

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 2021 г.

Обща информация за дейността

Изминалата година беше втора поред, през която общественият посредник и екипът работят при специфичните условия на извънредна епидемична обстановка и на въвеждани в отделни периоди различни мерки за ограничаване на разпространението на вируса Ковид-19. Съобразяването с тези мерки разшири обхвата на дистанционното общуване. През целия период контактите ни с граждани и представители на юридически лица останаха леснодостъпни, бързи и удобни, включително чрез обявените мобилни телефони, електронна поща и електронна страница. Поддържахме се постоянен работен ритъм и усложнената обстановка не повлия на разглеждането и произнасянето по жалбите в срок. Приемната остана отворена за граждани, при спазване на необходимите противоепидемични мерки.

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, регламентиращ реда и условията за изпълнение на длъжността. През юли 2004 г., в съответствие с влезлия в сила през октомври 2003 г. нов член 21а в 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). Съгласно т. 2 от Правилника общественият посредник съдейства за спазване на правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация на Столична община.

Длъжността заема специфично място в системата на местната власт и е насочена към подобряване на качеството на административните услуги, повишаване на правната култура на гражданите и гарантиране правото на добро управление. Общественият посредник не е административен орган, не е юридическо лице, няма властови, контролни или санкциониращи правомощия.

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 изискванията 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.

Общественият посредник извършва проверки по постъпилите жалби 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. Действа и по своя инициатива, ако прецени, че има предпоставки за нарушаване на права и интереси на граждани и юридически лица, както и за подобряване на административни практики.

Обръщането към обществения посредник не е средство за правна защита, а леснодостъпен начин за въздействие, при установено взаимно доверие. Процедурите в работата са леки, отношението – безпристрастно, препоръките при случаи на лошо администриране – бързи. Диалогът, посредничеството и търсенето на възможно най-доброто решение са водещи правила в дейността.

Функциите на длъжността включват: разглеждане на жалби на граждани и юридически лица, съобразно правомощията; формулиране на препоръки за решаване на възникващи проблеми; информиране и ориентиране на гражданите за техните права, задължения и законни интереси.

Приемната е с непрекъснато работно време от 9 до 17.30 ч. всеки работен ден. Разглеждането на жалбите и консултациите са безплатни. Екипът се състои от 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 уредба.

Към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество, в изпълнение на изискванията на чл. 22, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник (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), 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 на темите, посочена в чл. 27, ал. 2 от Правилника. В приложения са посочени данни за броя на жалбите през годината, класификацията им по общински дейности и отчет за годишните разходи.

Освен жалби до обществения посредник, се регистрират и обработват и други документи, постъпили под формата на сигнали, молби за съдействие, предложения, други искания, свързани със защитата на права и законни интереси при взаимодействието на гражданите с органите на местното самоуправление и общинската администрация в Столична община. В съответствие с Правилника, в

отчета се използва понятието жалба, а в примери се пояснява естеството на искането и резултатите по него.

В зависимост от предмета на жалбата, общественият посредник се произнася писмено – със становище, препоръка или предложение за преразглеждане на определен случай от общинската администрация; предоставя информация и/или съвет на жалбоподателя за възможни действия; произнася се по неоснователността на сигнала или прави отказ от разглеждане (ако е налице основание по чл. 18, ал. 2 от Правилника).

Обща информация за подадените жалби и сигнали

Извън деловодния регистър и без входящи номера остават многобройните телефонни запитвания на граждани по разнообразни въпроси, които не са от функционалната компетентност на обществения посредник. В Приемната е наложено правилото да не се оставя нито един въпрос без отговор и да не се препращат питащите към други институции за информация. Въпроси, които по своя характер са извън сферата на местното самоуправление, получават подробни и ясни отговори и насоки за действие.

Постъпилите през периода жалби, вписани в деловодния регистър на обществения посредник към 31 декември 2021 г., са 92 броя. Наблюдава се намаление в сравнение с 2020 г., когато са регистрирани 144 жалби. По-голям брой са постъпилите през месеците февруари и юни – съответно по 11 и 13 жалби, а най-малко са през юли и ноември – по 4 жалби.

Приключени са 88 жалби и един случай от 2020 г., с извършени проверки, отправени предложения, препоръки или становища. Към януари 2022 г. 4 случая от предходната година са в работна фаза.

Категоризация на жалбите:

> *Жалбоподатели:* 90 физически лица; четирима от тях са от чуждестранни граждани; 2 колективни жалби. По една жалба е подадена от юридическо лице и от инициативен комитет.

> *Начин на постъпване:*

> писмени жалби – 7;
> изготвени протоколи за жалба при посещение в Приемната – 6;
> изготвени протоколи за жалба, приета по телефона – 18;
> по електронен път – 61 броя: от тях 9 са чрез електронната страница на обществения посредник и 52 – чрез електронната поща.

> *Приети лица:* 13 (в 6 случая с изготвени протоколи за подаване на жалба при посещение в Приемната и в 7 са внесени писмени жалби).

> *Неоснователните* жалби са 17 (през 2020 г. – 35). В случаите, когато се преценяват липса на основания за разглеждане на жалба, се посочват аргументи за това.

> *Неотносими към правомощията* са 24 жалби. За разлика от 2020 г. (56 бр.), през 2021 г. броят им намалява, а предметът в половината от тях е свързан с дейността на търговски дружества – общински или в които Столична община има дял: абонати на „Топлофикация – София“ ЕАД – 5; „Център за градска мобилност“ ЕАД – 5; „Софийска вода“ АД – 2. Тези жалби незабавно се препращат към съответния адресат, с уведомяване на жалбоподателя. 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 услуги,

предоставяни от мобилни оператори; правила и изисквания за преминаване на държавната граница във връзка с Ковид-19; срещу принудителни дарения при постъпване в болница; неправомерно начислени суми за неустойки от електроразпределително дружество; срещу нарушаване на тишината през нощта.

От горепосочените данни се вижда, че над две трети от жалбите са постъпили по електронен път. Най-голям дял имат тези с предмет благоустройствени дейности – 11; следвани от административно обслужване – 9; транспорт и пътна безопасност – 8; управление и разпореждане с общинска собственост – 8; образование, спорт и туризъм – 6; екология – 5. Справка за класификацията и разпределението на жалбите е дадена в приложения към отчета.

В процеса на работата по някои от разглежданите жалби, на основание изведени проблеми и определяне на възможности за преодоляването им, са изготвени и изпратени към кмета на Столична община и към председателя на Столичния общински съвет редица становища и предложения. Те са разгледани в разделите *Изразени становища* и *Инициативи и предложения*.

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

Към 31.12.2021 г. не е приключила работата по четири жалби. По тях, след извършени от наша страна справки и отправени препоръки, се проследяват предприеманите от съответните компетентни органи мерки.

> Благоустройствени дейности

Жалба № 107-Е/2021 за небезопасен строеж в кв. „Манастирски ливади – изток“, Район „Триадица“ с предпоставки за инциденти: липсва тротоар, пешеходците се движат по пътното платно, оградата е паянтова и наклонена.

Мерки: Проведени са разговори с представители на Столична община. На служители от Район „Триадица“ и Столичен инспекторат е възложена проверка на място и по документи, предстои съставяне на акт за установяване на административно нарушение.

> Административно обслужване и процедури

Жалба № 81-Е/2021, за просрочие по внесено на 10.08.2021 г. в Направление „Архитектура и градоустройство“ (НАГ) заявление за издаване на удостоверение по реда на §6 от Наредба № 2/2003 г. за въвеждане в експлоатация на строежите в Република България и минимални гаранционни срокове за изпълнени строителни и монтажни работи, съоръжения и строителни обекти.

