешеходци и от пътно-транспортни произшествия, когато не е съобразено с изискванията за безопасност и не е разрешено по съответния ред.

През цялата година общественият посредник е изразявал редица други становища – и писмено, 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.

Инициативи

► **Изнесен прием на граждани:** В периода 16 март – 18 ноември 2016 г. бяха осъществени приемни на обществения посредник в районите, кметствата и кварталите на територията на Столична община, по предварително изготвен и оповестен график. Практиката за приемни близо до гражданите има вече 3-годишна история и се утвърди като част от годишния работен план на обществения посредник, като през 2016 г. бяха посетени всички райони, кметства, кметски наместничества и квартали. По време на изнесените приемни са съставени 40 протокола за устен сигнал. Работата по тези жалби и сигнали е предмет на цялостния отчет, но от всички тях единствено няма решение по въпроса на собствениците и наследници на отчуждени земеделски земи в кв. „Челопечене“. Подробна справка е дадена в *Приложение 3* към отчета. Тук се обръща внимание на въпросите, поставени в 32-те кметства, тъй като, поради отдалечеността от централната градска част на София, те имат своя специфика и са свързани предимно с:

► Административно обслужване, устройство на територията и кадастър: отчуждителни процедури, грешки в кадастрални карти, обезщетяване за отчуждени земеделски земи (Челопечене), нередовно призоваване по съдебно дело (Мало Бучино), забавяне издаването на документи за прехвърляне на собственост от районната администрация, съдействие за приключване процедура по прекратяване на съсобственост, заверки на заявления за обстоятелствена проверка (Герман, Нови Искър);

► Благоустройство, инфраструктура, екология: липса на улично осветление, нерегламентирани сметища (Герман, Долни Богров, Враждебна), необходимост от изграждане на канализация (Мрамор, Владая), често прекъсване на електрозахранването и токови удари (Мрамор, Желява), кастрене и изрязване на опасни дървета (Бистрица, Владая).

► Транспорт и транспортна инфраструктура: необходимост от изграждане на повдигнати пешеходни пътеки, регулиране на трафика на тежкотоварни камиони през селото (Казичене, Долни Богров, Владая).

► Тук е мястото да отбележа, че още през 2015 г., при първите ми посещения в кметствата, установих и посочих в миналогодишния отчет, че повечето общински сгради, където са разположени помещенията на кметствата, не се поддържат добре. Голяма част от тях се нуждаят от основен ремонт и с малки изключения не е осигурен достъп до общинските служби за хора в неравностойно положение. 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 местната администрация вид.

► През месец април, по предложение на обществения посредник Столичният общински съвет допълни Наредбата за реда и условията за пътуване с обществен градски транспорт на територията на Столична община, като даде право за ползване на

преференциални карти за пътуване с обществения градски транспорт и за учениците, настанени в приемни семейства.

Съгласно действащата тогава разпоредба, това право бе дадено на учениците от специализираните институции за предоставяне на социални услуги за деца и социалните учебно-професионални центрове в структурата на Столичната община. Учениците, настанени в приемни семейства, не можеха да ползват преференциални карти на това основание, което е неравнопоставеност на децата от социално уязвимите групи. Децата и младежите, които са част от системата за закрила, имат еднакъв правен статут от гледна точка на обема права, които се осигуряват при настаняване извън биологичното семейство. Действащият правен режим важи за всички деца и младежи, които са с мерки за настаняване извън семейството, като част от системата за закрила.

За решение в полза на тези деца, от Националната мрежа за децата се обърнаха за съдействие към обществения посредник. В продължение на няколко месеца бяха проведени разговори с представители на Столична община и на „Център за градска мобилност“ ЕАД. Предложено бе изменение на чл. 29, ал. 1, т. 9 и добавяне на нова т. 19 в Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столична община. С тях се дава право за ползване на преференциални карти за пътуване с обществения градски транспорт не само на учениците, които са настанени в специализирани институции за деца, но и на тези, ползващи социални услуги – резидентен тип (чл. 29, ал. 1, т. 9); както и право за ползване на преференциални карти на учениците, обучаващи се в училища, невключени в регистъра на Министерство на образованието и науката (чл. 29, ал. 1, нова т. 19) – например Френския лицей „Виктор Юго“ и др. По този начин се обхващат както учениците, ползватели на социални услуги от резидентен тип, сред които са центровете за настаняване от семеен тип, преходно жилище, наблюдавано жилище и др. (съгласно Закона за социалното подпомагане), така и настанените в приемно семейство (което е мярка за закрила по Закона за закрила на детето).

