

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 2022 г.

Обща информация за дейността

Длъжността обществен посредник на територията на Столична община е създадена с Решение № 10 на Столичния общински съвет (СОС) от 23.05.2001 г. Със същото решение е приет и първият правилник, регламентиращ реда и условията за изпълнение на функциите. 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).

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 общинската система. Общественият посредник не е административен орган, не е юридическо лице, няма властови, контролни или санкциониращи правомощия. Предложенията и препоръките, които отправя към общински органи и администрация, нямат задължителен характер за тях. Затова всяка решена основателна жалба показва добро и ефективно взаимодействие с местната власт и местната администрация.

Общественият посредник посочва установени затруднения при взаимодействие на граждани и юридически лица с конкретни общински звена и подпомага вземането на справедливи и законосъобразни решения от общинските органи. Предложенията и препоръките му не са правно обвързващи, но приемането им подпомага цялостната общинска дейност. Работата се отличава с гъвкавост, която позволява бърза намеса при необходимост, без утежняващи административни процедури, и е насочена към гарантиране на справедливо отношение към гражданите и равнопоставеност на страните. Подкрепата на органите на местно самоуправление и съдействието на общинската администрация е важно условие за резултатна работа.

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 непълна 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, при спазване на принципите за независимост, обективност и равенство. Посредничи при необходимост между общински органи и засегнати лица 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. Действа и по своя инициатива, ако прецени, че има предпоставки за нарушаване на права и законни интереси на граждани и юридически лица, както и за подобряване на административни практики.

Обръщането към обществения посредник е леснодостъпен начин за справедливо решение по различни казуси. Процедурите в работата са леки, отношението – безпристрастно, мерките при необходимост – бързи. Диалогът и търсенето на най-доброто решение са водещи в работата.

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 ч. всеки работен ден. Работата по жалбите и консултациите е безплатна за лицата. Екипът се състои от заместник и четирима сътрудници: двама юристи, административен сътрудник и специалист по информационни технологии. Тематичното многообразие на жалбите е сериозно предизвикателство за екипа, предполагащо познаване на изключително широкия обхват на приложимата в общинските дейности нормативна уредба и проследяване на изменения и допълнения в нея.

Към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество (съответстваша на комисията по чл. 22, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник, наименованията на комисията са изменяни 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, се регистрират и разглеждат и други документи, постъпили под формата на сигнали, молби за съдействие, предложения, други искания, свързани с функционалната компетентност на обществения посредник. В съответствие с Правилника, в отчета се използва понятието жалба, а в примери се поясняват 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 за неоснователност на жалбата или прави отказ от разглеждане, като задължително излага аргументи за това.

Обща информация за подадените жалби и сигнали

Извън регистъра на внесените жалби остават всекидневните телефонни запитвания на граждани по различни въпроси, които са извън 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. Въпроси, които по своя характер са извън сферата на местното самоуправление и местната администрация, също получават отговори и насоки за действие.

Постъпилите през отчетния период жалби към 31 декември 2022 г. са 206 броя. Наблюдава се сериозно увеличение в сравнение с 2021 г., когато са регистрирани 92 жалби, и с 2020 г. – 144 броя. По-голям брой са постъпилите през месеците март и април – съответно по 30 и 79 жалби, а най-малко са през януари и декември – съответно по 6 и 5 жалби.

Приключени са 203 жалби. Към януари 2023 г. три случая от предходната година са в работна фаза.

Категоризация на жалбите:

> *Жалбоподатели:* 203 физически лица; трима от тях чуждестранни граждани и българин, живеещ във Великобритания; три колективни жалби. Три жалби са постъпили от юридически лица.

> *Начин на постъпване:*

> писмени жалби – 13;
> изготвени протоколи за жалба при посещение в Приемната – 16;
> изготвени протоколи за жалба, приета по телефона – 26;
> по електронен път – 151 броя: от тях 13 са чрез електронната страница на обществения посредник и 138 – чрез електронната поща.

> *Приети лица:* 29 (в 16 случая с изготвени протоколи за подаване на жалба при посещение в Приемната и в 13 са внесени писмени жалби).

> *Неоснователните* жалби са 29 (през 2021 г. – 17). В случаите, когато не се намират основания за разглеждане на жалбата, се посочват аргументи за това.

> *Неотнормирани към правомощията* са 38 жалби, или 18,4% от общия брой. За разлика от 2021 г. (24 бр.), през 2022 г. броят им е увеличен, а предметът на част от тях е свързан с дейността на общински дружества: „Топлофикация – София“ ЕАД – 10; „Център за градска мобилност“ ЕАД – 3; клиенти на фирми за топлинно счетоводство – 3.

От горепосочените данни се вижда, че над две трети (73 %) от жалбите са постъпили по електронен път. Най-голям дял имат тези с предмет устройство на територията – 95. Част от тези жалби всъщност са възражения-предложения срещу ПУП и против проект за зелена зона в м. „Младост-1“, кв. „Мусагеница“, Район „Студентски“. На следващо място по брой са жалбите, свързани с административно обслужване – 22; следват свързаните с благоустройствени дейности – 10; транспорт и пътна безопасност – 7; общински жилища – 5; етажна собственост – 5; управление и разпореждане с общинска собственост – 3; екология – 3; социални дейности – 3. Справки за класификацията и разпределението на жалбите е дадена в приложения № 1 и № 2 към отчета.

В процеса на работата по някои от разглежданите жалби 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 31.12.2022 г. не са приключени три случая. Две жалби са свързани с инфраструктурни проблеми в кв. Горна баня – твърдения за изтичане на канални води от пречиствателна станция на хоспис и за пропаднала пътна настилка и опасно кръстовище на ул. „Велик завет“ и ул. „Пладнице“. Жалбите са от средата на декември 2022 г., потърсена е информация от районния кмет, но към края на отчетния период все още не е получена. Третата жалба, от 29.12.2022 г., е от наемател на общинско жилище в Район „Връбница“ и представлява по-скоро молба за разяснения и съвет по попълването на декларация по чл. 6 от Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилища. В началото на настоящата година с лицето е проведена консултация с необходимите разяснения.