Четири месеца преди да внесе жалбата, жалбоподателят се свързва с нас с молба за информация какви документи и къде да подаде за издаване на удостоверението. След наш съвет и разяснения, внася заявление в НАГ и заплаща съответната цена за административната услуга. От НАГ през септември е поискано становище от районната администрация, а отговорът оттам е, че нямат правомощия и техника по „заснемане“ на строеж и установяване на неговото съответствие с издадените строителни книжа. В края на октомври, неполучил заявения документ, гражданинът отново се обръща за съдействие към обществения посредник.

Мерки: Издаването на удостоверение по реда на §6 от Наредба № 2/2003 г. е административна услуга (§1, т. 2, б. „а“ от Допълнителната разпоредба на Закона за администрацията), която се заплаща и съгласно чл. 57, ал. 2 от АПК следва да се

изпълни в 7-дневен срок. Срокът за изпълнение, публикуван в Електронния портал на Столична община, раздел Градоустройство, подраздел Административен пътеводител, е 7 дни. За същата услуга на електронната страница на НАГ срокът е 14 дни. Изпратено е писмено становище до директора на Дирекция „Общински строителен контрол“ с поискани разяснения относно: наличие на приложения от заявителя необходими документи; своевременното му уведомяване за евентуално допълване; необходимо ли е той да извърши „заснемане“ на строежа и установяване на съответствието му с издадените строителни книжа; предстоящи действия за довършване на процедурата; уведомяване на заявителя за удължаването на срока за административната услуга. Към края на отчетната година отговор не е получен.

Жалба № 108/2021 относно издаване на удостоверение за търпимост по §16 от ПЗР на ЗУТ: административният орган изисква допълнително подробна комбинирана скица, включваща данни по регулационния план, по който е придобит имотът по нотариален акт, и всички документи, установяващи собствеността.

Мерки: До директора на Дирекция „Общински строителен контрол“ е изпратено писмено становище, че издаването на удостоверение за търпимост по §16 от ПЗР на ЗУТ е административно производство, за което на общо основание са приложими правилата на АПК и Наредбата за административното обслужване, възлагащи еднозначно на административните органи задължение за служебно събиране на необходимата информация и доказателства. Поискана е информация с оглед спазване на нормативните изисквания, без отговор към края на 2021 година.

> Управление и разпореждане с общинска собственост

Жалба № 116/2021 по повод внесено в началото на годината заявление за закупуване на общинско жилище от наемателя му, срещу получените формални отговори от общинската администрация.

Мерки: Въз основа и на други постъпили сходни жалби се установи, че има и други заявления за закупуване на общинско жилище от настанените в тях наематели, с представени всички необходими документи, по които се очаква съответно решение. Подготвя се предложение до СОС за поемане на ангажимент за приключване на започналите производства за продажба на общински жилища в определен срок. Дори и решението да е в полза на собственика на имотите – Столична община, съответно в разрез с очакванията на наемателите, то узнаването му би ги насърчило да търсят своевременно алтернативни възможности за задоволяване на жилищните им нужди.

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

Решени случаи по основателни жалби

При разглеждане на всяка жалба първо се преценява нейната основателност – доколко преди това е сезиран компетентният общински орган, има ли предприети действия и резултат от тях. Голяма част от случаите получават решение след ангажиране на обществения посредник и отправени препоръки. Примери:

> Транспорт и пътна безопасност

Жалба № 18-Е/2021 се отнася до организацията на движението в района на кръстовището на ул. „Самоковско шосе“ – ул. „Инж. Георги Белов“ в кв. Горубляне,

липса на тротоар, електронно табло и навес при спирка на градския транспорт № 0777 „Ул. инж. Георги Белов“. Търси се информация предвижда ли се и кога направата на тротоар и безопасна спирка.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен, че Столична община инвестира в изграждането на велоалея и тротоари на бул. „Самоковско шосе“ в участъка от бул. „Копенхаген“ до „Софийски околовръстен път“ и за спирката са предвидени електронно табло и спирконавес.

Жалба № 111/2021 за неправилно паркиране върху пътното платно на ул. „Родина“ или на прилежащия тротоар, Район „Банкя“. Това пречатства предвиждането на пешеходци, принуждава ги да се движат по пътното платно и създава условия за възникване на пътно транспортни произшествия. Възможността за придвижване става още по-трудна при зимни условия. Жалбоподателят предлага паркирането по ул. „Родина“ да бъде забранено.

Мерки: Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община прие решение за забрана на паркирането по улицата и в двете посоки и да се монтират пътен знак В28 (Забранено е паркирането) и допълнителна табела Т18.1 (Принудително отстраняване на ППС).

> Благоустройствени дейности

Жалба № 23-Е/2021: Всъщност това е молба за съдействие по случай, с който общественият посредник е сезиран през 2019 г., осъществени са своевременно необходимите контакти, отправено е писмено предложение, без резултат. Сигналът е от италиански гражданин, временно живеещ в София, който посочва, че през април 2019 г., вследствие на гръмотевична буря са повредени две осветителни тела в района на Министерството на земеделието и горите. От наша страна сигналът е подаден веднага към диспечер на „Улично осветление“ ЕАД; писмено са уведомени директорът на Дирекция „Транспортна инфраструктура“ – Столична община, и директорът на Столичен инспекторат. В края на 2019 г. се установи, че поддръжката на тези осветителни тела се подчинява на някои специфични изисквания. През февруари 2021 г. жалбоподателят изразява съжаление, че две години по-късно лампите все още не работят.

Мерки: След сезиране на кмета на Столична община необходимият ремонт бе извършен в кратък срок.

Жалба № 75-Е/2021 за състоянието на детска площадка в жк „Красна поляна“, при подаден сигнал до районната администрация повече от 8 месеца преди обръщането към обществения посредник. С писмо до кмета на района е обрнато внимание, че забавянето е прекомерно, а съгласно чл. 121 от АПК решение по сигнали се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването им, като срокът може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Мерки: Извършен е ремонт на детската къщичка и детската пързалка, монтирани са кошчета за отпадъци, възстановени са детски съоръжения и липсващи части по тях.

> Екология

Жалба № 57-Е/2021 с твърдения, че тревните площи в кв. „Изток“, Район „Изгрев“, не се косят и не се обработват.

Мерки: След извършена проверка на място и изискана информация от районната администрация се установи, че съществуват обективни причини (невъзможност за довършване на процедурата за обществена поръчка за наемане на външен изпълнител поради обжалването ѝ).

Жалба № 58-Е/2021 за подавани безрезултатно сигнали за неокосени тревни площи и необработване срещу кърлежи в парк в жк „Свобода“, Район „Надежда“. Детската площадка е със счупени съоръжения.

Мерки: Територията на района е почистена и третирана срещу паразити. Планирано е възстановяване на детската площадка.

>Обществен ред и шум

Жалба № 66-Е/2021 от живущи в бл. 18, „Зона Б-5“, Район „Възраждане“, че не са предприети действия по техни сигнали за неспазване на Наредбата за обществения ред на територията на Столична община: на спортна площадка, разположена между блокове, се играят футбол и баскетбол между 14.00 и 16.00 и след 22.00 часа.

Мерки: Поставени са указателни табели за спазване на обществения ред, от района е изпратено писмо до 03 РУ-СДВР за предприемане на действия по компетентност и налагане на санкции на нарушителите.