С решение № 270 от 21.04.2016 г. Столичният общински съвет прие Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столична община с горепосочените допълнения.

► През месец юни общественият посредник внесе пред общинския съвет бележки по проекта на **Правила за реда и условията за настаняване, управление и ползване на социални жилища**, изградени по проект „Осигуряване на съвременни социални жилища за настаняване на уязвими групи от населението на територията на райони „Люлин“ и „Връбница“ на Столична община.

Основните предложения, поставени на вниманието на вносителите на проекта, бяха свързани с облекчаване на реда за кандидатстване, като отпадне изискването кандидатите за социални жилища да представят следните документи:

- Удостоверение от Агенцията по вписванията за извършени сделки и притежавани имоти, към които справката може да бъде извършена служебно от районната комисия, която разглежда заявленията. В правилата е регламентирана възможността комисията да изисква служебно справки. От друга страна, издаването на това удостоверение е административна услуга с цена 5 лв. Двукратното отиване и връщане до Агенцията, за подаване на заявление и после за получаване на удостоверението, е свързано с разходи и време. При положение че кандидатите са хора с увреждания или от социално уязвими групи, снабдяването с този документ ще ги затрудни не само финансово, но и физически.

- Удостоверение за декларирани данни от отдел „Общински приходи“ към Столична община. Тази информация е налична в Дирекция „Общински приходи“, която е част от структурата на Столична община, и справката може да бъде извършена служебно от районната комисия, която има право да изисква служебно справки. Административната услуга за издаване на това удостоверение е с цена 6 лв. И снабдяването с този документ ще затрудни финансово кандидатите.

- Служебна бележка от Националната следствена служба. Този документ удостоверява, че срещу лицето има или няма образувани досъдебни производства или повдигнати обвинения за престъпления от общ характер. Изискването му предпоставя отказ на комисията за настаняване в социално жилище, ако срещу кандидата се води досъдебно производство или му е повдигнато обвинение. Принципът на презумпцията за невинност е закрепен в чл. 31, ал. 3 от Конституцията на Република България: „Обвиняемият се смята за невинен до установяване на противното с влязла в сила присъда.“ Също и в чл. 6, ал. 2 от Европейската конвенция за защита правата на човека и основните свободи, по която Република България е страна от 1992 г.: „Всяко лице, обвинено в криминално престъпление, се счита за невинно до доказване на вината му в съответствие със закона.“

► Участие в обсъждане на Законопроект за изменение и допълнение на чл. 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация, внесен за разглеждане в Комисията по взаимодействие с неправителствени организации и жалби на гражданите към 43-ото Народно събрание на 29.07.2016 г.

От името на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България бе изразено официално становище по законопроекта, който бе обсъден неколkokратно в различен формат. Сдружението изразява категорична подкрепа на внесеня законопроект, с който се създават условия за развитие на местното самоуправление в страната, като се укрепва институцията Обществен посредник в българските общини. С него се отговаря на усилията на граждани, неправителствени организации и представители на местните власти в десетки български общини за конституирането на местен омбудсман. Разширяването на мрежата от обществени посредници ще препотвърди волята на българския законодател за въвеждането на институцията и ще гарантира възходящо развитие на местното самоуправление в Република България.

Моето виждане е, че общественият посредник е необходим независим общински орган за общините. Ролята му като сплотяваща, надпартийна и помирителна фигура гарантира спазването на правата и законните интереси на гражданите и юридическите лица при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация на територията на всяка отделна община. Добре е да се търси законодателно решение за приближаване на статута на обществените посредници с този на националния омбудсман. Институцията на Омбудсмана на Република България е регламентирана в чл. 91а от Конституцията на РБ, като национален независим орган, и в Закона за омбудсмана, докато статутът на обществените посредници се урежда само с краткия текст на чл. 21а от ЗМСМА (който дава възможност за избор на обществен посредник) и с правилник на общинския съвет. Правилниците в различните общини позволяват различни по обхват правомощия на обществените посредници, различна продължителност на мандата и различен състав на екипа. Подкрепям създаването на отделна глава в ЗМСМА за статута на общественя посредник, в която да се заложат процедурите за избор и за отстраняване и необходимото мнозинство при гласуване; критериите за заемане на позицията, екипът, финансовата обезпеченост; изготвяне на

правилник за работата и др. В интерес на гражданите на различните общини ще бъде рамката на този правилник да е зададена в закон.