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, дали преди това е сезиран компетентният общински орган, има ли съответни действия и резултат от тях, необходима ли е намеса. Примери:

> Незаконно строителство

Жалба № 35/2022: Поводът е реконструкция на тераса над жилището на жалбоподателя в сграда в режим на етажна собственост, Район „Овча купел“. Изтъква се недоволство от отговорите на районната администрация по подадени там жалби и се иска съдействие за изясняване законността на строежа, тъй като няма изрично писмено съгласие на всички непосредствени съседи.

Мерки: След проверка на документи, разговори, кореспонденция с районната администрация и сезиране на директора на Дирекция „Общински строителен контрол“ – Столична община, е разпоредена нова проверка. Установен е строеж в противоречие на одобрените инвестиционни проекти на сградата и без одобрени строителни книжа за промяна по време на строителството, образувана е административна преписка за незаконно покриване на тераса с изграждане на вертикални надзидове и едноскатен покрив с колони, който излиза над терасата, промяна на парапета от ажурен на плътен. По информация от декември 2022 г. е в ход административно производство за издаване на заповед за премахване на незаконния строеж.

> Административно обслужване и процедури

Жалба № 187-Е/2022: Свързана е с отказ да се издаде стикер за паркиране в „Зелена зона“ поради невъзможност за адресна регистрация в обитаваното от жалбоподателя ателие.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен, че отказът за адресна регистрация в ателие е установена практика в Столична община. Въпросът е предмет на обсъждане

на междуинституционално ниво за евентуални промени в законодателството. Дадена е информация за съществуващата съдебна практика за отмяна на отказите за адресна регистрация в ателие.

> Екология

Жалба № 179/2022 е за високо дърво в съседен парцел (съсобствен между държавата, общината и частни лица), което рупи покрива на жилищната сграда. Проблемът се прехвърля между Столична община, администрацията на Район „Оборище“ и Областната администрация.

Мерки: Изразено е писмено становище до заместник-кмета на Столична община, Направление „Зелена система, екология и земеползване“ и до кмета на района с препоръка да се предприемат незабавни действия за решаване на проблема предвид общата компетентност на общината да поддържа елементите на зелената система. В резултат е поет ангажимент от районния кмет дървото да се окастри при наличие на финансов ресурс.

Жалба № 209-Е/2022 е за опасно дърво на входа на жилищна сграда с административен адрес в Район „Възраждане“. Иска се съдействие пред органите на районната администрация, за да се извърши оглед и дървото да бъде премахнато.

Мерки: След проведени разговори и разменена кореспонденция с Район „Възраждане“ проблемът е решен в съответствие с установеното при извършената проверка от районния експерт по озеленяване.

> Благоустройствени дейности

Жалба № 154/2022 е по проблем, свързан с канализацията на група от жилищни блокове в Район „Сердика“, които се наводняват постоянно. Наводненията са зачестили след изграждането на Северната скоростна тангента. Трудностите по решаването му произтичат от липсата на данни за законността на канализацията, съответно за установяване на отговорните за поддръжката ѝ институции.

Мерки: От Дирекция „Аварийна помощ и превенция“ е проведено аварийно отводняване. Установи се, че имотът, в който са изградени блоковете, е собственост на НК БДЖ, чийто правоприменник е Националната компания „Железопътна инфраструктура“. Дадени са препоръки на жалбоподателя за следващи действия, които са извън правомощията на обществения посредник.

> Устройство на територията

Жалба № 199/2022 е образувана по повод подадено през 2019 г. от собственици на поземлен имот в с. Бистрица, Район „Панчарево“, заявление за разрешаване на изработването на ПУП-ПРЗ при условията на регулиране на далекоперспективни територии. Към 2022 г. гражданите нямат информация за хода на услугата, за която са платили дължимата такса при подаване на заявлението.

Мерки: След проверка се установи, че административната процедура е спряна на междинен етап, след като в заседание на Постоянната комисия по опазване на околната среда, земеделие и гори към СОС е решено да се формира работна група за преценка на целесъобразността от продължаване на практиката по частично регулиране на далекоперспективни територии. Изразено е писмено становище до председателя на СОС и главния архитект на Столична община с препоръка: след като заявлението отговаря на всички законови изисквания и има доклад до СОС по него, би следвало то да бъде разгледано от общинския съвет и по него да се

постанови решение, независимо дали искането на заявителите ще бъде уважено. Повече за предложението е посочено в раздел *Изразени становища* на отчета.

Неоснователни жалби

Преценени като неоснователни са 29 жалби по следните причини: непознаване или неправилно тълкуване на нормативната уредба, извършени резултатни действия по жалба до общински орган, по които се изразява допълнително недоволство, 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. Примери:

> Административно обслужване и процедури

Жалба № 20/2022 с твърдения за затруднени контакти с администрацията на Район „Студентски“ относно изискването на главния архитект на района за представяне на допълнителни документи по заявление за издаване скица на имот в определен срок.

Мерки: След дадените му разяснения жалбоподателят е подал заявление за удължаване на срока за представяне на необходимите документи за издаване скица на имот, което е уважено.

Жалба № 205/2022 е за съдействие за получаване на информация от Район „Банкя“ по предоставена от жалбоподателя скица по административно дело от 2021 г., тъй като е неудовлетворен от отговора на районната администрация.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен, че когато спорът е отнесен за решаване от съда, надлежният ред за снабдяване с документи, намиращи се у трети лица (друга институция, организация или физическо лице), е чрез разглеждащия делото съдебен състав. Той може да задължи съответната страна да представи искания документ или да ѝ издаде съдебно удостоверение за събиране на доказателства.

> Етажна собственост

Жалба № 27/2022 е с твърдение за незаконно регистриране по реда на чл. 46б от Закона за управление на етажната собственост на фирма „Вход мениджър“ ЕООД от администрацията на Район „Триадица“.

Мерки: Изразено е писмено становище по разпоредбите на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС) относно задълженията на общинската администрация и решаването на случая от други институции при текущи прокурорска преписка и съдебен процес.

