

# 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 2020 г.

#### Обща информация за дейността

Дейността през изминалата 2020 година се отличава със специфична характеристика – работа в условия на пандемична обстановка, при въведени на държавно и на общинско ниво мерки за ограничаване на разпространението на вируса Ковид-19. От средата на март до средата на май, по време на обявеното с Решение на Народното събрание от 13.03.2020 г. извънредно положение, Приемната бе временно затворена за външни посетители. От средата на май до края на 2020 г., в условията на обявената с Решение на Министерския съвет № 325 от 14 май 2020 г. извънредна епидемична обстановка и нейното неколккратно удължаване, преките контакти с граждани се осъществяваха при спазване на въведените противоепидемични мерки. През целия период контактите между обществения посредник и екипа с граждани и представители на юридически лица останаха леснодостъпни, бързи и удобни, предимно чрез обявените мобилни телефони, електронна поща и електронна страница. Постоянният работен ритъм се запази и усложнената обстановка не повлия на разглеждането и произнасянето по жалбите в срок.

#### *Кратка характеристика на длъжността*

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 на тази позиция, която в следващите години укрепва и се развива.

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, финансира се от общинския бюджет, няма властови, контролни или санкциониращи правомощия, но има самостоятелност и независимост в работата. Дейността е насочена 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 чуждестранни граждани, както 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, недоброръководност, незачитане на гражданското достойнство.

Правомощията не се отнасят до вътрешнослужебни отношения на органите на местната власт и местното 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. Посреднички 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. Действа по своя инициатива, ако прецени, че има предпоставки за нарушаване на права и интереси на граждани и юридически лица.

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; информироване 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 посочва възникнали затруднения при взаимодействие на граждани и юридически лица с конкретни общински звена и да подпомага вземането на справедливи и законосъобразни решения от общинските органи. Предложенията и препоръките му не са правно обвързващи, но ако се приемат, подпомагат цялостната дейност на местната власт. Работата се отличава с гъвкавост, която позволява бърза намеса при необходимост, без утежняващи административни процедури. Подкрепата от страна на органите на местно самоуправление и съдействието на общинската администрация са важно условие за резултатна работа.

Приемната е с непрекъснато работно време от 9 до 17.30 ч. всеки работен ден. Разглеждането на жалбите и консултациите са безплатни. Екипът включва заместник и четирима сътрудници: двама юристи, административен сътрудник и специалист по информационни технологии. Тематичното многообразие на жалбите е сериозно предизвикателство, предполагащо познаване на изключително широкия обхват на приложимата в общинските дейности нормативна рамка.

Към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество (наименованието на комисията е изменяно 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 заместникът участват в заседанията на комисията и при необходимост изразяват становища, отправят предложения и препоръки по разглеждани от комисията случаи.

\*\*\*\*\*

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 са посочени данни за броя на жалбите през годината, класификацията им по общински дейности и по предмет на жалбата и отчет за годишните разходи.

## **Обща информация за подадените жалби и сигнали**

Постъпилите през периода жалби, сигнали и молби за съдействие, регистрирани при обществения посредник към 31 декември 2020 г., са 144 броя. За сравнение, през 2019 г. са регистрирани 152 жалби. По-голям брой се наблюдава през месеците февруари и септември – съответно по 22 и 20 жалби, а най-малко са подадените жалби през април и декември. Тези периоди съвпадат с обявените противоепидемични мерки срещу разпространението на Ковид-19. За краткост в отчета се използва терминът жалба, а в примери се пояснява естеството на искането и резултатите по него. По 143 жалби работата е приключена, с извършени проверки, отправени предложения, препоръки или становища до заинтересованата общинска структура. Приключени са и девет случая от 2019 г., съответно само една преписка от миналата година не е завършена към началото на януари 2021 г.

Категоризация на жалбите:

> *Жалбоподатели:* 126 физически лица, или 87 %; шест от тях са от чуждестранни граждани и българин, живеещ в чужбина. Девет са колективните жалби (от повече от едно лице). От юридически лица са подадени 4 жалби; от неправителствени организации и инициативни комитети – 5.

> *Начин на постъпване:*

> писмени жалби – 17, или 12 % от общото количество;  
> изготвени протоколи за жалба при посещение в Приемната – 20;  
> изготвени протоколи за жалба, приета по телефона – 23.  
> по електронен път – 84 броя, или 58 %: от тях 12 са чрез електронната страница на обществения посредник и 72 – чрез електронната поща.

Данните сочат, че повече от половината от жалбите са внесени по електронен път. Увеличените контакти от разстояние са поради противоепидемичните мерки, но физическата дистанция не спира хората да търсят защита на правата си.

> *Приети лица:* 37 (в 20 случая с изготвени протоколи за подаване на жалба при посещение в Приемната и 17 внесени писмени жалби).

> *Неоснователните* жалби са 35 (през 2019 г. – 39). В случаите, когато се преценява липса на основания за разглеждане на жалба, се посочват аргументи за това и се изразява становище по законосъобразността на действията на общинската структура, срещу която е оплакването.

> *Неотнормирани към правомощията* са 56 жалби. Както и през 2019 година (31 бр.), така и през 2020 г. броят им е значителен, а предметът в над половината от тях е

свързан с: абонати на „Топлофикация – София“ ЕАД – 23; „Софийска вода“ АД – 3; „Център за градска мобилност“ ЕАД – 4.

Тези жалби незабавно се препращат към компетентния орган, като жалбоподателят се уведомява за това. При запитвания по телефона и в Приемната по въпроси извън правомощията, се дава изчерпателна информация към кого и как да се обърнат лицата. Въпросите са от различен характер: срещу изискването на мобилни оператори заедно с телефонната услуга да се ползва и интернет; за липса на организация в търговските вериги за обратно изкупуване на амбалаж; отказан преглед след боледуване от Ковид-19; електронно издаване на лиценз; срещу промяната на часовете за пазаруване на гражданите над 65-годишна възраст.

По брой следват жалбите, свързани с административно обслужване – 17; градски транспорт и паркиране – 10, устройство на територията и незаконно строителство – 11, благоустройство – 6, етажна собственост – 5; екология – 5. Подробна справка за класификацията и разпределението на жалбите е дадена в приложения към отчета.

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

Към 31.12.2020 г. не е приключила работата по една жалба, регистрирана в края на ноември. Оплакването е от гражданин за целодневен, системен тормоз, включително в съботни и неделни дни и в часовете за отдых, вследствие на шум и вибрации, предизвиквани от мотокар при товарене, разтоварване и складиране на стоки в непосредствена близост до имота му. Според жалбоподателя по подадени до Контактния център на Столична община жалби е постигнат частичен резултат: санкция от Столичен инспекторат за управителя на фирмата и премахване на натрупани и складиращи стоки извън собствените и наети терени и помещения и указания от районния кмет към фирмата да спазва стриктно разпоредбите на Наредбата за обществения ред на територията на Столична община в дейността си. Сигнал, внесен по проблема в Районната инспекция по околната среда и водите – София, е препратен към кмета на Район „Красно село“ и към Столична регионална здравна инспекция за действия съгласно Закона за защита от шума в околната среда. В началото на декември от обществения посредник е отправено писмено запитване до районния кмет за изясняване на фактите и информация за устройствената зона на територията, предназначението на имотите и осъществява ли се търговска дейност от фирмата, със съответните съгласувани часове за зареждане на обекта. Тъй като и към настоящия момент не е получен отговор, случаят не е приключен.

