

# ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК

на територията на Столична община  
София 1000, ул. "11 Август" № 4, ет. 3, тел. 02/9873449, 02/9871341,  
ombudsman@sofia.bg, www.sofiaombudsman.bg

---

## Годишен отчет

за дейността на обществения посредник  
на територията на Столична община  
през 2024 г.

### Обща информация за дейността

Общественият посредник съдейства за спазване на правата и законните интереси на граждани и юридически лица, упражняващи дейност на територията на Столична община, пред органите на местното самоуправление и местната администрация в общината. Длъжността 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., след с влизане в сила през октомври 2003 г. на 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).

В дейността си общественият посредник стриктно се съобразява с Конституцията на Република България, с българското законодателство и с ратифицирани относими международни актове и насочва общинските органи към своевременни решения по отделни казуси, при които е възникнало обществено недоволство или е установено необосновано забавяне или непълни действия. Дължимото внимание от органите на местното самоуправление и на администрацията са важно условие за положителни резултати.

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 изпълнение 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, недоброръководност, незачитане на достойнството. Правомощията не се отнасят до вътрешнослужебни отношения на органите на местната власт

и местното самоуправление; въпроси от личния живот на гражданите; приватизацията и дейността на общински дружества; съдебни процедури.

Дейността се отличава с независимост и обективност, с акцент върху защита на законността, публичността и диалога. Тези принципи са водещи при изслушване, консултиране и съдействие в Приемната. Екипът се допълва от четирима сътрудници: двама юристи, административен сътрудник и специалист по информационни технологии.

Към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество (съответстваща на комисията по чл. 22, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник; наименованията на комисията са изменени 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 внася справка за постъпилите през периода жалби. Общественият посредник участва в заседанията на комисията и при необходимост изразява становища и предложения по отделни 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 проблема и постигнатите резултати.

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

Регистрираните жалби към 31 декември 2024 г. са 178 броя. Наблюдава се увеличение в сравнение с 2023 г. (129 жалби). Повече са постъпили през февруари и март – 21, и ноември – 23 броя, а най-малко са през април и юли – съответно по 9 и 11 жалби. Приключени са 167 жалби. Към януари 2025 г. 11 случая от предходната година са в работна фаза.

Категоризация на жалбите:

> *Жалбоподатели.* 166 физически лица (3 са от българи, живеещи в чужбина). Две са жалбите от юридически лица, 12 са колективни – от неправителствени организации, инициативни комитети или граждански сдружения.

> *Начин на постъпване.*

> писмени жалби – 118;

> изготвени протоколи за жалба при посещение в Приемната – 41;

> изготвени протоколи за жалби, приети по телефона – 19;

> по електронен път – 65 броя: от тях 15 са чрез електронната страница на обществения посредник и 50 – чрез електронната поща.

> *Приети лица.* 94 – три пъти повече от предходната година.

> *Неоснователните* жалби са 57 (през 2023 г. – 25), което показва увеличение над два пъти. В случаите, когато не се намират основания за разглеждане, се посочват аргументи за това.

> *Неотноситими към правомощията* са 53 жалби. През 2023 г. са 38, но еднакъв процент от общия брой (29 %). През 2022 г. този дял е бил 18 %,

което показва тенденция към нарастване. Близко една трета от тези жалби са свързани с дейността на общински дружества: „Топлофикация – София“ ЕАД – 5, „Център за градска мобилност“ ЕАД – 6, „Столичен автотранспорт“ ЕАД – 5.

Над 36 % от жалбите са постъпили по електронен път. Най-голям дял имат свързаните с административно обслужване – 64. На следващо място са жалбите, свързани с общински жилища – 16, благоустройствени дейности – 12, транспорт и пътна безопасност – 7, екология – 6. Класификацията и разпределението са дадени в приложения № 1 и № 2.

Наложена е практиката за обратна връзка с жалбоподателите и проверка на място по изложените твърдения. Винаги се търси позицията и на административния орган за преценка на основателността на жалбата.

В процеса на работата по някои от разглежданите жалби са изготвени и изпратени към общински органи становища и предложения. Те са разгледани в раздели *Изразени становища*.

Извън деловодния регистър остават всекидневните телефонни запитвания на граждани по въпроси извън функционалната компетентност на обществения посредник. Практика в Приемната е да не се оставя нито един въпрос без отговор и да се предоставя необходимата информация. По въпроси, които са извън сферата на местното самоуправление и местната администрация, са дават насоки за действие.

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

Към 31.12.2024 г. не са приключени 11 преписки. Те са внесени предимно в края на отчетната година, част от тях са приключени през януари 2025 г., по други наблюдениято продължава. Някои приключили жалби се налага да се отворят отново, след получаване на повторен сигнал за поети, но неизвършени ангажименти. Примери:

Повторна жалба от октомври към 111-Е/2024 относно сметосъбиране в ранни часове на деня, за която подробности се посочват надолу в изложението – по изпратено на 5 декември становище до зам.-кмета на Столична община, Направление „Зелена система, екология, земеползване“, няма обратна връзка.

Жалба 157-Е/2024 е от октомври, след редица сигнали до Район „Изгрев“ и Столична община за събиране на вода на уличното платно пред жилищна сграда и спор за наличието или не на отводнителна шахта. След сезиране на районния кмет, все още няма предоставена информация, нито отговор към жалбоподателя.

Жалба 173-Е/2024 е от ноември, относно новата организация на движение в участъци от бул. „Патриарх Евтимий“ и бл. „Витоша“. Тя е приключена през януари 2025 г. с изразена позиция, подробности са посочени надолу в изложението.

Жалба 196/2024 е от декември и е свързана с установяване на незаконно строителство в Район „Триадица“. Районният кмет е в контакт с

жалбоподателите, предприемат се необходимите действия, които се наблюдават за намеса при необходимост.

Жалба 201/2024 г. е от средата на декември, свързана с намерения за нова организация на движение на ул. „Васил Стоин“, Район „Лозенец“, и по нея се очаква информация от районната администрация.

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

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

По всяка жалба, след преценка по основателност в сферата на правомощията, се установява наличие на административна преписка, движението по нея, предприетите мерки и евентуални резултати, необходими действия за постигане на положителен резултат. Примери:

#### ***> Транспорт и пътна безопасност***

Жалба 26/2024 е за липса на действия по обозначаване на място за паркиране на ППС, обслужващи хора с увреждания, на ул. „Г. Бенковски“ № 12, след взето решение на Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община от 02.05.2023 г.

*Мерки:* От администрацията е поискана информация за етапа на сигнализиране на паркомястото, след като е изминала година от решението.

*Резултат:* На 01.04.2024 г. пред общинската сграда е обозначено място за преференциално паркиране на пътни превозни средства, превозващи хора с увреждания.

С жалба 90-Е/2024 се сигнализира за неизпълнение на решение на Комисията за защита от дискриминация. Превозни средства на градския транспорт се движат без задължителната табела в долната дясна част на предното стъкло, показваща номера на маршрутната линия. С Решение № 80/21.02.2018 г. на КЗД е установено, че „Столичен електротранспорт“ ЕАД, „Център за градска мобилност“ ЕАД и тогавашният заместник-кмет на Столична община – Направление „Транспорт и градска мобилност“, поддържат „масов градски транспорт, който затруднява достъпа на лица с увреждания, ползващи услугите му“, което се смята за дискриминация по чл. 5 от Закона за защита от дискриминация.

*Мерки:* Производството пред КЗП е след разглеждане на въпроса в Столична община. По жалба до обществения посредник от 2017 г. е сезиран ресорният заместник-кмет, с предложение за поставяне на табели с номера на маршрута в долния десен ъгъл на предното стъкло. То беше сметнато за нецелесъобразно с мотив, че би повлияло на безопасността на движението. Този аргумент е отхвърлен от КЗД, чието решение е потвърдено от Административен съд София-град (Решение № 4955/23.07.2018 г. по адм. г. № 4135/2018 г.) и от Върховния административен съд (Решение № 7603/21.05.2019 г. по адм. г. № 13776/2018 г.).