► Участие в първия Международен конгрес на регионални и общински омбудсмани в гр. Жирона, Испания, 22-25 ноември 2016 г.

Общественият посредник на територията на Столична община е член на Международния институт на омбудсманите (Решение № 372/26.04.2007 г. на Столичния общински съвет).

Конгресът бе първа по рода си инициатива, организирана от Форум на местните омбудсмани на Каталония, и бе проведен под мотото „Права на човека – да мислим глобално, да защитаваме на местно равнище“. Сред участниците – над 140 души – имаше общински и регионални омбудсмани предимно от Европа и Латинска Америка: Рита Пасемие – Гент, Белгия; Надина Диас – Рио Негро, Аржентина; Мириам Граф – Берн, Швейцария; Жан-Люк Лабе – Шарлероа, Белгия; Катарина Жежели – Белград, Сърбия; Жералдин Тейлър – Брюксел, Белгия; Инги Полсен – Рейкявик, Исландия; Нина Карпачова, бивш национален омбудсман на Украйна, член на Европейския институт на омбудсманите; Карла Блом – Антверпен, Белгия; Рафаел Рибо – омбудсман на Каталония и председател на Международния институт на омбудсманите за Европейския регион; Карлос Констенла – председател на Института на омбудсманите на Латинска Америка.

Основната цел на конгреса бе поемане на ангажимент пред общините за защита и насърчаване спазването на човешките права, които са заложили в Европейската харта за спазване правата на човека в града. Симпозиумът си постави за цел да насърчава местните омбудсмани и да укрепва връзките между тях чрез създаване на единна комуникационна мрежа за обмен на информация, международна подкрепа, популяризиране и разширяване присъствието на институцията в районите, където още не съществува или е в начален етап. Подкрепен бе и стремежът за по-голяма осведоменост на широката общественост за дейността на местните омбудсмани.

Акценти при обсъждания в работни сесии бяха:

- популяризиране на Европейската харта за спазване на правата на човека в града като компромис между градската среда и правата на човека и рамка, в която се насърчава работата на местните омбудсмани за зачитане и съблюдаване на правилата;

- популяризиране институцията на местния омбудсман, който работи в условията на непосредствена близост до местната администрация, и повишаване на осведомеността за неговата работа и роля като най-достъпен инструмент, от който гражданите могат да се възползват за защита на своите права;

- приканване към поемане на ангажимент от отговорните законодателни и политически органи за въвеждането на институцията като идеален инструмент за защита на гражданите при упражняването на техните права.

Европейска харта за спазване правата на човека в града е приета в Сен Дени на 18 май 2000 г. и е подписана от кметовете на 221 европейски градове, сред които Брюксел, Лиеж, Страсбург, Марсилия, Мюнхен, Щутгарт, Нюрнберг, Ваймар, Будапеща, Дъблин, Болоня, Рим, Рига, Вилнюс, Варшава, Лисабон, Белград, Любляна. Хартата е ключов документ в Барселона, подкрепена е от всички политически партии като социален договор с обществото и през 2014 г. е одобрена от Каталонския парламент.

Основните права, заложили в Хартата, са: равнопоставеност и недискриминация, културна, езикова и религиозна свобода, защита на уязвими групи, задължение за солидарност, междуобщинско сътрудничество, принцип на субсидиарност, право на политическо участие, на сдружаване и демонстрации, защита на частния и семейния живот, право на информация, на публични услуги и социална закрила; право на

възпитание, на работа, на култура, на подслон, на здравни грижи; на чиста околна среда, на хармонично градско развитие, на придвижване и спокойствие в града; потребителски права, работоспособност и експедитивност на публичните служби; прозрачност, данъчни и бюджетни механизми.