> Детски и здравни заведения, образование

Жалби № 52-Е/2021 и № 64-Е/2021 от родители относно възможността за участие в следващи класирания в процеса на прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община. При проверката е установено, че в интернет портала *Информационна система за обслужване на детските заведения, подготвителните групи и първи клас в училищата – ИСОДЗ ПГУ и 1 клас*, са публикувани документи с неясно авторство, водещи към противоречиво тълкуване.

Мерки: Отправени са предложения до председателя на СОС и кмета на Столична община в Системата за централизирано електронно класиране за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община или като приложение към нея да бъдат уредени всички съществени въпроси, свързани с кандидатстването и записването в първи клас. В отговор е заявено намерение становището на обществения посредник да бъде отчетено при бъдещи изменения на нормативната уредба. Повече по предложението е изложено в раздел *Изразени становища на отчета*.

>Административно обслужване и процедури

Жалба № 47-Е/2021 с молба за предоставяне на отговор по подадено през м. юни 2020 г. заявление за заверка на молба-декларация по обстоятелствена проверка за имот в Район „Панчарево“, без отговор към април 2021 г.

Мерки: След проведени разговори с районната администрация е направена нова проверка на представените от жалбоподателката документи. Забавянето било поради проверки за свързани лица и имоти. Документът е заверен в кратък срок.

Жалба № 84-Е/2021 за съдействие по внесено искане до НАГ за получаване на документи и информация, свързани с издадено разрешение за поставяне на рекламno съоръжение на покрива на сграда в режим на етажна собственост. Вместо отговор по

искането, жалбоподателят получава копие на писмо от НАГ до Столичен инспекторат за извършване на проверка дали покривната реклама е поставена законно и има ли проектна документация.

Мерки: Установи се, че за обекта има разрешение за поставяне, издадено от главния архитект на Район „Изгрев“, публикувано на интернет страницата на НАГ. След препоръка на обществения посредник към НАГ за отговор по искането, то е препратено към Район „Изгрев“, където се съхранява преписката по издаване на разрешението за поставяне.

Неоснователни жалби

Преценени като неоснователни са 17 жалби, по причини: непознаване или неправилно тълкуване на нормативната уредба, 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 или формални и необосновани оплаквания, без да е налице накърнен законен интерес.

> Административно обслужване и процедури

Жалба № 14-Е/2021 за отправени сигнали и жалби до различни държавни и общински структури за извършени нарушения, останали без отговори и съответни действия. По две заявления до Столична община за достъп до обществена информация нямало отговор.

Мерки: Установи се, че по поставените въпроси има предприети действия от съответните общински органи, за което жалбоподателят е уведомен. По заявленията за достъп до обществена информация са постановени решения в срок за предоставяне на исканата информация.

Жалба № 61-Е/2021: срещу отказ за издаване на удостоверение за адресна регистрация в ателие, което пречатства подновяване на лична карта и посочване на актуален постоянен и настоящ адрес.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен за нормативната база, регламентираща възникналия казус, както и за необходимостта от предприемане на съответни действия, за да се получи адресна регистрация. Тъй като конкретният случай го поставя в положение на невъзможност да изпълни свои граждански задължения по закон, е изпратено писмо до кмета на Столична община с предложения за евентуално изменение в нормативни актове, свързани с адресна регистрация в ателие. Предложенията са посочени в раздел *Изразени становища*.

Жалба № 33-Е/2021 поради отказ по искане за отчуждаване и заплащане по пазарни цени за 2021 г. на поземлен имот в местност „Манастирски ливади“, Район „Триадица“, респективно отказ за разрешаване на временно строителство в имота.

Мерки: На жалбоподателя са разяснени правата му във връзка с правомерните откази на администрацията на Район „Триадица“, както и при какви условия е възможно да се реализират исканията му.

Жалба № 2-Е/2021 за съдействие за получаване на отговор по молба до Столична община от 2016 г., с която се иска разрешение за изработване проект на ИПРЗ (изменение на план за регулация и застрояване).

Мерки: Установи се, че с писмо от 2016 г. до жалбоподателя от НАГ са дадени указания за отстраняване на недостатъци и представяне на ново мотивирано предложение с транспортен достъп до вътрешната част на новообразувания урегулиран поземлен имот (УПИ) и паркиране в границите му. Към датата на обръщане към обществения посредник жалбоподателят не е изпълнил дадените му 5 години по-рано указания.

> Управление и разпореждане с общинска собственост

Жалба № 34/2021 е свързана с отправено предложение до Столична община за прекратяване на съсобственост, което не е прието с мотиви, че не е в интерес на общината и съсобствеността не може да бъде прекратена чрез исканата покупко-продажба.

Мерки: Изразено е становище до жалбоподателя, че удовлетворяващо решение е възможно само при наличие на интерес и за двамата съсобственици и при спазване на разяснените му нормативните изисквания.

> Столичен инспекторат

Жалба № 9-Е/2021 за подавани през 2019 и 2020 г. сигнали до Контактния център на Столична община за залепени рекламни материали по стълбове, ел. табла, улуци и други места на територията Район „Слатина“. Твърди се, че не са взети мерки, и се иска налагане на глоби на нарушителите.

Мерки: Проверките от Столичен инспекторат са потвърдили извършени нарушения на Наредбата за преместваемите обекти, за рекламните, информационните и монументално-декоративните елементи и за рекламната дейност на територията на Столична община и подателят на сигнала е бил уведомен за предприетите мерки за отстраняване на последиците от неправомерните действия. Доколкото с административните нарушения не се засягат пряко права и интереси на трети лица и жалбоподателят не е участник в административнонаказателното производство, оплакването, че не е уведомен за наказани виновни лица, е неоснователно.

> Транспорт и пътна безопасност

Жалба № 13-Е/2021 относно издаване на винетен стикер за локално платено паркиране от „Център за градска мобилност“ ЕАД: искали се документи, съдържащи лични данни, в оригинал, без гаранция за тяхното съхранение. Предлага се да се представят заверени копия.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен, че исканите документи са съобразени с чл. 77, т. 1 и т. 2 от Наредбата за организация на движението на територията на Столична община, а представянето на оригинал е само за справка. Нотариална заверка на копията би оскъпила административната услуга. ЦГМ ЕАД е администратор на лични данни, които се събират след получено изрично, ясно, свободно и недвусмислено съгласие от лицето и само за целите на обработването.

Предоставени консултации

Дейността на обществения посредник включва ангажимент за повишаване на правната култура на гражданите. През 2021 г. година предоставянето на консултации и разяснения е предимно по електронен път и чрез телефонна връзка. Запитванията са 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 съответния компетентен орган, ако той е извън сферата на местното самоуправление и местната администрация. Примери:

Запитване как се получават единен граждански номер (ЕГН) в Република България и български лични документи. Предоставена е информация за регламентирания ред за даване на ЕГН на лица, които подлежат на вписване в регистъра на населението. Посочени са условията и необходимите документи за регистрация по постоянен адрес и генериране на ЕГН по установен ред в съответната община, след като регистрацията бъде одобрена.

Запитване за нарушаване на тишината от съседи през нощта и денем в часовете за почивка. Разяснени са упражняваните от кметовете на правомощия при изпълнение на приложимия Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС). Акт за установяване на нарушение се съставя от общинската/районната администрация, а наказателното постановление, с което се санкционира нарушителят, се издава от кмета на общината/района или от оправомощено от него длъжностно лице, след установено с протокол на управителния съвет на етажната собственост нарушение.