*Резултат.* Поет е ангажимент от общинската администрация за включване на предписаните от КЗД промени в нов Каталог на информационните табели, стикери и оборудване за таксуване на пътниците в превозните средства на масовия градски транспорт в София, който ще замени действащия от 2011 г.

*Жалба 188/2024* е срещу служители на ЦГМ ЕАД. От паркомаясто, обособено за хора с увреждания, автомобилът е преместен на наказателен паркинг с аргумент, че картата за право на паркиране на място за хора с увреждания е поставена накриво, не се разчитат всички реквизити и можело да е фалшива. На собственика е наложена санкция.

*Мерки.* Отправена е препоръка до заместник-кмета по Направление „Транспорт и градска мобилност“ – Столична община, за преразглеждане на съществуващите практики, които не намират основание в закона, и оказване на съдействие на ползвателите на услугите, предоставяни от Столична община.

#### **> Административно обслужване и процедури**

*Жалба 114/2024* е за съдържанието на удостоверение за наследници, издавано в Район „Банкя“, въз основа на което лицето не може да се легитимира правомерно като наследник. Документът по същество представлява удостоверение за родствени връзки – вписани са всички известни роднини по права и съребрена линия на починалия. Така всяко лице, фигуриращо в удостоверението за наследници, може да се легитимира като наследник и практически да се ползва от имуществени права. Това противоречи на разпоредбите на Закона за наследството (ЗН), че редовете наследници по чл. 5 – чл. 8 от ЗН се призовават към наследяване последователно, а наличието на наследници от предходен ред изключва призоваването на следващите редове. При стриктно спазване на разпоредбите на Закона за наследството, във връзка с Наредба № РД-02-20-6 от 24.04.2012 г. за издаване на удостоверения въз основа на регистъра на населението, в удостоверението би следвало да се вписват само наследниците от съответния ред, призовани към наследяване.

*Мерки.* Отправено е предложение до кмета на района за преразглеждане на случая предвид разпоредбите на ЗН. Възприетата административна практика създава трудности за граждани при упражняване на техни права и законни интереси.

*Жалба 137/2024* е за неприемане на съдебно удостоверение за отказ от наследство в Район „Младост“, поради което в удостоверението за наследници жалбоподателят продължава да фигурира в кръга на наследниците по закон на починалото лице. Удостоверението за отказ от наследство е издадено от Софийски районен съд и установява, че заявлението за отказ е вписано в специалната книга на съда. От „Топлофикация – София“ ЕАД се водят дела срещу наследниците на починалия глъжник, в кръга на които е включен и жалбоподателят. Въпреки изричния му отказ от наследство, във всяко поредно удостоверение за наследници той е вписван като такъв. Това

поражда изключително неприятни последици за него, а в бъдеще и за наследниците, които ще остави.

*Мерки.* След справки в относимата нормативна рамка, е отправено предложение до кмета на района за преразглеждане на случая и вписване на отказа от наследство в електронния личен регистрационен картон.

*Резултат.* Въпросите по двата случая са поставени на вниманието на председателя на Столичния общински съвет, на кмета на Столична община и на екипа на Омбудсмана на Република България с предложения за решаване. Засага те не са възприети от общинската администрация. Становището на обществения посредник е посочено в раздел *Изразени становища*.

#### **> Обществен ред и шум**

*Жалба 11-Е/2024* е внесена до редица общински, държавни и европейски институции и до обществения посредник. Подписана е от над 600 граждани, живеещи в близост до „Южен парк – II част“, които са против наложилото се тримесечно заемане на паркова площ и предлагат поредното издание на „София Съмър Фест“ да се проведе на друго място.

*Мерки.* Проведени са срещи с двете страни поотделно. Изпратено е становище до общинските съветници и до столичния кмет. През март жалбата бе разгледана в постоянните комисии към СОС за връзки с гражданското общество и по обществен ред и сигурност. В тези комисии и в Постоянната комисия по образование, култура, наука и културно многообразие бяха изслушани представители на гражданите и организаторите на фестивала. През април становището бе разгледано в Комисията по опазване на околната среда, земеделие и гори. Позицията на обществения посредник е посочена в раздел *Изразени становища*.

*Резултат.* След продължителни дебати в комисии и в сесия на Столичния общински съвет, с Решение № 279 от 27.06.2024 г. на СОС се утвърждава провеждането на събития от раздел „Открити сцени – логистична и/или финансова подкрепа“ по програма „Календар на културните събития на Столична община“ за 2024 г. да бъде за период до един месец.

#### **> Екология**

*С жалба 65-Е/2024* член на контролния съвет на етажна собственост на жилищна сграда в Район „Лозенец“ търси съдействие за премахване на телекомуникационна антена на мобилен оператор, монтирана на покрива на съседна сграда. Обитаваната от жалбоподателя сграда е построена няколко години след като антената е монтирана върху съседна сграда, около която тогава не е имало жилищни постройки. Към жалбата е приложен сертификат за контрол от декември 2023 г. на Столична РЗИ с установена завишена стойност на параметъра плътност на мощност, която не съответства на допустимата съгласно Наредба № 9 за пределно допустими нива на електромагнитни полета в населени територии и определяне на хигиенно-защитни зони около излъчващи обекти, издадена от министъра на здравеопазването. Експлоатацията на обекта следва да бъде преустановена.

*Мерки.* Проблемът е поставен на вниманието на районния кмет, тъй като разрешението за строеж на антената е издадено от главния архитект

на района. Оттам случаят е препратен към Дирекция „Национален строителен контрол“ за издаване на заповед за демонтаж на съоръжението.

*Жалба 77-Е/2024* е на участник в проекта „Подобряване качеството на атмосферния въздух в Столична община чрез подмяна на отоплителни устройства на твърдо гориво с екологични алтернативи“. В жилището са монтирани климатици през март 2023 г., които подлежат на ежегодна профилактика и гаранционна поддръжка. Година по-късно не е извършена профилактика, а опитите на жалбоподателя да се свърже с фирмата са неуспешни.

*Мерки.* След проведени разговори с представители на Дирекция „Климат, енергия и въздух“ – Столична община, е поет ангажимент и е установен контакт с изпълнителя. Препоръчано е да се засили контролът по годишната профилактика и гаранционната поддръжка, за да се избегне рискът от други подобни сигнали.

*Резултат.* При обратна връзка с жалбоподателя е потвърдено, че е насрочена дата за профилактика.

### ***Неоснователни жалби***

Неоснователни са 57 жалби, като в част от тях се наблюдава злоупотреба с правото на жалба, използване на непристоен език, формални оплаквания от действията на общински органи, без да е налице накърнен законен интерес. Едно и също лице е подало 69 жалби, от които 45 са неоснователни, 10 – извън правомощията, по една жалба е постановен отказ от разглеждане. Те са изпълнени с упреци, нападки и обиди към служебни лица, в някои се изисква точно такъв отговор, какъвто лицето субективно смята за правилен и необходим. Непознаване или неправилно тълкуване на нормативната уредба, или неудовлетворение от извършени действия по жалба до общински орган, са предмет на други неоснователни жалби. Примери:

*Жалба 112/2024* е от дългогодишни наематели на общинско жилище в Район „Искър“, с прекратени наемни правоотношения и с просрочени задължения, установени с влязло в сила съдебно решение. Настояват за сключване на наемен договор и опрощаване на задълженията им към Столична община. Безспорно е, че общинското жилище се обитава без правно основание. Предвид влошеното здравословно състояние на единия молител и ниските доходи на двамата, възможната подкрепа от общинската администрация за трайно решаване на жилищния им проблем се свежда до временно настаняване в резервно жилище или в дом за временно настаняване на бездомни хора, като междуременно кандидатстват за включване в картотеката на нуждаещите се от настаняване в общински жилища.