> Устройство на територията

Жалба № 181-Е/2022: За къщата, в която живеят родителите на жалбоподателя и е в съсобственост със Столична община, има влязла в сила заповед за събаряне. Съсобствениците твърдят, че не са уведомени за нея. Търсят съвет какво да предприемат, за да защитят собствеността си.

Мерки: Установи се, че етапите в цялостната процедура до издаването на заповедта за събаряне на сградата са спазени, собствениците са изслушвани неколкостранно, разгледани са възраженията им по протокола за оглед. В Район „Сердика“ има сигнали от граждани за сградата, която няколко пъти е обезопасявана

аварийно. Междувременно е в ход обжалване на заповедта, като в рамките на съдебното производство ще се изследва въпросът за годността на сградата и наличието на основания за събарянето ѝ.

Жалба № 167-Е/2022 всъщност е възражение срещу публикуван за обществено обсъждане Проект на нова организация на движението в кв. „Младост 1 - Мусаженица“, Район „Студентски“, и обособяване на места за паркиране и почасово платено паркиране.

Мерки: Жалбоподателят е уведомен за започналата, нормативно установена процедура за обществено обсъждане на проекта. Материалите от общественото обсъждане са предоставени за запознаване в сградата на районната администрация и са публикувани на официалния сайт, а след приключване на отделните етапи всички постъпили мнения, предложения и възражения ще се разгледат от Районния експертен съвет по устройство на територията.

> Управление и разпореждане с общинска собственост

Жалба № 163/2022: Жалбоподателят има влязло в сила решение на Върховния касационен съд за възстановяване на имот, но върху част от имота е построен жилищен блок. Сградата е частна собственост, а земята е в съсобственост с общината. Иска обезщетение с общински недвижим имот.

Мерки: В подобни хипотези законът предвижда обезщетение с компенсаторни записи, неприемливо за жалбоподателя, който се позовава на неприкосновеността на частната собственост и възприема положението като несправедливо. Казусът попада в приложното поле на Закона за възстановяване на собствеността върху одържавени недвижими имоти (ЗВСОИ) и Закона за обезщетяване на собственици на одържавени имоти (ЗОСОИ). Нормативните актове регламентират основанията и условията за възстановяване на собствеността, както и процедурата, сроковете и начините за обезщетяване на собствениците, респективно реда и начина за решаване на правните спорове. Предвид изричната законова регламентация, търсеният от жалбоподателя начин за обезщетяване не може да бъде нормативно обоснован.

> Общински жилища

Жалба № 207/2022: Семейството на жалбоподателя е картотекирано като нуждаещи се за настаняване под наем в общинско жилище на територията на Район „Триадица“. Изразява недоволство от факта, че все още не са настанени в общинско жилище, и пита може ли общинската администрация да откаже настаняването им.

Мерки: Установи се, че не е отказано настаняване, но в района няма свободни жилища. На жалбоподателя са разяснени правата за ползване на допълнителна точка за всяка година на картотекиране и е отправена препоръка стриктно да се изпълнява изискването за подаване на декларацията по чл. 6 от Наредбата за реда и условията за разпореждане с общински жилища на територията на Столична община (НРУУРОЖТСО) ежегодно между 1 и 31 декември.

Предоставени консултации

Дейността на обществения посредник включва ангажимент за повишаване на правната култура на гражданите. През отчетния период запитванията са от физически лица, търсещи информация за възможностите за защита на техни права и законни интереси. Голяма част от въпросите са по теми, извън функционалната компетентност на обществения посредник. Неотменимо правило за екипа е

предоставянето на изчерпателна информация, включително и насочване към съответния компетентен орган, ако той е извън сферата на местното самоуправление и местната администрация. Примери:

Запитване от чуждестранен гражданин как да получи свидетелство за граждански брак с българска гражданка, в което да фигурират имената на родителите на съпрузите. Лицето е уведомено, че по българското законодателство не се предвижда издаване на исканото от него свидетелство за брак. Указано е, че имената на родителите на съпругата му могат да се установят по нейния акт за раждане, където са посочени данни за родителите.

Запитване как да се постъпи, ако пълнолетните деца, които са на работа, не могат да се явят в районната администрация за заверка от длъжностно лице на декларацията по чл. 6 от НРУУРОЖТСО. На лицето е обяснено, че нормата е императивна. Ако не е възможно явяване пред длъжностно лице в приемното време на районната администрация, могат да се представят нотариално заверени подписи.

Съвети по въпроси извън правомощията

С оглед повишаване правната култура, е установена практиката всеки, обърнал се към обществения посредник, да получава удовлетворителен отговор, с достатъчна и ясна информация по интересувания го въпрос. Запитвания с такъв характер не се вписват в деловодния регистър, но са част от всекидневната дейност. Много от въпросите са свързани с приложението на ЗУЕС, проблеми с решения на териториалните експертни лекарски комисии (ТЕЛК), промени в пенсионното законодателство. Примери:

Запитване как и до кои компетентни институции да се подаде молба за образуване на изпълнително производство. Изпълнителният лист е издаден в полза на лице, пострадало от престъпление. Разяснено е, че сумата по изпълнителния лист следва да се търси по реда на Закона за подпомагане и финансова компенсация на пострадали от престъпления. Дадени са насоки пред кой орган да се подаде молба и какви доказателства да се ангажират.

Запитване как да се постъпи при наложен от частен съдебен изпълнител заповест поради непогасени задължения за електроенергия, парно отопление и задължения към Националната агенция за приходите. Предоставен е принципиен съвет и на лицето са посочени контакти на компетентните институции.

Запитване за съдействие по повод неправилно начислени разходи в сграда в режим на етажна собственост. Разяснени са разпоредбите на Закона за управление на етажната собственост, съответно как се постъпва, ако е налице неправилно начисляване на разходи за управлението и поддържането на общите части на сграда в режим на етажна собственост.

Оплакване за нелоялна информация преди сключване на договор с дружество за телекомуникационни услуги, за които се иска прекратяване. Търси се съвет как да стане това. Дадени са насоки за действия пред оператора.