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

#### ***Решени случаи по основателни жалби***

При разглеждане на регистрирана жалба първо се преценява нейната основателност. Обръщането към обществения посредник, като трета страна, най-често е породено от усещане за формално отношение по отправени към общината жалби и сигнали. Голяма част от случаите получават удовлетворително решение след ангажиране на обществения посредник и отправени препоръки. Понякога

-----  
*Страница 4 от 27*

*Годишен отчет за дейността на обществения посредник  
на територията на Столична община през 2020 г.*

крайният положителен резултат се осъществява дълго след приемливия разумен срок, в който би следвало да се вземат мерки. Някои от решените случаи имат своята история от 2019 г. и едва сега могат да бъдат отчетени като приключили с положителен резултат. Примери:

*> Транспорт, организация и безопасност на движението*

*Жалба № 112/2019* от И. А. с искане за изграждане на пешеходна пътека тип „Зебра“ при кръстовището на бул. „Княз Ал. Дондуков“ с улица „Малкара“, Район „Оборище“: В годишния отчет за 2019 г. са описани подробно предметът на жалбата, действията и становището на обществения посредник и тя е дадена като пример, при който намесата е останала без резултат, тъй като от юли до края на 2019 г. реални действия няма. Едва в средата на януари 2020 г., в заседание на Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община (ПКТОБДСО), е разгледано предложението на обществения посредник от октомври 2019 г. и се съгласува изграждането на повдигната пешеходна пътека.

*Резултат:* Впоследствие е изготвен проект за изграждане на повдигната пешеходна пътека на бул. „Княз Ал. Дондуков“. През ноември ремонтните работи са възложени на съответните фирми.

*Жалба № 151/2019* за обезопасяване на пешеходното движение на ул. „Астана“, Район „Лозенец“ (при Националния музей „Земята и хората“): В заседание на ПКТОБДСО от октомври 2019 г. е взето положително решение по внесеното предложение на обществения посредник.

*Резултат:* В края на 2020 г. са изградени изкуствени неравности на ул. „Астана“ на две места.

Предвид сериозния риск за здравето и живота на преминаващите пешеходци и на двете места, изпълнението на решенията се отчита като забавено.

*Жалба № 162/2020* за бездействие по подадени сигнали от Й. К. за неработещо улично осветление в кв. „Павлово“ и кв. „Красно село“, Район „Витоша“ и Район „Красно село“. Сигналите са подавани през август към Контактния център на Столична община. В края на ноември, след неколkokратни запитвания до районната администрация и Столичен инспекторат, е внесена жалба до обществения посредник. Само няколко дни по-късно вече има резултат. В случая има формална връзка между подател на сигнал и общинска администрация. Жалбоподателят бива уведомяван, че администрацията е запозната с проблема, че е направено искане по компетентност към съответното направление, че ще се предприемат действия – а междувременно изтичат три месеца без реален резултат.

*Резултат:* От Столична община е възложено възстановяването на амортизирани съоръжения от уличното осветление, с определен срок за изпълнение.

*> Екология*

*Жалба № 138/2020* за липса на реакция по подадени сигнали през май и август за неподрязани дървета пред жилищна сграда, Район „Средец“, които при буря в София на 4 май са застрашили жилищни имоти и покрива на сградата. В отговор на сигналите, двукратно от районната администрация изпращат до Дирекция „Зелена система“ в Столична община експертна оценка за действия по резитба, намаляване и оформяне на короните на алейната растителност. Минават над 4 месеца от първоначалния сигнал и по внесена през октомври жалба, общественият посредник отпрати настоятелна препоръка за реална резитба в кратък срок.

*Резултат:* В края на ноември кастренето на дърветата е извършено.

*> Административно обслужване и процедури*

*Жалба № 104/2020* от търговско дружество за необосновано забавяне на становище за озеленяване и паркоустройство на строителен обект, Район „Красно село“. С жалбата са сезирани също кметът на Столична община, председателят на Столичния общински съвет и главният архитект на Столична община – тоест компетентният административен орган. Изразено е писмено становище за бързо и благоприятно решаване, при спазване както на правата и законните интереси на инвеститора и на собствениците на имоти в обекта, така и на изискванията за съгласуване на инвестиционни проекти съгласно приложимите нормативни и поднормативни актове.

*Резултат:* През октомври от Направление „Архитектура и градоустройство“ е издадено становище за въвеждане на обекта в експлоатация.

*> Социални дейности*

*Жалба № 9/2020* от майка на дете с увреждания: оплакване от прекомерно забавяне по сключване на трудови договори с асистенти по Закона за личната помощ, Район „Лозенец“. Действително е налице близо 4-месечно забавяне за приключване на процедурата, в противоречие с установените в закона срокове. Макар и то да е обективно обусловено и осъществено спрямо по-широк кръг лица, тоест няма проява на лично отношение, поради засягането на интересите на уязвима група граждани, е отправена препоръка до районния кмет за своевременно и точно изпълнение на процедурите, предвидени в законите и в подзаконовите нормативни актове.

*> Общински приходи*

Наблюдава се постоянен дял на жалбите, свързани с проблеми с дублиране, несвоевременно разкриване или закриване на партии на недвижими имоти. Това предполага анализ на практиката по приложение на Закона за местните данъци и такси и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК) в районните подразделения на Дирекция „Общински приходи“ – Столична община в посока уеднаквяване в съответствие с нормативната уредба.

*Жалба № 183/2019* за неправомерно разкрита втора данъчна партида за един и същи имот, от което възниква задължение за повторно заплащане на данък сгради и такса смет за имота за лице в неравностойно положение, Отдел „Общински приходи – Лозенец“. Предоставени са конкретни съвети на жалбоподателката за предприемане на действия в защита на правата и законните интереси на собствениците на имота.

*Резултат:* Изразено е писмено становище пред директора на Дирекция „Общински приходи“, в резултат на което са отправени служебни указания към началника на отдела за закриване на дублиращата се данъчнооблагателна партида.

*Жалба № 110/2020:* Срещу Отдел „Общински приходи – Средец-Триадица“, за неизпълнение в срок по искане за прихващане и възстановяване на надвзет данък за недвижим имот и такса за битови отпадъци. Предоставени са съвети за предприемане на необходимите действия за защита на правата и законните интереси на жалбоподателя.

*Резултат:* В Столична община е внесена жалба срещу мълчалив отказ за закриване на служебно разкрита партида и възстановяване на двойно взет данък и такса на основание чл. 132 от ДОПК.

*> Етажна собственост*

В сравнение с работата по подобни жалби в предходни години, и през отчетния период се наблюдават случаи на забавяне, отклоняване и нежелание в районните администрации да изпълняват предоставените им по закон правомощия за действия при необходимост от неотложен ремонт в сгради в режим на етажна собственост.

*Жалба № 29/2020* срещу неефективно съдействие от Район „Слатина“ за извършване на неотложен ремонт в съседно жилище поради причинени значителни вреди в имота на жалбоподателката. Проблемът произтича от нежеланието на съседите да извършат ремонта и от обективната невъзможност за свикване на общо събрание на етажната собственост (ЕС). Пред районната администрация е аргументирано становище на обществения посредник, че случаят се квалифицира като необходимост от „неотложен ремонт“ по смисъла на Закона за устройство на територията (ЗУТ), и е предложено да се приложат правомощията на кмета на района по реда на чл. 49 от Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС).

*Жалба № 107/2020:* Молба за съвет за решаване на проблем с дългогодишен теч в жилище, причинен от терасата на имота над този на жалбоподателя, Район „Красно село“. Частично терасата е и покрив, съответно е и обща част на сградата. В етажната собственост (ЕС) няма действащи органи на управление и опитите да се свика общо събрание са неуспешни. Жалбоподателят твърди, че течът е значителен, продължава от години и уврежда сериозно стените, таваните и общия климат в жилищните помещения. Мазетата се наводняват често, вероятно поради проблеми на канализационната система. Височината на водата и утайките достига 40 см, има риск за компрометиране на конструкцията на сградата и опасност от възникване на зарази. Жалбоподателят е насочен да потърси съдействие от районната администрация: съгласно чл. 49, ал. 3 от ЗУЕС, в случаите на нужда от неотложен ремонт и при констатиране на невъзможност за свикване на общо събрание и вземане на решение за извършването му, заинтересованите лица уведомяват за тези обстоятелства кмета на общината или района.

