

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК

на територията на Столична община
София 1000, ул. „11 Август“ № 4, ет. 3, тел. 02/9873449, 02/9871341,
0887873962, ombudsman@sofia.bg, <https://ombudsman.sofia.bg/>

Годишен отчет

за дейността на общественя посредник
на територията на Столична община през 2025 г.

Обща информация за дейността

Докладът за дейността на общественя посредник през 2025 година е изготвен съгласно изискването на чл. 27 от Правилника за организацията и дейността на общественя посредник на територията на Столична община. Регламентираните в Правилника правомощия обхващат съдействие 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 № 10/23.05.2001 г. на Столичния общински съвет (СОС). 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 общественя 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). При упражняване на дейността се спазват Конституцията на Република България, българското законодателство и ратифицираните относими международни актове. Прилагат се принципите на независимост и обективност, законност и публичност.

Към общественя 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, недобросъвестност, 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. Екипът включва четирима сътрудници: двама юристи, административен сътрудник и специалист по информационни технологии.

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 постъпилите жалби, класификацията им по общински дейности и

отчет за годишните разходи. Освен жалби, се регистрират и разглеждат и други случаи, постъпили под формата на сигнали, молби за съдействие, предложения, искания, свързани с функционалната компетентност на обществения посредник. В съответствие с Правилника, в отчета се използва понятието жалба и с примери са пояснени естеството на проблема, мерките и резултатът.

Обща информация за подадените жалби и сигнали

Регистрираните жалби към 31 декември 2025 г. са 220. Броят е увеличен в сравнение с 2024 г. (178 жалби). Повече са постъпили през месеците май – 24, октомври – 27, ноември – 44; декември – 23, по-малко са през месеците януари – 7, март – 10, април и юни – по 8 жалби. Приключени са 204 жалби. Към януари 2026 г. 16 случая от предходната година са в работна фаза.

Категоризация на жалбите:

> *Жалбоподатели*: 207 физически лица (от тях 3 са от българи, живеещи в чужбина и 17 от чуждестранни граждани). Една жалба е от юридическо лице, 4 са колективни, придружени с подписки, и 8 са от неправителствени организации, инициативни комитети или граждански сдружения.

> *Начин на постъпване*:

› писмени жалби – 192;
› устни – 28 (от тях 14 са попълнени протоколи за жалба при посещение в Приемната и 14 са изготвени протоколи за жалби, приети по телефона);
› по електронен път – 163: от тях 30 са чрез електронната страница и 133 – чрез електронната поща (74% от постъпилите жалби);
› по пощата, с куриер – 5.

› Приети, изслушани и консултирани лица в Приемната: 52.

> *Неоснователните жалби* са 29 (през 2024 г. – 57), което показва двукратно намаление. В случаите, когато не се намират основания за разглеждане, на жалбоподателя се дават аргументи за това.

> *Неотноситими към правомощията* са 85 жалби (38%). През 2024 г. са 53 (29%). През 2023 г. този дял е бил също 29%, което показва тенденция към нарастване. Над една трета от тези жалби са свързани с дейността на общински дружества: „Топлофикация – София“ ЕАД – 19, „Център за градска мобилност“ ЕАД – 6, „Столичен автотранспорт“ ЕАД – 5.

След жалбите извън правомощията, най-голям дял имат свързаните с транспорт и пътна безопасност – 36, административно обслужване и процедури – 26; следват тези по екологични проблеми – 17, и благоустройствени дейности – 15. Класификацията и разпределението са дадени в приложения № 1 и № 2.

Обратната връзка с жалбоподателя е задължителна практика, а според естеството на проблема се извършва проверка на място по изложените твърдения. За преценка на основателността на жалбата се търси позицията и на засегнатия административен орган.

В процеса на работата по някои от разглежданите жалби са изготвени и насочени към ръководни общински органи становища, препоръки или предложения, които са посочени в раздел *Изразени становища*.

Извън деловодния регистър остават всекидневните телефонни запитвания на граждани по въпроси извън компетентността на обществения посредник. Практика в Приемната е да не се оставя нито един въпрос без отговор и да се предоставя необходимата информация с насоки за действие. Такива са оплакванията от мобилни оператори, банкови и кредитни организации, справки за изчисление на пенсии, жалби за нарушени трудови или потребителски права.