Запитване от наемател на социално жилище в жк „Люлин“, който не знае какви действия да предприеме за подновяване на наемния договор. Дадени са разяснения по процедурата и сроковете за подновяване на договорите за наем.

Запитване от притежател на жилищноспестовен влог откъде да поиска компенсиране на натрупаните лихвоточки. Разяснено е кой има право на левова индексация по жилищноспестовен влог, процедурата по подаване на заявления в общината, изготвянето на списъци, както и че изплащането на левови компенсации е било с краен срок 31 декември 2019 г. и вече не може да се търси обезщетение.

Съвети 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 интересуващия го въпрос. Запитвания с такъв характер не се вписват в регистъра на обществения посредник, но са част от всекидневната ни дейност. Много от въпросите, както и в предходни години, са свързани с приложението на ЗУЕС. Например:

Запитване как да се постъпи при неправилно начислени суми за почистване и асансьор. Предоставена е информация за изискванията на ЗУЕС и реда за оспорване на неправилно начисляване на разходи за управлението и поддържането на общите части на сграда в режим на етажна собственост.

Запитване от човек с увреждания, който има банков влог. Пита как да го закрие, без да се налага физическото му присъствие в банката. Разяснено е, че това може да стане чрез пълномощник с нотариално заверено пълномощно. Удостоверяването върху пълномощното може да бъде извършено у дома от нотариус или помощник-нотариус, като се спазват изискванията на съответната банка.

Молба за съвет по отправена покана от частен съдебен изпълнител за доброволно изпълнение на наложена през 2017 г. глоба на нередовен пътник в градския транспорт. Твърди се, че не са получавани съобщения и не е връчено

наказателно постановление. Разяснени са възможностите за защита на правата на лицето в изпълнителното производство.

Жалби извън правомощията

През отчетната година 24 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.

Половината от тези жалби – 12 броя – са на абонати или ползватели на съответната обществена услуга и са препратени към компетентните за разглеждането им обществени посредници на „Топлофикация – София“ ЕАД и към „Център за градска мобилност“ ЕАД. По част от тях са дадени насоки, разяснения и препоръки към жалбоподателя. Примери:

> „Център за градска мобилност“ ЕАД

Жалба № 89-Е/2021 с оплакване, че няма отговори по жалби за начислена такса от ЦГМ ЕАД при ползване на буферен паркинг по услугата „Паркирай и пътувай“. Въпреки че жалбата е извън правомощията, за изясняването ѝ е извършена проверка по хода на жалбите, подадени от лицето до Столична община по електронен път. Установи се, че начинът на подаване не позволява те да бъдат регистрирани в деловодната система. По жалбата до ЦГМ ЕАД има отговор.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен как да подаде жалба чрез Контактния център на Столична община. С оглед необходимостта от ясна и достъпна информация за ползващите услугата „Паркирай и пътувай“ са внесени предложения до Кмета на Столична община и до Председателя на СОС, които са посочени в раздел *Инициативи и предложения*.

> Топлофикация - София“ ЕАД

Жалба № 25/2021 за липса на информация към управителния съвет на етажна собственост за предстоящи действия при подмяна на две абонатни станции. Жалбата е препратена към обществените посредници на „Топлофикация - София“ ЕАД, в чиито правомощия е разглеждането на жалби на абонати на дружеството.

> Софийска вода“ АД

Жалба № 114/2021 с оплакване, че от кранове за студена вода в блок в Район „Овча купел“ тече топла вода. Жалбоподателите са се свързали със „Софийска вода“ АД и „Топлофикация - София“ ЕАД и получили отговор, че шахтата е собственост на Столична община и не могат да работят без разрешение.

Мерки: Проведени са разговори с представители на Дирекция „Аварийна помощ и превенция“ – Столична община, и с Район „Овча купел“, които са категорични, че шахтата се стопанисва от някое от двете експлоатационни дружества, тъй като през нея минават техни тръби, и само те имат право да извършват ремонт. Жалбоподателят е уведомен за становището и проверката.

> Софийски имоти“ ЕАД

Жалба № 5-Е/2021 относно взаимоотношения със „Софийски имоти“ ЕАД. През 2002 г., след прекратяване на наемното правоотношение за общинско жилище в

Район „Триадица“, на семейството е предложено сключване на наемен договор със „Софийски имоти“ ЕАД. Настанени са в апартамент на дружеството в Район „Младост“ при сходни условия и смятат, че продължават да са наематели на общинско жилище. В края на 2020 г. дружеството упражнява правото си да прекрати едностранно с едномесечно предизвестие наемния договор, като продължаването му е поставено под условие за заплащане на пазарна наемна цена.

Мерки: Изричната забрана, установена с чл. 16 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община, препятства ангажиране със случая (жилището е собственост на общинско дружество) и той бе поставен на вниманието на ресорния заместник-кмет на Столична община.

Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат

>Обществен ред и шум

Жалба № 161-Е/2020 за системен тормоз в имота на жалбоподателя вследствие дейността на фирма: шум и вибрации от мотокар и товаро-разтоварни дейности, включително в съботни и неделни дни и в часовете за отдих. От Район „Красна поляна“ и от Столичен инспекторат са извършени проверки по предходни жалби, установени са неправомерно разположени стелажи, които препятстват достъпа до гараж, и са дадени указания към фирмата да се следват стриктно разпоредбите на Наредбата за обществения ред на територията на Столична община.

Мерки: Предвид установеното предназначение на зоната – за жилищни нужди и за обществено обслужване, то нормите за еквивалентно ниво на шума следва да бъдат съобразени и да съответстват на граничните стойности на нивата на проникващ шум, посочени в Таблица 2 на Приложение № 2 от Наредба № 6 от 26.06.2006 г. за показателите за шум в околната среда, отчитащи степента на дискомфорт през различните части на денонощието, граничните стойности на показателите за шум в околната среда, методите за оценка на стойностите на показателите за шум и на вредните ефекти от шума върху здравето на населението, издадена от министъра на здравеопазването и от министъра на околната среда. За постигането на ефективен резултат е отправена писмена препоръка до районния кмет за периодичен контрол по спазването на съгласуваните от районната администрация часове за зареждане на търговския обект. Няма обратна връзка и информация доколко препоръката е приета и приложена.

> Незаконно строителство

Жалба № 87/2021 с твърдения за незаконен строеж в Район „Овча купел“.

Мерки: Установи се, че от районната администрация е съставен констативен акт, преписката е изпратена в НАГ за издаване на заповед по реда на чл. 178, ал. 6 от ЗУТ, но е върната в района за извършване на проверка на място и по документи. От наша страна са проведени разговори и има кореспонденция със служители от Район „Овча купел“ и НАГ. Отбелязано е прекомерно забавяне и е напомнено задължението по чл. 35 от АПК да се установят видът, местоположението и всички относими към индивидуализацията на строежа факти, тъй като това е от значение за изпълнение на влязла в сила заповед. Предложено е да се предприемат действия за приключване на процедурата с издаване или на удостоверение за въвеждане в експлоатация по чл. 177, ал. 3 от ЗУТ, или на заповед по чл. 178, ал. 6 от ЗУТ. Към края на 2021 г. все още няма издаден административен акт, тъй като не са доказани всички относими към строежа факти.

> Устройство на територията

Жалба № 77/2021 с несъгласие по действията на главния архитект на Район „Витоша“. При разглеждане за одобряване на технически инвестиционен проект за изграждане на „Жилищна сграда с подземни гаражи“ е постановен мотивиран отказ без указания за отстраняване на недостатъци по проекта.

