

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 2019 г.

Обща информация за дейността

Длъжността Обществен посредник на територията на Столична община е създадена с Решение № 10 на Столичния общински съвет (СОС) от 23.05.2001 г. Със същото решение е приет и първият правилник за дейността му. В следващите години тази позиция укрепва и се развива, като съдейства при данни за нарушени права или законни интереси на граждани и юридически лица при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и с общинската администрация в общината.

През юли 2004 г, в съответствие с влезлия в сила през октомври 2003 г. член 21а от Закона за местното самоуправление и местната администрация, СОС приема нов Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община (Решение № 154 от 8.07.2004 г., изм. и доп. с решения № 465 от 22.06.2006 г. и № 45 от 29.01.2009 г, доп. с Решение № 465 № 82 от 22.06.2006 г., изм. и доп. с Решение № 45 от 29.01.2009 г. на СОС).

Общественият посредник заема специфично място в системата на местната власт, не е юридическо лице и се финансира от общинския бюджет. В дейността си е независим, без властови, контролни или санкциониращи правомощия. Условие за заемането на длъжността е непринадлежност към политическа партия и това подпомага ползотворното взаимодействие както с общинските органи, така и с гражданското общество.

Дейността е насочена и към подобряване на качеството на административните услуги, повишаване на правната култура на гражданите и гарантиране на правото на добро управление.

Към обществения посредник могат да се обръщат български и чужди граждани, като и лица без гражданство, юридически лица и организации, които осъществяват дейност на територията на Столична община, при:

- › Нарушаване на изисквания за законосъобразност и правилност на административни актове и действия на органите на местната власт;
- › Неспазване на процедури по издаване на актове или предоставяне на административни услуги;
- › Предоставяне на невярна или неточна информация за правата и задълженията на гражданите и реда и условията за извършване на административни услуги;

› Прояви на некомпетентност, недобросъвестност, незачитане на гражданското достойнство.

Правомощията не се отнасят до вътрешнослужебни отношения на органите на местната власт и самоуправление; въпроси от личния живот на гражданите; приватизацията и дейността на общински дружества; съдебни процедури.

Общественият посредник извършва проверки по постъпили жалби и сигнали, в рамките на своите правомощия, при спазване на принципите за независимост, обективност и равенство. Посредничи между общински органи и засегнати лица за преодоляване на допуснати нарушения; дава становища или подава сигнали при установени пречки за реализиране на законови права и интереси на граждани и юридически лица, упражняващи дейност на територията на общината; 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 такава практика. Ангажира се по своя инициатива, ако прецени, че с действия или бездействия на общински структури се създават условия за нарушаване на правата и интересите на гражданите и юридически лица, упражняващи дейност на територията на общината.

Функциите на длъжността включват: разглеждане на жалби на граждани и юридически лица, съобразно правомощията; наблюдение на дейността на органите на местното самоуправление и на общинската администрация; формулиране на препоръки за решаване на възникващи проблеми; информирание и ориентиране на гражданите за разбиране на техните права, задължения и законни интереси.

Общественият посредник не дава оценка на работата на местната власт и местната администрация. Неговата роля е да посочи слабите, проблемните места, които създават предпоставки за нарушаване на права или законни интереси; да обръща внимание при неправилни действия на общински звена; да подпомага вземането на справедливи и законосъобразни решения.

При взаимодействието с общинските органи няма правно обвързващи норми, но становищата, предложенията, препоръките по отделни случаи, ако се приемат, подпомагат цялостната дейност на местната власт. Работата се отличава с гъвкавост, която позволява бърза намеса при необходимост. Диалогът, посредничеството и търсенето на възможно най-доброто решение са всекидневни задачи, а установяването на взаимно доверие – важно условие за успех. Освен по жалби, работата в Приемната е насочена и към повишаване на правната култура на гражданите, ориентиране в срокове и процедури, нормативни изисквания и законни права и интереси, запознаване с правата и наличните средства за тяхната защита.

Приемната на обществения посредник е с непрекъснато работно време от 9 до 17.30 ч. всеки работен ден. Екипът включва заместник и четирима сътрудници: двама юристи, административен сътрудник и специалист по информационни технологии. Предизвикателство за всички е решаването на многообразни въпроси, предполагащи познаване на изключително широкия обхват на приложимата нормативна рамка. Разглеждането на жалбите и консултациите са безплатни.

Към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество (наименованието на комисията е изменено с Решение № 64 от 22.12.2011 г., Решение № 154 от 11.02.2016 г. и Решение № 346 от 31.05.2018 г. на СОС), в изпълнение на изискванията на чл. 22, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, всеки месец се подава писмена справка за постъпилите през периода жалби. Общественият посредник и неговият заместник участват в заседанията на комисията и при

необходимост изразяват становища, отправят предложения и препоръки по разглеждани от комисията случаи.

Подкрепата на органите на местно самоуправление и съдействието на общинската администрация, които получаваме, са условие за успешната ни работа.

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 приложения към него са посочени данни за броя на жалбите през годината, класификацията им по общински дейности, класификация по предмет на жалбата.

Обща информация за подадените жалби и сигнали

Постъпилите през периода жалби, сигнали, молби за съдействие са 152. Изслушаните в Приемната граждани и представители на юридически лица са 115. Броят на регистрираните жалби бележи намаление спрямо 2018 г. с 35 % (232 броя) и минимална разлика с жалбите през 2017 г. (170 бр.). В отчета за дейността през 2018 г. е посочено необичайното увеличение на жалбите – поради внесените в края на годината 92 еднотипни възражения по устройствен проект).

Произведените през отчетната година два национални избора – за представители в Европейския парламент през месец май и местните избори в два тура – през октомври-ноември, дават отпечатък и на гражданското поведение, което в предизборните периоди пренасочва голяма част от активността си към политически кампании.

Приключени през 2019 г., след извършена проверка и предприети съответни действия, са 143 случая, или 94 %. Приключени са и 4 преписки от 2018 г. Към края на отчетния период в работна фаза са 9 жалби. Пет от тях са внесени през декември, а по други крайният резултат се очаква или е постигнат през 2020 г.

По данните за общия брой подадени жалби и сигнали през 2019 г. може да се направи разпределение в следните категории:

> *Общ брой на жалбите:* от физически лица – 142; от тях десет са колективни (от повече от едно лице) и шест – от чуждестранни граждани и българи, живеещи в чужбина. От юридически лица са подадени две жалби; от неправителствени организации и инициативни комитети – осем.

> *Начин на постъпване:*

> писмени жалби – 38, или 25 % от общото количество;
> изготвени протоколи за жалба при посещение в Приемната – 34, или 22 %;
> по електронен път – 80 броя: от тях 13 чрез електронната страница на обществения посредник и 67 чрез електронната поща; 53 % от общото количество.

От данните се вижда, че над половината от жалбите, сигналите, исканията за съдействие към обществения посредник са внесени по електронен път.

> *Приети и изслушани лица:* 115 граждани. В 34 случая са изготвени протоколи за подаване на жалба при посещение в Приемната и са образувани преписки.

> Преценените като *неоснователни* жалби са 39 броя (през 2018 г. – 37). В случаите, когато се установява неоснователност на жалбата, общественият посредник посочва аргументите си за тази преценка и изразява становище по законосъобразността на действията на общинската структура, срещу която е подадено оплакване.

Справки за броя на жалбите и сигналите и тяхната класификация са показани в *Приложение 1* и *Приложение № 2* към отчета.

Най-голям дял – 31 броя, или 20 %, са извън правомощията (през 2018 г. са 28). На следващо място са жалбите, свързани с устройство на територията и незаконно строителство – 23 броя (20 през 2018 г., без 92-те еднотипни). Следват жалбите и сигналите във връзка с административното обслужване – 21 (повече от 2018 г., когато са били 14); етажна собственост – 16 (2018 г. – 12), благоустройство – 11 (2018 г. – 15), транспорт и паркиране – 10 (2018 г. – 10).

В сравнение с 2018 г., през отчетния период има леко увеличение на жалбите и сигналите, свързани със затруднения при административното обслужване, устройство на територията и незаконно строителство, управление на етажната собственост. Намаление се наблюдава при жалби с предмет образование, социални дейности, шум, търговска дейност.

Извън регламентираната с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник функционална компетентност остават:

› вътрешнослужебните отношения на органите на местната власт и самоуправление;

› разглеждане на жалби, свързани с дейността на общинските дружества;

› въпроси от личния живот на гражданите;

› съдебни процедури.

› *Неотнормирани към правомощията* са 31 жалби. Предметът им е свързан с дейността на: общинските дружества „Топлофикация – София“ ЕАД, „Софийска вода“ АД, „Център за градска мобилност“ ЕАД, мобилни оператори, търговски дружества, трудовоправни въпроси. Девет жалби срещу „Топлофикация-София“ ЕАД са препратени към обществените посредници на дружеството. От тях се получава редовно обратна информация по разгледания случай и решението по него.

Получени писмени жалби, чието разглеждане е извън правомощията, незабавно се препращат към съответния орган, а жалбоподателят се уведомява за това. При запитвания по телефона и в Приемната по въпроси, извън правомощията, се дава изчерпателна информация към кой компетентен орган и как да се обърнат лицата. Въпросите са от различен характер: защита на лични данни, защита на потребители, трудово-правни отношения, съдебни процедури, жалби с предмет на дейност извън територията на Столична община, искане за застъпничество пред областната администрация или пред съдебни органи, действия на общински служби по земеделие (които са органи към Министерството на земеделието, храните и горите).

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

Към 31.12.2019 г. не е приключила работата по 9 случая, като 5 от тях са регистрирани в края на годината. По тях продължават проучвания, преглед на документи и на приложимата нормативна уредба. Броят постъпили и приключили преписки е само статистика, която не показва пълния обхват на работата. Има случаи, които се налага да бъдат преразглеждани след време, ако се установи, че съответният общински орган не е предприел действия, или те са частични, или впоследствие не е упражнен необходимият контрол, или са настъпили нови

обстоятелства. Такива са 12 преписки от 2018 г., една от 2017 г. и една от 2016 г. Например:

> Общински приходи

В последните дни на 2019 г. постъпи нова жалба на Р. П., срещу определяне на данък за недвижим имот в Район „Лозенец“. Реалните действия – разговори с общински служители, преглед на документацията, се извършват през 2020 година.