Оплакване от недобросъвестно отношение на медицински лица от здравни заведения (извън системата на общинските лечебни заведения), при боледуване от Ковид 19. Лицето сочи, че е имало проблеми при издаване на болничен лист. Уведомено е за нормативно установените права на пациентите при издаване на болнични листове и е насочено с предоставени данни за контакт към Министерството на здравеопазването, което е компетентното ведомство в случая.

Жалби извън правомощията

Тези жалби незабавно се препращат към компетентната институция, с уведомяване на жалбоподателя. При подобни запитвания по телефона и в Приемната се дава изчерпателна информация към кого да се обърнат лицата. Въпросите са от различен характер: грешки в кадастрална карта, жалби на граждани на други общини, въпроси от компетентността на държавни органи, оплаквания срещу частни компании и дружества и др.

През отчетната година такива са 38 жалби. Съгласно Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община правомощията му 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.

Близко половината от тези жалби – 16 – са на абонати или ползватели на обществени услуги, предоставяни от общински дружества. Те незабавно се препращат към компетентните за разглеждането им органи: обществените посредници на „Топлофикация – София“ ЕАД и към „Център за градска мобилност“ ЕАД. По част от тях са дадени насоки, разяснения и препоръки. Примери:

> „Център за градска мобилност“ ЕАД

Жалба № 180/2022: Румънски турист се оплаква, че при паркиране в синя зона, въпреки закупуването на талон за платено паркиране, към автомобила е наложена принудителна административна мярка – задържане на превозното средство чрез поставяне на техническо средство скоба, и е бил принуден да заплати такса за освобождаването му. Жалбата е препратена по компетентност в ЦГМ ЕАД. Тя е приета за основателна и е изразена готовност за възстановяване на платената сума при предоставяне от лицето на банкова сметка.

> Топлофикация София“ ЕАД

Оплакване срещу фирма за топлинно счетоводство, която не оказва съдействие за поставяне на топломери. Предоставени са съвети за предприемане на действия.

Искане за прекратяване на изпълнително дело, образувано от „Топлофикация София“ ЕАД пред частен съдебен изпълнител. Насочено е към обществените посредници на дружеството и са дадени принципни разяснения по тези дела.

> „Софийски имоти“ ЕАД

Жалба № 11/2022: Твърди се за незаконен строеж, изграден в дворно място, съсобственост между жалбоподателя и „Софийски имоти“ ЕАД. След приключили съдебни дела той е получил информация, че може да търси компенсация от общинското дружество. Предоставени са съвети и данни за контакт с дружеството.

Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат

> Обществен ред и сигурност

Жалба № 142/2022: Оплакването е по отправена до администрацията на Район „Витоша“ повторна жалба във връзка с шум, предизвикан от вдигане в 6 ч. сутринта на метална ролетна щора на магазин в жилищната сграда, съответно

спускането ѝ в 22 ч. Иска се да бъде променено разрешеното от районната администрация работно време на обекта.

Мерки: Отправено е предложение до районния кмет да се извърши съвместна проверка със Столичната регионална здравна инспекция (СРЗИ) за нивото на шума, предизвикван при вдигане и спускане на ролетна щора в съответните часове, както и да се изиска от търговеца представяне на становище от СРЗИ относно спазване на граничните стойности на показателите за шум съобразно чл. 16б, ал. 2 от Закона за защита от шума в околната среда. Такова становище се прилага задължително към заявлението за работно време при откриване на обект в зони и територии, предназначени за жилищно строителство, рекреационни зони и територии и зони със смесено предназначение, както и в жилищни сгради и сгради със смесено предназначение. От СРЗИ изразяват становище, че предвид случайния, инцидентен характер на шума, реална оценка на еквивалентното ниво на шум не може да бъде направена. На това основание становището на районната администрация е, че жалбоподателят би следвало да се обърне към органите на СДВР и към собственика на помещението.

> Благоустройствени дейности

Жалба 107-Е/2021 за небезопасен строеж пред бл. 111, до бл. 86, кв. „Манастирски ливади-изток“, Район „Триадица“, с предпоставки за инциденти: липсва тротоар, пешеходците се движат по пътното платно, оградата на изоставен строеж е паянтова и наклонена към улицата.

Мерки: Жалбата е от ноември 2021 г. и първоначалната работа по нея е описана в предходния годишен отчет. Движението се извършва изцяло на улично трасе с двупосочно движение. Улицата прави остър завой, при който видимостта е силно намалена поради монтирана на тротоара метална ограда на недовършен от години строителен обект. При проверка от служители на Район „Триадица“ и от Столичен инспекторат се установява, че на строителния обект не се извършват строително-монтажни работи, липсва информационно-указателна табела и е зает тротоар – публична общинска собственост. От Столичен инспекторат започват административнонаказателно производство. Районната администрация установява, че уличната регулация в участъка не е приложена. Дадено е предписание за обезопасяване на строежа от потенциално опасни падащи или други материали. От районния кмет е отправено предложение до Столична община за финансиране с цел реализиране на уличната регулация и изграждане на улицата в пълния ѝ габарит с нормативно предвидените тротоарни площи. Общественият посредник препоръчва обезопасяване на мястото и търсене на временно решение (до реализиране на уличната регулация и изграждане на улицата) чрез обособяване на пешеходна лента и контрол по състоянието на оградата.

През април 2022 г. до Контактния център на Столична община е изпратен нов сигнал, че вследствие на силните ветрове е паднала голяма част от оградата, включително и на пътното платно, и съоръжението е нестабилно. Следва нова кореспонденция между Столична община и Район „Триадица“.