Мерки: Извършена е справка и са изследвани причините, довели до отказа, проведени са разговори с главния архитект на района. Напомнено е, че в случая е приложима разпоредбата на чл. 30, ал. 2 от АПК: ако искането не удовлетворява останалите изисквания на закона, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците по проекта в указан срок. Отказът е обжалван по съдебен ред.

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

Правната регламентация на дейността на обществения посредник предоставя ограничени възможности за въздействие. Ако се сравнят правомощията на Омбудсмана на Република България и на обществения посредник, то националният омбудсман действа по силата на закон, докато общественият посредник упражнява дейността си по силата на правилник, приет от общинския съвет на основание чл. 21а от ЗМСМА. В обществото има разбиране за равностойност на длъжностите, което не отговаря на техния статут. Сферата на дейност на обществения посредник е различна в различните общини, според заложените в съответния правилник функции. И на национално, и на местно ниво обществените защитници се избират, но докато омбудсманът е ръководна длъжност според Националната класификация на професиите и длъжностите в Република България (НКПД-2011), то общественият посредник е определен като „специалист по администриране на политики“. Приетото понятие „столичен омбудсман“ подхранва очаквания, по-големи от ясно разписаното поле на дейност.

Препоръките и предложенията на обществения посредник нямат задължителен характер. Средствата, чрез които въздейства, дават резултат, когато се приемат с внимание и разбиране от сезирания орган и се приложат съответните мерки. Въпроси, които са от компетентността на национални институции, остават извън функционалните граници. Необходимото сътрудничество и застъпничество в такива случаи може да дойде само от органите на местното самоуправление. Пример за това е казусът с участък на път Е-79 през територията на квартал „Княжево“, който е част от републиканската пътна мрежа, съответно установеното реверсивно движение е със заповед на директора на Агенция „Пътна инфраструктура“. Решението е взето от държавен орган. Има обществени настроения и срещу него, и в полза на реверсивното движение и тъй като това е силно натоварен с трафик вход-изход на столицата, относим към сигурността и спокойствието на жителите на квартала, Столична община е ангажирана с организацията на движението в участъка.

Освен отправените предложения и препоръки при разглеждане на конкретни жалби, се прилагат и следните механизми за защита на законните права и интереси на граждани и юридически лица при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация в Столична община:

> Предоставяне на правна информация

Консултативни и разяснителни са действията в Приемната при твърдения за нарушени права и законни интереси. 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 засегнати права и законни интереси, така и за осъзната отговорност за граждански задължения.

> Наблюдение на процесите по предоставяне на административни услуги

Отбелязват се прояви на формално отношение по регистриран сигнал: (предприетите действия формално удовлетворяват изискванията на закона, но не водят на практика до реално решение); необходимост от по-силно ангажиране на администрацията за спазване на установените срокове и обратна връзка към жалбоподателите. Многократно от обществения посредник е изразявана принципна позиция за стриктно спазване на нормативните актове и добросъвестно изпълнение на правомощията, които законът възлага на администрацията.

> Защита на правото на добро управление

Наблюдава се реалното прилагане на 12-те принципа на добро управление, заложи в Стратегията на Съвета на Европа за иновации и добро управление на местно ниво (одобрена и от правителството на Република България през 2007 г.). Отстояват се позиции за подобряване на информационната среда и за процесуална икономия, служебно начало и безпристрастност, които са отличителен белег на доброто управление.

Изразени становища

През отчетната година пред различни общински органи и техни представители са изразявани устни и писмени становища по повод отделни жалби. Становище, свързано с прилагането на средства за защита на права и законни интереси на граждани и юридически лица, се дава 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 се изразява становище със съответните аргументи. Многократно са изказвани становища и по жалби, разглеждани от Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към Столичния общински съвет. Примери:

> Становище с предложение за местоположението на контейнерите за битови отпадъци. По постъпила жалба, след проверки на място и неефективна кореспонденция със Столичен инспекторат, случаят е поставен на вниманието на кмета на Столична община с предложение за трайно решение по определяне на местоположението и контрола по спазването му на контейнерите за битови отпадъци. Основателната жалба е срещу незадоволителен отговор по сигнал до Контактния център на Столична община от януари 2021 г. за редовно преместване на контейнери за битови отпадъци пред гараж, което възпрепятства достъпа до имота. От Столичен инспекторат уведомяват жалбоподателя, че контейнерите са преместени извън обхвата на подхода към гаража вероятно от недобросъвестни граждани. Тъй като Столичен инспекторат е задължен, по силата на Наредбата за управление на отпадъците и поддържане и опазване на чистотата на територията на Столична община, да извършва контрол и да не допуска разместването на съдове за битови отпадъци извън определените за това места, този отговор е незадоволителен както за жалбоподателя, така и за обществения посредник.

Установи се, че съгласно оперативния план за Район „Лозенец“ за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки на събиране, на адреса са разположени два контейнера. На същия административен адрес е и гаражът на жалбоподателя. Докато съдовете за смет са позиционирани на адреса по оперативен план, те редовно ще бъдат поставяни там от сметосъбиращата фирма. Предложенията са за: преразглеждане на оперативния план за Район „Лозенец“ в частта за конкретния адрес, като се вземе предвид съществуването на подход към гараж; анализ на сходни жалби до Столична община и евентуално преразглеждане на други оперативни планове за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки на събиране; предприемане на действия, гарантиращи постоянното местоположение на съдовете за смет съобразно одобрените планове, така че възможността за преместването им от неупълномощени лица да бъде сведена до минимум – например чрез специална маркировка на одобрените точки за събиране и транспортиране на битови отпадъци.

> *Становище с предложение за подобряване на процеса по централизирано електронно класиране за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община.* Процедурата за прием на ученици в първи клас е регламентирана с Наредба № 10 за организация на дейностите в училищното образование, издадена от министъра на образованието и науката. По делегация от нейния чл. 43 е разработената и приета (с решение на СОС № 133 от 18.03.2021 г.) Система за централизирано електронно класиране за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община (Системата).

В становището се отбелязват два документа, публикувани в специалния интернет портал Информационна система за обслужване на детските заведения, подготвителните групи и първи клас в училищата (ИСОДЗ ПГУ и I клас), които не носят данни за авторство и законово основание за издаването им: Алгоритъм за класиране и записване на учениците в първи клас и Ръководство за потребители на Информационната система за обслужване на детските заведения и подготвителните групи в училищата с модул за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община.

По жалба относно възможността за участие в следващи класирания на вече записани деца, се установи, че съгласно т. 8.12 от Системата „В случай, че детето не се запише в училището, в което е класирано в определените срокове, мястото остава свободно за следващо класиране“. Това условие е посочено и в Алгоритъма (т. 12.2: детето може да участва във второ и следващо класиране в случай, че не е записано в училището, където е класирано), но в Ръководството е регламентирана обратната хипотеза: (т. 12: ако при участие в следващо класиране детето е получило по-желано място, родителят има възможност да го запише, при което системата освобождава мястото, заето при предишното класиране и записване). Целесъобразно е вариантът да е един и нормативно закрепен. Всички съществени въпроси, свързани с кандидатстването и записването в първи клас, следва да са уредени в Системата. Особено внимание е нужно за обезпечаване на техническия аспект на процеса и, в случай че се направят изменения и допълнения в електронния модел, то неговото изпробване да се проведе преди началото на същинската кампания.