Предходна жалба е внесена на 27.12.2018 г., с изразено несъгласие от резултата по разгледано заявление за корекция по имотна партида, поради наличие на двойно облагане на двама съсобственици с данък сгради и такса битови отпадъци за едно жилище, вследствие образувани две партиди за имота. В средата на януари 2019 г. е изпратено писмо до Дирекция „Общински приходи“, с препоръка за повторно разглеждане и произнасяне по заявлението на лицето, като вниманието се насочи към облагането на едно физическо лице два пъти за един и същи имот. Жалбоподателката сезира административния съд, който връща преписката на административния орган с указания за произнасяне. Следващите действия на този орган са повод за новата жалба.

> Екология

Жалба на Я. Т. за високи близо 20 метра дървета, с огромни корони и чупещи се клони по улицата, на която живее, опасни за сградите, пешеходците и пътните превозни средства, Район „Сердика“.

През 2018 г. Я. Т. подава жалба до нас, тъй като, въпреки извършени експертни оценки по нейни заявления до районната администрация, дърветата не са окастрени. С наше съдействие бяха премахнати части от короните на дърветата пред дома на жалбоподателя. Към новата жалба е приложена подписка на 44 съседни от същата улица, за намаляване височината на дърветата.

Според нова експертна оценка 46 броя алейна растителност по улицата трябва да се окастрят, а едно дърво да се премахне. Случаят не е приключен, до получаването на обратна връзка за крайния резултат.

> Транспортна инфраструктура

За изключително лошата проходимост на ул. „50-та“ и ул. „Ватопедска грамота“, кв. „Симеоново“, Район „Витоша“, администрацията е сезирана от граждани в началото на 2016 г., а общественият посредник – през 2017 г. С наше писмо до заместник-кмета по направление „Транспорт и транспортни комуникации“ – Столична община, и до районния кмет е отправена настоятелна препоръка за бързо решаване на проблема: в дългосрочен план (проектиране, финансиране и изграждане); и в краткосрочен план (текущ ремонт). През 2019 г. въпросът е поставен повторно, поради продължаващите затруднения на хората. От Район „Витоша“ за първи път през април 2016 г. е внесено предложение в Столична община за приоритетно включване на двете улици в инвестиционната програма за проектиране, изграждане и основен ремонт; с молба от януари 2017 г. към Столична община се пита дали за двете улици са възложени предпроектни проучвания, изготвяне на техническо задание и на проект за реконструкция и/или изграждане, избор на изпълнител и възлагане. Три години по-късно живущите около и на улиците без настилка продължават да се придвижват по разбит, тесен, кален или пращен, или заледен път, без алтернатива да стигнат по друг начин до имотите си. През 2019 г. общественият посредник отправя предложение до районния кмет,

докато бъдат завършени действията по избор на изпълнител и възлагането на изграждане на улиците от Столична община, да се потърси възможност улиците да бъдат поддържани по линията на текущите ремонти на улични и тротоарни настилки на територията на Район „Витоша“ за 2019 г.

През октомври 2019 г. сме информирани, че е извършено насипване на голяма част от ул. „50-та“ с фрезован асфалт и се предлага повторно и приоритетно двете улици да се включат в инвестиционната програма на Столична община за проектиране, изграждане и основен ремонт на улици. Случаят продължава да се наблюдава до цялостното изграждане на улиците.

> Екология

По сигнал за замърсяване на въздуха от търговски обект с дим и сажди от скара на дървени въглища, Район „Красно село“, има проверки от различни институции: районната администрация изисква протокол от замерване на миризми от отработения въздух в обекта; предписва почистване на филтрите на смукателната инсталация. От Столичен инспекторат е съставен констативен протокол и е дадено предписание да не се изхвърлят отпадъци извън определените за целта места, предоставен е метален контейнер за събиране на пепел и сгурия. От Областната дирекция по безопасност на храните – София град не установяват замърсяване на въздуха. От Регионалната инспекция по околната среда и водите – София, уточняват, че обектът е заведение за обществено хранене, не е промишлен източник на замърсяване и не подлежи на контрол от РИОСВ – София. От Столична регионална здравна инспекция се позовават на Закона за устройството на територията, че компетентни да предприемат действия са директорът на РИОСВ или кметът на общината (района) съгласно чл. 19, ал. 2 от Закона за чистотата на атмосферния въздух и чл. 10, ал. 2 от Закона за опазване на околната среда. След оглед и като отчита, че намаляването на вредните емисии и подобряване на качеството на атмосферния въздух е абсолютен приоритет за Столична община през последните години, общественият посредник насочва вниманието към факта, че към заведението има външна пещ, при масите на открито. През септември внася предложение до заместник-кмета на Столична община, Направление „Зелена система, екология и земеползване“, за нова, комплексна и съвместна проверка по сигнала на Щ. И., като се измери качеството на атмосферния въздух около и над обекта, а не вътре в помещението, и то във време, когато външната пещ работи.

Предложението е прието, но очевидно такава проверка може да бъде извършена в топлиите месеци. Случаят е пример за проявено формално отношение по сигнал, и то не само от общинските органи.

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

Решени случаи по основателни жалби

При разглеждане на регистрираните жалби се преценява тяхната основателност. Значителна част от основателните оплаквания са поради продължително очакване на отговор по внесено искане, молба, подаден сигнал към общински органи. Много случаи получават удовлетворително решение след намеса и отправени препоръки от обществения посредник. Търсенето на неговото

съдействие, като трета страна, най-често често е свързано с недоволство на жалбоподателя от безрезултатна кореспонденция с общинската администрация. Важно е да се подчертае, че в повечето случаи се реагира бързо и отговорно по отправената от нас препоръка.

Примери:

> Транспорт, паркиране:

По жалба от И. З., чието дете е блъснато от лек автомобил в района на „Южен парк II част“ –между хотел „Хилтън“ и Националния музей „Земята и хората“, като основна причина за инцидента се сочи неправомерното паркиране на автомобили в двете посоки по платното на ул. „Астана“.

Въпреки че улицата е обозначена със знаци за забрана на паркирането, всекидневно и особено в почивни и празнични дни паркирането на МПС по ул. „Астана“ е обичайна практика и не се санкционира. Движението и маневрите на автомобилите създават риск за живота и здравето на многобройните посетители на парка – велосипедисти, родители с малки деца, възрастни хора и собственици на кучета. Бащата предлага да се вземат мерки срещу неправилно паркираните автомобили и да се изградят повдигнати пешеходни пътеки по улицата към парковите алеи. Подкрепено от обществения посредник, предложението е изпратено до Постоянната комисия по транспорт, безопасност и организация на движението към Столична община.

Резултат: Месец по-късно Комисията „съгласува изграждане на изкуствени неравности за ограничение на скоростта на движение на МПС на ул. „Астана“.

> Общинска собственост

Жалба на А. Ч., представляваща етажната собственост в жилищна сграда в Район „Красно село“, за липса на отговори и действия по две писма, внесени в Столична община през септември 2018 г. и януари 2019 г. Предстои поставяне и пломбиране на водомери и топломери и откриване на индивидуални партиди в „Софийска вода“ АД и „Топлофикация София“ ЕАД в сградата, в която Столична община е собственик на четири имота. С първото писмо се отправя молба за посочване на упълномощено лице за контакт и съдействие от общината. С второто са изпратени за подпис от собственика на имотите документи, необходими пред „Топлофикация“ ЕАД.

Без документите за общинските имоти не могат да бъдат разкрити индивидуални партиди и сключени договори за топлоснабдяване на отделните жилища в сградата. Близко два месеца след второто писмо, към представителя на етажната собственост все още няма обратна връзка. Общественият посредник препоръчва бързо оформяне на документите, а в случай, че съществуват обективни пречки за забавянето и се налагат допълнителни действия, адресантът да бъде уведомен своевременно.

Резултат: Месец по-късно процедурата по откриване на партиди за обекти на Столична община в жилищната сграда е към края си.

Неоснователни жалби

Редица жалби са преценени като неоснователни по изложените в тях оплаквания и искания. Причините са различни: непознаване на нормативната база, използване на информация от неофициален източник, отправено до некомпетентен

орган запитване и др. Преценката за неоснователност се аргументира със становище по действията на общинската структура, обект на жалбата. На жалбоподателя разбираемо се обяснява защо няма основания за оплакването му.

В част от подадените жалби, преценени като неоснователни, се установяват елементи на злоупотреба с права. Подават се формални и необосновани оплаквания, без да има накърнен интерес. Чрез използването на установените в закон граждански права се преследват само лични цели, създава се напрежение в отношенията между граждани и администрация и в крайна сметка се подронва авторитетът на местната власт. Особена хипотеза на злоупотребата с права е използването на оскърбителен или провокативен език, с който се прехвърля рамката на обосноваваната критика.

> Устройство на територията

Жалба от граждани срещу две заповеди на главния архитект на Столична община, с които са одобрени: проект за изменение на план за регулация, проект за изменение на план за застрояване и проект за работен устройствен план на имоти в местност „Кръстова вада“ по плана на град София, Район „Лозенец“. Жалбоподателите, които са собственици на съседни имоти, излагат съображения за несъответствието на конкретни разпоредби от посочените заповеди със ЗУТ.

Заповедите са издадени по искане на заинтересовани страни – собственици на имоти, което обвързва главния архитект със задължение да се произнесе. Конкуренцията между интересите на двете групи собственици следва да бъде решена в административното производство и в съответствие със закона. В случаите на издадени административни актове всички спорове по тяхната законосъобразност подлежат на разглеждане и решаване по реда, установен в Административнопроцесуалния кодекс. Това е законовата гаранция за отчитане и баланс на интересите на всички засегнати лица.

> Етажна собственост

Сигнал на Д. Х. срещу длъжностни лица от Район „Средец“ за незаконосъобразни действия и бездействия, свързани с управление на общите части на сграда в режим на етажна собственост. Твърди се, че неправомерно е прието уведомление по чл. 46б от Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) от нелегитимно избран председател на управителния съвет и че не е изискано подаване на уведомление от лицето, което според Д. Х. е избрано за управител.