*Жалба 152/2024* е за спешно настаняване в общинско жилище поради дългогодишно чакане и предлагане на негодни за живеене имоти. Лицето е картотекирано през 2010 г. Включено е в утвърдения от кмета на район „Младост“ Годишен списък за 2024 г. на картотекираните граждани, които се предвижда да бъдат настанени в общински жилища. През 2023 г. е предложена

боксоциера, отказана поради много малка жилищна площ. През януари 2024 г. е предложено друго жилище, също отказано като негодно за обитаване поради изключително лошо състояние на помещенията, следи от течове, мухъл, плесени и изронена замазка. Предвид факта, че на семейството са предложени жилища, жалбата е преценена като неоснователна, но състоянието на тези имоти насочва към лоша поддръжка на общински имоти. Недопустимо е настаняване на хора с установени жилищни нужди в помещения с плесени, мухъл, течове и в състояние, негодно за обитаване. Това предполага извършване от тяхна страна на основен ремонт и финансови тежести още преди нанасянето в имота. Разпоредбата на чл. 4 от Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилища на територията на Столична община задължава кметовете на райони да организират и отговарят за поддържането и управлението на общинските жилища на територията на съответния район. Това следва да се прилага и на практика.

### *Жалби извън правомощията*

През 2024 г. извън правомощията са 53 жалби. При необходимост те се препращат към компетентната институция. При запитвания по телефона и в Приемната се дава изчерпателна информация към кого да се обърнат лицата. Една трета от тях – 16 броя – са от ползватели на обществени услуги, предоставяни от общински дружества. По някои случаи се дават насоки, разяснения и препоръки към жалбоподателя, има и изразени пред общинските органи становища, предложения и препоръки. Примери:

*> „Център за градска мобилност“ ЕАД*

*Жалба 33/2024* е за принудително преместване на лек автомобил, без уведомяване на собственика му за новото му местонахождение. Бил е паркиран правомерно на ул. „Московска“, при съобразяване с публикуваното в Електронния портал на Столична община съобщение за временна организация на движението на 19.02.2024 г. Но през деня се разчистват паркирани ППС и в участъка на ул. „Московска“, между ул. „11-ти август“ и ул. „Георги Раковски“, който не е в обхвата на забраната. Въпреки че има нова заповед за нова организация на движението, съответно забрана за престой и паркиране в нов участък, съобщение за това не е публикувано и не е сведено до знанието на собствениците на паркираните МПС.

*Мерки.* През февруари е изразено писмено становище пред Столичния общински съвет и кмета на Столична община. Преместването на паркирано ППС без знанието на неговия собственик е принудителна административна мярка, която Законът за движение по пътищата допуска по изключение, при наличието на строго определени предпоставки, когато обстоятелствата налагат това. С Наредбата за организация на движението на територията на Столична община (чл. 3, ал. 2) е предвидена възможност да се въвежда временна забрана за обществено ползване на улици, булеварди, площади, пътища или участъци от тях от пътни превозни средства в редица случаи, за срок до 48 часа, със заповед на кмета на Столична община, като това се



сигнализира по съответен ред. Предложено е да се подобри качеството на административната дейност и да не се допуска подобно засягане на правата и интересите на гражданите.

**> „Столичен автотранспорт“ ЕАД**

*Жалба 39/2024* е за силно ограничена видимост в някои превозни средства на столичния градски транспорт поради облепването им с реклами, което затъмнява стъклата и преняства възприемането на трасето и приближаващата спирка. Ориентацията на пътниците, най-вече за хора с нарушено зрение, е изключително затруднена, особено вечер, в дъждовни и в мъгливи дни, когато и външната видимост е намалена.

*Мерки.* Въпросът е поставен пред Столичния общински съвет и кмета на Столична община. Извършването на рекламна дейност по подвижния състав на градския транспорт (автобуси, тролейбуси, трамвайни и подземни моториси) е регламентирано в чл. 71, ал. 1 от Наредбата за преместваемите обекти, за рекламните, информационните и монументално-декоративните елементи и за рекламната дейност на територията на Столична община. Но тази дейност следва да е съобразена с качеството на транспортната услуга. Така поставена реклама застрашава безопасността на движението съобразно общите изисквания на Закона за движение по пътищата. Предложено е да се изготвят правила за гарантиране на добра видимост, без облепяне на врати и прозорци при външно брандиране на превозните средства. Предложението не е възприето с аргумент, че фолиото на рекламните елементи е специално и не пречи на видимостта навън.

*> „Топлофикация София“ ЕАД:* Жалбите се препращат на вниманието на обществените посредници на дружеството, избрани от СОС.

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

Предложенията и препоръките, изразявани от обществения посредник, не обвързват общинските органи с предприемане на действия и това е причина някои усилия да не водят до реален резултат. Недоброто взаимодействие между някои общински структури също е пречка за взимане на своевременно решение. За препоръките и предложенията на обществения посредник по тези жалби са дадени подробности в раздел *Изразени становища*. Примери:

**> Транспорт и пътна безопасност**

*Жалба 4/2024* е за подадено чрез Контактния център на Столична община предложение от септември 2023 г. за належаща нужда от изграждане на пешеходна пътека, пресичаща улица „Мозилата“. Три месеца по-късно към жалбоподателя не е върнат отговор, няма установен контакт, съответно никаква информация по предложението.

*Мерки.* Двукратно, през януари и април, общественият посредник сезира ресорния заместник-кмет на Столична община със случая. Съгласно

чл. 118, ал. 1 от АПК следва в двумесечен срок да се вземе решение по предложението и подателят му да бъде уведомен за това решение в 7-дневен срок. Година по-късно няма обратна връзка и с обществения посредник, нито отговор на въпроса дали е налице необходимост от по-продължително проучване, която да е наложила продължаване на срока за разглеждане на сигнала до 6 месеца (по чл. 118, ал. 2 от АПК).

#### **> Благоустройствени дейности**

*Жалба 135-Е/2024* е за силно затруднен достъп до имоти във високата част на ул. „Момина сълза“, с. Владая, Район „Витоша“. Лошото състояние на улицата е вследствие на ремонти на водопровода и напълно унищожена асфалтова настилка. Подавани са сигнали до Контактния център на Столична община, но извършваните ремонти са все в долната част на улицата. В стръмния участък са образувани дупки, дъждовете носят кал и е съборена подпорната стена към един имот. Затруднено е сметоизвозването, тъй като тежките автомобили не могат да се придвижват по стръмното компрометирано трасе, и живеещите в горната част са принудени да носят боклука си до контейнерите в долната част на улицата. В последните шест години са подадени 13 жалби и сигнали и гражданска подписка до кмета на Владая. Общинската администрация поема формални ангажменти, без конкретика и ефективни действия. Заявеното намерение за извършване на поредна проверка по проблем, който е известен, подсилва усещането за несериозно отношение към тези сигнали.

*Мерки.* Случаят е поставен на вниманието на кмета на Столична община и на районния кмет, с акцент върху факта, че шест години след първоначалното сезиране на общинската администрация няма крайно решение. Отправена е препоръка за конкретни действия за включване на горната част на улица „Момина сълза“, с. Владая, в програмата на района за ремонт на пътната инфраструктура (съобразно установеното състояние на трасето), като бъде осигурено и финансиране за това. С цел възстановяване на общественото доверие, администрацията на Столична община следва да се ангажира с текущ контрол върху проблема до окончателното му решаване. До приключването на този отчет няма обратна връзка към обществения посредник за предприемане на надлежни действия.

*Жалба 162/2024* представлява искане, внесено и до кмета на Столична община и до общинските съветници, от Инициативен комитет „Опълченци за София“, за временно спиране и проверка на реконструкцията на ул. „Опълченска“ в участъка от бул. „Тодор Александров“ до бул. „Сливница“, актуализиране на проекта в цялост, провеждане на обществено обсъждане и промяна на действащия ПУП, ако се налага.

*Мерки.* Обектът е посетен на 07.11.2024 г., проведени са разговори със служебни лица от общинската администрация и от надзорната фирма. Искането е разгледано в заседание на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС на 03.12.2024 г. и в работна среща с вр.и.г. зам.-кмет на Столична община, Направление „Обществено строителство“, на 4 декември с граждани, при участието и на обществения посредник.