*Резултат:* След забавяне от няколко месеца, районната администрация отговаря с препоръка да се свика общо събрание на ЕС за проблема. Посочена е и възможността за заявяване на услугата по установяване на необходимостта от ремонт на общи части при възникнала аварийна ситуация в частни имоти.

*> Градски транспорт и паркиране*

*Жалба № 59/2020:* В самото начало на обявеното с решение на Народното събрание от 13.03.2020 г. извънредно положение постъпи предложение за отпадане на заплащането за паркиране в „синя“ и „зелена“ зона като допълнителна мярка за сигурност и ограничаване на разпространението на Ковид-19. Гражданинът е уведомен за издадената от кмета на Столична община заповед № СОА20-РД09-1661/10.04.2020 г., с която временно е отменен режимът за почасово платено паркиране в тези зони.

*> Общинска собственост и жилищно настаняване*

*Жалба № 105/2020:* Жителка на Район „Надежда“ се оплаква от лошо стопанисване и неподдържане на общински имот, представляващ първи етаж от жилищна сграда (тя притежава втория етаж). Твърди, че общинският етаж е безстопанствен, не се обитава, не се поддържа и се саморазрушава – дюшемето е пропаднало, стените и тавана са обхванати от влага и мухъл, и има предпоставки за

компрометиране на цялостната конструкция на сградата и увреждане на втория етаж. Многократно е сигнализирала за необходимостта от предприемане на спешни мерки за ремонт и укрепване на сградата.

*Резултат:* След поискана от обществения посредник информация за предприетите от районната администрация мерки по оплакванията и искането за изкупуване на частта от имота, е извършена проверка, възложено е цялостно конструктивно обследване и преценка на необходимостта от укрепването на сградата.

*> Детски и здравни заведения*

Жалба № 78/2020 г. за спряно записване на деца в Детска кухня, Район „Младост“. Причините: много кандидати и затруднения при намиране на подходящи помещения. Кметът на района е внесъл в СОС доклад за разкриване на Детска ясла в Район „Младост“ и преобразуване на Детска кухня в Район „Младост“ в Комплекс за детско хранене.

*Резултат:* Извършена е реорганизация на записването, за да се даде възможност на повече желаещи да ползват социалната услуга.

### ***Неоснователни жалби***

Преценени като неоснователни са 35 жалби, по причини: 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 оплакването. В някои случаи се установяват елементи на злоупотреба с правото на жалба. Подават се формални и необосновани оплаквания, без да е налице накърнен законен интерес. С твърдения за нарушение на граждански права се преследват 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 основателната критика.

*> Административно обслужване и процедури*

Жалба № 16/2020: И. П. твърди, че е нарушен законът при поставяне на пътна маркировка, обозначаваща места за паркиране за хора с увреждания, без да сочи конкретни нарушения. Жалбата е поредна по тази тема и отново са дадени конкретни и аргументирани разяснения, че пътната маркировка, обозначаваща местата за паркиране за хора с увреждания, е положена в съответствие с приложимата нормативна уредба: Наредба №4 от 1 юли 2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания; Наредба №2 от 17 януари 2001 г. за сигнализация на пътищата с пътна маркировка и Наредба за организация на движението на територията на Столична община.

Жалба № 40/2020: И. П. се оплаква за липса на отговор от общинската администрация по искане за предоставяне на незаверено копие от конкретно посочена заповед на кмета на Столична община. Твърди, че тя представлява общ административен акт и като такъв подлежи на публикуване по силата на чл. 15, ал. 1, т. 2 от Закона за достъп до обществена информация. Установи се, че сезираният административен орган е разгледал искането и е констатирал липса на обосноваване

правен интерес от предоставянето на копие от документ от учредения архив на Столична община. Дадени са и указания за отстраняване на нередовността на искането, които не са изпълнени надлежно. Ето защо жалбоподателят е насочен към единствено приложимия съдебен ред за решаване на спорните въпроси (наличие на правен интерес и характер на заповедта), тъй като е налице правен спор между него и общинската администрация, която е от компетентността на Административен съд – София град.

*Жалба № 51/2020* от И. П. за липса на отговор по отправено предложение гражданинът да измие прозорците на фронт-офиса на Столична община в сградата на ул. „Московска“ № 33. Писмото не представлява жалба, в която да са засегнати права, свободи или законни интереси на лицето, тъй като е отправено предложение за полагане на личен труд от него по дейност, която е уредена в общинската администрация. Затова инициативата му е приета с мълчалив отказ, а по жалбата при обществения посредник, предвид нейния характер, е постановен отказ от разглеждане.

*> Погребални дейности*

*Жалба № 42/2020:* М. К. твърди, че администрацията на Общинско предприятие „Гробищни паркове“ – Малашевци, незаконно отказва да погребне починалата ѝ майка. Всъщност жалбоподателката не е изпълнила писмените указания да представи удостоверение за наследници на покойния си баща (необходимо условие, за да се установят лицата, които имат право на гробоползване). Действията на администрацията са съобразени с изискванията на Наредбата за гробищните паркове и погребално-обредната дейност на територията на Столична община.

*> Устройство на територията и незаконно строителство*

*Жалба № 10/2020* с твърдения за разрушаване на носещи стени и греди при преустройство на жилище над това на жалбоподателя и неудовлетворение от отговора по жалба до Район „Оборище“. При проверка от районната администрация е установено, че дейностите са „текущ ремонт“ по смисъла на ЗУТ, със съгласуван инвестиционен проект. След възражение до Столична община и Дирекция „Общински строителен контрол“ (ОСК) при Направление „Архитектура и градоустройство“ (НАГ), е извършена повторна проверка от комисия по чл. 196 от ЗУТ и са потвърдени първоначалните заключения за извършени ремонтно-възстановителни дейности. Двете проверки, втората в присъствието на жалбоподателя, успокоиха притесненията му и го убедиха в заключенията на административния орган.

*Жалба № 19/2020* с твърдения за некомпетентен отговор от Дирекция ОСК и неправомерност на заповед за премахване на строежи, които не могат да бъдат поправени или заздравени. Установи се, че администрацията на Район „Красно село“ и на Дирекция ОСК своевременно са извършили всички необходими действия по подадените жалби. Тези действия са законосъобразни и правилни и не се установява нарушение на негови права или законни интереси. Заповедта е издадена от компетентен орган, в рамките на правомощията му и при спазване на процедурата по издаването ѝ. Тя е обжалвана пред Административен съд София-град, и е оставена в сила като законосъобразна. Жалбоподателят не желае да се съобрази нито с решенията на административния орган, нито на съдебния състав, въпреки наличието на влязло в сила съдебно решение.

*Жалба № 20/2020:* Р. К. търси съдействие за среща с кмета на Столична община във връзка с Петиция-искане, подписана от 278 жители на кв. „Кръстова вада“, за служебно иницииране на процедура за изменение на плана за регулация и застрояване на кв. 105 в м. „Кръстова вада“, Район „Лозенец“. Искането се обосновава с твърдения за извършени закононарушения при издаването на конкретно посочени заповеди на главния архитект на Столична община, с които са одобрени проект за изменение на план за регулация и план за застрояване и проект за работен устройствен план на имоти, обхващащи част от кв. 105. На подателя е разяснен редът за установяване на евентуална незаконосъобразност на устройствени заповеди на главния архитект на Столична община – по съдебен път. Предоставена е подробна насочваща информация за реда и начина за заявяване на среща с кмета на Столична община. Общественият посредник не се ангажира да посредничи за среща между жалбоподателя и кмета, тъй като не е направен опит за прием по установения ред и твърденията за закононарушения при издаването на заповеди не могат да бъдат приети или тълкувани извън евентуално съдебно решение.