Администрацията е действала напълно законосъобразно и в рамките на предоставените ѝ по закон правомощия. По всички внесени сигнали и искания своевременно са дадени отговори и са предприети действия, които съответстват на нормативната уредба.

> Общински приходи

Жалба от К. С. срещу служители от Отдел „Общински приходи Триадица – Средец“ за отказ да се приеме плащане само за едно конкретно данъчно задължение, по избор на лицето.

Жалбоподателят е титуляр на множество партиди за леки автомобили, част от които са закрити, а по други, в съответствие с Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК) са започнали административни производства по установяване на данъчни задължения. Издадените актове за установяване на задължения по декларация (АУЗД) са във фаза на административно обжалване пред директора на Дирекция „Общински приходи“ – Столична община, който е надлежно оправомощен

да осъществява административен контрол над актовете на данъчните органи. Съществува и възможността за обжалването им по съдебен ред. С оглед императивната разпоредба на чл. 169, ал. 3а от ДОПК, съгласно която, до заявяването им за принудително събиране, задълженията, установявани от общините, се погасяват по реда на възникването им, а когато се отнасят за една и съща година, лицето има право да заяви кое от тях погасява, искането на К. С. да се приеме плащане на дължим данък за конкретен автомобил, при наличие на непогасени, установени по съответния ред задължения за минал период за други автомобили, е неоснователно. Всички спорове и възражения във връзка с наличието на основание за данъчно облагане и определянето на неговия размер следва да бъдат решени в рамките на административно и съдебно обжалване на издадените данъчнооблагателни актове.

> Етажна собственост

Жалба от С. А. срещу ремонт на общи части на сградата – отдушник и вентилационна система, което довело до наводняване и обгазяване на банята му. Иска заповед от кмета на Район „Люлин“ за премахване на незаконен строеж. От 2003 г. до 2019 г. периодично са извършвани проверки от районната администрация, от Дирекция „Общински строителен контрол“ и от Постоянната комисия по граждански права, молби и жалби към СОС. Сезираните органи не установяват незаконосъобразен ремонт, нарушения, промяна на предназначението на вентилационна система и на отдушника. Не е установен незаконен строеж, няма основание за издаване на заповед за премахване. За резултатите от проверките жалбоподателят е уведомяван своевременно.

Редът за поддържане и управление на общите части на сграда в режим на етажна собственост е уреден в ЗУЕС. При възникване на течове или други аварийни ситуации в жилище проблемът би трябвало да се реши от общо събрание. То може да взема решения за ремонт, основно обновяване, реконструкция или преустройство на общите части, подмяна на общи инсталации и оборудване. От общинската администрация своевременно са извършвани всички необходими, правилни и законосъобразни действия и не се установява нарушение на права или законни интереси на жалбоподателя от страна на местните органи.

> Административно обслужване

Жалба от Б. Ш. срещу издадени дубликати на удостоверения за раждане на близнаци, родени през 1973 г., с твърдения за липсващи ЕГН в тях, Район „Средец“. Иска се съдействие за получаване на качествена административна услуга при издаване на документите.

Жалбоподателят е уведомен, че Единна система за гражданска регистрация и административно обслужване на населението (ЕСГРАОН), с която са въведени единни граждански номера (ЕГН) на българските граждани, е създадена през 1977 г., т. е. след годината на раждане на лицата. В дубликат на документ, издаден през 1973 г., не би могло да има ЕГН на лицето, за което се отнасят данните. Жалбоподателят продължава да настоява на своето, неудовлетворен и от нашия отговор, въпреки неколкочкратните, в продължение на години, разяснения и от районната служба по гражданско състояние за законовите изисквания и невъзможността заявителят да получи документ, какъвто си е наумил. Този случай не е изолиран. Практиката ни показва, че има хора, които не желаят да разберат защо нещо не се случва точно така, както те го искат.

> Столичен инспекторат

На 3. М. са съставени два акта за установяване на административно нарушение (АУАН) от служители на Столичен инспекторат, за нарушения по Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност на територията на Столичната община. Актовете са връчени лично, срещу подпис, в деня на съставянето. Търси се съдействие актовете да се отменят.

На 3. М. е разяснена процедурата по осъществяване на административно-наказателната отговорност, при която общественият посредник не може да иземе правомощия, които са определени със закон и в случая са възложени на директора на Столичен инспекторат. Посочено е, че не АУАН, а, ако бъдат съставени наказателни постановления, те могат да бъдат обжалвани по съдебен ред.

Предоставени консултации

Всекидневно в Приемната идват или се обаждат граждани за съвет, за справка, за допълнителна информация по възможностите за защита на свои права и законни интереси. Подпомагаме ги с насоки, съвети, разяснения. Това е част от дейността на обществения посредник за повишаване на правната култура на гражданите. Според характера на всеки въпрос, разясненията са свързани с действащата нормативна уредба или съвети към кой компетентен орган и как да се обърне лицето. Например:

> Информираност на гражданите

Лице с увреждания, подало през м. юни заявление в районната администрация по програмата на Столична община за замяна на твърдото гориво с алтернативни горива, пита кога ще се извърши замяната, тъй като не получава отговор от района. Очакването му е било подмяната да е факт за отоплителния сезон 2019-2020 г.

Замяната на отоплителните уреди е последен етап от проект на Столична община, който предстои да се осъществи реално в следващите две години. На лицето предоставихме достатъчно разяснения и съвети как и откъде да получава актуална информация по хода на проекта, чиито етапи не бяха обявени по лесно достъпен начин. По наши наблюдения и други кандидати очакваха бърза смяна на отоплителните уреди. След като заявленията за замяна на отоплителни уреди с твърдо гориво се подават по райони, именно оттам, като първо звено в контакта с гражданите, трябва да се предоставя търсената от кандидатите информация.

> Етажна собственост

Търсене на съвет относно месечните разходи за управление и поддържане на общите части на етажна собственост (ЕС): как се установява дали жилище се обитава постоянно повече 30 дни в годината и как се изчисляват месечните режийни вноски за всеки апартамент. Лицето посочва, че като обитатели в жилището му, записани и в домовата книга, се водят роднини по сребрена линия, отдавна емигрирали в чужбина. Те имат българско гражданство и това е постоянният им адрес. Често гостуват, но общият брой на пребиваването им не надвишава 30 дни в годината.

Разяснено е задължението на всеки собственик или ползвател, в 15-дневен срок от придобиване на правото на собственост или ползване, да се впише в книгата

на ЕС заедно с данни за жилището, общите части и живеещите. Промяната на обстоятелствата също се отразява. Обитателят се вписва само ако пребивава повече от 30 дни в годината. Общото събрание определя размера на паричните вноски за разходите за управление и поддържане на общите части. В чл. 51, ал. 2 от ЗУЕС се предвижда тези вноски да не се заплащат за ненавършилите 6-годишна възраст деца и от собственик, ползвател и обитател, който пребивава в ЕС не повече от 30 дни в една календарна година. Разпоредбата е императивна и не може да бъде изменяна с решение на общо събрание.

По въпрос за възможността едно лице да бъде едновременно управител и касиер на етажната собственост: Законът въвежда три различни длъжности – управителен съвет (управител), касиер и контролен съвет (контрольор) и всяка от тях извършва различни по характер действия. Принципното положение е, че те не се съвместяват. Касиер може да бъде собственик или ползвател, който не е съпруг, член на домакинството, не е във фактическо съпругеско съжителство, в родствена връзка по права линия, по сребрена линия до втора степен и по сватовство до първа степен с останалите членове на контролния съвет, както и с членовете на управителния съвет или с управителя (чл. 24, ал. 7 от ЗУЕС).

> Социални дейности

Гражданин твърди, че „от 2019 г. изплащането на интеграционните добавки е прехвърлено на социалните служби към съответните общински съвети“, което създава затруднения за получаващите ги.

Разяснено му е, че с приемането на Закона за хората с увреждания (ЗХУ), в сила от 01.01.2019 г., всички лица с трайни увреждания, навършили 18 години, имат право на финансова подкрепа, предназначена за компенсиране на разходите, свързани с преодоляване на затрудненията, предизвикани от вида и степента на увреждане. Тази финансова подкрепа заменя изплащаните до края на 2018 г. добавки за социална интеграция, както и социалната пенсия за инвалидност, когато тя се изплаща към друг вид пенсия. Лицата, на които е определено да получават месечна добавка за социална интеграция преди 2019 г., получават новата финансова подкрепа, без да е необходимо да подават нови заявления в Дирекция „Социално подпомагане“. Със ЗХУ се запазва редът на предоставяне на финансова подкрепа за хората с увреждания – чрез регионалните дирекции в АСП, дейността остава държавна и не се прехвърля на общинските структури.

Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат

В случаите през 2019 г., при които усилията на обществения посредник са останали без резултат, основно причините са: нормативна уредба, регламентираща правомощия на различни органи, което води до неефективни и неkoordinирани действия; формално отношение на някои общински звена към дейността на обществения посредник; подценяването му като страна по случай, за който е сезиран и взима отношение; изготвяне на отговори от администрацията до жалбоподателя, без задълбочено проучване и вникване в поставения проблем. Има случаи, при които едва продължителното наблюдение, придружено с подсеждане, настояване за реакция, водят до благоприятно решение. Ето примери, показващи характера на затрудненията, поради които намесата остава безрезултатна или които утежняват прекомерно решаването на проблема:

> Транспорт:

Молба за съдействие по искане за изграждане на пешеходна пътека тип „Зебра“ при кръстовището на бул. „Княз Ал. Дондуков“ с улица „Малкара“, Район „Оборище“. През месец юли И. А. се обръща към нас, поради отказа да се изгради тази пътека. Първото искане е внесено през ноември 2017 г. в Район „Оборище“ и е отхвърляно от Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община (през юли и декември 2018 г. и през юли 2019 г.). Аргументите на И. А. са висок риск за стотици пешеходци, които целодневно пресичат булеварда на място, което е естествено продължение на тротоарите при ул. „Малкара“ и срещуположната ул. „Тракия“. В близост има спирки на градския транспорт, търговски обекти и вход към Парк „Заимов“. Комисията не съгласува сигнализирането с пътни знаци и маркировка на пешеходна пътека с аргумента, че не са изпълнени изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредба № 2 от 17 януари 2001 г. за сигнализация на пътищата с пътна маркировка.