На 12 май при обществения посредник постъпи жалба, под наш №107-Е(8), че шест месеца след сезирането на общински органи все още няма осигурено безопасно преминаване, напротив – обстановката се влошава, тъй като на завоя вече е формиран вход-изход на тежка механизация към нов строителен обект. Тъй като участъкът от улицата със завой без видимост и без тротоар създава висок риск от пътнотранспортно произшествие за пешеходци и за МПС, през месец май е

отправено предложение до кмета на Столична община за координиране на действията на общинските органи и насочването им към трайно решаване на проблема. Като временна и бърза мярка се предлага да се обособи платно/алея/лента за пешеходци и се въведе еднопосочно движение на МПС в опасния участък. Предложенията не са приети от общинската администрация. В отговор от Дирекция „Управление и анализ на трафика“ се твърди, че пешеходното движение в участъка е „подсигурено в района на строителния обект чрез наличието на обезопасена тротоарна настилка на отсрещния тротоар“.

На 19.01.2023 г. постъпи поредна жалба, в която се посочва, че след бурния вятър на 17 януари оградата на изоставения строеж пак е паднала. Изразява се съжаление, че не е изграден тротоар, набляга се отново на увеличената опасност заради новия строеж и разочарование, че сезираните многократно общински органи „бягат от отговорност“. Предстои ново произнасяне с настояване за спешни мерки.

> Транспорт и пътна безопасност

Жалба № 18/2022 е по повод задължението при издаване на нов винетен стикер за локално платено паркиране за следващ период на ползване, с подаването на ново заявление да се представя отново пълният комплект от документи – в копие и оригинал.

Мерки: Част от тези документи – например лична карта, нотариален акт за собственост на имота, свидетелство за регистрация на МПС – не се променят с години. Копия от тях са предоставени в „Център за градска мобилност“ ЕАД при първоначалното закупуване на винетен стикер и е направена справка с оригинала. В тези документи се сочат обстоятелства, които са с постоянен характер, без промяна в редица години. Валидността им е гарантирана и от задължението за ползвателите да декларират в 14-дневен срок всяка промяна на обстоятелствата (чл. 77, т. 15 от Наредбата за организация на движението на територията на Столична община).

С оглед намаляване на административната тежест за граждани, ползващи правото на локално платено паркиране, чийто постоянен адрес не е променян в продължение на години, и предвид установените с чл. 78 от Наредбата за организация на движението на територията на Столична община ред и условия за издаване, активиране, анулиране и контролиране на винетните стикери, е внесено писмено предложение до СОС и до Столична община: при искане за продължаване срока на ползване на издаден винетен стикер, направено преди изтичането на срока му, да се представят само доказателство за заплатена дължима такса и на декларация за липса на промени в обстоятелствата, даващи право на локално платено паркиране, без отново да се представят данни, които вече са налични в администрацията.

Предложението и обстоятелствените аргументи към него не са подкрепени от „Център за градска мобилност“ ЕАД.

Жалба № 152/2022: Оплакването е за спрян достъп за паркиране в частен имот, Район „Връбница“, след възстановяване на неподвижни антипаркинг стълбчета ул. „Бели Дунав“. Решението на Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община от 2009 г. Е за обезопасяване на трамвайната спирка, която е преместена впоследствие на тротоара пред частния имот. От жалбоподателя се изисква да внесе заявление за разрешаване на право на транспортен достъп до имота му, придружено с изготвен проект за това.

Мерки: По случая е внесено писмено предложение в Столична община и е изразено становище в заседание на Постоянната комисия за връзки с гражданското

общество към СОС. Предлага се преразглеждане на проекта за организация на движението (според който не се предвиждат подвижни елементи) и поставяне на 1-2 подвижни антипаркинг стълбчета (тъй като за имота, съгласно одобрените строителни книжа от 2006 г., е предвиден достъп само откъм ул. „Бели Дунав“). Такава възможност е заложена в чл. 20, ал. 3 от Наредбата за организация на движението на територията на Столична община: „Върху тротоари пред имоти, в които влизат и излизат ППС, се допуска поставянето на подвижни антипаркингови елементи, осигуряващи свободния достъп до имотите с ППС“. Предложението не е прието от общинската администрация.

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

Възприетото в обществото от години понятие „столичен омбудсман“ не съответства на рамкираните функции на длъжността. Дейността е обвързана с ограничени възможности за въздействие, и то само върху общински органи, съобразно предоставените с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община правомощия. Препоръките и предложенията на обществения посредник нямат обвързващ характер за местните органи и дават резултат само когато се приемат с внимание и разбиране. Останалите механизми за съдействие и подкрепа са не по-малко ефикасни и се прилагат в процеса на работа:

> Предоставяне на правна информация

В Приемната се изслушват граждани, които смятат, че правата или законните им интереси са нарушени при взаимодействие с органите на местното самоуправление и с местната администрация. Добрата информираност на хората за приложимите нормативни актове е предпоставка за търсене на справедливост при засегнати техни права и законни интереси. Работи се и по разяснения за задълженията и отговорностите, дължими от всеки гражданин към обществото.

> Наблюдение на административни процеси и административни услуги

В хода на работата по отделни жалби, а и чрез допълнителни наблюдения, се установява формално отношение на общински органи към някои жалби. Предприетите действия привидно удовлетворяват изискванията на закона, но не водят до реално решение. От обществения посредник многократно е посочвана необходимостта от по-силно ангажиране на администрацията със спазване на нормативно установените срокове и е изразявана позиция за добросъвестно изпълнение на правомощията, които законът ѝ възлага. Отново се наблюдават отказ от предприемане на компетентни действия с прехвърляне на отговорността към други органи.

> Защита на правото на добро управление

Доброто управление означава всъщност добро администриране на процесите, включително и по предоставяне на административни услуги. Характеризира се с предвидимост и прозрачност при подготовката и изпълнението на решенията и с удовлетворяване на справедливите обществени очаквания. Под наблюдение попада реалното прилагане на 12-те принципа на добро управление, заложени 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, за процесуална икономия, за прилагане в пълен обем на служебно начало, за спазване на срокове и за безпристрастност, които са отличителни белези на доброто управление.