> *Становище с предложение по жалба срещу неколнократен отказ от районна администрация за адресна регистрация на лице в обект, който не отговаря на условията за жилище – ателие.* Действията на администрацията се подкрепят, като постановени при спазване на разпоредбите на Закона за гражданската

регистрация (ЗГР), на Закона за устройство на територията (ЗУТ) и на подзаконовите нормативни актове. Тъй като при разглеждането на жалбата се отчете, че казусът създава сериозни затруднения пред жалбоподателя и неговото семейство; че в подобно положение са и други граждани; че има различно тълкуване на отделни нормативни разпоредби и съдебна практика, е отправено писмено предложение до кмета на Столична община за анализ на сигнали и жалби, свързани с адресна регистрация в ателие, и търсене на трайно решение чрез предложения до законодателния орган за нормативни изменения и допълнения.

В случая имотът не се квалифицира като жилище, защото не отговаря на изискванията на чл. 40, ал. 1 и § 5, т. 30 от Допълнителните разпоредби на ЗУТ и на чл. 108 от Наредба № 7 от 22.12.2003 г. за правила и нормативи за устройство на отделните видове територии и устройствени зони (няма жилищни и складово помещение). В ЗГР има строго определени условия и ред, по които се извършва адресна регистрация на физическите лица в Република България. Съгласно чл. 89, ал. 1 и ал. 3 от ЗГР, „в зависимост от мястото, което описва, адресът може да включва и наименование на локализационна единица (площад, булевард, улица, жилищен комплекс, квартал и други), номер, вход, етаж, апартамент“, като в състава на адреса не се съдържа „ателие“. В ЗУТ е предвидена възможност за преустройство и промяна на предназначението на ателие в жилище.

Съпругата на жалбоподателя и собственичка на ателието е регистрирана по постоянен адрес в имота, след закупуването му през 2013 г. Роденото от брака им дете получава по закон същия адрес. Когато приближава срокът за смяна на документа му за самоличност, съпругът заявява нов адрес – в имота, в който живее семейството, но получава откази. Така не може да изпълни свое задължение по закон: да заяви нов постоянен и настоящ адрес след промяна на местожителството (старият е извън София) и да ги посочи пред МВР за издаване на нова лична карта. Това, заедно с някои документи и формуляри за попълване, формират у него убеждение, че с действията си администрацията нарушава граждански и имуществени права и го възпрепятства да изпълни свои законови задължения. Например: в удостоверение за данъчна оценка по чл. 264, ал. 1 от ДОПК, издадено от районния отдел „Местни данъци и такси“ през 2013 г. на собственика на ателието, под „обект“ фигурира пояснението „жилище“; в съобщение за извършване на адресна регистрация в помещения, представляващи ателие, публикувано на електронната страница на друг район, е посочен възможен ред за регистрация; при ползване на Портала на Столична община за електронни административни услуги, образецът на „Адресна карта за настоящ адрес“ позволява, освен номер, вход и етаж на имота, да се посочи едно от изброените „апартамент, офис, ателие или друг самостоятелен обект от сграда“.

Ателието е самостоятелен обект на правото на собственост, чийто статут е свързан с административни, данъчни и граждански правни последици. Докато по смисъла на ЗУТ и подзаконовите нормативни актове за прилагането му, ателието не отговаря на изискванията за жилище и не следва да се ползва с това предназначение, то данъчното законодателство урежда понятието „жилище“ с по-широко съдържание.

Законът за гражданската регистрация, без да си служи изрично с термина „жилище“, придава правно значение на други факти: годност на сградата за обитаване; фактическо обитаване на имота и включване на адреса в Националния класификатор на настоящите и постоянните адреси в Република България. Съгласно

чл. 90, ал. 1 от ЗГР лицето е длъжно да заяви писмено своя постоянен и настоящ адрес и това задължение е скрепено със санкция.

Върховният административен съд, при решаването на конкретен правен спор по приложение на ЗГР, изрично подчертава, че адрес може да се регистрира и на място, където лицето получава кореспонденцията си (Решение на ВАС № 2596/24.02.2021 г.).

Въз основа на посоченото, се предлага уеднаквяване в нормативните актове на понятието „жилище“ и въвеждане на облекчен режим при смяна на предназначението на обект от ателие в жилище (за определен срок, от който да се възползват собственици на ателиета). Това би било от полза както за тях, така и за държавните и общинските органи при взаимодействието им с тези лица.

Други дейности

През 2021 година, поради продължаващата извънредна епидемична обстановка, проведените три пъти избори за Народно събрание и редовни избори за президент и вицепрезидент, не се организираха изнесени приемни на обществения посредник в районите, кметствата и кварталите на територията на общината, които се утвърдиха като част от годишния работен план. По-големият брой жалби, отчитани в предходни години, се дължи в голяма степен на срещите по места.

Инициативи и предложения

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 са отправени предложения и препоръки към съответния административен орган. На вниманието на Столичния общински съвет, на кмета на Столична община и на кметове на райони са поставени редица предложения, основани на работата по конкретни случаи. Голяма част от тях са одобрени, приети и приложени. Някои от предложенията са за предприемане на конкретни мерки по конкретен казус. Други са изведени въз основа на обобщение от работата по сходни по предмет на жалбата случаи.

Примери за внесени по инициатива на обществения посредник предложения:

> *Предложения по Доклад с рег. № СОА20-ВК66-10786/14.12.2020 г. относно Приемане на Наредба за управление на общинските жилища на Столична община.* Предложенията са относно: намаляване на 10-годишния срок, в който се допуска общинско жилище да бъде необитаемо; пълно изясняване на реда и начина на работа на Специализирания съвет към Столичния общински съвет (прецизиране броя на членовете, принципите на формиране и вземане на решения; мандатност, ред и начин на работа); ясен и непротиворечив ред при определяне на страните по наемното правоотношение и отговорността на наемателите (солидарна или разделна); уточняване реда за запазване и прекратяване на наемните правоотношения и за изземването на общински жилища – яснота за страните по договора при неговото прекратяване и последствията от него; уеднаквяване на терминологията – „настанено лице“, „настанени“, „наемател“, „наематели“; промени в административнонаказателните разпоредби – съобразяване с разпоредбата на чл. 22, ал. 5 от ЗМСМА, съгласно който наказателните постановления се издават от

кмета на общината или от негов заместник въз основа на акт, съставен от длъжностни лица, посочени в наредбата; уреждане в наредбата и на управлението на социалните жилища.

> *Предложения за разширяване на обема и естеството на информацията, публикувана на английски език в Електронния портал на Столична община.* Предложение в този смисъл бе отправено в Отчета за дейността на обществения посредник за 2019 г. При анализ на жалби от чуждестранни граждани прави впечатление, че хора, които не владеят български език или имат познания в недостатъчна степен, срещат затруднения при търсене на контакт с общинските служби. Информацията на английски език в Електронния портал е ориентирана предимно към туристи. Но на територията на Столична община пребивават временно и са се установили чуждестранни граждани, които стават потребители на обществени и административни услуги. Те търсят информация за предоставянето им, за поставяне на въпроси, жалби, предложения, сигнали и за обратна връзка. Предвид задължителното използване в публичните институции на българския език и с оглед поддържане на двупосочна връзка в комуникацията с чуждестранни лица, се предлага в секцията на английски език към Електронния портал на Столична община да се обособи място с информация за първоначални контакти с общински служби и с дружества, предоставящи съответно административни и обществени услуги, и да се предвиди възможност за подаване на въпроси, сигнали и жалби чрез съвременни технологични средства.