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

Към 31.12.2025 г. не са приключени 16 жалби, внесени предимно в края на отчетната година. Те засягат проблеми при паркиране, състояние на улици и организация на движението, които са поставяни пред общинската администрация, но не са намерили удовлетворяващо решение. Например:

Жалба 124-Е/септември 2025 е за рисково състояние на пътен участък от ул. „Хаджи Димитър“, кв. „Кумарица“, Район „Нови Искър“: движение на МПС с висока скорост, липса на тротоари, на пешеходни пътеки и средства за ограничаване на скоростта. Установи се, че кметът на района е изпратил писма в Столична община през май и юли за изграждане на напречни неравности и ограничаване на скоростта. Изразено е писмено становище през декември пред зам.-кмета на СО – Направление „Транспорт и градска мобилност“, и Постоянната комисия по транспорт и пътна безопасност към СОС.

Жалба 180-Е/ноември 2025 е от домоуправител за организацията на паркирането в кв. „Манастирски ливади-запад“, Район „Витоша“. Очаква се становище от районния кмет по разработване на проект за еднопосочно движение по отделни улици.

Жалба 220-Е/декември 2025 от жител на в.з. „Косанин дол“, Район „Панчарево“, за разрушена асфалтова настилка, с дълбоки дупки в участъка на пътя от „Самоковско шосе“ към комплекс „Бяла черква“, поради всекидневно преминаване на тежка строителна техника. Поискана е информация от районната администрация.

Жалба 227-Е/декември 2025 е за системно санкциониране на автомобили за паркиране върху тротоар в зона, оформена след извършен ремонт на тротоара с понижен бордюр и подход за МПС. Поискана е информация от администрацията на Район „Витоша“ за статута на терена.

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

Решени случаи по основателни жалби

По всяка жалба, след преценка за относимост към правомощията и основателност, се установява отнесен ли е преди това проблемът към общински органи, какви са досегашните взети мерки, има ли резултати. Тук са посочени примери за естеството на жалбите и работата по тях, съобразно тематичната им класификация.

> Транспорт и пътна безопасност

В това направление се наблюдава рязко увеличение— 36 жалби, при седем през 2024 г. Повод за голяма част от тях са приетите на 13.11.2025 г. от Столичния общински съвет изменения и допълнения в Наредбата за организация на движението на територията на Столична община. Изразено е становище пред СОС и кмета на СО относно прозрачността на процеса и процедурата за провеждане на обществени консултации. Подробности са посочени в отчета в Раздел *Изразени становища*.

Жалби по други транспортни проблеми също показват необичаен растеж. През м. декември са постъпили шест оплаквания от чуждестранни граждани с твърдения за ниско качество и опити за измами с цени и разстояния при ползване на таксиметрови услуги. Тези жалби са насочени към Отдел „Транспортна дейност“ – Дирекция „Транспорт“, Столична община.

Жалба 30-Е/2025 е за допълнително обезопасяване на кръстовището при бул. „Цар Борис III“ и ул. „Планинец“, в близост до Частно средно училище „Евлоги и Христо Георгиеви“. Кръстовището е регулирано със светофар, на пътното платно е маркирана пешеходна пътека тип „зебра“ с наполовина липсваща маркировка. Още от 2016 г., вкл. през 2024 и 2025 г., към Столична община и Район „Витоша“ са подавани молби, придружени с подписи на родители, за изграждане на повдигната пешеходна пътека.

Мерки и резултат: Общественият посредник внесе в Столична община през месец март предложение за съобразяване с исканията за допълнително обезопасяване на кръстовището, което бе разгледано от Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при СО през април и подкрепено частично. Поставени са пътни знаци „Пешеходна пътека“ и „Деца“, но не са възприети останалите предложения, които значително биха намалили риска от нови пътнотранспортни произшествия: ремонт и доизграждане на тротоарите около кръстовището, маркиране на пешеходната пътека с червена боя, поставяне на физически ограничители на скоростта и стационарна камера за контрол на скоростта.

> Административно обслужване и процедури

Жалбите в това направление са 26 – значително по-малко в сравнение с броя им през 2024 г. – 64.

Жалба 82-Е/2025 е за прекомерно забавяне на процедура по Закона за гражданската регистрация. Нов собственик на апартамент подава сигнал в Район „Искър“ през февруари за отписване от административния адрес на бившите собственици на имота. Общественият посредник е сезиран в средата на юни.