Конгресът прие Декларация от Жирона за ролята на местните омбудсмани в защита на човешките права. В декларацията се поставят следните насоки за бъдещи дейности по прилагане и актуализиране на Европейската харта за спазване правата на човека в града:

- местната администрация е най-близката до жителите публична администрация и обхватът на проблеми, който тя решава, се увеличава;
- основната роля на местния омбудсман е наблюдение на дейността на публичната администрация, насочена към гражданите, и формулиране на препоръки за подобряване качеството на публичните служби в полето на техните компетенции;
- информиране и ориентиране на гражданите за осъзнаване на техните права, задължения и интереси;
- местните омбудсмани са необходимата институция, която съдейства за повишаване на знанията за човешки права, добро управление, прозрачност и добра администрация;
- местните омбудсмани работят при условията на независимост, обективност и равенство;
- дейността на местните омбудсмани трябва да е обезпечена с достатъчно ресурси и да среща институционална лоялност и уважение към собственото поле на компетенции;
- разбирането за местния омбудсман е като основна институция на демократичната система. връзка между дейността на администрацията и разнообразните нужди на гражданите, насочена за подобряване на услугите и качеството на живот на хората;
- призовават се всички местни власти в 21-и век да установят институцията на местен омбудсман, която е тясно свързана със субсидиарността и дава отговор и гаранции на гражданите по техните оплаквания и искания към администрацията.

Декларацията е насочена към политически и юридически отговорните органи, с призив да улеснят и промотират институцията на местния омбудсман в своята правна рамка.

Предложения

През отчетната година общественият посредник е поставил на вниманието на Столичния общински съвет и Кмета на Столична община редица предложения, голяма част от които са одобрени и приети и примери за това са посочени по-горе. Всички бележки, препоръки, предложения са изведени след обобщаване на работата по сигнали и жалби на граждани или техни организации и са свързани с подобряване на информационната среда в общината, съобразяване с обществения интерес и повишена чувствителност към хората в неравностойно положение или в социална изолация. След обобщение и анализ на дейността през 2016 година, посочвам на вниманието на Кмета на Столична община и Столичния общински съвет следните предложения и препоръки:

➤ Преразглеждане на Правилата за кандидатстване и настаняване в социални жилища, като се облекчи редът за кандидатстване и се посочат срокове, в които се разглеждат заявленията и става настаняването. В Столична община предстои изграждането на още такива жилища и е добре регламентът за настаняване в тях да е ясен и работещ.

› Актуализиране на уеб страниците на Столичния общински съвет и на Столична община. Все още в тях не намират приложение новите изисквания по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и Закона за нормативните актове (ЗНА). Промените в ЗДОИ от 2016 г. задължават ръководителите на административни структури в системата на изпълнителната власт да публикуват на интернет страниците си проектите на нормативни актове заедно с мотивите, доклада и резултатите от общественото обсъждане на проекта. От 4 ноември 2016 г. е в сила и изменението на ЗНА, което регламентира задължението на институциите да публикуват на интернет страниците си, след приключването на обществената консултация и преди приемането на нормативния акт, справка за постъпилите предложения заедно с обосновка за неприетите предложения. Заинтересованите лица се затрудняват при търсене и получаване на своевременна и в пълен обем информация. Например, в раздел „Стратегии и програми“ на страницата на Столична община не са публикувани годишните програми за придобиване, управление и разпореждане с общинска собственост за 2015 и 2016 г. Търсенето на публикуваните решения на СОС, с което са приети програмите и където те могат да се видят като приложения, е занимание, което отнема доста време. Един отличен пример за нов подход към публичната информация дава наскоро преработената страница на Направление „Архитектура и градоустройство“.

› Разработване на електронни страници за всички направления и дирекции към Столична община. Към момента уеб страници имат няколко дирекции и НАГ, но Направление „Транспорт и транспортни комуникации“ не публикува достатъчно информация за предстоящи ремонти, срокове, проекти, предложения. Вярно, че ЦГМ ЕАД дава на страницата си данни за градския транспорт и паркирането в синя и зелена зона, но това далеч не изчерпва широкия обхват от дейности на направлението. Рязко подобряване на публичната информираност е необходимо и в направленията „Инвестиции и строителство“, „Зелена система и екология“, „Столично общинско здравеопазване“, дирекциите „Сигурност“ и „Аварийна помощ и превенция“.

› Осигуряване на достъп за хора с увреждания в сградите на столичните кметства. В 2/3 от тях достъпът е затруднен поради обособяването на общински служби на втори етаж, тесни или стръмни стълбища (в Лозен – вити стълби до третия етаж).

› Засилен контрол по спазване на работното време от търговски обекти с разположени маси на открито. Анализ за ефективността на регламентираните в Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност на територията на Столична община процедури за съгласуване на работно време и часове за зареждане на търговските обекти, с акцент върху опазване на сигурността и спокойствието на гражданите.