Отправени са препоръки за периодични срещи с местната общност, своевременно уведомяване за промени във временната организация на движението и изменение на проекта във възможна на този етап степен.

*Жалба 173-Е/2024* е предложение от граждани, живеещи и пребиваващи около засегнатите улици и булеварди, с приложени 36 подписа, до няколко постоянни комисии към СОС и до председателите на политическите групи в СОС за свикване на заседание на и взимане на решение, с което кметът на Столична община да бъде задължен да възстанови организацията на движение, действаща до 14.04.2024 г. по бул. „Патриарх Евтимий“ и бул. „Витоша“. От 20.06.2024 г. е в сила издаденото от административния съд разпореждане да бъдат безусловно прекратени действията по въвеждане на нова постоянна организация на движението във въпросния участък. Конкретното искане се отнася до изпълнението на съдебния акт, но това е предмет на съдебни процедури. В по-общ смисъл то може да се разглежда като изпълнение на постоянно съществуващото задължение и отговорност на общинската администрация да управлява транспортната инфраструктура, в частност и при нова организация на движението. Важно, за предотвратяване на бъдещи спорове и неясноти, е стриктното спазване на правилата и процедурите, предвидени в нормативната уредба.

#### **> Устройство на територията**

*Жалба 132-Е/2024* всъщност е внесено до кмета на Столична община, кмета на Район „Възраждане“ и до и.г. главен архитект на Столична община Възражение-искане срещу Проект за подробен устройствен план – работен устройствен план за УПИ VI–326 за ЖС, ОО, ПГ и ТП, кв. 242, м. „Зона Б-5-3“, Район „Възраждане“, от собственици на апартаменти и председатели на управителните съвети на етажни собственоности в три блока в жк „Зона Б-5-3“, Район „Възраждане“, подкрепено с подписите на 80 граждани.

*Мерки.* След разговори с представители на районната администрация и справка с проекта, към адресатите е насочено становище на обществения посредник, че при разглеждането на проекта в Общинския експертен съвет по устройство на територията трябва да се обърне внимание на твърденията за високи подпочвени води в имота на възложителя. Основателни са и притесненията на живеещите в трите блока, че малките квартални улици няма да могат да поемат допълнителния трафик след построяването на високоетажна сграда, че и сега няма достатъчно паркоместа, отстоянията между сградите са малки и в цялост ще се влоши качеството на живот в квартала. Тези доводи следва да бъдат взети под внимание при разглеждането на проекта и да се търси решение, което задоволява и двете страни. Ръководството на Столична община и на Район „Възраждане“ би следвало да поеме ангажименти пред заинтересованите граждани и да предложи варианти за разширяване на възможностите за паркиране, допълнително озеленяване и подобряване на организацията на движение в квартала. Тъй като подателите на възражението имат право да получат информация от общинската администрация по чл. 128, ал. 12 от ЗУТ,

организирането на срещи с тях и със собственика на процесния имот би имало положителен ефект за сваляне на възникналото напрежение.

#### **> Екология**

*Жалба 111-Е/2024* е за липса на отговор по три сигнала за наднормен шум между 5 и 6 часа сутринта, произвеждан от сметосъбираща машина в карето между 118-о СУ „Академик Людмил Стоянов“ и три жилищни блока в жк „Младост 1“. Жалбоподателят сочи, че в участъка се обработват над 10 контейнера, шумът е изключително силен и продължителен и нарушава съня на живеещите наоколо. Дейността продължава около половин час в пространство между високи сгради, в които се отразяват звуковете вълни.

*Мерки.* Случаят е поставен през юли и август на вниманието на директора на Столичен инспекторат и ресорния зам.-кмет на Столична община. От Столичен инспекторат посочват, че са предприети мерки и „от месец септември часовият и маршрутен график е променен и дейностите за деня се извършват след 07:00 часа“. Следва нов сигнал през ноември, че сметта продължава да се събира между 5-5.30 ч. и междувременно броят на контейнерите за смет се е увеличил. Към настоящия момент няма изразено становище от повторно сезираните от обществения посредник административни органи. В раздел *Изразени становища* е посочено предложението и аргументите за него.

#### **> Образование, спорт и туризъм**

*Жалби 50-Е/2024 и 81-Е/2024* са с предложения за промени в Наредбата за прием на деца в общинските самостоятелни детски ясли, детски градини и в подготвителните групи в общинските училища на територията на Столична община. Първата е свързана с по-малкия брой точки, които се получават при смяна на настоящия адрес с постоянен. Втората се отнася за регламент, според който дете, посещаващо общинска самостоятелна детска ясла или частна детска ясла, регистрирана от СРЗИ на територията на Столична община, най-малко 6 месеца от последните 12 месеца преди датата на класиране, получава 1 точка. Съответно дете, което не посещава такава ясла, ще има 1 точка по-малко в общия сбор и при кандидатстване за детска градина няма да има равен старт с посещаващите детска ясла.

*Мерки.* Въпросите своевременно са поставени пред ресорния зам.-кмет на Столична община. Поет е ангажимент да бъдат разгледани от работна група. Към настоящия момент няма обратна връзка, нито информация за взето решение. Наредбата за прием на деца в общинските самостоятелни детски ясли, детски градини и в подготвителните групи в общинските училища на територията на Столична община е в сила от 02.03.2023 г. Време е за оценка на въздействието по прилагането ѝ и преценка на постъпили предложения за изменения и допълнения.

#### **> Социални дейности**

*Жалба 149-Е/22.12.2023 г.* е за недостатъчно обществени тоалетни в града, с възможност за ползване от хора с увреждания. По нея е работено в началото на 2024 г., затова е включена в този отчет.

*Мерки:* В края на януари въпросът е поставен пред Кмета на Столична община и общинските съветници с предложения за конкретни мерки със следните аргументи: В Националната стратегия за хората с увреждания 2021–2030 г. е залегнало осигуряването на условия и възможности за социално приобщаване на хората с увреждания в Република България във всички сфери на обществения живот, с цел преодоляване на риска от изолация. С Наредба № РД-02-20-2 от 26.01.2021 г. за определяне на изискванията за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията, издадена от министъра на регионалното развитие и благоустройството, се определят правилата, нормите и минималните стандарти. Член 36 от наредбата предвижда разполагане на обществените тоалетни кабинета, предназначени за хора с увреждания, на подходящи и достъпни места, до които може да се стигне свободно и самостоятелно от всички хора, при отчитане на специфичните нужди на хората с намалена подвижност.

Наредбата на Столичния общински съвет за изграждане на общодостъпна среда в гр. София е приета с Решение на СОС № 1 от 09.10.2000 г., доп. с Решение на СОС № 3 от 29.04.2002 г. и не съответства на съвременните нормативни изисквания към тази среда, регламентирани в Закона за хората с увреждания (в сила от 01.01.2019 г.) и в Наредба № РД-02-20-2 от 26.01.2021 г. (в сила от 13.03.2021 г.). Предложено е да се извърши обстойна проверка за степента на изпълнение на нормативните изисквания и да се планират мерки за покриването им, включително с изменения и допълнения на съществуващата или с приемане на нова общинска наредба.

### *Предоставени консултации*

Разясненията към граждани на нормативни регламенти и разпоредби са всекидневна дейност за екипа. Част от въпросите са по теми, извън функционалната компетентност на длъжността. На гражданите, търсещи възможност за защита на техни права и законни интереси, се предоставя изчерпателна информация с насочване към съответния компетентен орган, ако той е извън сферата на местното самоуправление и местната администрация. Всеки, обърнал се към обществения посредник, получава удовлетворяващ го отговор за възможностите му за защита, с достатъчна и ясна информация по интересуващата го тема. Въпросите са от разнообразни сфери на публичния сектор: справки по отпускани от НОИ пенсии, нелоялни търговски практики, оплаквания от финансови институции, доставчици на мобилни услуги и др. Примери за предоставени съвети по въпроси извън правомощията:

*Жалба 58-Е/2024* е молба за помощ на неправомерно осъдено лице от „Софийска вода“ ЕАД за неплатени сметки. По образуваното изпълнително дело не са взети под внимание и не са отчетени представените фактури за извършени плащания. Установи се, че жалбоподателят не е възприел правилно наличната информация, което е създавало у него погрешно впечатление за неправомерни действия на съда и на частния съдебен изпълнител. Предоставени са съвети за следващи действия.