> *Предложения във връзка с услугата „Паркирай и пътувай“ при ползване на софийското метро.* По жалба, свързана с дейността на общинско дружество, се установи, че тарифата за преференциално паркиране на автомобили се прилага, когато първото за деня пътуване с метро е осъществено от прилежащата към паркинга метростанция. Това условие не е изрично посочено, а се извежда смислово от текста на Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столична община в чл. 15, ал. 1: „Пътник, притежаващ редовен превозен документ, има право да ползва паркинга при съответната метростанция при условията, посочени в Приложение № 1 от настоящата наредба, когато е осъществил пътуване с метро до друга метростанция и обратно за интервал от време не по-малък от 1 час в рамките на 24 часа“. Текстът може да бъде противоречиво тълкуван от потребителите.

Запознаването с реда и условията от ползвателите на услугата „Паркирай и пътувай“ чрез информационните табла при буферните паркинги в някои случаи е затруднено (избяляла табела или много дълъг текст) и е възможно неразбиране на изискванията за ползването ѝ. За гарантиране на ясна и достъпна информация към ползвателите на услугата, са отправени следните предложения:

› Указателните табели за ориентиране за местоположението на паркингите да са еднотипни и да се поставят навсякъде.

› Да се уеднакви терминологията: „буферни паркинги“ или „паркинги при метростанциите“ (в Наредбата се посочват „паркинги при метростанциите“, а на уеб-страницата на ЦГМ ЕАД са „буферни паркинги“).

› Към буферните паркинги по възможност да се създаде банкет за пешеходно движение или да се потърси друг подходящ начин за валидиране на превозните документи, а при изграждането на нови буферни паркинги да се предвиди решение за пешеходен достъп до касите.

› Да се разшири възможността за преференциално паркиране в буферните паркинги при ползване на всички видове обществен градски транспорт.

› Предвид целогодишните посещения в София от много чуждестранни граждани, информацията за ползването на услугата „Паркирай и пътувай“ да бъде публикувана и разпространявана и на английски език.

Целогодишната дейност се характеризира с редица всекидневни справки, проучвания, участия и други активности:

› *Справки и обобщаване на нормативната база по:*

› Документи, свързани с изготвяне на нови или с изменения и допълнения на действащи общински наредби, програми, стратегии и др., изготвяни в Столична община и в Столичния общински съвет.

› Закон за българския жестов език (обн. ДВ, бр. 9 от 2021 г., който урежда обществените отношения, свързани с прилагането на българския жестов език за естествен самостоятелен език и със зачитане правото на глухите и на сляпо-глухите лица на изразяване и на информация чрез българския жестов език.

› Въведената за първи път в правната ни система абсолютна погасителна давност в отношенията между частноправни субекти. До този момент с абсолютна десетгодишна погасителна давност се погасяват единствено публично-правните задължения на гражданите. Промяната е въведена с новия текст на чл. 112 от Закона за задълженията и договорите, обн. ДВ, бр. 102 от 2020 г.

› Приетата на 16 декември 2020 г. от Общото събрание на ООН Резолюция за ролята на омбудсмана и медиаторските институции в насърчаване и защитата на правата на човека, доброто управление и върховенството на закона. С резолюцията се потвърждават целите и принципите на Хартата на ООН и Всеобщата декларация за правата на човека, както и преходните резолюции 56/207 от 21 декември 2007 г., 67/163 от 20 декември 2012 г., 69/168 от 18 декември 2014 г., 71/2015 от 19 декември 2016 г. и 72/186 от 19 декември 2017 г., относно ролята на омбудсмана и медиаторските институции за насърчаване и защита правата на човека.

› *Изготвени и публикувани на електронната страница на обществения посредник www.sofiaombudsman.bg са брой 21 и брой 22 на електронния бюлетин. В рубриката „Правно училище“ са включени разяснения по нови изменения и допълнения в нормативната уредба.*

› *Участия на обществения посредник (редица планирани дейности бяха отменени или отложени поради причини, посочени по-горе):*

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

› в заседания, като член, на Наблюдателната комисия към Столичния общински съвет по Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража – месец октомври;

› във фокус-група за оценка на индекса на гражданското участие в София – 2021 година, организирана от Форум „Гражданско участие“ – месец октомври;

› публична дискусия, организирана от Фондация за реформи в местното самоуправление по Проект „Демократизиране на процесите на формиране и прилагане на политики в градовете с районно деление – София, Пловдив и Варна“, месец декември;

› в заседания на Работната група по интеграция на лицата, получили международна закрила, към Върховния комисариат за бежанците към Организацията на обединените нации.

Изводи

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

От представителите на общината, която е доставчик на широк спектър от обществени и административни услуги, обществото очаква стриктно спазване на закона. Но сложната система от законови разпоредби, прилагана по задължение от администрацията, често остава неразбираема за гражданите. Това понякога води до усещане за безпомощност или недоверие към административния процес. Тук е мястото на обществения посредник и неговата намеса насочва вниманието към своевременно и справедливо решение на основателни въпроси. В резултат от целогодишното наблюдение в процеса на работата, а и от предходни години, се извеждат следните заключения:

> По прилагането на регламентирани принципи и процедури в административната дейност:

Затруднения при административно обслужване, пресрочване или неполучаване на отговори по внесени жалби и сигнали до общински структури, са предмет на преобладаващия брой жалби. Основателни оплаквания в отделни случаи сочат административна инертност, неспазване на принципа на служебното начало, непроизнасяне в законоустановения срок, пасивност на отделни служители, прояви на формализъм при преценка и действия по някои сигнали. С Наредбата за административното обслужване (т. 12 от Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1) е въведен задължителен стандарт за качество на административното обслужване – срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 5 работни дни.

Неоснователното забавяне на преписки подкопава авторитета и доверието в дейността на органите на местното самоуправление и на местната администрация, която е обвързана с прилагането на принципите за законност, безпристрастност, бързина и процесуална икономия в административното производство.

Не се прилага в пълна степен законоустановеното задължение на административния орган за служебно събиране на необходимата информация и доказателства при издаването на административни актове. Принципът на служебното начало, регламентиран в чл. 36, ал. 1 от АПК, невинаги се спазва. 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.

В отделни общински звена и районни администрации се наблюдава занижено внимание към постъпващи жалби, случаи на формално препращане „по компетентност“ към други органи, без да се вникне в естеството на конкретното оплакване и да се търси решение. Формални, неясни или непълни отговори пораждат у жалбоподателя оправдана неудовлетвореност.

В някои административни звена е възприета практиката за прилагане на отказ (постановен или мълчалив), в очакване съдът да разпорежи извършването на действията, за които общинският орган вече е сезиран. Действително законът допуска мълчаливия отказ, но едва ли винаги е нужно прилагането на този способ. Твърде продължителните в някои случаи процедури водят до колебания в доверието и авторитета на местната власт.

По някои специфични въпроси, като приема на деца в първи клас в общинските училища, не бяха постигнати необходимите предвидимост и устойчивост на правилата. Родители с основание се оплакват от ежегодни промени, които не позволяват спокойно планиране в семействата. С внесената в началото на декември 2021 г. *проект на Наредба за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община, с която се отменя Система за централизирано електронно класиране за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община, приета с Решение № 133 по Протокол № 30 от 18.03.2021 г.*, по който вече се проведеха обществени консултации и предстои да бъде приет от Столичния общински съвет, се очаква да се постигне необходимата стабилност в този процес.

> По публичност и достъпност на информацията:

Наблюдават се затруднения на граждани при търсене на информация по инфраструктурни дейности и ремонти. Съобщенията за предвидени ремонти и сроковете им би следвало да имат широка публичност. Основният ангажимент следва да е на районните администрации чрез техните платформи за информиране на гражданите.