Според нормативна уредба (§ 6, т. 54 от Закона за движение по пътищата, изр. Второ), на кръстовищата пешеходни пътеки са продълженията на тротоарите и банкетите върху платното за движение. Правилникът за прилагане на Закона за движението по пътищата (чл. 165), задължава пешеходците, когато пресичат платното за движение, да използват пешеходна пътека, ако има наблизо; да се съобразяват с разстоянията до приближаващите пътни превозни средства и тяхната скорост и да не удължават ненужно пътя и времето за пресичане.

За поставяне на пешеходна пътека тип „Зебра“, съгласно чл. 24, ал. 2 от Наредба № 2 от 17.01.2001 г. за сигнализация на пътищата с пътна маркировка, следва да са изпълнени две условия: на места, на които в работен ден, в продължение на един час най-малко 50 пешеходци пресичат пътното платно; това пътното платно да е със средна интензивност на движението за същия период от 200 до 600 Е/ч за платно без разделителна ивица и от 400 до 1000 Е/ч за платно с разделителна ивица. Разстоянието между пешеходните пътеки, съгласно чл. 24, ал. 3 на Наредбата, се препоръчва да не бъде по-малко от 250 метра. Това не означава забрана за пешеходна пътека на по-малко разстояние, но решението трябва да се обоснове с проект, разработен въз основа на Генералния план за организация на движението на територията на Столична община.

Улица „Малкара“ и срещуположната ѝ ул. „Тракия“ се намират по средата между две светофарни уредби, разстоянията до които са по около 160 метра. Ако спазват правилата за движение, пресичащите биха изминали веднъж 160 метра до единия или другия светофар, и още толкова, за да се върнат към ул. „Малкара“ и по нея да навлязат в квартала (където е и служебният вход на УМБАЛ „Царица Йоанна - ИСУЛ“) или, в обратна посока, да продължат по ул. „Тракия“ към Парк „Заимов“ или търговските обекти в близост. Тези наблюдения ни провокираха да преброим колко пешеходци пресичат за един час. Преброяването се извърши в три работни дни, в различно време на деня, в присъствието и подпис в протокол на двама граждани. Резултати: при сутрешно преброяване – 119 пресичащи; вечерно – 155 пресичащи; обедно – 134 пресичащи. Пресичат хора на различна възраст, с деца, трудноподвижни; до магазина и обратно притичват работещи или живеещи в близост. Отчитайки, че това е всекидневен висок риск за настъпване на пътнотранспортно произшествие и че са покрити изискванията на чл. 24, ал. 2 от Наредба № 2, в началото на октомври общественият посредник предложи да бъде разгледана още веднъж възможността за поставяне на пешеходна пътека, а ако отново се прецени нецелесъобразността на предложението, да се даде алтернативно експертно

решение за устойчива безопасност на движението в участъка. До края на 2019 г. предложението не беше внесено за разглеждане в комисията.

Резултат: Настоятелното ми подсеждане за произнасяне доведе до резултат в средата на януари 2020 г., когато в заседание на Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община се съгласува изграждането на повдигната пешеходна пътека на бул. „Княз Ал. Дондуков“ при кръстовището с ул. „Малкара“.

> Екология:

К. Е. и М. Е. очакват намесата на компетентните институции за извеждане на десетина кучета, отглеждани на втория етаж от къща, Район „Изгрев“. Искането е подкрепено с подписи на съседите.

През м. ноември 2018 г. от районната администрация е извършена проверка. Установени са пет регистрирани кучета, на техния собственик е дадено предписание по ЗУЕС. Кметът на района своевременно е сезирал компетентния орган Областна дирекция по безопасност на храните София-град, тъй като не може да предприеме действия по незабавно принудително изземване на кучетата. Редът за това (по чл. 20 от Наредбата за придобиване, притежаване и отглеждане на домашни животни на територията на Столична община, приета с Решение № 5 от 18.12.2002 г. на СОС) е отпаднал, тъй като с Решение № 379 от 23.06.2011 г. на СОС наредбата е отменена в частта, отнасяща се за придобиване, притежаване и отглеждане на животни домашни любимци. Със същото решение е приета нова наредба, уреждаща по-пълно и конкретизираща материята: Наредба за придобиване, притежаване и отглеждане на животни домашни любимци. Но тя е прогласена за нищожна в цялост с решение от 2012 г. на Върховния административен съд.

Материята е уредена в Закона за ветеринарно-медицинската дейност, Закона за защита на животните, Закона за местните данъци и такси, Наредба № 39/01.12.2008 г. за условията за отглеждане на животни компаньони, съобразени с техните физически и поведенчески особености и в Наредба № 41/10.12.2008 г. за изискванията за обекти, в които се отглеждат, развъждат и/или предлагат домашни любимци с цел търговия, към пансиони и приюти за животни. По тези нормативни актове кметовете на общини, райони и кметства, като органи по места, имат задължението да съдействат за спазване на изискванията и да контролират тяхното изпълнение, но само в конкретни случаи, които са извън кръга на описания казус. Длъжностните лица от общинската администрация са изпълнили задълженията си, при съблюдаване на правомощията си и при спазване на изискванията, определени в нормативните актове. Компетентни в случая, по закон, са СДВР, Българската агенция по безопасност на храните, Районна прокуратура София и Софийска градска прокуратура, Зоополития – МВР. Техните действия обаче не водят до трайно решаване на проблема.

> Земеделски земи:

Жалба на Р. З., че не е обезщетен със земеделска земя по влезли в сила решения на Поземлената комисия, след изпълнена нормативно определена процедура. Търси съдействие за посочване на конкретни стъпки за решаване на проблема, за да бъде обезщетен по начина, по който е поискал – със земя.

Съгласно Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ) обезщетяването трябва е със земи от общинския поземлен фонд на Столична община (ОПФ) и/или от държавния поземлен фонд (ДПФ). Размерът на земите от ОПФ се

определя с решение на СОС, който е изпълнил задълженията си. С Решение № 86 от 22.02.2018 г. на СОС е направено последно актуализиране на имотите от ОПФ на територията на Столична община, определени за обезщетяване на имащите право собственици по реда на ЗСПЗЗ. Решението, заедно със списъка на определените за обезщетяване имоти, е предоставено на Министерството на земеделието, храните и горите (МЗХГ), тъй като министърът възлага изработване на план за обезщетяване с определените за тази цел земи от общинския поземлен фонд и/или от държавния поземлен фонд във всички землища на територията на Столична община. Крайното решаване е в правомощията на Общинска служба по земеделие - Източна, която е част от Областна дирекция „Земеделие“ - София град към МЗХГ, в която би следвало Решение № 719/06.11.2014 г. на СОС да е коригирано с последващите решения № 97 от 26.02.2015 г., № 505 от 23.07.2015 г. и № 86 от 22.02.2018 г. на СОС. Нерядко хората приемат, че общинските служби по земеделие са общински органи и очакват решение от общината.

> Благоустройство:

Сигнал от Ф. Р. за повредени след буря през април две осветителни тела: на ул. „Д. Трайкович“ и ул. „Д. Груев“, Район „Възраждане“.

Въпреки бързите ни действия: уведомяване на диспечерите за уличното осветление, разговори и писмени препоръки към общински органи, се оказва, че по формални причини, свързани със сключване на договори, осветителните тела може да бъдат поправени едва след избирането на фирма изпълнител по Закона за обществените поръчки. Въпреки уверението на администрацията, че се работи усилено за решаването на проблема (не светят и други улични лампи, включени в проект „Реконструкция на общинско улично осветление. ЛОТ 1 Рехабилитация на уличното осветление на Столична община по Договор за безвъзмездна помощ по Фонд „Козлодуй“), видимото забавяне с месеци създава впечатление за пренебрежително отношение към отправени от граждани сигнали.

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

Общественият посредник съдейства за спазването на правата и законните интереси на граждани и юридически лица при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и администрацията на Столична община. Средствата, чрез които се прилага тази подкрепа, са съобразени с всеки отделен случай. Те са ефективни и дават резултати, когато се приемат с разбиране от сезирания общински орган и се приложат съответните мерки за възстановяване на баланса при взаимодействието с гражданите. Похватите са разнообразни, проявява се гъвкав подход. Понякога решението се намира в разговори и убеждаване в основателността на въпроса. В други случаи се изразяват писмено становище, препоръки или предложения. Налага се и подсецане, подтикване, напомняне за необходимостта от определени действия, които да възстановят нарушеното доверие. Примери:

> Подкрепа за правото на жалба

Собственик на имот в м. „Младост-1“, през част от който е проектирана улица, твърди, че в продължителния процес по изменение на план за регулация чрез образуване на нови урегулирани поземлени имоти, са спазени всички законови

изисквания на ЗУТ. Тъй като срещу плана има широко обществено недоволство, според собственика се злоупотребява с права чрез писане на жалби, основаващи се на неверни твърдения, нарушават се ЗУТ и Конституцията на Република България. Изразява се желание да бъдат прекратени, като недопустими, всички административни преписки, образувани въз основа на жалби от лица, без правно защитим интерес и основаващи се на неверни твърдения.

В писмено становище на обществения посредник е посочено, че образуваните по писмата на граждани преписки не следва да се разглеждат като жалби, тъй като по своя предмет са предложения или сигнали, по смисъла на чл. 107 от АПК, съответно не могат да бъдат преценени като недопустими. Сезираният с тях орган следва да ги разгледа обективно и законосъобразно, в предвидения за това срок. Дори и вносителите на писмата да не са заинтересувани лица по смисъла на чл. 131, ал. 1 от ЗУТ в производството по одобряване на проекта за ИПРЗ и доколкото имотите им се намират в близост до имотите – предмет на плана, то собствениците им имат право да получат достоверна информация за предвижданията, включително и за да бъдат опровергани някои слухове и внушения.