Изразени становища

В работата през отчетната година от обществения посредник са изразявани устни и писмени становища. Становище, свързано с прилагането на средства за защита на права и законни интереси на граждани и юридически лица, се извежда и когато жалбата е основателна и административният орган, срещу който е отправена, следва да предприеме конкретни действия за постигане на правилно и законосъобразно решение, и когато е преценена като неоснователна. Многократно са изказвани становища и по жалби, разглеждани от Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към Столичния общински съвет. Примери:

> Писмено становище до кмета на Столична община и до председателя на СОС от месец февруари относно продажбата на общински жилища на настанените в тях наематели. Поводът са запитвания и жалби, постъпили при обществения посредник в края 2021 г. от наематели, желаещи да закупят общинското жилище, в което са настанени, подали всички необходими документи и чакащи дълго време решение по своето заявление. Правило в административното производство е задължението на административния орган да отговори своевременно и мотивирано на всяко отправено до него искане. Това обвързва администрацията, дори и в конкретна наредба да не е регламентиран срок за приключване на определена процедура. Затова се предлага да бъде поет ангажимент за произнасяне по заявленията за продажба на общински жилища с крайно решение в разумен срок.

> Писмено становище от месец юни до председателите на постоянните комисии по обществен ред и сигурност и по образование, култура, наука и културно многообразие към СОС по повод жалба № 147-Е/2022 с изразено възмущение от хулигански прояви по време на абитуриентските тържества на площад „Свети Александър Невски“ и пред Патриаршеската катедрала в Деня на Светите братя Кирил и Методий, на българската азбука, просвета и култура и на славянската книжовност.

В продължение на няколко дни жители и гости на столицата стават свидетели на буйни, стигащи до необузданост, събирания на младежи пред храма. Те са съпроводени от силни и неподходящи ритми и неприемливи обноски. Поведението на някои младежи накърнява светостта на мястото, тържествената атмосфера около 24 май и отбелязването на завършване на средно образование в дните около празника. За гарантиране на сигурността и спокойствието на гражданите по време на абитуриентските тържества и за възстановяване и запазване на достойна празнична атмосфера, се предлага да се изисква от директорите на средните училища, на профилираните и на професионалните гимназии на територията на Столична община, да уведомяват общинските органи за предстоящи абитуриентски тържества на общински терени по реда на Глава четвърта от Наредбата за обществения ред на територията на Столична община, а зрелостниците да се запознават достатъчно рано преди 24 май (например в час на класния ръководител), с установените в обществото правила – както с нормативно регламентираните, така и с етичните повели.

> Писмено становище от месец декември до председателя на СОС и до главния архитект на Столична община от декември относно забавени срокове по внесено заявление за изработване на ПУП-ПРЗ за поземлени имоти в с. Бистрица, м. „Рудищата“, Район „Панчарево“, попадащи в територия за далекоперспективно развитие. Изготвено е по жалба № 199/2022 срещу прекомерно забавяне и липса на информация по заявление от 2019 г. за разрешаване на устройствена процедура.

Срокът за изпълнение на услугата „Разрешаване на устройствена процедура (в неурегулирана територия) от главния архитект на Столична община“ е 30 дни. В Доклад на главния архитект до СОС от ноември 2021 г. се сочи, че заявлението отговаря на всички законови изисквания, и се предлага на СОС да вземе решение, с което да допусне устройство и застрояване преди 2025 г. на посочените поземлени имоти, попадащи в устройствена зона „Вилна зона за далекоперспективно развитие“. Със свое решение от м. юли 2022 г. Постоянната комисия по опазване на околната среда, земеделие и гори към СОС отлага произнасянето по доклада, с предложение за създаване на работна група. Три месеца по-късно докладът е оттеглен. Към декември 2022 г. няма крайно произнасяне по исканата услуга, въпреки изпълнението на всички законови и на допълнително поставените от администрацията изисквания, както и заплатена такса от жалбоподателите още при заявяването на услугата през 2019 г.

Становището на обществения посредник е, че заявлението следва да се разгледа в съответствие със законовите изисквания и СОС да се произнесе с решение по него. Изтекли са всички срокове, предвидени в чл. 57 от АПК, във връзка с § 8 от ПЗР на АПК и чл. 5а от Закона за администрацията. Съгласно чл. 42, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността на Столичния общински съвет, постоянните комисии не са решаващ орган, а подпомагат дейността му чрез изготвяне на становища по проектите на решения, разпределени им от председателя на СОС. Основна задача на планираната работна група е да се прецени цялостният ефект при урбанизиране на далекоперспективни територии и да се формира бъдеща политика в тази насока. Но преценката за необходимост от промяна на практиката в дадена област не е основание по смисъла на АПК за удължаване на срока за произнасяне по текущи административни преписки. Евантуална промяна на законодателството в тази област не означава, че подадените до този момент заявления не бива да бъдат решавани по действащата нормативна уредба.

Други дейности

Инициативи и предложения

Въз основа на извършвани в процеса на работата наблюдения, към различни общински органи и структури са внесени предложения по инициатива на обществения посредник. Примери:

> Писмени предложения от месец януари за изменения и допълнения на проекта за Наредба за прием на ученици в първи клас в общинските училища на територията на Столична община (в рамките на писмените консултации по доклад с рег. № СОА21-ВК66-11339/30.11.2021 г.): предлага се водещият критерий за наличие на братя или сестри до 12-годишна възраст да бъде изведен самостоятелно, без да се обвързва с критерия за постоянен/настоящ адрес в прилежащия район на

училището; оставане в наредбата на допълнителния критерий от Системата за централизирано електронно класиране за прием на ученици в първи клас в общинските училища за дете с постоянен/настоящ адрес в прилежащия район, граничен на прилежащия район на училището; определяне на понятието „прилежащ район“ и посочване на ред за определяне и утвърждаване на прилежащите райони на територията на Столична община. Предложенията са приети частично.

> *Писмено предложение от месец януари по проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за обществения ред на територията на Столична община* (в рамките на писмените консултации по доклад рег. № СОА21-ВК66-11332/30.11.2021 г.): предлага се районната администрация да публикува на интернет страницата си в деня на издаването му разрешението за използване на открито на пиротехнически изделия – фойерверки от категория F2 и F3. Предложението е прието.