Жалба 82-Е/2024 е от българска гражданка, живееща в чужбина, на която предстои подновяване на български лични документи, поради продажба на жилището, в което е регистрирана по постоянен адрес в София. Съгласно Закона за българските лични документи в заявлението за издаване или подновяване на лична карта трябва да се посочи постоянен адрес на територията на страната. Съгласно чл. 93, ал. 4 от Закона за гражданската регистрация (ЗГР), български граждани, живеещи в чужбина, които не са вписани в регистъра на населението и не могат да посочат постоянен адрес в Република България, се вписват служебно в регистъра на населението от Район „Средец“ – Столична община. Лицето не може да се ползва от тази норма, тъй като вече е вписано в регистъра на населението. Това е сериозен проблем пред много хора, чието радикално решение е промяна в ЗГР и тя вече е факт: В „Държавен вестник“ бр. 85 от 8 октомври 2024 г. е обнародван Закон за изменение и допълнение на Закона за гражданската регистрация. Въвежда се служебен адрес – адрес на недвижим имот, общинска собственост, определен от кмета на общината, за извършване на служебна адресна регистрация по постоянен и настоящ адрес. Български граждани с настоящ адрес в чужбина, които са вписани в регистъра на населението, но не могат да посочат постоянен адрес в Република България, както и да представят необходимите документи за извършване на адресна регистрация, могат да заявят служебен адрес в общината по последната си адресна регистрация в страната.

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

Правилникът за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община предоставя ограничени възможности за въздействие. Публично наложилото се понятие „столичен омбудсман“ не съответства на рамкираните функции. Отправените препоръки и предложения не обвързват общинските органи с действия. Разпоредбата на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване урежда взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник във връзка с административното обслужване и 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. Комуникацията на различни общински нива е предимно бърза, ефективна, с проявено внимание и съответно удовлетворителен резултат. Но има случаи на незачитане и подценяване на дейността на обществения посредник, затруднено общуване и липса на обратна връзка по отправени предложения, препоръки или искане на информация по конкретен случай. В раздела са дадени примери за изразени становища, отправени предложения и препоръки, както и за други механизми на съдействие и посредничество:

-----  
Страница 14 от 28

*> Предоставяне на правна информация*

Екипът на обществения посредник предоставя в достатъчна степен, разбираемо и подробно, регламентиранияте нормативни изисквания, относими към всеки конкретен казус. Изясняването на случая и търсенето на законосъобразно решение помага на жалбоподателя да види проблема от различни страни и да вземе правилното решение за следващи действия в защита на свои права и законни интереси.

*> Наблюдение на административни процеси и административни услуги*

В хода на разглеждането на някои жалби се установяват административни практики, които не съответстват в пълна степен на смисъла, вложен в законовите изисквания. В отделни случаи се наблюдава формално отношение към основателни жалби, без вникване в дълбочина и търсене на крайно решение. Преписки се пренасочват от едно към друго административно звено, текат нови срокове за изпълнение, а междуременно проблемът, с който е сезирана администрацията, се задълбочава. Наблюдава се в някои случаи пълно мълчание, никаква обратна връзка и negliжиране на основателни оплаквания.

*> Защита на правото на добро управление*

Доброто управление се характеризира с правилно администриране на процесите, спазване на законовите процедури, процесуална икономия и прилагане на служебното начало. То предполага широка публичност и предоставяне на достатъчно информация за предстоящи проекти, действия и намерения, разширяване на публичните регистри и лесен достъп до статистически и други данни.

*> Други механизми*

Общественият посредник редовно участва в заседанията на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС, с изразяване на становища, отправяне на предложения и препоръки по разглеждани в комисията жалби. Взема отношение, ако е необходимо, и по случаи, разглеждани от други комисии към СОС.

***Изразени становища***

По редица жалби през 2024 г. са изразени устни или писмени становища, свързани със защита на права и законни интереси на граждани. Информация за писмените становища се публикува на електронната страница <https://www.sofiaombudsman.bg/document.php>. Примери:

*> Писмени становища от м. февруари и м. април до СОС и до кмета на Столична община във връзка с жалба 11-Е/2024 с подписка от над 600 души, срещу провеждането на „София Съмър Фест“ на територията на „Южен парк – II част“. Правото на здравословна и благоприятна околна среда е установено в чл. 55 от Конституцията на Република България. Нормативната уредба защитава това право, гарантира опазването и*

поддържането на зелената система и изисква специален ред за допускане на преместваеми и търговски обекти в нея само след обществено обсъждане. Предвид отговорността на общинските органи за поддържане на здравословна градска среда, те следва стриктно да се придържат към регламентирания ред за предоставяне на зелени площи за дълготрайни събития. За удовлетворяване на интересите на всички страни при дълготрайни събития, следва да се търсят общински терени, отдалечени от жилищни квартали, а разполагането им в зелени площи да става само след проведено обществено обсъждане.

*> Писмено становище от месец юли до заместник-кмета на Столична община, Направление „Зелена система, екология и земеползване“, по жалба 111-Е/2024 за силен шум между 5 и 6 ч. сутринта от сметосъбираща машина в жк „Младост 1“. Със Закона за защита от шума в околната среда се гарантират почивката, сънят и спокойствието 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, за времето от 23,00 до 8,00 часа.*

Съгласно Приложение 2 на 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, в помещенията на жилищни и обществени сгради, в зони и територии, предназначени за жилищно строителство, рекреационни зони и територии и зони със смесено предназначение, методите за оценка на стойностите на показателите за шум и на вредните ефекти от шума върху здравето на населението, еквивалентното ниво на граничните стойности на нивата на проникващ шум през нощта за жилищни зони и територии е 45 dB, а за жилищни стаи е 30dB.

Шумът, произвеждан от обслужващата машина при преместване, вдигане, изпразване, сваляне и връщане на мястото му на контейнерите за смет, както и придружаващият шум от двигателя на камиона, е всекидневен. Тази дейност е задължителна и необходима за чистотата на града и временният дискомфорт се приема търпеливо. Когато обаче това се случва редовно по разсъмване, се отразява на съня, а непълноценният сън и системното му прекъсване водят до отрицателни последици: безпомощност, изнервеност, умора, разсейване в предстоящия дневен режим.

Съществува и съдебна практика в полза на лица, пострадали от прекомерен шумов тормоз, предизвикан от сметосъбираща техника (Решение № 39/10.02.2023 г. по гр. д. 167/ 2022 г. на Окръжен съд – Русе).

Отправено е предложение да се извърши измерване на нивото на шума, предизвикван от камионите на сметосъбиращите фирми на територията на Столична община, и при установяване на наднормени нива да се търси решение за постепенна подмяна на техниката и съответни промени в графиците, така че в ранните сутрешни часове да се гарантира тишината в жилищните зони.



> *Писмено становище до кмета на Столична община от месец август по повод жалба 133-Е/2024 от Сдружение „Градски паркове и градини“.* Основен адресат на жалбата е кметът на Столична община, на чието внимание се поставя проблемът с провеждането на фестивали, концерти и други масови събития на територията на „Южен парк-II част“. Общественият посредник подкрепя предложенията за преместване на продължителни събития, генериращи дълготраен източник на шум, от територията на парка на други подходящи и безконфликтни локации, с оглед съобразяване със законовите изисквания за опазване на човешкото здраве, на биоразнообразието и парковата природа и на общинското имущество. Търсенето на решение обвързва общинските органи с намирането на баланс между необходимостта и желанието за провеждане на фестивали, концерти, удължено работно време на търговски обекти, от една страна, и поддържането на околната среда, от друга. Общината следва да гарантира здравословна и благоприятна околна среда, опазване на зелената система и законосъобразно разрешение за изграждане на сцени, поставяне на преместваеми търговски обекти и удължено работно време на стационарни търговски обекти.