> Правна информация:

Консултативни и разяснителни са действията в Приемната при твърдения за нарушени законни права, но разглеждането на случая е извън правомощията ни. Добрата информираност на гражданите за приложимите при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и с местната администрация закони и други нормативни актове, е предпоставка както за търсене на справедливост при засягане на права и законни интереси, така и за осъзнато изпълнение на граждански задължения. Пример в тази насока е даден по-горе – писмена консултация за нормативно регламентирани задължения на общинската администрация по издаване на актове за установяване на задължения по декларация в съответствие с Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК), административните производства по установяване на данъчни задължения; извършването на корекции на установените данъчни задължения, възстановяване или прихващане на платените суми. Определените местни данъци са публично общинско вземане, поради което ДОПК създава привилегировани за общината правила за събирането им, сред които е възможността и за принудително събиране, дори и докато трае обжалването на актовете за установяването им. Строго регламентирана е и поредността, в която се събират дължимите суми, при наличието на няколко данъчни задължения. В съответствие с чл. 169, ал. 3а от ДОПК, в сила от 01.01.2016 г., до заявяването им за принудително събиране задълженията за съответния вид, установявани от общините, се погасяват по реда на възникването им, а когато се отнасят за една и съща година, лицето има право да заяви кое от тях погасява. Обръща се внимание, че предписаният в закона ред за събиране на публичните задължения обвързва едновременно и данъчно задължените лица, и данъчните органи, които не разполагат с възможност за произволна преценка и отклоняване от него.

> Злоупотреба с права:

В случаи на подадени жалби, в които се съдържат обидни квалификации към длъжностни лица, общественият посредник обръща внимание на жалбоподателя, че при оплакване от общински орган или администрация не бива да се отправят обиди и оскърбления. Принципът на недопускане на злоупотреба с права, както и тяхното упражняване, ако то накърнява права или законни интереси на други, е залегнал в чл.

57, ал. 2 от Конституцията на Република България. Той се съдържа и в чл. 17 от Конвенцията за защита правата на човека и основните свободи. Използването на обидни квалификации по отношение на длъжностно лице по повод изпълнение на функциите му представлява престъпление против личността по смисъла на чл. 148, ал. 1, т. 3 от Наказателния кодекс. Разглеждането на жалби, навеждащи към злоупотреба с права, е неприемливо. Макар и малко на брой, тяхното наличие е постоянно в последните години. Общественият посредник заема активна позиция за пресичане на това недобросъвестно поведение, като на жалбоподателите ясно и категорично се обръща внимание за неприемливостта на действията им.

Изразени становища

По конкретни случаи през отчетната година са изразени писмени становища по спазването на законните права и интереси на гражданите при взаимодействието им с органите на местната власт. Те се изпращат както към жалбоподателите, така и към съответните общински органи, и се публикуват на електронната ни страница. 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. През годината многократно са изразявани устни становища по жалби, разглеждани от Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към Столичния общински съвет.

> *Становище от януари по повод заверка на молба-декларация за признаване право на собственост, чрез извършване обстоятелствена проверка за поземлен имот в с. Яна, Район „Кремиковци“.* Изразено е пред кмета на района и Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС по повод жалба на граждани, че се изисква към заявлението за проверка и заверка на молба-декларация за признаване правото на собственост чрез обстоятелствена проверка да приложат комбинирана скица за пълна или частична идентичност на имота. Искането на администрацията се обосновава с невъзможност за служебна справка в системата „Софкар“, тъй като не е осигурен достъп от „ГИС-София“. Становището на обществения посредник е, че в процедурата по проверка и заверка на молба-декларация за признаване правото на собственост задължение на заявителя е да внесе в районната администрация попълнена по образец молба-декларация, в която е описан имотът. Кметът на района трябва да удостовери дали имотът е общинска собственост и в случай че са необходими други доказателства, те следва да бъдат събрани служебно от административния орган – аргумент на чл. 36 от АПК. Няма правно основание да се иска от заявителя да представи комбинирана скица.

> *Становище от месец март по повод искане на собственик на имот общинските органи да прекратят, като недопустими, всички административни преписки,* образувани въз основа на жалби от лица без правно защитим интерес и основаващи се на неверни твърдения, тъй като се увреждат законни права и интереси на собственика. Виждането на обществения посредник е, че образуваните по писмата на граждани преписки са предложения и сигнали, по смисъла на чл. 107 от АПК и не може да бъдат преценени като недопустими. Сезираният с тях орган следва да ги разгледа обективно и законосъобразно, в предвидения за това срок.

> *Становище от месец март до главния архитект на Столична община по жалба на Е. К., собственик на поземлен имот, срещу изготвен проект за ПУП – План за регулация и застрояване (ПРЗ) по чл. 16 от ЗУТ за местност в. з. „Симеоново Север – разширение“, Район „Витоша“.* При изработване на плана, за поземления имот (ПИ) е определен урегулиран поземлен имот (УПИ), над който преминава въздушна електропроводна линия. Е. К. внася предложение за отреждане на УПИ без тежести от сервитути за техническа инфраструктура, което е уважено по принцип от Общинския експертен съвет по устройство на територията (ОЕСУТ) и се насочва към проектанта за проучване на възможността за това. Следващи възражения на Е. К. не са уважени от ОЕСУТ, а по жалбите няма отговор.

При изготвяне на подробен устройствен план за територии с неурегулирани ПИ, на всеки собственик на недвижим имот общината определя равностоен урегулиран имот, като се съобразява с местоположението на имотите (чл. 16, ал. 4 от ЗУТ във връзка с ал. 1). Като собственик на ПИ, в който няма елементи на техническата инфраструктура, на когото с проекта за ПУП-ПРЗ се определя УПИ с тежести, Е. К. с право търси справедливо решение. Основателни са притесненията, че в бъдеще електропроводът ще се измества и закабелява за сметка на собствениците на имотите, над които преминава (чл. 73, ал. 1 от ЗУТ). В становището си общественият посредник предлага да се обърне необходимото внимание по внесените жалби и се потърси удовлетворяващо страните решение.

> *Становище от месец юни по предложение от представители на неправителствени организации и граждански групи „за организиране на среща със заинтересованата столична общественост, на която да бъде представен и обсъден проектът за Зона 4, който ще бъде реализиран, в съпоставка с премирения в конкурса“.* Предложението е аргументирано с интереса на граждани и техни организации да се запознаят с намеренията, изразявани от представители на Столична община чрез медийни канали през месец май, за временно спиране и „замразяване“ на договора за ремонт на Централна градска част – Зона 4. То е преценено като обосновано и оправдано, в съответствие с цялостната политика и принципите на откритост, публичност и прозрачност в работата на органите на местното самоуправление, върху които се осъществява управлението на Столична община. По проекта за изграждане, възстановяване и обновяване на публични пространства от Централната градска част на град София (включително и за Зона 4) бяха проведени две обществени обсъждания през месец март 2015 г. Разбираемо е, четири години по-късно интересът по време на ремонтните дейности да е голям, а при спирането им – дори повишен, тъй като Зона 4 обхваща знакови за София места, които носят духа на древния ни град и символи на неговото историческо и културно развитие. Тъй като се коментира евентуална реализация на проект, различен от наградения в конкурса, провеждането на информационна среща за намеренията по проекта би дало дължимата обективна информираност на съгражданите ни и ще препятства създаването на обществено напрежение и на неверни твърдения, слухове или други форми на дезинформация.

> *Становище от месец декември по искане на гражданин за свикване на Столичния общински съвет за изслушване и археологическо проучване по твърдения, че джамията „Баня Баши“ е изградена върху част от средновековен християнски храм „Свети Димитър“ и вероятно е унищожен Светият каменен Престол, който се е намирал в двора.* Темата е предмет на жалби от години към

различни институции: РДНСК, Омбудсмана на Република България, Националният институт за недвижимо културно наследство, Министерството на културата, Районното мюфтийство – София, Националният археологически институт с музей към Българската академия на науките и Президента на Република България. Становището на обществения посредник по искането е, че тези твърдения могат да бъдат предмет на историческо проучване, при което да се установи категорично имало ли е черква и на кое точно място, ако е имало, коя е, името на кой светец носи, и т. н. От текста в представено копие на част от Протокол № 5 на Софийско градско общинско управление от 3 март 1878 г. може да се предположи, че става дума за две черкви на две различни места. Пояснено е, че общественият посредник съдейства за спазване правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация на Столична община в случаи на нарушаване на изискванията за законосъобразност и правилност на административни 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, недоброръководност и незачитане на достойнството на гражданите. Искането за свикване на СОС и разглеждане на въпрос от археологически и исторически характер не може да бъде отнесено към нито едно от посочените условия. В прегледаните, относими към случая, документи не се намират основания, които да обосноват застъпничество на тезата и предложение към общинските съветници за разглеждането ѝ. Темата е предмет на научноизследователски проучвания и се отнася към установяване на културно-историческо наследство. Оценка по нея може да се даде от експерти, археолози, историци, изследователи на християнската и мюсюлманската култура, но не следва да се търси от обществения посредник. В случай че бъдат установени категорични научни доказателства по твърдяното от Й. А., компетентните държавни институции би следвало да вземат отношение и едва тогава, ако е необходимо, може да се ангажира и Столичният общински съвет.

> *Становище от декември по повод сигнал за незаконосъобразни и нецелесъобразни действия и бездействия на длъжностни лица от администрацията на Район „Средец“ – Столична община.* След преценката на всички факти и обстоятелства, извършена с оглед приложимите разпоредби на ЗУЕС, Закона за администрацията, АПК и Наредбата за административното обслужване, е изразено становище за правилни и законосъобразни действия на районната администрация. Спор за легитимност на управител/председател на управителен съвет на етажна собственост, в съответствие с действащата нормативна уредба, не може да бъде разглеждан и решаван от общинската/районната администрация, а единствено по съдебен ред. При съществуващата нормативна уредба, общинската администрация няма регламентирани правомощия нито да изисква от лицата да подадат уведомление по чл. 46б от ЗУЕС, нито да провежда административно-наказателно производство за санкционирането им при неспазване на срока за подаване на уведомлението, без да е била сезирана по надлежния ред с протокол за установяване на нарушението, съставен по реда на чл. 57 от ЗУЕС. Общинската/районната администрация не притежава правомощия за решаване на правни спорове между етажни съсобственици, които следва да бъдат отнесени към компетентните съдебни органи.

Инициативи

През този мандат изнесените приемни на обществения посредник в районите, кметствата и кварталите на територията на общината се утвърдиха като част от годишния работен план. През 2019 г. такива приемни не се организираха по следните причини: изтичащият в средата на годината мандат и провеждането на два национални избора – за представители в Европейския парламент през май и местните избори през октомври.