> *Писмени предложения от месец декември относно провеждането на продължителни във времето събития на общински терени.* Повод са няколко жалби, разглеждани в заседания на постоянната Комисия за връзки с гражданското общество към СОС, свързани с предстоящото към месец юни, за трета поредна година, провеждане на „София Съмър Фест“ в пространството на Южен парк – II част, и произвеждания в продължение на три месеца шум, съпровождащ фестивалните събития.

Пред комисията е изразено устно становище относно компетенциите на държавни и общински органи по регламентирани в Закона за защита от шума в околната среда мерки за гарантиране на здравословна шумова среда. В следващите месеци са извършени наблюдения по провеждания фестивал, включително и след закриването му, и са проведени разговори с директори на столични дирекции.

Съгласно Наредбата за обществения ред на територията на Столична община, могат да се провеждат спортни, културни, обществени и други масови мероприятия, както и сватбени, семейни и фирмени тържества, на открити общински имоти за периода от 08.00 до 22.00 часа, а на 31 декември - 1 януари от 08.00 до 01.00 часа (чл. 8). Посочването на конкретни мероприятия предполага те да са с еднократен, едnodневен и инцидентен характер. Предлага се допълване на Наредбата за обществения ред с регламент за провеждане на събития на общински терени, продължаващи дълго време; преосмисляне на практиката такива мероприятия да се провеждат в централната част на столицата, на голяма паркова площ и в силно урбанизирана територия; периодичен и внезапен контрол от оправомощени органи относно допустимите стойности на шума, излъчван при такива мероприятия, в различни часове, включително вечер и в почивни дни; след закриване на продължително събитие комисия, включваща представители на общински служби със съответната функционална компетентност, да установява спазени ли са условията, посочени в разрешението за провеждането му, отстранени ли са или в какъв срок ще се отстранят евентуални щети по общинско имущество, оценка за културната стойност. Тъй като законът посочва като контролни органи за защита от шума и МВР, и РЗИ, и кметовете на общини, то би следвало на получените в общината жалби, свързани с прекомерен шум, да се обръща необходимото внимание, с ангажимент за съвместна контролна дейност и решения за ограничаване на предпоставките за създаване на такъв шум и поддържане на здравословна градска среда. Предложенията са разгледани в заседание на Постоянната комисия по обществен ред и сигурност към СОС през януари 2023 г.

> Оказано е съдействие по жалба, разглеждана от Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС. Жалбата е свързана с явна неудовлетвореност от администрацията на Район „Красна поляна“ по внесени там сигнали за незаконно строителство, по които над десет месеца не се извършват реални действия, които да доведат до решаване на случая. След изразеното становище, че жалбата е основателна и че извършената проверка е формална, е поискана нова проверка, при която се установява неправомерно навлизане в съседен балкон чрез изградени топлоизолация и ламаринена козирка и е дадено предписание да се премахнат навлизащите в чуждия имот елементи, които създават предпоставки за редовни течове.

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

> *Справки и обобщаване на нормативната база по:* Закона за защита от шума в околната среда, Закона за устройство на територията, Закона за гражданската регистрация, Закона за управление на етажната собственост, Закона за местните данъци и такси, Закона за общинската собственост, Закона за движение по пътищата, Закона за възстановяване на собствеността върху одържавени недвижими и имоти, Закон за хората с увреждания и др., както и издадените въз основа на тези закони наредби и правилници, запознаване с изменения и допълнения на общински наредби и други актове на общински органи.

> *Изготвени и публикувани на електронната страница на обществения посредник www.sofiaombudsman.bg* са брой 23 и брой 24 на електронния бюлетин.

> *Участия на обществения посредник:*

> в заседанията на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС – с представяне на редовни месечни справки за работата по постъпилите през съответния период жалби;

> в заседанията на Наблюдателната комисия към Столичния общински съвет по Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража;

> Индекс на гражданското участие – 2022 г., организиран от Форум Гражданско участие, месец февруари;

> дискуссионен форум за ролята на гражданските организации в създаването и изпълнението на политики на национално и местно ниво, за постиженията и предизвикателствата при взаимодействието между граждани и власти – месец март, организирано от Форум Гражданско участие;

> национална конференция за обществена кампания за подкрепа на законодателни промени, създаващи условия за активно гражданско участие в градовете с районно деление, организирана от ФРМС и Регионална асоциация за развитие и иновации – Мизия, месец март;

> конференция „Медиацията в общностите – между теорията и практиката“, организирана от Национална асоциация на медиаторите, месец май;

> информационна сесия „Интеграцията на бежанци от Украйна на територията на Столична община“, с представяне на политиките за прием и интеграция на лицата с предоставена временна закрила, месец юни;

> Конференция по проект „Домашното насилие в София: един проблем – различни гледни точки и решения“, изпълняван от Фондация „Общество и сигурност“ в партньорство с Район „Триадица“, финансиран по Програма Европа – 2022 на Столична община – месец ноември;

- > Дискусия по проект на ФГУ „Столична община в диалог с гражданите“ относно създаването на алгоритъм за организиране и провеждане на обществени обсъждания;
- > Индекс на местната система за почтеност 2022 – Асоциация Прозрачност без граници - месец декември;
- > периодични срещи на работната група по интеграция към Върховния комисариат за бежанците към ООН;
- > представяне на годишната класация на Асоциация „Прозрачност без граници“ „Индекс на местната система за почтеност 2022“ – месец декември;
- > периодични срещи на работната група по интеграция към Върховния комисариат за бежанците към ООН.

Изводи

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

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

Немалка част от жалбите са искания за ясна и конкретна информация по внесени в общинската администрация заявления, сигнали, жалби, молби. Изразява се неудовлетворение от отговори по запитвания, засягащи финансови, имуществени или други законни интереси на гражданите. В кореспонденцията с граждани се срещат формални, еднотипни отговори, без да се отделя необходимото внимание на конкретния случай и да се търси справедливо решение.