*> Етажна собственост*

*Жалба № 84/2020* за извършвани според С. Й. незаконни строително-монтажни работи в апартамент, Район „Оборище“. Установи се, че районната администрация е извършила необходимите действия: изискани са и получени от НАГ заверени копия на разпределение на втори и трети етаж, вертикален разрез на фасади – част „Архитектура“, кофражен и арматурен план на плоча над втори етаж – част „Конструктивна“. Извършена е проверка на място и е дадено указание за незабавно спиране на строителните работи. Направен е оглед и е изготвен констативен протокол. Установено е, че извършваните дейности са текущ ремонт по смисъла на § 5, т. 43 от Допълнителните разпоредби на ЗУТ.

*Жалба № 122/2020* от Р. С. за постоянен теч в жилище, причиняващ значителни вреди (породени от строителство в две ателиета, разположени на горния етаж) и въпроси, свързани с етажната собственост, Район „Младост“. От 2017 г. са подавани многократни жалби до районната администрация, Столична община, НАГ и ДНСК. Извършвани са проверки, осъществен е административен контрол от кмета и главния архитект на Столична община, но жалбоподателят не е доволен от констатациите и заключенията. Настоява незаконният според него строеж да бъде премахнат. След запознаване с изложените факти и с цялата преписка, свързана с подадените жалби, се установява непреодолимо различие в становищата на жалбоподателя и на общинската администрация по въпроса за техническите характеристики и законността на имотите, предмет на жалбите. Жалбоподателят е уведомен за законовите възможности за защита на своите права и законни интереси. Въпросът е сложен поради съществуващ теоретичен и практически спор дали този тип тераси се включват в индивидуалните обекти или са общи части. В условията на продължаващ спор той може да бъде решен единствено по съдебен ред.

*> Общински приходи*

*Жалба № 71/2020:* с твърдения, че по подадено заявление в Отдел „Общински приходи – Лозенец“ за отписване на данъчни задължения по реда на чл. 171, ал. 2 от ДОПК поради изтичане на 10-годишния давностен срок, са отписани само част от задълженията по две партии, по които се иска прилагане на абсолютна погасителна давност, така че да останат 9 месеца задължения. Твърди се, че не е приложен чл. 173, ал. 2 от ДОПК – да се отпишат служебно задълженията поради изтичане на 10-

годишен давностен срок. Изготвено е писмено становище за регламентираните в ДОПК два способа за установяване на задължения за местни данъци и такси: предварително установяване по чл. 107, ал. 3 от ДОПК и установяване по чл. 108 от ДОПК, както и за начина на изчисляване на погасителните срокове. Оспорваната справка за дължимите местни данъци и такси съдържа необходимите реквизити, в нея са посочени и задължения, които са с отпаднала давност и не подлежат на принудително изпълнение. С акта за установяване на задължения са определени размерите на дължимия данък върху недвижими имоти и такса за битови отпадъци и лихви върху тях и размера на данъка върху превозните средства и лихви върху него за съответния период. Съобразно представените документи те са определени правилно от органа по общински приходи. Разяснен е редът, по който се прилага общата погасителна давност по чл. 171, ал. 2 от ДОПК и възможността за приложението ѝ в казуса.

*> Екология*

*Жалба № 116/2020* с искане за отстраняване на контейнер за компост, разположен в общ двор на жилищна сграда, Район „Лозенец“. Твърди се, че той е причина за поява на плъхове и мишки. Установи се, че в районната администрация не е постъпвало официално искане от етажната собственост за премахване на контейнера, предоставен безвъзмездно по програма на Столична община за домашно компостиране. Районният кмет е провел разговор с председателя на ЕС, при който е изяснено, че не е взимано решение на ОС на ЕС за премахване на компостера и мнението на съсобствениците се различава от искането на жалбоподателя.

***Предоставени консултации***

Една от функциите на обществения посредник е повишаване на правната култура на гражданите. През изтеклата година предоставянето на консултации е предимно по електронен път и чрез телефонна връзка, поради наложените ограничения за преки контакти, свързани с извънредното положение и с извънредната епидемична обстановка. Запитванията са предимно от физически лица, търсещи информация за възможностите за защита на свои права и законни интереси. Голяма част от въпросите са по теми, извън функционалната компетентност на обществения посредник. Неотменимо правило за целия екип е предоставянето на изчерпателна и достоверна информация, включително и насочване към правилния компетентен орган, ако той е извън сферата на местното самоуправление и местната администрация. Много от въпросите са свързани с приложението на ЗУЕС. Примери:

*> Етажна собственост*

*Запитване № 137/2020:* Д. С. е председател на ЕС и се интересува как може да се коригира допуснатата грешка – разменени мазета към две жилища в сградата, поради неправилно изписана номерация в документите за собственост при закупуване на едното жилище, което е било общинска собственост. Консултацията е за начина за поправка на техническа грешка в нотариален акт. Посочена е възможността за справка в архива на НАГ за съответствието в строителната документация между конкретния апартамент и мазе и реалното им притежание от собственика.

*Запитване № 127/2020* за процедурата по налагане и събиране на санкции, наложени на член на ЕС, без конкретизация за характера на нарушенията, респ. неизпълнението на задълженията. Предоставена е подробна информация за трите възможни хипотези, уредени в ЗУЕС: неизпълнение на задължение за заплащане на парични вноски, определени с решение на Общото събрание (ОС) на ЕС; изваждане от сградата на собственик, ползвател или обитател за определен срок, но не по-дълъг от три години, и налагане на административно наказание глоба/имуществена санкция на собственик, ползвател или обитател в сграда или отделен вход в режим на ЕС, който не изпълни задължение по ЗУЕС.

*Запитване № 150/2020* за нормативните регламенти, защитаващи гражданите от шум, предизвикван от строителни дейности (от 7 ч. до 22 ч. без прекъсване) и за реда за подаване на жалба. Разяснени са разпоредби на Закона за защита от шума в околната среда, които регламентират това в императивни разпоредби: забрана на излъчване на шум по време на строителство за времето от 14.00 до 16.00 ч. и от 23.00 до 8.00 ч.; на Наредба № 4 от 27.12.2006 г. за ограничаване на вредния шум чрез шумоизолиране на сградите при тяхното проектиране и за правилата и нормите при изпълнението на строежите по отношение на шума, излъчван по време на строителството, в която се регламентират техническите правила и норми за извършване на СМР при изпълнението на строежите по отношение на шума в околната среда.

*> Общинска собственост и жилищно настаняване*

*Запитване № 77/2020* за възможностите за закупуване на наемано общинско жилище: предоставена е подробна информация за правната възможност, реда и условията за упражняване на правото.

*Запитване № 24/2020 г.* за разяснение как се получава общинско жилище, без уточнение за способа, по който ще се иска това. В писмена консултация подробно е обяснен регламентът по Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилища на територията на Столична община: предназначението на общинските жилища, условията за настаняване под наем, право на кандидатстване, картотекиране, изготвяне на годишен списък на картотекираните през предходната година, които се предвижда да бъдат настанени под наем при спазване на установената поредност по групи, до издаването на заповед за настаняване от кмета на района по местонахождение на жилището.

*> Консултации по въпроси извън правомощията*

Въпреки че въпросите са по теми, извън функционалната компетентност на обществения посредник, отговорите по тях винаги са придружени с разяснения за различните възможности за справедливо решение, за компетентните органи и за начина на контакт с тях. Установена от предходните години е практиката всеки, обърнал се към обществения посредник, да получава удовлетворителен отговор с достатъчна и ясна информация по интересувания го въпрос.

*Молба № 97/2020* за съдействие за сключване на извънсъдебно споразумение със Столична община за заплащане на претендирани от лицето щети в размер на 100 000 лева, причинени след отмяна на решение на Столичния общински съвет. Молбата е преценена като неотнормисима по компетентност. Задължението на обществения посредник да се придържа към принципите на законност и непристрастност изключва от кръга на дейност осъществяването на представителство или услуги по медиация в защита на интереси на частни лица. В

случая е налице правен спор за съществуването на право на обезщетение, решен по съдебен ред. Върховният административен съд окончателно се е произнесъл, че претенцията за обезщетение е неоснователна. Постановеното решение се ползва със сила на присъдено нещо, обвързва и двете страни по спора и въпросът не може да бъде пререшаван отново, включително с извънсъдебно споразумение.