Според Закона за здравето шумът и вибрациите в жилищни и обществени сгради и в урбанизирани територии са фактори на жизнената среда. В Закона за опазване на околната среда шумовете и вибрациите са сред факторите, които замърсяват или увреждат околната среда. Категорично установените със замервания от СРЗИ превишавания на пределно допустимите норми за излъчване на шум определят законосъобразната необходимост от ограничаване на произвеждащи наднормен шум търговски обекти и масови мероприятия в парка.

Съгласно Наредбата за изграждане, поддържане и опазване на зелената система на Столична община озеленените площи, общинска собственост, се използват само съобразно основното им предназначение – да подобряват жизнената среда и облика на населените места в общината. В тях са забранени: строителство на допълнителни обекти освен предвидените в паркоустройствените планове, нанасянето на повреди върху растителността или премахването ѝ, предизвикването на шум и безпокойство, които пречат на останалите посетители, разполагането на търговски обекти с изключение на предвидените в подробния устройствен план. Ето защо е наложително приемането на подробен устройствен план за „Южен парк-II част“, заедно със задължителната към него план-схема за разполагане на преместваеми обекти и рекламни съоръжения, каквото е изискването на чл. 62, ал. 9 от Закона за устройство на територията, съобразено и с чл. 12 от Закона за устройството и застрояването на Столичната община (включително и за акционен поставяне на обекти и/или елементи по чл. 23в от Наредбата за преместваемите обекти, за рекламните, информационните и монументално-декоративните елементи и за екламната дейност на територията на Столична община). Схемата за поставяне на акционни или преместваеми обекти в терени от зелената система може да бъде одобрена само след проведено обществено обсъждане.

В хода на работата и в предходни години по тези въпроси, са установени разпокъсаност на отговорността и контрола, недостатъчно

взаимодействие между компетентните органи и занижено внимание към основателни жалби. Необходима е принципна позиция на общинското ръководство относно местата и реда за разполагане на открити сцени, с която да се гарантира опазването на зелената система и здравословна градска среда. Подкрепя се предложението за съставяне на работна група за определяне, обособяване и разработване на подходящи безконфликтни терени, определени за фестивални пространства, за формиране на единната позиция на Столична община. В състава ѝ би трябвало да се включат, освен общински съветници и експерти, и представители на неправителствени и граждански организации, работещи по темата, и представители на очерталите се вече като традиционни летни фестивали и събития на открито.

> *Писмено становище с предложение до кмета на Столична община и председателя на СОС от м. октомври по повод жалби, свързани с издаване на удостоверения за наследници:* Удостоверението за наследници е официален, свидетелстващ документ, издаден от длъжностно лице, чрез който наследникът се легитимира и може практически да се ползва от имуществените права, които притежава от наследодателя; съответно носи отговорност за включените в наследството задължения. Удостоверението за наследници се ползва от различни институции за призоваване към погасяване на задължения на наследодателя. Администрацията е възприела тълкуване на закона, което на практика обвързва удостоверението за наследници с удостоверение за съпруг/а и родствени връзки. Съгласно разпоредбата на чл. 11, ал. 5 от Наредба № РД-02-20-6 от 24.04.2012 г. за издаване на удостоверения въз основа на регистъра на населението, в удостоверението за наследници длъжностното лице вписва всички живи и починали наследници, определени съгласно Закона за наследството (ЗН). В чл. 5 - чл. 8 от ЗН са изброени четирите реда наследници по закон, които *последователно* се призовават към наследяване на откритото наследство, като те следва да изявят воля дали *приемат* или се *отказват* от наследството. При изрично направен и вписан в особената книга към районния съд отказ от наследство, лицето, направило този отказ, не придобива права от наследството на наследодателя и няма качеството на наследник; смята се, че никога не е придобивало това качество, както е разяснено и в съдебната практика (Решение № 1156 от 28.06.2017 г. по адм. г. № 789/2017 г. на Административен съд - Пловдив, потвърдено с Решение № 13400 от 05.11.2018 г. по адм.г. №8826/2017 г. на III отг. на ВАС; Решение № 8768 от 21.07.2021 г. по адм. г. № 890/2021 г., на III отг. на ВАС и др.). С отказа от наследство лицето се изключва от наследствения кръг и се прекъсва низходящата наследствена линия, като и наследниците на отказалия се от наследство не се призовават към наследяване на починалото лице, от чието наследство възходящият им се е отказал. Жалбите навеждат към противоречие с посочените разпоредби.

Макар и да няма изрично задължение, приемането на съдебно удостоверение за отказ от наследство и отразяването на този факт в електронния личен регистрационен картон (ЕЛРК) на лицето не са забранени. Гражданската регистрация на физическите лица в Република България се

основава на данните в актовете за тяхното гражданско състояние и на данните в други актове, посочени в закон (чл. 2, ал. 1 от ЗГР). В чл. 25 от ЗГР са посочени данните, които съдържа ЕАРК. В т. 23 – особени бележки – се вписват специфични данни за лицето (например пълно или непълно осиновяване). Там може да се вписват данни за отказ от наследство, след представено съдебно удостоверение от районния съд в района, в който е открито наследството.

Общественият посредник предлага районните администрации да приемат представени удостоверения за отказ от наследство и тези откази да се отразяват в ЕАРК и в издаваните удостоверения за наследници под формата на бележка към записа за лицето, извършило отказа от наследство. Отчитайки полезността да се уеднакви приложението на закона не само в Столична община, но и в цялата страна, се предлага по инициатива на Столична община да се направят постъпки за обсъждане на въпросите в широк формат, с представители на Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Националното сдружение на общините в Република България, Омбудсмана на Република България и други заинтересовани институции, за евентуално внасяне на предложения за изменения и допълнения в нормативната уредба. С оглед разписаното право на добра администрация в Хартата на основните права на Европейския съюз, регламентирани в Наредбата за административното обслужване принципи и прилагането на добри практики, би следвало да бъдат зачетени тези легитимни интереси на гражданите.

*> Писмено становище от месец ноември до зам.-кмет на Столична община, Направление „Зелена система, екология и земеползване“ по жалба 172-Е/2024 от собственик на имот в местност „Юбилейна гора I и II част“, Район „Овча купел“ срещу разположено в съседство с неговия имот животновъдно стопанство.* Налице е обемна неколкогодишна и безрезултатна кореспонденция между Столична община, Район „Овча купел“, Областна дирекция по безопасност на храните – София-град и други институции по жалби срещу животновъдното стопанство и замърсяването на околните площи с обособено ториче в особено големи размери. Общественият посредник насочва вниманието към следното:

- След регистрацията на животновъдния обект през 2012 г., влиза в сила ПУП – план за регулация и застрояване (ПРЗ) за местност „Юбилейна гора I и II част“, одобрен от Столичния общински съвет с Решения № 437/09.07.2015 г. и № 329/31.05.2018 г., с които устройствената територия е отредена за Жм1 (жилищна зона с малкоетажно застрояване съгласно Закона за устройството и застрояването на Столична община) за северната част и Смф1 (смесена многофункционална зона със занижени параметри) за южната част.

- Съществуването на стопанство за отглеждане на едри и гребни преживни животни в такава територия е недопустимо по ЗУТ и ЗУЗСО. За тези обстоятелства кметът на Район „Овча купел“ е сезирал многократно Българска агенция по безопасност на храните и ОДБХ-София-град, с предложение за преразглеждане на регистрацията на животновъдния обект.

- Нарушава се чл. 8 от Наредбата за придобиване, притежаване и отглеждане на домашни животни на територията на Столична община, според който се допуска депониране на тор на собствени на домакинството места, отстоящи на повече от 300 метра извън населеното място. А цялата местност „Юбилейна гора I и II част“ се намира в населено място.