Информацията на английски език в Електронния портал на Столична община следва да е насочена и към онези чуждестранни граждани, които пребивават продължително в София, потребители са на обществени, административни, социални услуги и търсят информация за внасяне на заявления, предложения, жалби, сигнали, за връзка с Общинска полиция, със Столичен инспекторат и др.

> По процесите на сметосъбиране и сметоизвозване и поддържане на зелените площи на терени общинска собственост:

Необходимо е да се гарантира постоянното местоположение на съдовете за смет съобразно оперативните планове за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки на събиране, така че възможността за преместването им от неупълномощени лица да бъде сведена до минимум.

Установените затруднения при поддръжка на тревни площи в междублокови пространства и квартални градинки налагат предприемане на действия за преодоляването им преди началото на следващия сезон.

> По броя, характера и естеството на жалбите до обществения посредник:

През отчетната година се наблюдава силно намаление – над 50 на сто – на неоснователните жалби и тези, които са извън правомощията. В предишни години те имаха по-голям относителен дял. Значителното намаление обяснява и по-малкият брой постъпили през годината жалби. Основателно може да се приеме, че това е в резултат на всекидневната работа на екипа, насочена към повишаване на правната култура на гражданите.

През 2021 г. се запазва тенденцията за жалби от лица, които за свое улеснение или поради непознаване на нормативните изисквания и нежелание за запознаване с

тях, очакват съдействие от обществения посредник, без да са потърсили преди това контакт с компетентния общински орган.

> По взаимодействието на общинските органи с обществения посредник:

Разпоредбата на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване урежда взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник при 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. При взаимодействието ни с представители на различни общински звена, се отбелязват задълбочена работа, широка експертиза, стриктно спазване на регламентираните по закон действия. През отчетната година значително се улесни движението на документи между обществения посредник и общинската администрация по електронен път. Комуникацията и на ръководно, и на експертно ниво с представители на СОС, на Столична община, районни администрации и други общински нива е бърза, ефективна и с проявено внимание. Но се отбелязват отделни случаи на незачитане и подценяване на дейността ни, затруднено общуване и липса на обратна връзка по отправени предложения, препоръки или искане на информация по конкретен случай.

Без защитен механизъм са ползвателите на услуги, предоставяни от общински дружества. Следва да се преосмисли въведеното с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник ограничение в правомощията, които не се отнасят до приватизацията и дейността на общински дружества (чл. 16, изр. 2). Логично и оправдано е ограничението да се запази по отношение на стопанската им дейност, но е обосновано наблюдението на обществения посредник върху качеството на предоставяните от тях услуги. Такава защита имат абонатите на „Топлофикация София“ ЕАД чрез дейността на избраните от СОС обществени посредници на общинското дружество, които разглеждат жалби, сигнали и предложения на граждани, разясняват правата и задълженията им във връзка с предоставяните услуги и при възникнали спорове с дружеството.

От обществения посредник се очаква 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 приемането им подпомага цялостната дейност на общината. Работата се отличава с гъвкавост, която позволява бърза намеса при необходимост, без утежняващи административни процедури. Дейността е насочена към гарантиране на справедливо отношение към гражданите и равнопоставеност на страните. Подкрепата от страна на органите на местно самоуправление и съдействието на общинската администрация са важно условие за резултатна работа.

*Лилия Христова
27 януари 2022 г.*

Приложение № 1

Брой жалби през 2021 година

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	92
Приключени	88
Неприключени	4
<i>От тях:</i>	
Жалби от физически лица (от тях 2 колективни, 4 – от чуждестранни граждани)	90
Жалби от юридически лица	1
НПО, инициативни комитети	1
<i>По вид:</i>	
Писмени	7
Устни с протокол (от тях 6 в Приемната и 18 по телефона)	24
Постъпили по електронен път	61
По електронната поща	52
През електронната страница	9

Приложение № 2
Брой жалби според тяхната класификация

<i>Категория</i>	<i>От общо 92 броя</i>
Административно обслужване	9
Общински жилища	4
Управление и разпореждане с общинска собственост	8
Етажна собственост	1
Устройство на територията	6
Благоустройствени дейности	11
Незаконно строителство	2
Екология	5
Транспорт и пътна безопасност	8
Социални дейности	0
Общински приходи	1
Преместваеми обекти и реклама	1
Обществен ред и шум	4
Търговска дейност	0
Образование, спорт, туризъм	6
Здравеопазване	0
Отчуждаване и обезщетяване	0
Погребални дейности	0
Земеделски земи	0
Столичен инспекторат	2
Извън правомощията	24

**Отчет за разходите на Обществения посредник
на територията на Столична община за 2021 година**

I. Допустими разходи 165 500,00 лв.

(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София,
приет с Решение № 107/25.02.2021 г. на Столичния общински съвет)

II. Реални разходи 128 765,78 лв.

(По справка с писмо изх. № СОА22-ВК66-336-[1] от 21.01.2022 г.
на директора на Дирекция „Финанси” – Столична община)

От тях:

Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение:.....	96 856,21 лв.
Облекло	616,00 лв.
Болнични	687,50 лв.
Осигурителни вноски за ДОО	8260,95 лв.
Здравноосигурителни вноски	3423,79 лв.
Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване от работодателя.....	1990,59 лв.
Възнаграждения по извънтрудови правоотношения (сътрудници):	16 930,74 лв.

От нашата кореспонденция:

„Уважаеми госпожи и господа от екипа на обществения посредник на територията на Столична община, благодаря Ви за бързата реакция към жалбата ми.“ Н. М.

„Благодаря! Благодаря! Независимо от изхода на моята жалба благодаря, че има още такива хора като Вас – човечни и обърнати към правата и проблемите на хората. Спорен ден!“ М. С.

„Благодаря ви за съдействието, благодарение на вас успяхме да свършиме работа! Бъдете Здрави!“ М. Г.

„Уважаема г-жо Христова, сърдечно Ви благодаря за положените усилия и отговора. Вашето запитване е дало резултат, който аз не можах да постигна. Ще информирам всички заинтересовани и ще следя процедурата за обществената поръчка. Пожелавам Ви здраве и успешна и ползотворна работа. С уважение: Ив. Ст.“

„Добро утро, г-жа Христова, благодарен съм за това, че сте си отделила време да се запознаете със случая и въпреки че, както се оказва, молбата ми е извън обхвата на Вашата дейност, продължавате да съдействате, като адресирате писмото до правилните институции. Без съмнение Вие не помните, но държа да отбележа, че през 2019-а отново имахте ключова позиция в успешното разрешаване на друга крайна несправедливост. Подобни действия изграждат доверие към институциите. Желая Ви здраве и един слънчев средноседмичен ден!“ Вл. Хр.

„Здравейте, много благодарим за положените усилия по изискване на отговори на въпросите от съответните органи. Моля за съдействие и дано проверката даде резултат, тъй като получихме крайно уклончив отговор от столичната община, че някога ще бъде предложено изграждане на тротоари в района. Този отговор не ни устройва и конфликтът назрява. Ние няма да продължим да рискуваме животите си, преминавайки в опасния завой без тротоар с двупосочно автомобилно движение и ще трябва да предприемем действия.“ Т. Б.

„Здравейте, благодаря ви за бързата реакция относно жалбата за неокосените тревы и кърлежите в градинките, детските площадки и междублокови пространства в квартал „Изток“. М. Кр.

„Благодарим за вашето съдействие!“ А. Ст.