*Запитване № 121/2020* на социален работник от парижка болница с молба за съдействие за снабдяване с удостоверение за раждане на български гражданин, живеещ от години във Франция. Предоставена е подробна информация за правния режим и възможностите за снабдяване с документи, удостоверяващи гражданското състояние на лицата.

*Запитване № 152/2020* с изразено недоволство от въведения „зелен коридор“ за пазаруване на хора над 65-годишна възраст. Предоставена е консултация за временните противоепидемични мерки, предприети на национално ниво. Със Заповед № РД-01-758/07.11.2020 г. на и.д. директор на Столичната регионална здравна инспекция (СРЗИ) от 08.11.2020 г. е въведен всекидневен часови диапазон от 8.00 до 10.00 часа, в който гражданите над 65-годишна възраст да посещават магазините за хранителни стоки. На лицата под 65-годишна възраст се препоръчва влизането в магазините извън тези часове. Вдигането на възрастовата граница от 60 на 65 години (в сравнение с подобна мярка от месец март), както и въвеждането на по-ранни часове (начален 8.00 вместо 8.30 и краен 10.00 вместо 10.30) в есенно-зимния сезон, без посочване на аргументи за тези промени, неизбежно породиха въпроси и несъгласие сред част от засегнатите от мярката хора.

*Запитване №169/2020* за реда за защита на права и санкциониране на продавач на сергия на „Женски пазар“, нападнал и ранил клиент при опит да върне закупена некачествена стока.

### ***Жалби извън правомощията***

През отчетната година 55 жалби са по въпроси, които са извън правомощията на обществения посредник. Съгласно Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община правомощията не се отнасят до: вътрешнослужебни отношения на органите на местната власт и местно самоуправление; въпроси от личния живот на гражданите; приватизацията и дейността на общински дружества; съдебни процедури.

Близо половината от тези жалби – 23 броя – са на абонати и са препратени към компетентните за разглеждането им обществени посредници на „Топлофикация – София“ ЕАД. Препратени са четири жалби към „Център за градска мобилност“ ЕАД. Примери:

> „Център за градска мобилност“ ЕАД

*Жалба № 83/2020* от родител с искане да бъде възстановена (за времето на въведеното извънредно положение) стойността на закупен превозен документ – ученическа карта, на основание чл. 35, ал. 1, т. 4 от Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столична община.

*Жалба № 85/2020* с оплакване за неправомерно репатриран личен автомобил.

> Топлофикация - София“ ЕАД

*Жалба № 12/2020:* Искане за проверка и преизчисляване на сметките на отделните собственици в жилищна сграда поради промяна на дяловете след заповед на Главния архитект на Столична община за премахване на незаконен строеж в

сградата, собственост на ищеца. Установи се, че в Административен съд София-град е подадена жалба срещу заповедта. В административното дело жалбоподателят е конституиран като заинтересована страна.

### **Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат**

През 2020 година се отчита силно намаление на случаите, при които намесата е останала без резултат. Въпреки че препоръките и предложенията на обществения посредник нямат задължителен характер, в голяма част от случаите те се приемат и прилагат. В случаите през 2020 г., при които усилията на обществения посредник са останали без резултат, основно причините са: несъобразяване на общински орган с предложение или препоръка на обществения посредник, бавни и продължителни процедури, рамкирани правомощия, които не дават възможност за намеса при случаи на засегната права и законни интереси от страна на общински дружества. Примери:

> *Транспорт*

*Жалба № 18-Е/2020* за рязко спиране на автобус на „Столичен автотранспорт“ ЕАД, вследствие на което М. Н. твърди, че са настъпили неблагоприятни последици за него. Иска да разбере дали е застрахован като пътник в градския транспорт и има ли право на обезщетение при настъпила според него злополука. Жалбата е препратена към общинското дружество. Установи се, че на посочената дата на описаното събитие няма регистриран подобен инцидент на информационния телефон, нито подаден сигнал на тел. 112.

*Жалба № 123/2020*: Свързана е с определените места за прием на деца със специални образователни потребности, прехвърлени за кандидатстване на общо основание. В. А. твърди също, че на две запитвания чрез формата за обратна връзка в електронната Информационна система за обслужване на детските заведения и подготвителните групи в училищата не е получила отговори, поради което у нея остават съмнения за непрозрачност при приема. Тъй като жалбата е отправена само към обществения посредник, тя е препратена за разглеждане към компетентната структура – столичната Дирекция „Образование“. Отговорът оттам има по-скоро уведомителен характер, с посочване на текстове от Наредбата за прием на деца в общинските детски градини и в подготвителните групи в общинските училища на територията на Столична община и последните изменения в нея от юли 2020 г. за обявяването на част от незааетите места, предвидени за деца с хронични заболявания и специални образователни потребности, за свободни по общия ред на първо текущо класиране за съответната година. Този случай се класифицира като безрезултатен, тъй като не е изразено становище по упрека за липса на отговор по двете запитвания в електронната система.

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

Общественият посредник няма самостоятелен правен статут. Ако се сравнят статутът и правомощията на Омбудсмана на Република България и на обществените посредници, наименованието на длъжността най-малко показва съществените различия. Докато националният омбудсман действа по силата на закон, то общественият посредник работи съобразно правилник, приет от общинския съвет на

основание чл. 21а от ЗМСМА. Неуместно е разбирането за еквивалентни длъжности, но на различно ниво – национално и местно, по ред причини. Сферата на дейност на обществения посредник е различна в различните общини, според залегналите правомощия в съответния правилник. И двете длъжности са изборни, но докато първата е ръководна според Националната класификация на професиите и длъжностите в Република България (НКПД-2011), то общественият посредник е определен като „специалист по администриране на политики“. А това е фигурата, която е близко и с широк поглед върху местните проблеми. Наложено в публичното говорене понятие „столичен омбудсман“ обърква хората и подхранва надежда, че обръщането към него гарантира решение за всеки проблем, създаден при взаимодействие с местната власт. Тъй като общественият посредник на територията на Столична община има ясно разписани правомощия и препоръките и предложенията нямат задължителен характер за общинските органи, то средствата, чрез които се въздейства, са ефективни и дават резултати, когато се приемат с внимание и разбиране от сезирания орган и се приложат съответните мерки за решаването на проблема.

#### *Качество на административните услуги*

През 2020 г. бележи увеличение ръстът на жалбите, чието разглеждане е извън правомощията – 55 броя. Те са свързани предимно с предоставянето на обществени услуги от общински дружества – а това е основната цел на дейността на тези правни субекти. Административното обслужване, свързано с тези услуги, несъмнено поражда необходимост от закрила на правата и законните интереси на потребителите им. С последните изменения на Административнопроцесуалния кодекс организациите, предоставящи обществени услуги, са приравнени на административни органи (по отношение на техните актове и действия, засягащи потребителите). Растящият брой на жалби относно административно обслужване по предоставянето на услуги, свързани с транспорт, паркиране, превозни документи, топлоснабдяване и др. – които са предмет на дейност на общински дружества, недвусмислено сочи, че потребителите на тези услуги припознават обществения посредник на територията на Столична община като защитник на техни права и законни интереси. Такова разбиране за необходимостта от посредничество между общинско дружество и абонати е възприето от Столичния общински съвет с избирането на трима обществени посредници (омбудсмани) за „Топлофикация - София“ ЕАД. Преценката на постъпилите извън правомощията жалби показва необходимост от обхващане от местна правозащитна структура на цялата сфера на обществените услуги, предоставяни от Столична община, която да гарантира спазването на правата и законните интереси на граждани и юридически лица при взаимоотношенията им като клиенти и потребители на общинските доставчици на тези услуги.