По обявен от Министерството на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ) обществен дебат по изменения и допълнения в ЗУЕС, през април общественият посредник внесе предложения, на основата на анализ на жалбите и установени несъвършенства на нормативната уредба. Те са подкрепени от обществените посредници в страната. Предложенията са насочени към облекчено прилагане на закона от граждани, поели задължение за управление на етажна собственост, в следните насоки:

› *Възможност за свикване на общо събрание (ОС) на етажната собственост (ЕС) от кмета на общината /района за избор на управителни органи.* Понастоящем са изтекли всякакви срокове за свикване на ОС от кмета на общината/района за избор на управителни органи (§ 3 на ПРЗ, във връзка с § 2 и § 56, ал. 1). Право на кмета да свика ОС на ЕС се дава само при необходимост от неотложен ремонт на сграда или вход в режим на етажна собственост (чл. 49, ал. 3 и ал. 4 от ЗУЕС). Но в редица жилищни сгради, които следва да се управляват по реда на ЗУЕС, собствениците търсят съдействие от общината за провеждане на общо събрание за избор на управителен съвет (управител), поради сериозни затруднения за самоорганизиране.

› *Връщане на регистрационния режим при избор на управител или председател на управителен съвет (УС) на ЕС; регламентиране на случаите, в които общинската администрация може да откаже регистрацията на ЕС.* Режимът за регистрация е задължителен за сдружения на собствениците, а управителят/председател на УС на ЕС подава уведомление за избора си по чл. 46б от ЗУЕС. С § 3 от ЗР на Наредба № РД-02-20-8 от 11.05.2012 г. за създаване и поддържане на публичен регистър на сдруженията на собствениците в сгради в режим на етажна собственост е дадена правна възможност общинската администрация да продължи воденето на регистър на ЕС по своя преценка. Уведомлението е едностранно, задължително по закон волеизявление и администрацията е длъжна да го приеме. Законът не ѝ възлага нито права, нито задължения за контрол на избора. Но ако общинската администрация е сезирана с оспорване на избор, понякога се извършват действия, които не са ѝ вменени.

› *Регламентиране на издаването на удостоверение от общинската администрация за актуалния управител (председател на УС) на ЕС, след нов избор на управителни органи и подадено уведомление по чл. 46б от ЗУЕС; посочване на реквизитите, които да съдържа документът: срок на валидност, пред кого да послужи и др.* Такова задължение произтича по закон само при регистрация на сдружение на собствениците. Документът дава представителност на управителя и го легитимира пред експлоатационни дружества, банки, при кандидатстване по проекти за саниране, договаряне на ремонти и др. Такъв документ е необходим и на управителя на ЕС (председател на УС) по сходни причини, а и би дал правна

възможност ЕС да се подпомага от институциите (например при издирване на собственик на имот). Практиката е различна. В някои районни администрации се издават удостоверения на лицата, подаващи уведомление по чл. 46 б от ЗУЕС. Прилага се и отказ от издаване на удостоверение, с аргумент, че срещу решението на ОС за избор е внесена жалба. Подобни действия създават правна несигурност и неравнопоставеност сред домоуправителите.

› *Да се свиква съвместно общо събрание на всички входове (ако има повече от един) в жилищна сграда, при намерения за монтиране върху покрива на базова станция на мобилен оператор, рекламни или други съоръжения.* Разрешение за строеж на базова станция (ретранслатор) се издава на мобилния оператор и на ЕС, съобразно нормативната уредба и при спазване на определени технически изисквания. Тълкуването на нормативната база по отношение на общите части на жилищна сграда с повече от един вход не е еднозначно. Когато възложител е ЕС във вход на жилищна сграда и строежът се осъществява върху покривната част на този вход, невинаги се търси съгласието на всички собственици в сградата. Покривът е обща част на сградата (чл. 38, ал. 1 от Закона за собствеността) и следва да се приема за обща част и при наличие на разделителни (конструктивни, противоземетръсни) фуги. Когато се засяга обща част от сграда, се изисква наличие на предварително нотариално заверено съгласие на всички собственици (чл. 185, ал. 2 от ЗУТ). С чл. 8, ал. 2 от ЗУЕС се дава възможност управлението на всеки отделен вход да обхваща и общите части на сградата, прилежащи към самостоятелните обекти на съответния вход. При поставянето на рекламни или технически съоръжения върху сграда в режим на ЕС се взема решение на общо събрание (чл. 11, ал. 1, т. 10, б. „д“ от ЗУЕС). При необходимост от решаване на въпроси, свързани с общи части на две и повече етажни собственици, се провежда съвместно общо събрание (чл. 18, ал. 1 от ЗУЕС). Базовите станции на мобилните оператори са излъчващи съоръжения. Те са част от електронна съобщителна мрежа и обекти с обществено предназначение (§ 1, т. 9, б. „ф“ от Закона за здравето). Решението на съвместно общо събрание на ЕС за строеж на такъв обект върху обща част на сградата би отговорило на общественото разбиране за здравословна жизнена среда.

› *Да се изготви правилник за прилагане на ЗУЕС или методически указания, или друг, разглеждащ подробно действията по управление на ЕС документ.* Това би улеснило хората без достатъчно юридически познания, доброволно натоварили се с управлението на етажна собственост. В опити за изясняване на различни въпроси, свързани с прилагането на ЗУЕС, се търсят съвети и решение от общинската администрация, която не следва да превишава дадените ѝ по закон правомощия.

› *Да се регламентира ред, по който да се редуцират разходите за асансьор за собственици, ползватели и обитатели на партерни и имоти на втория етаж.* Разходите за управление и поддръжане на общите части на ЕС се разпределят поравно според броя на собствениците, ползвателите и обитателите и членовете на техните домакинства, независимо от етаж, на който живеят (чл. 51 от ЗУЕС). Но ако се разграничат разходите за абонамент и техническа поддръжка на асансьор от разходите за ползването му (електроенергия, почистване) и при установена фактическа невъзможност да се ползва асансьорът на определени етажи, би могло сумата, събирана от лицата, които не могат да го ползват, да покрива абонамент и техническа поддръжка на общата част. Съдебната практика показва, че дори и общото събрание да вземе решение в този смисъл, то се отменя.

Други дейности

Както в предходни, така и през изминалата година привличането на обществения посредник в редица общински дейности е израз на местната политика за гарантиране спазването на правата и законните интереси на граждани и юридически лица при взаимодействието им с органите на местната власт:

› в заседания на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към Столичния общински съвет;

› в Общинския съвет по наркотични вещества;

› в Наблюдателната комисия към Столичния общински съвет по Закона за изпълнение на наказанията и задържане под стража;

› в Комисията за класиране на кандидатите за настаняване в социални жилища в районите „Люлин“ и „Връбница“.

Освен тези регламентирани участия, са извършени и следните дейности:

› участие във форум „Планът на София: Форум за изменението на Общия устройствен план“, организиран от „Визия за София“ и „Лаборатория за градско развитие“, изказване на тема „Как да постигнем разбиране за града, споделено от възможно най-много заинтересовани страни?“ – месец януари;

› информационна сесия за екипа на обществения посредник на тема „Права и задължения на лица, получили международна закрила, местна интеграция на бежанци“, съвместно с Върховния комисариат за бежанците към ООН (ВКБООН): представяне на законодателната и институционалната рамка в сферата на международната закрила, обща миграционна и бежанска ситуация в света, Европа, България и София; елементи на местната интеграция на чужденци с предоставена международна закрила: права и задължения; добри практики и възможности за финансиране – месец февруари;

› работна среща на обществените посредници в Стара Загора – месец март;

› включване на обществения посредник и участие в заседанията на Работната група по интеграция, съорганизирана от ВКБООН и Българския съвет за бежанци и мигранти;

› обучение по представителство и работа с непридружени деца, организирано от ВКБООН, Международна организация по миграция – Мисия в България и УНИЦЕФ;

› презентация на тема „Политиките за деца на национално и на местно ниво. Предизвикателства и решения“ – конференция „Политиките за деца – проблеми, решения, чужд опит“, организирана от Българското училище за политика „Димитър Паница“ по проект „Гласът на българските деца“, месец април;

› представяне на дейността на обществения посредник в информационна сесия „Механизми за защита на човешките права на лица, търсеци и получили международна закрила“, организирана от ВКБООН; представяне и на Ръководство по правата на човека от БХК, институцията на Омбудсмана на РБ, Главна инспекция по труда, Комисия за защита на потребителите, Комисия за защита от дискриминация – месец юли;

› включване в работни срещи, организирани от Асоциация за развитие на София, по прилагане на местни политики и практики за интеграция на граждани на трети страни;

› участие на юрист от екипа в семинар, посветен на новостите в законодателната, административната и социалната практика по отношение на лицата

без гражданство и бежанците в България, организиран от Фондация за достъп до права, месец ноември;

- › работна среща на обществените посредници в Кърджали – месец декември;
- › участие в представяне на европейската Директива за защита на лица, подаващи сигнали за нередности, Асоциация „Прозрачност без граници“ – декември.

Предложения

В изпълнение на задълженията си, общественият посредник осъществява дейността си и чрез подаване на предложения и препоръки до местните органи, автори на оспорваните актове, или до горестоящите им органи (чл. 3, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община). В процеса на работа през отчетната година, по значителна част от разглеждани жалби, сигнали, молби за съдействие, са отправени предложения и препоръки към съответния административен орган.

На вниманието както на Столичния общински съвет и на Кмета на Столична община, така и на кметове на райони са поставени редица предложения, основани на работата по конкретни случаи. Голяма част от тях са одобрени, приети и приложени. Примери за тях са посочени в изложението по-горе. Част от предложенията са за предприемане на конкретни мерки, за да се реши отделен въпрос. Друга част са изведени въз основа на обобщение от работата по близки по предмет на жалбата случаи. Те са свързани с прояви на формално отношение по регистриран сигнал (предприетите действия от външна страна удовлетворяват изискванията на закона, но не водят на практика до реално решение); подобряване на информационната среда, ангажиране на администрацията със спазване на установените срокове и обратна връзка към жалбоподателите. Многократно съм изразявала пред общинската администрация принципната си позиция за стриктно спазване на закона и добросъвестно изпълнение на правомощията, които законът ѝ възлага.