- От съвместна проверка на Столичен инспекторат с представители на ОДБХ-София-град, на Район „Овча купел“, на Общинска полиция и на инициативни комитети от района, безспорно е установено, че селскостопанската дейност (заграждане и разполагане на техника и депониране на тор) се разпростира върху частни имоти и имоти – публична общинска собственост, отредени за улици.

- Не се изпълнява Заповед на кмета на Район „Овча купел“ от 2023 г. за определяне на маршрута на движение на животните, издадена в съответствие с чл. 133, ал. 2, т. 7 и т. 8 от Закона за ветеринарномедицинската дейност.

Предвид високия обществен риск от инциденти и разпространение на зарази вследствие свободното движение на домашни животни и складирането на животинска тор извън стопанството, общественият посредник препоръчва бързи действия за трайно решаване на проблема. Общинската администрация е компетентна да предприеме незабавни действия за приложение на правилата и нормите на ЗУТ по премахване на незаконните постройки и за изпълнение на заповедта на кмета на района за преустановяване на безконтролното придвижване на животни в частни терени и в близост до жп линия. Изцяло в компетентността на общинската администрация е освобождаването на от несвойствени дейности на имоти – публична общинска собственост, и осигуряване на тяхната проходимост за обществено ползване. Препоръчва се да се изискат задълбочени проверки по отправените към БАХБ и ОДБХ–София-град сигнали, да се сезират компетентни държавни органи – СРЗИ, РИОСВ–София, по недопустимостта на животновъден обект на това място, с оглед настъпилите след първоначалната му регистрация през 2012 г. устройствени промени на територията. В случай че не се предприемат адекватни действия, следва да се сезират компетентните контролни органи към администрацията на Министерския съвет.

## Други дейности

Извън работата по регистрираните жалби, целогодишната дейност на екипа се характеризира с всекидневни справки, проучвания, проследяване на нормативни промени, участия и други активности. Изготвени и публикувани на електронната страница <https://www.sofiaombudsman.bg/subscribe.php> са бр. 27 и бр. 28 на електронния бюлетин.

Участия на обществения посредник:

› редовно 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;

› участие в дискуссионно събитие „Мисия Зелена София: подготвени за бъдещето“ на тема как София да се подготви успешно за проявенията на климатичните промени и да бъде модел за климатична адаптация за останалите общини, организирано от Фондация „MOVE.BG“, месец януари;

› Участие в национален семинар за приложението на Хартата за основните права на ЕС при управление на еврофондовете и работна среща с обществените посредници в страната, организирана от Омбудсмана на РБ, месец февруари;

› в заседание на Наблюдателната комисия към Столичния общински съвет по Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража, като член на комисията, месец септември;

› в заседание на Общинския съвет по наркотични вещества – София, месец ноември, като член на съвета;

› в заключителен форум по проект „С медиация срещу насилието и езика на омразата – в училище и в общността“, изпълняван от Националната асоциация на медиаторите в партньорство с районите „Лозенец“ и „Слатина“ и Професионална гимназия „Д-р Стамен Григоров“, финансиран от Програма „Европа“ на Столична община, месец ноември;

› в работна и заключителна срещи на международен екип на ЕВРОСИТИС и представители на Столична община, за политиките и интервенциите на общината за успешна социално-икономическа интеграция на мигранти и бежанци, подобряване на работата на местните власти въз основа на добри практики от европейски градове, с представители на градовете Милано, Атина и Фуенлабрада, месец ноември;

› работна среща с председателя на Съюза на инвалидите в България, месец декември;

› в представяне на годишните резултати от изследването на Индекса на местната система за почтеност за 2024 г., организирано от Асоциация „Прозрачност без граници“, месец декември.

## 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 трябва да се приемат за обобщена оценка на дейността на общинските органи и администрация.

> *По характера на постъпилите жалби:* Отчетната година се характеризира с рязко нарастване на жалби и искания, отправени от граждански сдружения, инициативни комитети и неправителствени организации. Те са предимно в областта на транспортната инфраструктура, опазване на зелената система, устройство на територията и разпореждане с общински жилища. Този своеобразен обществен контрол върху общински действия, с които се засягат законни права и интереси, се прояви в различни форми и на различни места и оставя отпечатък върху цялата 2024 година. Основателно хората настояват за широка публичност, изискват разумни и

справедливи решения от местната власт, настояват за обществени обсъждания на достатъчно ранен етап преди възлагането и разработката на инфраструктурни проекти и при решения, нормативно обвързани с обществено обсъждане, при предоставяне на площи от зелената система за акционни, фестивални и други продължителни събития.

*> По регламентираните принципи и процедури в административната дейност:* В отделни общински звена и районни администрации се наблюдава занижено внимание към постъпващи жалби, случаи на формално препращане „по компетентност“ към други структурни звена, без да се вникне в естеството на конкретното оплакване и да се търси активно решение. Формалните, неясни или непълни отговори пораждават оправдана неудовлетвореност.

Някои действия на служители на „Центъра за градска мобилност“ ЕАД създават впечатление за наказателни акции спрямо граждани. Отправена е препоръка до заместник-кмета по Направление „Транспорт и градска мобилност“ – Столична община, за преразглеждане на съществуващите практики и привеждането им в съответствие с дължимото, а именно оказване на съдействие и подкрепа на ползвателите на услугите, предоставяни от Столична община.

Добрите административни практики се отличават с готовност да се направи повече от правния минимум за постигане на справедливо решение, при съобразяване с нормативните разпоредби. Водещо следва да е разбирането, че администрацията служи на обществото. Наблюдават се случаи, в които гражданинът се поставя в позиция на молител, зависим от волята на служителя. Наблюдават се административна пасивност, нормативно оправдано бездействие или липса на довършващи действия. В някои случаи дейността е привидна – публично се поемат определени ангажименти, но не се стига до извършване на конкретни действия.

*> По публичност и достъпност на информацията:* Необходимо е подобрене на информационната среда и публичността на общинските дейности и процедури. Наблюдението на редица случаи през отчетната година показва, че граждански общности срещат затруднения при контактуване с представители на административни органи и могат да получат сведения единствено по реда на Закона за достъп до обществена информация. Препоръчват се проактивни действия в тази насока – за продължаващ диалог до постигане на справедливо решение, за избягване на обществено недоволство, което пък е предпоставка за разпространяване на слухове и неточни твърдения.

*> По правомощията на обществения посредник:*

Както и в предходни годишни отчети, отново се отправя предложение за преоценка на правомощията, които не се отнасят до дейността на общински дружества: „Център за градска мобилност“, „Столичен автотранспорт“, „Столичен електротранспорт“, общинските пазари. Оплаквания срещу дейността им при предоставяне на обществени услуги

остават разглеждани от ръководствата на тези дружества и в редки случаи от ресорните комисии към СОС. Ползвателите на тези обществени услуги остават без защитен механизъм в случаи на нарушени техни права или законни интереси. Добра практика в тази насока е регламентираното посредничество на избраните от СОС обществени посредници на „Топлофикация София“ ЕАД, които разглеждат жалби, сигнали и предложения на абонатите на дружеството, разясняват правата и задълженията им във връзка с предоставяните услуги и при възникнали спорове.

\*\*\*

Акцентите в дейността през 2024 г. определят съответните предложения към общинските органи:

\* Предоставянето на терени на зелената система за фестивални, спортни и други развлекателни събития, издаването на разрешения и съгласуването на план-схеми за разполагане на преместваеми обекти в терени на зелената система да става след проведено обществено обсъждане, при съобразяване с чл. 12 от Закона за устройството и застрояването на Столична община.

\* Да се предприемат мерки за намаляване на нивото на шума, предизвикван от машините на сметосъбиращите фирми на територията на Столична община, и при установяване на наднормени нива да се търси решение за постепенна подмяна на техниката и за промени в графиците, така че в ранните сутрешни часове да се гарантира тишината в жилищните зони.