#### *> Право на добро управление*

Годината измина под знака на двумесечно извънредно положение (от средата на март до средата на май) и последвалата го извънредна епидемична обстановка, продължаваща и сега. Това несъмнено се отрази и върху гарантирането и спазването на правата и законните интереси на физически и юридически лица. Значителното засягане на основни права на гражданите предизвика дебат за легитимността му и доведе до сезиране на Конституционния съд на Република България. С Решение № 10 от 23 юли 2020 г. (обн. ДВ, бр. 70 от 7 август 2020 г.) Конституционният съд

отхвърли искането на президента на Република България за обявяване на противоконституционност на предоставеното със Закона за здравето правомощие на Министерския съвет да обявява извънредна епидемична обстановка.

Със Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на Народното събрание от 13 март 2020 г. и за преодоляване на последиците (загл. доп. – ДВ, бр. 44 от 2020 г., в сила от 14.05.2020 г.), с измененията на чл. 28а от ЗМСМА (изм. и доп. ДВ, бр. 70 от 7 август 2020 г.) и с редица държавни и общински актове се реагира на извънредната обстановка и се въведоха механизми за продължаване на работата в условията на ограничено физическо присъствие и спазване на физическа дистанция. На „авариен“ режим преминаха и общинските органи и администрация. Столичният общински съвет започна да провежда заседанията на комисиите и сесиите си по електронен път, което неминуемо създаде затруднения в преките контакти и участието на граждани. Същевременно гъвкаво и в кратко време се развиха електронни форми на общуване, на прием на граждани, въведоха се много електронни административни услуги.

Столичният общински съвет прие редица временни мерки, облекчаващи юридическите лица и за намаляване на икономическите последици от спиране дейността на редица търговски обекти при въведените ограничения в условията на извънредно положение. Тук се посочват само част от тях, свързани със запитвания към обществения посредник:

- облекчение на физически и юридически лица с удължаване на срока за заплащане на първа вноса от такса битови отпадъци – Решение № 128 от 16 април 2020 г.;

- утвърден гаранционен инструмент за подкрепа на малкия и средния бизнес в Столична община – Решение № 134 от 16 април 2020 г.;

- освобождаване от заплащане на такса за периода на действие на въведените противоепидемични мерки за лицата, на които са издадени разрешения за ползване на място за извършване на търговия на открито или за ползване на място за разполагане на подвижни съоръжения пред стационарен търговски обект върху терени общинска собственост – Решение № 135 от 16 април 2020 г.;

- временно освобождаване – изцяло или частично, от заплащане на наем от наематели на общински нежилищни имоти и/или наематели на имоти, собственост на или предоставени за управление на търговски дружества с участие на Столична община в капитала; освобождаване – изцяло от задължението за заплащане на наем от лица, наематели на обекти или имоти, намиращи се на територията на кооперативни пазари и цветни борси – общинска собственост, собственост или предоставени за управление на търговски дружества с участие на Столична община в капитала – Решение № 165 от 16 април 2020 г.

В обществото се появи усещане за нарушаване на права и законни интереси, подхранвано в известна степен от забавянето и затрудненията при взаимодействието с общинската администрация. Много хора, особено на възраст, не можаха да се приспособят към отдалечения, но сигурен и лесен достъп до администрацията по електронен път. На нея пък ѝ беше необходимо време, за да се адаптира към новите условия и новите изисквания.

### ***Изразени становища***

През отчетната година пред различни общински органи и представители са изразени писмени становища по повод разглеждането на отделни жалби. Становища,

-----  
*Страница 16 от 27*

*Годишен отчет за дейността на обществения посредник  
на територията на Столична община през 2020 г.*

свързани с прилагането на средства за защита на права и законни интереси 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. При неоснователност на жалбата също е изразявано становище със съответните аргументи. През годината многократно са изказвани становища по жалби, разглеждани от Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към Столичния общински съвет. Примери:

> *Становище от месец април по Доклад с рег. № СОА20-ВК66-2075 от 05.03.2020 г. за приемане на Правилник за изменение и допълнение на Правилника за организацията и дейността на Столичния общински съвет.* Изразена е подкрепа за измененията, с които се въвежда засилена прозрачност и публичност в работата на Столичния общински съвет – по работата на постоянните комисии (видеоизлъчване на заседанията, достъп до протоколите) и сесиите на СОС (достъп до протоколите от заседанията, предварителното обявяване на докладите с проектите за решения на електронната страница на СОС, публикуването на докладите и решенията в машинно четим формат), улесняването на достъпа на граждани, юридически лица и институции до заседанията на СОС и на комисиите. По тази тема е изразявана позицията на обществения посредник и в предходни години.

> *Становище от месец април по молби за освобождаване на търговски дружества от задължението за заплащане на данък върху недвижимите имоти и такса за битови отпадъци за времето на извънредно положение, обявено с решение на Народното събрание от 13.03.2020 г.* Изтъква се, че поради спирането на обичайната стопанска дейност и утежнената финансово-икономическа обстановка фирмите са изпаднали в невъзможност да изпълняват публичните си задължения. В отговор до жалбоподателите е изложено подробно и аргументирано разяснение за правните и фактическите особености на двата вида публични задължения и съображения, поради които направеното предложение не може да бъде безусловно подкрепено. Както стопанските субекти, така и общините, осигуряващи жизнено важни обществени услуги, се изправиха пред финансови затруднения и загуби вследствие на наложените извънредни мерки. В този смисъл директното освобождаване от заплащане на данъци и такси би се отразило негативно на общинските бюджети, което би застрашило обществения интерес. От друга страна, за собствениците на фирми остава възможността да потърсят компенсация за загубите си в по-широките рамки на мерките, които държавата и Столична община предприемат за преодоляване на икономическите последици от извънредното положение и в подкрепа на различни категории субекти.

> *Становище от месец октомври по жалба с искане за свикване на комисия за проверка и установяване допусната ли е умишлена грешка в кадастралната карта по плана на новообразуваните имоти в с. Герман, м. „Терасите“, Район „Панчарево“.* За имота има влязло в сила, след обжалване, съдебно решение на Софийски градски съд, с което е отхвърлена жалба срещу заповед на районния кмет, с която е постановен отказ от придобиване на право на собственост върху имота при условията на §4а от Преходните и заключителните разпоредби на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ). На жалбоподателя е изпратено подробно писмено становище относно собствеността на имота, качеството му на заинтересовано лице, засягането на права, свободи или законни интереси и липсата на породени по отношение на него правомощия от влезлия в сила план на новообразуваните имоти, чието изменение иска. Указано му е, че при твърдения за

умишлена грешка при записването на имота следва да поиска проверка по общия ред, а не по реда ЗСПЗЗ и Правилника за прилагането му.

> Становище от месец ноември по искане за проверка в Дом за стари хора, кв. „Горна баня“, Район “Овча купел” относно преустройство и смяна на предназначението на вилна сграда в Дом за стари хора. Законодателят е предвидил в чл. 39, ал. 2 от ЗУТ, че при промяна на предназначението на част или цяла сграда в жилищни, курортни или вилни зони, освен спазването и на другите изисквания, е необходимо и изрично писмено нотариално заверено съгласие на всички собственици в съседни поземлени имоти. Съгласно чл. 149, ал. 1 от ЗУТ, за издадено разрешение за строеж или за отказа да се издаде такова разрешение се съобщава на заинтересуваните лица при условията и по реда на Административнопроцесуалния кодекс. Жалбоподателят обаче няма качеството на заинтересовано лице, тъй като неговият имот не граничи с имота, където се намира домът за стари хора, а с улица.