По повод неспазване на срокове за извършване на административни услуги или продължително, неоснователно забавяне при разглеждане на преписки, се подчертава, че процесуалната икономия, служебното начало и безпристрастността са отличителен белег на доброто управление и в общ интерес на гражданите и на местната власт. Примери за отправени предложения:

> Образование

Месец юни: по жалба във връзка с изискването за представяне на удостоверение за семейно положение при записване на дете в първи клас. Съгласно Системата за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община (приета с Решение № 83 от 22.02.2018 г. на СОС, изменена и допълнена с Решение № 129 от 14.03.2019 г. на СОС), при записване на ученик се предоставят оригиналите на необходимите документи. Един от тях е удостоверение за семейно положение, съпруг/а и деца. Допуска се и служебна проверка от училището чрез Националната електронна информационна система за предучилищно и училищно образование. Според жалбоподателя Б. Р., тъй като записването става в тридневен срок, при заявяване на удостоверението в службата по ЕСГРАОН се налага родителите да заявят експресна административна услуга и да заплатят 10 лв. Таксата е определена на основание Закона за местните данъци и такси и Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги, предоставяни от

Столична община. Разбира се, родителите биха могли още при кандидатстване на детето да пристъпят към събиране на необходимите документи. Отчитайки предприеманите в последните години действия за намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса, общественият посредник отправи предложение до заместник-кмета на Столична община с ресор „Култура, образование, спорт и младежки дейности“ да се потърси решение за извършване по служебен път на справки за семейното положение на родителите при записване на дете в първи клас и в Системата за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община да отпадне изискването към родителите за представяне на удостоверителен документ за това.

> Социални дейности

Месец септември: по жалба на гражданка на София, свързан с получаването на еднократна помощ за отглеждане на близнаци. При подаването на заявление за отпускане на еднократна помощ за раждане на дете в Дирекция „Социално подпомагане“, майката узнава, че е имала право и на еднократна помощ за отглеждане на близнаци, което губи, тъй като с няколко дни е пропуснат 6-месечният срок за подаването на заявление за помощта. Жалбоподателката изтъква като основна причина за неблагоприятното развитие липсата на информация за правния режим и видовете помощи и плащания, които държавата отпуска при раждане и отглеждане на деца. По силата на изричната разпоредба на чл. 12, ал. 1, т. 4 във връзка с чл. 6а от Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД), правото на еднократна помощ за отглеждане на близнаци се погасява след навършване на 6-месечна възраст на децата. Срокът е преклузивен и с изтичането му се погасява възможността за подаване на заявление, съответно отпускане на помощта. Разгледано в духа на конституционния принцип за закрила на майчинството и децата и на правото на добро управление, предложението на майката за конкретни мерки на централно и местно ниво за разширяване подкрепата на семействата е подкрепено. Отправено е предложение към заместник-кмета на Столична община с ресор „Социални дейности и интеграция на хора с увреждания“ да бъде разработена и приложена целева политика за разширяване на информираността и съдействие за упражняване на социалните права на семействата с новородени деца. Например: на родителите, при издаването на удостоверения за раждане в службите по гражданско състояние, да се връчват информационни пакети; в женските и детските консултации на общинските болници да се разпространяват информационни брошури; провеждане на съпътстващи кампании при подходящи прояви от календара на Столична община.

> Местни данъци и такси

Месец декември: По жалба на М. К. с искане за преизчисляване към минал момент на дължимия от него данък за притежаване на моторно превозно средство. Поради липса на отразяване в регистрационния талон, издаден от КАТ, на притежавания екологичен евростандарт, данъкът е определен от компетентните данъчни органи при прилагане на по-висок коефициент. Съгласно действащата нормативна уредба размерът на данъка се определя от служител на общинската администрация въз основа на данни от регистъра на пътните превозни средства, поддържан от Министерството на вътрешните работи. Проблемът е породен при първоначалната регистрация на автомобила. Установиха се множество еднотипни затруднения на собственици на леки автомобили, поради което се препоръчва

администрацията на Столична община да постави въпроса за обсъждане при провеждане на междуведомствени срещи и консултации.

Изводи

Изведените тук заключения, в резултат от дейността на обществения посредник през 2019 година, се основават единствено на наблюдения, установени факти и обстоятелства при разглеждането на жалби, сигнали, молби, искания за съдействие, регистрирани в Приемната. Тези изводи нямат характер на оценка за дейността на органите на местното самоуправление и местната администрация в Столична община. Многообразни са поставените теми в преписките през 2019 г., но броят им не може да даде представа за дейността на общината в пълнота. Един анализ на жалбите и сигналите, регистрирани в Контактния център на Столична община, в районните администрации и в други общински структури, би дал обективен поглед върху естеството и характера на подаваните към общината оплаквания. В работата си по отделните случаи общественият посредник има специфичен страничен поглед, наблюдавайки и анализирайки причината за нарушена връзка при взаимодействието между гражданин и общинска служба.

От общината, като доставчик на широк спектър от обществени и административни услуги, се очаква не само стриктно спазване на закона, но и проактивност в управлението на населеното място. Администрацията, от своя страна, е длъжна да прилага сложна система от законови разпоредби, невинаги разбираеми за гражданите. Това понякога води до усещане за безпомощност или прояви на недоверие към установения бюрократичен ред. Именно между тези две части на обществената система (властнически орган и гражданин) е мястото на обществения посредник, който насочва вниманието на местната администрация и на органите на местното самоуправление към основателните въпроси, поставени от граждани, и очаква своевременно и справедливо решение. В резултат от целогодишно наблюдение на работата на различни общински органи се правят следните изводи:

> По прилагането на утвърдените принципи в административната дейност

› Невинаги и не във всички структури се прилага принципът на служебното начало, регламентиран в чл. 36 от АПК: „в случай, че е необходимо събирането на доказателства, те се събират от административния орган служебно, освен в предвидените в този кодекс или в специален закон случаи“. Заявителите на административни, обществени, социални услуги, предоставяни от Столична община, са длъжни да представят само доказателства, с които разполагат и които не се намират при административния орган.

› Невинаги се спазват нормативно регламентираните срокове при произнасяне по жалби, сигнали, молби или други искания на граждани, при предоставяне на някои административни услуги и при извършване на административни процедури.

› Наблюдава се занижено внимание към постъпващи жалби в отделни общински звена, случаи на формално препращане „по компетентност“ към други органи, без да се вникне в естеството на конкретното оплакване и да се потърси решението му. Формални, неясни или непълни отговори пораждаат у жалбоподателя оправдана неудовлетвореност. В някои случаи се наблюдава формално отношение, с

предприети действия, които от външна страна удовлетворяват изискванията на закона, но на практика не водят до реално решаване на проблема.

С Наредбата за административното обслужване (чл. 20, ал. 1, т. 3) е въведен задължителен стандарт за качество на административното обслужване – срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

› В някои административни звена е възприета практиката за прилагане на отказ (постановен или мълчалив), в очакване съдът да разпореди извършването на действията, за които общинският административен орган вече е сезиран. Твърде продължителните в някои случаи процедури по заявления на граждани или юридически лица водят до колебания в доверието и авторитета на местната власт.

> По прилагането на ЗУЕС и строителния контрол

› Различна е практиката в районните администрации по сигнали, свързани с преустройство или заграждане на общи части на сграда в режим на етажна собственост. В интерес и на местната власт, и на гражданите е уеднаквяване на процедурите при разглеждане на такива случаи. В администрацията се съхранява и може да се види проектът на сградата; може служебно да се уведоми районната служба по пожарна безопасност и защита на населението за проверка по спазването в жилищната сграда на правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите; може да се изиска протокол от общо събрание на етажната собственост за промяна на предназначението на общите части.

> По публичност и достъпност на информацията

› Ориентирана предимно към туристи е информацията на английски език в Електронния портал на Столична община. На територията ѝ обаче вече са се установили или пребивават продължително много чуждестранни граждани. Те стават потребители на услуги и търсят информация за реда за внасяне на заявления, предложения, жалби, сигнали, предоставянето на административни и обществени услуги, за връзка с Общинска полиция, Столичен инспекторат и др.

› Публичността предполага лесно намиране на информацията и обявяване по достъпен начин. Затова ангажирането на длъжностни лица по райони за предоставяне на необходимата информация по осъществяваните от общината проекти би облекчило интересуващите се, тъй като районната администрация и кметството са най-близкото до местните хора общинско звено.

> По взаимодействието на общинските органи с обществения посредник

› И през 2019 г. се отбелязват случаи на negliжиране на дейността на обществения посредник, липса на обратна връзка по отправени предложения, препоръки или искане за допълнителна информация по конкретен случай. Разпоредбата на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване урежда взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник по повод защита на правата и законните интереси на гражданите във връзка с административното обслужване. Тя препраща към Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община, където в чл. 23 е посочено, че органите на местно самоуправление и общинската администрация оказват съдействие на обществения посредник и му предоставят необходимите сведения и данни.

В началните страници на годишния отчет са посочени числа за броя и класификацията на постъпилите през 2019 г. жалби. Не може да се пренебрегне фактът, че най-голям дял от постъпилите жалби и сигнали са извън правомощията на обществения посредник. Това е така, съгласно регламентирани в Правилника за организацията и дейността на обществения посредник правомощия, които не се отнасят до приватизацията и дейността на общински дружества (чл. 16, изр. 2). Предоставянето на обществени услуги е основна цел на дейността на общинските дружества. Очакванията на граждани за подкрепа от обществения посредник при съмнения за нарушени техни права при ползването на тези услуги, налагат преосмисляне на въведеното ограничение и предоставяне на възможност за защита и в тази насока. Такава възможност е предоставена на абонатите на „Топлофикация София“ ЕАД, чрез избора от СОС на обществени посредници на общинското дружество.

И през изминалата 2019 г. остава непроменена позицията ми, че неоснователното забавяне на преписки подкопава авторитета и доверието в дейността на органите на местното самоуправление и администрацията на Столична община. Общинската администрация е обвързана с прилагането на принципите за законност, безпристрастност, бързина и процесуална икономия в административното производство. Законността, навременността, яснотата и предвидимостта са дължими от публичните власти в отношенията с граждани и юридически лица.