› Преразглеждане на сроковете в процедурата по заверка на обстоятелствена проверка. Регламентираният срок от 30 дни рядко се спазва, тъй като след подаване на заявлението, то се обработва от няколко служби в районната администрация (общински имоти, правен отдел, архив, устройство на територията), след това от района се изпраща в Дирекция „Инвестиционно отчуждаване“, чакането на връщането на преписката оттам и всичко това рядко се случва за 30 дни. При преценка, че срокът е изпълним, то контролът по спазването му следва да се засили.

Изводи

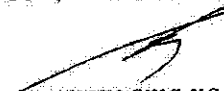
Наблюденията на обществения посредник върху работата и дейностите на Столична община и Столичния общински съвет през 2016 година показват подобрена комуникация с обществеността, проява на политическа воля и реални действия за защита на обществения интерес. Все още не се използват широко разнообразни информационни канали за предоставяне на пълна и навременна информация. В редица случаи общинската администрация не се ангажира с конкретни срокове по определени проекти – ремонти на вътрешно-квартални улици, подмяна на осветителни тела.

Не е достатъчно ефективен контролът по стриктното изпълнение на някои наредби на Столичния общински съвет. Например масово от шофьорите на автобуси и тролейбуси не се спазва изискването на чл. 31, ал. 2 от Наредбата за организация на движението на територията на Столична община: „когато спирките са оформени със специално уширение на пътното платно, водачът на нерелсовото превозно средство за обществен превоз на пътници по редовните линии на градския транспорт е длъжен да спира в това уширение, а когато такова няма, да спира възможно най-близо до границата на платното за движение“. Спира се на разстояние (често и над 1 метър) от бордюра, което затруднява трудноподвижните хора при качване и слизане, представлява опасност при заледяване, а в дъждовно и кишаво време принуждава пътниците да газят в локвите край бордюра; междувременно зад спрялото превозно средство се събира колона автомобили, които не могат да го изпреварят. Още в отчета за 2014 г. изтъкнах необходимостта от контрол за недопускане на това нарушение, което е възприето като обичайна практика сред водачите. Предстоящото приемане на Етичен кодекс за транспортните служители е похвално, но едва ли е мярка, която ще повиши качеството на обслужване. Необходима е друга, всекидневна работеща система за контрол и запознаване и обучение на водачите с нормативните изисквания, регламентиращи работата в градския транспорт.

Общественият посредник е постановил през 2016 г. няколко отказа за разглеждане на жалби поради използвания в тях оскърбителен и провокативен език, с който се надхвърля допустимата етична граница на справедливо и обосновано оплакване от действия на общински органи. В някои жалби се отправят обидни квалификации към длъжностни лица по повод изпълнение на служебните им задължения, което съгласно на чл. 148, ал. 1 от Наказателния кодекс е престъпление против личността. В тези случаи категорично изразявам писмено становище, че в кореспонденцията между граждани и институции следва да се спазва рамката на гражданна и обоснована критика с обективно описание на възникнал проблем.

Уви, от страна на общинската администрация също има звена, в които не се обръща необходимото внимание на кореспонденцията с граждани. Наблюдават се случаи, когато в официален писмен отговор жалбоподател иронично е посочен като „буден гражданин“ или се правят оценки на личността му. Това е недопустимо незачитане на правото на гражданина да се защити чрез жалба или сигнал от неправомерни действия на представители на общината.

Усилията за гарантиране на добро местно управление, добро качество на административните услуги и подобряване на правната култура и етичните норми на поведение остават приоритетни задачи в дейността на обществения посредник.

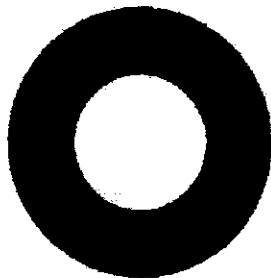

Лилия Христова
Обществен посредник на територията на Столична община
31 януари 2017 г.

Приложение № 1

**Обща справка за броя на жалбите и сигналите до общественния посредник
през 2016 година**

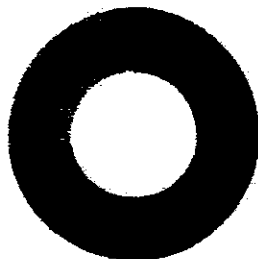
<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	224
Приключени	206
Неприключени	18
От тях:	
Писмени	65
Устни	99
Постъпили по електронен път:	
През електронната страница	44
По електронната поща	16

Общо постъпили жалби и сигнали за 2016 година



- Приключени
- Неприключени

Жалби и сигнали по начин на постъпване за 2016 г.