## Други дейности

### *Инициативи и предложения*

От 2014 до 2018 г. 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. не се организираха поради произвеждането на два национални избора – за представители в Европейския парламент през май и за органи на местното самоуправление през октомври. През 2020 г. други обективни причини наложиха въздържане от изнесени приемни: извънредното положение и извънредната епидемична обстановка, белязали десет месеца от годината.

Част от дейността, свързана с повишаване на правната култура на гражданите, за периода на извънредното положение, бе редовното поддържане на електронната страница на обществения посредник на рубрика с обобщена информация за най-важните ограничения, забрани и специални мерки, въведени с актове на държавни и местни органи за овладяване на разпространението на Ковид-19.

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. Други 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 пред общинската администрация е изразявана принципна позиция за стриктно спазване на

закона и добросъвестно изпълнение на правомощията, които законът 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. По инициатива на обществения посредник са изготвени и следните предложения:

> *Предложения по доклад на общински съветници от 05.03.2020 г. за приемане на Правилник за изменение и допълнение на Правилника за организацията и дейността на Столичния общински съвет.* Предложенията са внесени в рамките на обществените консултации по проекта. Част от тях са свързани с местоположението на разпоредбите, отнасящи се до обществения посредник, предвид факта, че взаимоотношенията му с органите на местното самоуправление в Столична община имат устройствен и принципен характер. Други имат за цел прецизиране на текстове от проекта. Предложенията са публикувани на електронната страница на обществения посредник.

> *Предложения до Столичния общински съвет и до Кмета на Столична община за извършване на експертен анализ на Глава II, Раздел I от Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност на територията на Столична община,* с оглед евентуалното ѝ изменение и допълнение, съответстващо на измененията в Закона за защита от шума в околната среда от 2019 и 2020 г. Предложенията са внесени през декември, след установени затруднения при разглеждане на жалби на граждани за превишени нива на шум от търговски обекти със съгласувано удължено работно време. Предложенията са публикувани на електронната страница на обществения посредник.

Изготвени и публикувани на електронната страница на обществения посредник са брой 19 и брой 20 на електронния бюлетин. Включени са пояснения по изменени и допълнени нормативни актове: за сроковете за издаване на административни актове по Наредбата за административното обслужване и по Административнопроцесуалния кодекс; по обявеното извънредно положение и свързаните с него актове на държавни и общински органи за овладяване на разпространението на вирусната инфекция, по последните изменения и допълнения за Закона за защита от шума в околната среда.

Извършени са подробни справки и обобщаване на нормативната база по: Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с Решение на Народното събрание на Република България от 13 март 2020 г., и следващите му изменения и допълнения; изменения и допълнения в Наредбата за административното обслужване, направени с Постановление № 14 от 29 януари 2020 г.; изменения и допълнения в Закона за защита от шума в околната среда, обнародвани в „Държавен вестник“, брой 101 от 27 ноември 2020 г.; запознаване с всички предложения и решения на Столичния общински съвет за изменения, допълнения и проекти на наредби и други актове.

#### *Участия*

Както в предходни, така и през изминалата година общественият посредник и неговият заместник участваха във всички заседания на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към Столичния общински съвет.

Редица планирани дейности бяха отменени или отложени, отново поради противоепидемичните мерки. Осъществени са участия във:

*Страница 19 от 27*

---

*Годишен отчет за дейността на обществения посредник  
на територията на Столична община през 2020 г.*

- годишна среща на обществените посредници в град Шумен, началото на месец март, при домакинство на Иван Капралов, с участието на колегите от Благоевград, Бургас, Елин Пелин, Земен, Казанлък, Кърджали, Кюстендил, Омуртаг, Пловдив, Стара Загора. Акцент в срещата бе представянето на електронна платформа „Моето право.бг“ за предоставяне на информация за възможните способи за защита на граждански права и законни интереси. Бяха обсъдени различни възможности за алтернативно решаване на спорове и ролята на омбудсмана на национално и на обществените посредници на местно ниво, в извънсъдебните способности;

- в кръгла маса на Българското училище за политика „Димитър Паница“ на тема „Включване на всички заинтересовани страни в процеса на вземане на решения на местно ниво“, през месец май, чрез он лайн връзка;

- в няколко он лайн заседания на Работната група по интеграция на лицата, получили международна закрила, към Върховния комисариат за бежанците към Организацията на обединените нации;

- във фокус група за оценка на Индекс на гражданското участие в София, в третото поред изследване на Сдружение „Форум Гражданско Участие“ за периода 2018-2020 г., през октомври. Целта на изследванията е подпомагане на процеса на развитие и подобряване на информационната среда, проследяване на ефекта от гражданско участие и насърчаването му. Работата на фокус-групата подпомага изготвянето на обобщени резултати и препоръки, които се представят на Столична община, на Столичния общински съвет и към „София план“, чийто екип работи по Програма за София 2021-2027.

## Изводи

Изводите в отчета се основават единствено на наблюдения, установени факти и обстоятелства при разглеждането на жалби до обществения посредник през 2020 г. Изразените становища, отправените предложения или препоръки по конкретни случаи не могат да се приемат като оценка за дейността на отделни общински структури или за цялостната дейност на общинските органи и местната администрация в Столична община.

### *> По характера и естеството на жалбите*

В сравнение с предходни години, се наблюдава възходяща тенденция на жалбите, които са извън правомощията, но са свързани с дейността на общински дружества, предлагащи обществени услуги.

И през отчетната година се получават тенденциозни жалби от „дежурни“ жалбоподатели, с които вероятно се цели дискредитиране на местните органи. Категоричната позиция на обществения посредник е, че злоупотребата с правото на жалба е неприемлива и не се подкрепя.

В отделни случаи се наблюдават опити за ангажиране на обществения посредник в търсене на личен интерес. И при такива жалби, както и в цялостната си работа, общественият посредник се придържа неотклонно към принципите на безпристрастност, обективност и стриктно спазване на закона.

### *> По прилагането на регламентирани принципи и процедури в административната дейност*

Забавени или неясни административни процедури са предмет на преобладаващия брой жалби. Основателни оплаквания в отделни случаи сочат административна инертност, неспазване на принципа на служебното начало, непроизнасяне в срок, пасивност на отделни служители, прояви на формализъм при преценката и действия по конкретни сигнали. Все още практика в администрацията е прилагането на мълчалив отказ (чл. 58 от АПК) при искане за издаване на индивидуален административен акт. Въпреки нормативно регламентираното „мълчание“, обществото очаква от публичните органи (в частност от органите на местната власт) да се произнасят в предвидените за това законоустановени срокове. Сигналите не са досадна и допълнителна работа; администрацията следва активно да търси както своевременно, така и дълготрайно решение на проблемите, с които бива сезирана. Повод за тези разсъждения през годината са предимно жалбите, свързани с дублиране, несвоевременно разкриване или закриване на партиди на недвижими имоти. Това предполага преглед и анализ по прилагането на Закона за местните данъци и такси и на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс в посока уеднаквяване на практиката в районните подразделения на Дирекция „Общински приходи“ в съответствие с нормативната уредба.

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; затруднения на граждани за осъществяване на контакти с административни служители по телефон и по електронна поща.

*> По взаимодействието на общинските органи с обществения посредник*

През отчетния период, въпреки предимно отдалечените контакти, се отбелязват повече решени случаи по отправени от обществения посредник предложения или препоръки и предоставяне на необходимата поискана информация. В някои структури се наблюдава пренебрежително отношение и подценяване на контактите с обществения посредник, а това неминуемо води до нерешени случаи. Такова отношение поражда неудовлетвореност у жалбоподателя към цялата общинска система и следва да бъде преодоляно.

Многообразието на темите, по които работи общественият посредник, дава специфичен поглед към общинските дейности. Прилагането на принципите на безпристрастност, отговорност, служебно начало и процесуална икономия, достъпност, публичност и прозрачност, истинност и законност, отговаря на потребността на столичани за насърчаване на местната власт към добро управление и отзивчива администрация. Това остава като всекидневна задача за целия екип на обществения посредник и през настоящата година.