Важно е да се подчертае, че при взаимодействието на обществения посредник и екипа с представители на различни общински звена, в повечето случаи се отбелязват задълбочена работа, широка експертиза, стриктно спазване на регламентирани по закон действия, прояви на уважение, зачитане на достойнството и равнопоставеност към граждани и юридически лица.

Основната роля на обществения посредник в системата на местното самоуправление е да съдейства за спазване на правата и законните интереси на граждани и юридически лица при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация. Посредникът е необходимата връзка между общинската власт и обществена група или индивид, при затруднено общуване между двете страни. Когато се фокусира върху общата полза, а не върху различните позиции, се постига устойчиво решение, гарантиращо и личния законен интерес, и обществения. Усилията за подпомагане на този процес остават основна задача и през настоящата година.

*Лилия Христова
31 януари 2020 г.*

Приложение № 1

Брой жалби, сигнали, молби, искания през 2019 година

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	152
Приключени	143
Неприключени	9
<i>От тях:</i>	
Жалби от физически лица (от тях 10 колективни, 6 – от чуждестранни граждани и българи, живеещи в чужбина)	142
Жалби от юридически лица	2
НПО, инициативни комитети	8
<i>По вид:</i>	
Писмени	38
Устни с протокол	34
Постъпили по електронен път:	80
<i>От тях по електронната поща</i>	67
<i>От тях през електронната страница</i>	13

Приложение № 2

Брой жалби, сигнали, молби, искания според тяхната класификация

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Устройство на територията и незаконно строителство	23
Жилищно настаняване	5
Управление и разпореждане с общинска собственост	1
Административно обслужване	21
Етажна собственост	16
Благоустройство	11
Екология	4
Градски транспорт, паркиране	10
Социални дейности	3
Общински приходи	7
Реклама	0
Погребални дейности	0
Обществен ред и шум	3
Търговски дейности	1
Реституция, обезщетяване	1
Детски и здравни заведения	4
Земеделски земи	4
Алтернативни проблеми	1
Извън правомощията	31
Образование	0
Заявления за достъп до обществена информация	1
Столичен инспекторат	5

Приложение № 3

**Разпределение на жалбите и сигналите
по структури на Столична община**

<i>Администрация</i>	<i>Брой</i>	<i>Категория</i>
Район „Витоша“	3	Устройство на територията и незаконно строителство
	2	Благоустройство
	1	Обществен ред и шум
Район „Възраждане“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Градски транспорт
	1	Обществен ред и шум
Район „Изгрев“	1	Етажна собственост
Район „Искър“	1	Етажна собственост
Район „Красно село“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	2	Административно обслужване
	1	Етажна собственост
	2	Благоустройство
	1	Земеделски земи
Район „Кремиковци“	1	Административно обслужване
	1	Земеделски земи
Район „Лозенец“	1	Административно обслужване
	1	Градски транспорт
	1	Детски заведения/Здравеопазване
Район „Люлин“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	4	Жилищно настаняване
Район „Младост“	4	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Административно обслужване
	3	Етажна собственост
	1	Градски транспорт

	1	Социални дейности
Район „Надежда“	1	Благоустройство
Район „Оборище“	3	Устройство на територията и незаконно строителство
	2	Административно обслужване
	1	Благоустройство
	1	Достъп до обществена информация
Район „Панчарево“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	2	Земеделски земи
	1	Обществен ред и шум
Район „Подуяне“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Екология
Район „Сердика“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Екология
Район „Слатина“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Жилищно настаняване
	1	Административно обслужване
	1	Социални дейности
Район „Средец“	2	Устройство на територията и незаконно строителство
	2	Административно обслужване
	2	Етажна собственост
	1	Реституция и обезщетяване
Район „Студентски“	2	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Административно обслужване
	1	Етажна собственост
Район „Триадица“	1	Административно обслужване
	1	Градски транспорт
	1	Търговски дейности
Дирекция „Транспортна инфраструктура“	2	Благоустройство: ремонт на улично осветление; тротоарни шахти
Дирекция „Общинска собственост“	1	Общинска собственост: откриване на индивидуални партии в общински жилища

Дирекция „Образование“	1	Класиране на дете в детска градина
Дирекция „Управление и анализ на трафика“	1	Градски транспорт: необезопасено кръстовище
Дирекция „Общински приходи“	2	Отдел „Общински приходи Средец и Триадица“
	1	Отдел „Общински приходи – Овча купел“
	2	Отдел „Общински приходи – Лозенец“
Столичен инспекторат	2	Търговска дейност
	2	Екология
	1	Благоустройство

Забележка: Извън тази подредба остават жалби, свързани с дейността на повече от една общинска структура (например съвместни проверки на районна администрация и Столичен инспекторат) и жалби, поставящи общи въпроси, относими към националното законодателство и държавни институции (например отпускането на еднократна помощ при раждане на близнаци).

Приложение № 4

Отчет за разходите на Обществения посредник
на територията на Столична община за 2019 година

I. Приходи **144 000,00 лв.**
(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София,
приет с Решение № 32/31.01.2019 г. на Столичния общински съвет)

II. Разходи **119 805,87 лв.**
(По справка с писмо изх. № СОА19-ВК66-181-(1) от 11.01.2019 г.
на директора на Дирекция „Финанси” – Столична община)

От тях по дейности и параграфи:

1. Дейност 123 Общински съвет – Омбудсман

Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение:

обществен посредник и заместник на обществения посредник 82 681,65 лв.

Възнаграждения за персонал по извънтрудови правоотношения:

- сътрудници на обществения посредник 20 493,53 лв.

Осигурителни вноски за ДОО на обществения посредник

и неговия заместник 8127,64 лв.

Здравноосигурителни вноски на обществения посредник

и неговия заместник 3374,98 лв.

Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване от

работодателя на обществения посредник и неговия заместник 1958,48 лв.

2. Дейност 123 Общинска издръжка

Материали 713,60 лв.

Разходи за домейн, хостинг, други 823,83 лв.

Командировки в страната 165,28 лв.

Чл. внос към Международния институт на омбудсманите (2018, 2019 г.)..... 1466,88 лв.

От нашата кореспонденция:

„Благодаря ви, Лилия, за бързия отговор и подробната информация. Смятаме, че се приближаваме до истината и се надяваме скоро да имаме отговори. Благодаря за указанията ви, ще разгледаме всички пътища, които да хвърлят светлина върху миналото ни. Открихме много имена (с тази фамилия) от България, пристигнали в Канада и САЩ“, Б. Т., Канада.

„Уважаема госпожо Христова! Благодаря ви за бързия отговор! До този момент не съм подавала жалба или сигнал до Столична община или друг общински орган. В този наш твърде специфичен случай просто не знаех към кого точно да се обърна Благодаря ви за съвета, ще се възползвам от него! Бъдете все така отзивчива и помагача на хората, които имат нужда от вашата помощ!“, С. Б.

„Здравейте, г-жо Христова, благодаря Ви, че се заехте с моя сигнал. Документът наистина е излишен, в училището на нашите деца просто му хвърлиха бегъл поглед и ни го върнаха. 2015-2016 бяхме в Англия, тогава за записване на децата също имаше 4-5 хартиени документа. Разликата, е че всички документи бяха безплатни и можеха да се свалят онлайн - никога не сме посещавали общинска служба лично там. Поздрави, Б. Р.“

„Г-жо Христова, искам да Ви информирам, че докато се прибера от работа до 17:30 ч., площадката беше изчистена от боклуците и клоните, за което Ви благодаря за съдействието“, В. Г.

„Г-жо Христова, много Ви благодаря за отговора и съдействието. Вече има резултат от подадения сигнал и градинката се почиства по-редовно. Поздрави, С. П.“

„Оказва се, че има тривиален, на пръв поглед, отговор на въпроса: когато има ред, някак по-леко гледаме напред... Преди всичко бих искал да потвърдя, че поставените, чрез мен, искания на моите съседни бяха изпълнени: Щетите, на партерен и първи етаж на жилищния блок бяха отстранени и улицата пред блока беше ремонтирана. Не съм сигурен обаче, дали с това крайно становище се добива реална представа за усилията, които бяха положени. Усилия на хора от различни институции и дружества, до които беше адресирано първото писмо. Веднага се отзоваха от Обществени посредници за гр. София чрез г-жа Лилия Христова, като с нейна помощ ангажирахме колегите ѝ – омбудсмани за “Топлофикация София” ЕАД – с предявената от мен жалба. Държа да обърна внимание, че всичко това се случва в един силно отпускарски период, като самата комуникация сякаш протичаше непосредствено. Без да преувеличавам, на следващия ден, след като получих известие, че заявлението е заведено в регистъра на Обществени посредници на "Топлофикация София" ЕАД, започна ремонт на улицата пред блока. Би било несправедливо, ако пропусна да отбележа, че се извършиха ремонтни

дейности по цялата улица, а не само участъкът, описан в първоначалното писмо. Изумително! По това време, с мен се свързаха от район „Слатина“ и КЕВР. За Вас това може би е ежедневието, но на мен ми се струва феноменално – всеки предложи съдействие според възможностите, с които разполага. Знаете ли, според мен тази история трябва да бъде разказвана. Това е така, защото някак в обществото ни битува мнение, че институциите са препятствие, с което трябва да се борим, което постоянно пречи на иначе безкористните намерения на гражданите; че съществуват дружества, с единствената цел да ограбват и да безчинстват над народа. Последните два месеца имах възможност да общувам с различни хора, като навсякъде срещам уважение и се подхождаше с отговорност. Аз разказвам тази история и уверявам Ви, правя го по най-добронамерения начин, на който съм способен. Обръщам се с огромно уважение към всички Вас, като искам да изразя своята признателност за положените усилия. В. Х.“

„Здравейте, уважаема г-жо Христова! Много ви благодаря за експедитивния и компетентен отговор! Извънредно ми е полезен. И категорично убеждава в големия смисъл от присъствието на обществения посредник при възникването на общински въпроси и такива, свързани с етажните собствености. С почитание, З. А.“

„Благодаря Ви за бързата реакция и съдействието. Надявам се нашият сигнал да доведе до реални действия от институциите в полза на гражданите. И. З.“

„Благодаря много за внимателното изслушване и за предложението ви да представите моята жалба. Благодаря много за вниманието и разбирането. М. Н.“