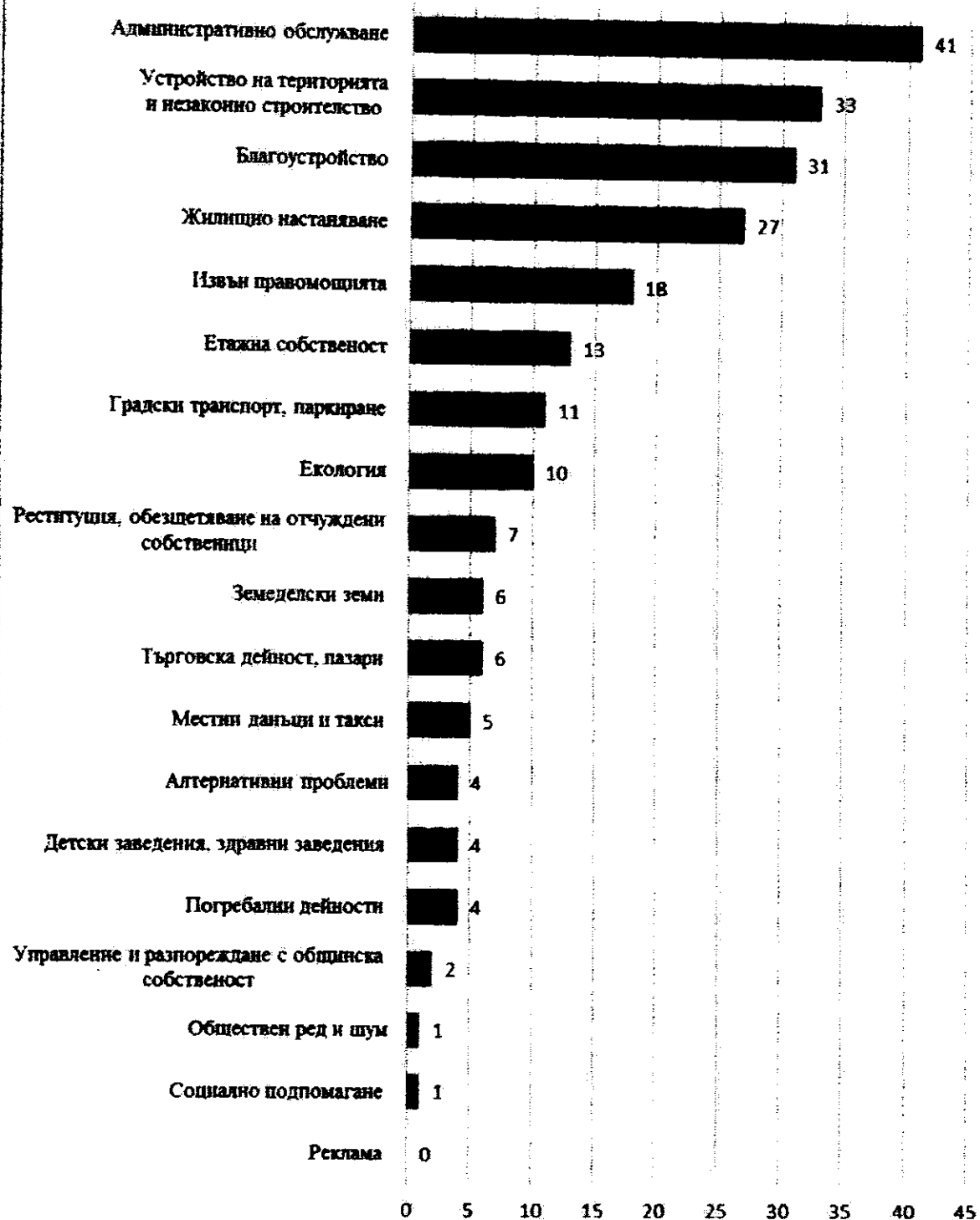
- Писмени
- Устни
- * Постъпили по електронен път