*Лилия Христова  
29 януари 2021 г.*

Приложение № 1

Брой жалби през 2020 година

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	144
Приключени	143
Неприключени	1
<b><i>От тях:</i></b>	
Жалби от физически лица <i>(от тях 9 колективни, 6 – от чуждестранни граждани и българи, живеещ в чужбина)</i>	135
Жалби от юридически лица	4
НПО, инициативни комитети	5
<b><i>По вид:</i></b>	
Писмени	17
Устни с протокол <i>(от тях 20 в Приемната и 23 по телефона)</i>	43
Постъпили по електронен път	84
<i>По електронната поща</i>	72
<i>През електронната страница</i>	12

Приложение № 2

**Брой жалби според тяхната класификация**

<i>Категория</i>	<i>От общо 144 броя</i>
Устройство на територията и незаконно строителство	11
Жилищно настаняване	3
Управление и разпореждане с общинска собственост	3
Административно обслужване	17
Етажна собственост	5
Благоустройство	6
Екология	5
Градски транспорт, паркиране	10
Социални дейности	3
Общински приходи	5
Погребални дейности	2
Обществен ред и шум	5
Детски и здравни заведения	2
Земеделски земи	1
Алтернативни проблеми	2
Извън правомощията	56
Образование	1
Столичен инспекторат	7

*Приложение № 3*

**Разпределение на жалбите по общински структури**

<i>Администрация</i>	<i>Брой</i>	<i>Категория</i>
Район „Витоша“	1	Административно обслужване
Район „Връбница“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
Район „Илинден“	1	Административно обслужване
Район „Красна поляна“	1	Обществен ред и шум
Район „Красно село“	1	Градски транспорт и паркиране
	1	Административно обслужване
	1	Етажна собственост
	1	Благоустройство
Район „Лозенец“	5	Административно обслужване
	1	Социални дейности
	1	Устройство на територията и незаконно строителство
	1	Екология
Район „Младост“	1	Детски и здравни заведения
	1	Етажна собственост
Район „Надежда“	1	Жилищно настаняване
	1	Управление и разпореждане с общинска собственост
	1	Благоустройство
	1	Административно обслужване
Район „Оборище“	2	Устройство на територията и незаконно строителство
Район „Овча купел“	1	Социални дейности
	2	Устройство на територията и незаконно строителство
Район „Сердика“	1	Устройство на територията и незаконно строителство
Район „Слатина“	1	Строителен контрол
	1	Благоустройство
	1	Екология
Район „Триадица“	1	Градски транспорт и паркиране
Столична община	2	Обществен ред и шум
Направление „Общинска администрация“	3	Административно обслужване
Направление „Обществено строителство“	2	Благоустройство

Направление „Транспорт и градска мобилност“	8	Градски транспорт и паркиране
	2	Административно обслужване
Направление „Архитектура и градоустройство“	1	Административно обслужване
	2	Устройство на територията и незаконно строителство
Направление „Финанси и здравеопазване“	2	Дирекция „Общинска собственост“
	5	Дирекция „Общински приходи“
Направление „Социални дейности и интеграция на хора с увреждания“	1	Асистент по Закона за личната помощ
Направление „Култура, образование, спорт и младежки дейности“	1	Дирекция „Образование“
	1	Прием в детски заведения на деца със специални образователни потребности
Направление „Зелена система, екология и земеползване“	1	Дирекция „Зелена система“
	1	Земеползване
Столичен инспекторат	2	Паркиране
	1	Екология
	4	Благоустройство
Общинско предприятие „Гробищни паркове“	2	Погребални дейности

*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.*

Приложение № 4

Отчет за разходите на Обществения посредник  
на територията на Столична община за 2020 година

**I. Приходи** **155 000,00 лв.**  
(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София,  
приет с Решение № 42/06.02.2020 г. на Столичния общински съвет)

**II. Разходи** **133 422,91 лв.**  
(По справка с писмо изх. № СОА20-ВК66-11325-[1] от 14.01.2020 г.  
на директора на Дирекция „Финанси” – Столична община)

От тях по дейности и параграфи:

1. Дейност Общински съвет – Обществен посредник

Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение:

обществен посредник и заместник на обществения посредник ..... 88 953,19 лв.

Възнаграждения за персонал по извънтрудови правоотношения:

- сътрудници на обществения посредник ..... 27 906,56 лв.

Осигурителни вноски за ДОО на обществения посредник

и неговия заместник ..... 8366,40 лв.

Здравноосигурителни вноски на обществения посредник

и неговия заместник ..... 3456,00 лв.

Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване от

работодателя на обществения посредник и неговия заместник ..... 2016,00 лв.

2. Дейност Общинска издръжка

Материали ..... 637,99 лв.

Разходи за домейн, хостинг, други ..... 1084,19 лв.

Командировки в страната ..... 269,14 лв.

Членски внос към Международния институт на омбудсманите ..... 733,44 лв.

## От нашата кореспонденция:

„Благодаря за бързата реакция и информацията! Т. К.“

„Благодаря за отговора, г-жо Христова, и за информацията също! С пожелания за лека вечер, Д. К.“

„Уважаема г-жо Христова, много благодаря за бързата, точната и единствена реакция по подадената от мен жалба. Запознах се подробно с описаната от Вас нормативна уредба и остава да чакам извършването на проверка от съответните органи и прилагането ѝ. С уважение! Р. А.“

„Благодаря ви много за отговора и интереса. Пожелавам на целия свят и България да преживеем тези лоши дни заедно. С уважение, С. К.“

„Благодаря ви за отговора, г-жо Христова, независимо че ситуацията не устройва и вас, както разбирам. Приятен ден и вие се пазете! В. Д.“

„Здравейте, много ви благодаря за отговора!!!! (и за разговора по телефона). Все още не мога да повярвам, че има реакция на оплакването ми. Ще последвам съвета Ви и ще пусна съобщение до Столичен инспекторат, Сектор „Контрол на замърсяване от строителство“. Дано и те да бъдат така ангажирани като Вас. При необходимост ще се възползвам от предложението ви за обратна връзка. Пожелавам ви здраве и спокойни дни!!! Поздрави, П. Б.“

„Здравейте, госпожо Христова! Изключително много благодаря за съдействието Ви. Явно без Вашата помощ нещата нямаше да се случат отново. Получих отговор от Център за градска мобилност, придружен и със снимков материал... Явно жалбите ми не са четени много внимателно от Софийска община :) Хубав ден Ви желая! Г. Г.“

„Здравейте г-жо Христова, след Вашата намеса беше изчистен чакълът, пясъкът пред дома ни на ул. „.....“, причинено от пороя в София на 06.07.20 г. Благодаря Ви много за компетентната и бърза намеса за отстраняване на проблема ни! Жалкото е, че трябва да се търси винаги намеса на омбудсмана на София, за да си свършат работата отговорните институции! Благодаря Ви още веднъж за помощта Ви! С уважение и пожелания за хубав ден! Р. Н.“

„Здравейте г-жо Христова, благодаря за обратната връзка и извършената проверка по моя сигнал. Желяя Ви всичко най-добро. Поздрави, Л. Ц.“

„Г-жо Христова, Благодаря много за своевременната, професионална и адекватна реакция. Вие просто си свършихте работата. Дай боже да има повече такива професионалисти като вас! Й. К.“

„Уважаема госпожа Христова, изпитвам необходимост да Ви изкажа моята, а така също и на моите съкооператори БЛАГОДАРНОСТ за положените усилия при разрешаването на проблема ни с окастрянето на дърветата на ул. „.....“. Същите бяха окастрени още на 30 ноември, но за съжаление по това време не бях в София и за това едва сега Ви пиша. Благодарение на Вас човек не губи надежда в държавата! Бъдете жива и здрава и приятно прекарване на Коледните и Новогодишни празници! С най-сърдечни поздрави, П. С.“