Отличаваща характеристика на повечето жалби е ответната страна, която е общински административен орган. Институцията обикновено заема позицията на по-силния, имащ последната дума. Като недобри практики се оценяват мълчаливият отказ и изчакването спорът да бъде решен по съдебен ред и едва тогава да се извършат указанията от съда действия. Разходите за съдебни разноски биха могли да бъдат спестени, ако се приеме позицията на обществения посредник. Така би се стигнало до по-бързо, евтино и справедливо решение по редица казуси.

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.

> По публичност и достъпност на информацията:

Отбелязва се с удовлетворение установената вече практика за видеоизлъчване на заседанията на постоянните комисии към Столичния общински съвет, както и публикуването на електронната страница на СОС на протоколите от заседанията на тези комисии и на докладите, разглеждани в тях. В предходни годишни отчети от обществения посредник са давани препоръки в тази насока.

> По правомощията на обществения посредник:

Ограничените правомощия, които не дават възможност за разглеждане на жалби, свързани с дейността на общински дружества, намаляват възможността за

защитата на права и законни интереси на граждани, които имат оплаквания срещу дейността на тези дружества относно предоставяните от тях обществени услуги: общинските пазари, „Център за градска мобилност“, „Столичен автотранспорт“, „Столичен електротранспорт“, диагностично-консултативните центрове и др. Столичният общински съвет е създал добър работещ механизъм в тази насока само за абонатите на „Топлофикация София“ ЕАД чрез избирането на трима обществени посредници на дружеството. Медиаторски подходи биха могли да се ползват по-широко в Столична община, в полза както на отделни лица, така и местната власт, при решаване на въпроси от житейски характер: например по управление на етажната собственост (спорове при течове, завземане или ремонт на общи части), поддържане и паркиране в междублокови пространства, бездомни животни, шумово замърсяване и други.

Лилия Христова
31 януари 2023 г.

Приложение № 1

Брой жалби през 2022 година

| <i>Категория</i> | <i>Брой</i> |
|---|-------------|
| Постъпили | 206 |
| Приключени | 203 |
| Неприключени | 3 |
| <i>От тях:</i> Жалби от физически лица (от тях 3 колективни, 3 – от чуждестранни граждани) | 203 |
| Жалби от юридически лица | 3 |
| <i>По вид:</i> Писмени | 13 |
| Устни с протокол (от тях 16 в Приемната и 26 по телефона) | 42 |
| Постъпили по електронен път <i>От тях:</i> | 151 |
| По електронната поща | 138 |
| През електронната страница | 13 |

Приложение № 2
Брой жалби според тяхната класификация

| <i>Категория</i> | <i>От общо 206 броя</i> |
|--|-------------------------|
| Административно обслужване | 22 |
| Общински жилища | 5 |
| Управление и разпореждане с общинска собственост | 3 |
| Етажна собственост | 5 |
| Устройство на територията | 95 |
| Благоустройствени дейности | 10 |
| Незаконно строителство | 2 |
| Екология | 3 |
| Транспорт и пътна безопасност | 7 |
| Социални дейности | 3 |
| Общински приходи | 2 |
| Преместваеми обекти и реклама | 0 |
| Обществен ред и шум | 3 |
| Търговска дейност | 1 |
| Образование, спорт, туризъм | 1 |
| Здравеопазване | 1 |
| Отчуждаване и обезщетяване | 1 |
| Обредни дейности | 2 |
| Земеделски земи | 0 |
| Столичен инспекторат | 2 |
| Извън правомощията | 38 |

Приложение № 3

Отчет за разходите на Обществения посредник
на територията на Столична община за 2022 година

I. Допустими разходи **166 886,00 лв.**

(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София,
приет с Решение № 205/31.03.2022 г. на Столичния общински съвет)

II. Реални разходи **139 413,12 лв.**

(По справка с писмо изх. № СОА23-ВК66-761-[1] от 30.01.2023 г.
от Дирекция „Финанси” – Столична община)

От тях:

| | |
|---|---------------|
| Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение:..... | 92 647,82 лв. |
| Облекло | 616,00 лв. |
| Болнични | 1934,29 лв. |
| Вноски за държавно обществено осигуряване | 8613,40 лв. |
| Здравноосигурителни вноски | 3624,61 лв. |
| Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване | 2075,52 лв. |
| Възнаграждения по извънтрудови правоотношения (сътрудници): ... | 29 901,48 лв. |

От нашата кореспонденция:

„Уважаема госпожо Христова, благодаря ви за отговора. Желая Ви прекрасен и успешен ден! Поздрави“, Т. Д.

„Здравейте, госпожо Христова, благодаря за съдействието и положените усилия по случая!“, Р. Н.

„Здравейте, госпожо Христова, благодаря Ви за писмото! Ще очакваме реакция! Желая Ви хубав ден!“ Е. М.

„Уважаема госпожо Христова, очарован съм от така бързия Ви отговор! Благодаря за съдействието.“ К. М.

„Уважаема госпожо Лилия Христова, благодаря за бързата реакция по повод моята жалба. Получих потвърждение от Вашите колеги за получаването на препратения материал. Поздравявам Ви хубав и успешен ден.“, Е. Е.

„Здравейте, г-жа Христова, благодаря Ви за изчерпателния и адекватен отговор. С уважение“, Д. Б.

„Уважаема госпожо Христова, благодаря за Вашата подкрепа“, М. Д.

„Уважаема госпожо Лилия Христова, с радост бих искала да Ви информирам, че въпросите и проблемите по жалбата са разрешени. Днес, отивайки да внеса преведения документ за промяна на фамилното име на ..., ме известиха от гишетата на служба Есграон, че документите за постоянен и настоящ адрес са готови. За моя щастлива изненада всичко беше написано с правилните имена, както е според Указа. Бих искала да изкажа още веднъж искрена благодарност към Вас за бързата и професионална намеса, за проявеното разбиране и съдействие, което още един път ме убеждава в смисъла и ефективността на съществуването на институцията, която представлявате в България и в частност София. Надявам се на трайна промяна в подготовката и професионалната етика на служителите в общините, защото може гражданите рядко да се обръщат към Вас за съдействие, но в тези две седмици станах свидетел на доста изразено недоволство от различни хора. Желая Ви здраве и успехи!“, В. К. и Г. Г.