Приложение № 2

Справка за броя на жалбите и сигналите според тяхната класификация

<i>Класификатор</i>	<i>Брой</i>
Устройство на територията и незаконно строителство	33
Жилищно настаняване	27
Управление и разпореждане с общинска собственост	2
Административно обслужване	41
Етажна собственост	13
Благоустройство	31
Екология	10
Градски транспорт, паркиране	11
Социални дейности	1
Местни данъци и такси	5
Реклама	0
Погребални дейности	4
Обществен ред и шум	1
Търговски дейности	6
Реституция, обезщетяване	7
Детски и здравни заведения	4
Земеделски земи	6
Алтернативни проблеми	4
Извън правомощията	18

**Жалби и сигнали
според тяхната класификация за 2016 година**



Приложение № 3

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

<i>Класификатор</i>	<i>Кметство</i>
Устройство на територията и кадастър: - отстраняване на грешки в кадастралната карта - отчуждителна процедура	Кривина Кокаляне
Административно обслужване: - забавяне на заверка на молба-декларация за обстоятелствена проверка - забавяне издаването на документи за прехвърляне на собственост от районната администрация - нередовно призоваване в съд	Нови Искър, Герман Мърчаево Мало Бучино
Благоустройство, инфраструктура: - липса на канализация	Бусманци, Банкя, Клисуре, Герман, Владая, Мрамор, Долни Богров, Суходол, Желява, Световрачене Бусманци, Долни Богров, Волуяк, Световрачене
Екология: - нерегламентирани сметища - премахване на опасни дървета - занемарени частни имоти, в които се размножават змии и се трупат отпадъци - лошо качество на кофите за смет (кърглите, тип „Мева“) - отглеждане на много селскостопански животни в частен имот в центъра на селото	Долни Богров, Герман, кв. Враждебна, Кубратово, кв. Бенковски Бистрица Мърчаево Волуяк, Мрамор, Казичене, Кривина, Долни Богров, Пасарел, Мирвяне Сеславци
Транспортна инфраструктура: - необходимост от повдигнати пешеходни пътеки - улично осветление - транспортни връзки и пунктове за продажба на карти за пътуване с градския транспорт - преминаване на тежкотоварни камиони през централните улици на селото - възстановяване на маршрутна линия № 22, амортизирани автобуси по линия № 59 и скъсен маршрут без достъп до Централна гара	Суходол, Владая Клисуре, Световрачене Локорско, Горна баня, Владая, Кътина, Казичене Владая
Общинска собственост: - реституция - отчуждаване и обезщетяване - възстановяване на земеделски земи	Горна баня, Владая Челопечене, Горна баня Кремиковци, Челопечене

Местни данъци и такси:	
- дължими данъци и разсрочване на плащането	Мърчаево, Горна баня
- възможност за разсрочено плащане на гробни места	Владая
Свободно движение на коне в землището на селото и по шосето	Бусманци, Иваняне
Изчерпан капацитет на гробищния парк	Бусманци, Горна баня

Приложение № 4

**Отчет за разходите на Обществения посредник
на територията на Столична община
за 2016 година**

I. Приходи	96 000,00 лв.
<i>(Съгласно приет с Решение № 133/28.01.2016 г. на Столичния общински съвет Бюджет на Омбудсмана на град София.)</i>	
II. Разходи	66 516,06 лв.
<i>(По справка с писмо изх. № СОА17-ВК66-103(1) от 19.01.2017 г. на директора на Дирекция „Финанси” – Столична община.)</i>	
От тях по дейности и параграфи:	
1. <u>Дейност 123 Общински съвет - Омбудсман</u>	
§ 0101 Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение:	
обществен посредник и заместник на обществения посредник	36 447,16 лв.
§ 0202 Възнаграждения за персонал по извънтрудови правоотношения:	
сътрудници на обществения посредник	17 492,87 лв.
§ 0209 Други плащания и възнаграждения	639,43 лв.
§ 0551 Осигурителни вноски за ДОО на обществения посредник и неговия заместник	3618,09 лв.
§ 0560 Здравноосигурителни вноски на обществения посредник и неговия заместник	1844,72 лв.
§ 0580 Вноски за допълнително задължително осигуряване от работодателя на обществения посредник и неговия заместник	964,83 лв.
2. <u>Дейност 123 Общинска издръжка</u>	
§ 1015 Материали.....	799,88 лв.
§ 1020 Разходи за външни услуги – поддръжка домейн, абонамент хостинг и др.	719,60 лв.
§ 1052 Командировки в чужбина	468,99 лв.
§ 4600 Разходи за членски внос.....	3520,49 лв.