\* Предвид високия обществен риск от инциденти и разпространение на зарази от животновъдното стопанство в м. „Юбилейна гора I и II част“, Район „Овча купел“, да се предприемат незабавни действия за приложение на правилата и нормите на ЗУТ по премахване на незаконните постройки, за преустановяване на безконтролното придвижване на животни в частни и общински терени, за освобождаване на завзетите имоти – публична общинска собственост, и осигуряване на тяхната проходимост за обществено ползване.

\* Създаване на регистър (система) на лицата с установени жилищни нужди, включени в картотеките към районните администрации за настаняване под наем в общински жилища – с публикуване на картотечния номер на преписката (при защита на личните данни). По аналогия на утвърдената Информационна система за обслужване на детските заведения, подготвителните групи и първи клас в училищата, където кандидатите имат достъп до класирането и свободните места, подобен регистър ще даде възможност на кандидатстващите за настаняване в общински жилища да виждат наличието на свободни и своето място в класирането. Това ще намали съмненията за неправомерно настаняване.

\* Приемане на нов Генерален план за организация на движението, предвид създадения прецедент с разпореждане № 5390 от 16.05.2024 г. по а.г. 4553/2024 на АССГ, потвърдено с решение на ВАС, относно въведената организация на движение в участъци по бул. „Патриарх Евтимий“ и бул.

„Витоша“. Съгласно чл. 9, ал. 3 от Наредба № 1 от 17 януари 2001 г. за организиране на движението по пътищата, издадена от министъра на регионалното развитие и благоустройството, генерален план се изработва със срок на валидност до 5 години. Последният приет ГПОД е приет с Решение № 115 на СОС от 2012 г. и изтекъл през 2017 г.

\* Създаване на регламент и упражняване на текущ контрол при предоставяне на общински площи за провеждане на спортни, културни, фестивални и празнични масови събития, по отношение на рекламирането на хазартни игри в тези обекти. На 17.05.2024 г. влязоха в сила промени в Закона за хазарта, съгласно които рекламата на хазарт вече е забранена и на обществени места, включително на фасади на сгради и върху имущество – държавна и общинска собственост, с изключение на обекти, които имат издаден лиценз по този закон. През изминалата година такива реклами се наблюдаваха в предоставените през лятото зелени площи в „Южен парк – II част“ за провеждане на месечни събития (излъчване на открито и на голям екран на Европейското първенство по футбол и Софийския летен фестивал) и през декември в парковото пространство пред НДК, където беше разположен коледен базар.

Специфичният поглед на обществения посредник върху дейността на органите на местно самоуправление и на общинската администрация в Столична община подпомага общинските органи при взимането на решения в обществена полза и при защита на правата и законните интереси на отделни граждани и юридически лица.

*Лилия Христова*  
*30 януари 2025 г.*



Приложение № 1

Брой жалби през 2024 година

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	178
Приключени	167
Неприключени	11
Жалби от физически лица <i>(от тях българи, живеещи в чужбина – 3)</i>	166
Юридически лица – 2, колективни с подписка – 5, НПО и инициативни комитети – 5	12
<i>По вид:</i>	
Писмени (от тях с готов текст от посещение в Приемната – 53)	118
Устни с протокол <i>(от тях 41 в Приемната и 19 по телефона)</i>	60
Постъпили по електронен път <i>От тях:</i>	65
<i>По електронната поща – 50</i>	
<i>През електронната страница – 15</i>	

*Приложение № 2*  
Брой жалби според тяхната класификация

<i>Категория</i>	<i>От общо 1178 броя</i>
Административно обслужване	64
Общински жилища	16
Управление и разпореждане с общинска собственост	-
Етажна собственост	5
Устройство на територията	5
Благоустройствени дейности	12
Незаконно строителство	-
Екология	6
Транспорт и пътна безопасност	7
Социални дейности	-
Общински приходи	-
Преместваеми обекти и реклама	2
Обществен ред и шум	2
Търговска дейност	-
Образование, спорт, туризъм	3
Здравеопазване	-
Отчуждаване и обезщетяване	-
Обредни дейности	-
Земеделски земи	-
Столичен инспекторат	3
Извън правомощията	53

Приложение № 3

Отчет за разходите на Обществения посредник  
на територията на Столична община за 2024 година

I. Допустими разходи	215 000.00 лв.
<i>(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София, приет с Решение № 49/28.03.2024 г. на Столичния общински съвет)</i>	
II. Реални разходи	136 800.10 лв.
<i>(Съгласно писмо изх. № СОА25-ВК66-119-[1] от 15.01.2025 г. от Дирекция „Финанси“ – Столична община)</i>	
От тях:	
Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение: .....	80 395.95 лв.
Облекло .....	616.00 лв.
Болнични .....	464.35 лв.
Вноски за държавно обществено осигуряване .....	5679.75 лв.
Здравноосигурителни вноски .....	2381.19 лв.
Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване	1368.60 лв.
Възнаграждения по извънтрудови правоотношения (сътрудници):	34 265.00 лв.
Други разходи (обезщетения).....	11 629.26 лв.

От нашата кореспонденция:

*„Здравейте, госпожо Христова, искрено благодаря за предоставената от Вас информация и за проявеното внимание.“, Р. С.*

*„Уважаема госпожо Христова, с настоящото изразяваме най-искрената си благодарност към Вас за вниманието, детайлното вникване и подробното експозе, с които се ангажирахте в отговор на въпроса, повдигнат от гражданите и изложената от нас проблематика“, М. К.*

*„Уважаема г-жо Христова, благодаря Ви за изчерпателния отговор.“, Р. Н.*

*„Много Ви благодаря за времето, което сте отделили, за да разгледате двата случая. Искрено благодаря за помощта!“, П. М.*

*„Благодаря за свършената работа и най-вече за насоките, които ми дадохте. Успех в начинанията и дано направим България по-добра за живот!“, Ж. Д.*

*Здравейте, г-жо Христова, благодаря за съдействието. Столична община осъществи контакт с мен и вече изглежда, че ще вземат мерки за изпълнение на ангажиментите от страна на фирмата, което ще е от полза за всички граждани в моето положение.“, Д. В.*

*„Уважаема госпожо Христова, приложено предоставям на вниманието Ви Благодарствено писмо по повод съвместната ни работа по опазване на градски паркове и градини в столицата и ограничаване на шумовото замърсяване в тях. Поздрави“, Л. К.*

*Сърдечно благодаря госпожо Христова! Във ваше лице ние намерихме истински граждански защитник! ... Ще оспорваме пред АС, пък каквото стане! Поздрави на прекрасния Ви екип! С огромно уважение, С. П.“*

*Уважаема госпожо Христова, с благодарност и признателност за участието на Вас и колегите Ви на вчерашната среща, организирана от ПК ВГО/СО по наше искане...! Задоволството за позицията и подкрепата Ви, чрез мен изразяват както присъствалите вчера, така и неприсъствалите съмишленици от гражданските организации!“, М. Г.*

*Благодаря ви, госпожо Христова, Вие наистина помагате на гражданите и се отзовавате на всеки сигнал. Вие сте едно цвете в пустинята на общинския бюрократизъм и бездушие. Господ здраве да ви дава!“, П. Г.*

*Благодаря Ви госпожо Христова, за пореден път констатирам че институцията Обществен защитник във Ваше лице, действа както трябва! При всички случаи досега сте ми отговаряли точно и еднозначно. Желая Ви лека работа, здраве и Весели празници в края на месец декември.“, Т. В.*

*„Уважаема госпожо Христова, благодаря Ви за изключително бързия отговор, както и за разясненията към кой орган бих могъл да отправя моето искане с оглед придвижване на процеса по присъединяване на жилищната ни сграда към топлопреносната мрежа на град София.“, К. К.*

*„Уважаема г-жо Христова! С нескрито удивление, че се сетихте отново за нашия казус (единствено Вие), Ви благодаря най-сърдечно за отговора! Ние следихме обстановката и знаехме за приетия закон. Това, което е ново за мен, е че под Община се разбира населеното място, а не конкретната община в него, например за София-град Лозенец, Средец и т.н. Отново Ви благодаря и желая Весели Празници! С уважение! К. И.“*