Мерки и резултат: Четири месеца след регистрирането на сигнала в района, административната процедура по Закона за гражданската регистрация не е извършена, въпреки регламентирания в закона срокове. Осъществен е контакт с длъжностно лице от районната администрация, изготвена е писмена препоръка до новоизбрания районен кмет. Поем е ангажимент за скорошно довършване на процедурата.

Жалба 168/2025 е за невъзможност от извършване на административна услуга – издаване на акт за смърт и удостоверение за наследници на починал наследодател, поради липса на данни в администрацията на Район „Кремиковци“ за съставен акт за смърт на починалото през 1979 г. лице.

Мерки и резултат: Отправена е препоръка за извършване на повторна проверка за потвърждаване на това обстоятелство. Тя обхваща всички районни администрации. Жалбоподателката е уведомена за възможностите за защита на нейните права и законни интереси, в съответствие с приложимата нормативна уредба, при установяване на факта, че акт за смърт не е съставен.

> Общински жилища

През 2025 г. жалбите са 5 – значително по-малко от 16 броя през 2024 г.

Жалба 132/2025 е срещу искане от администрацията на Район „Оборище“ за преговаряне на безсрочен договор за наем на общинско жилище в срочен.

Мерки и резултат: След извършени справки е изразено писмено становище до кмета на Столична община, до Председателя на Постоянната комисия по устройство на територията, архитектура и жилищна политика и до кмета на Район „Оборище“ за липса на основания за промяна на договора, респ. за сключване на нов договор, съгласно нормативно заложените изисквания. Предлага се след проучване, при установена необходимост, да се изготвят писмени указания към районните администрации за уеднаквяване на практиката по прилагане на относимите правни норми. Действията на районната администрация са се ограничили само до актуализиране на картотечната преписка на наемателите.

> Незаконно строителство

Пет са регистрираните жалби в това направление (през 2024 г. няма).

Жалба 97/2025 е за липса на отговор по подадена в Район „Красна поляна“ жалба за поставена от съсед ламаринена козирка, която при дъжд създава силен шум и нарушава нормалното и спокойно обитаване на жилището.

Мерки и резултат: След отправена препоръка от страна на РДНСК и проведени разговори от обществения посредник, е извършена нова проверка и е започната процедура по установяване на незаконно строителство. От районната администрация е поискано жалбоподателката да предостави сведения за изпълнителя на строежа и годината на извършване на незаконното строителство. Преценката за основателност на жалбата е поради нарушаване на законовите срокове за произнасяне (близо два месеца) и задължението на администрацията служебно да установява релевантните факти и обстоятелства в административното производство.

> Обредни дейности

Жалба 101/2025 е за вандалска проява и разрушен надгробен паметник в Централни софийски гробища.

Мерки и резултат: След отправена препоръка до директора на ОП „Гробищни паркове“ е извършена проверка. Сигналът е разгледан от охранителна фирма „Егига София“ ЕАД и одобрен за възстановяване на

щетите. Месец след сезирането на обществения посредник паметната плоча е възстановена в първоначалния ѝ вид.

> Екология

В това направление се отчита висок ръст на жалбите – 17, в сравнение с 6 през 2024 г. Увеличението е свързано със започналата през октомври криза със сметосъбирането и сметоизвозването в районите „Красно село“ и „Люлин“, но са поставени сходни проблеми и в други столични райони. За жалбите своевременно е сезиран за упражняване на контрол директорът на Столичен инспекторат и са предприети съответните действия. Примери:

Жалба 158-Е/2025 за натрупване на битови, опаковъчни, строителни отпадъци около контейнери за смет и в зелени площи, ул. „Фр. Митеран“ и ул. „Ст. Младенов“, „Студентски град“, Район „Студентски“.

Жалби 159-Е, 161-Е от края на октомври за продължително натрупване на смет около препълнени контейнери в жк „Люлин-9“ и жк „Люлин-10“ и нередовно почистване.

Жалба 213-Е от ноември е за несъбран около контейнерите за смет боклук на ъгъла на ул. „397“ и ул. „Г. Ненов“ в жк „Люлин-център“.

Други жалби са свързани с различни проблеми, засягащи поддържането и опазването на здравословна околна среда:

Жалба 20/2025 с твърдение за недостатъчен контрол по спазване от собственици на домашни кучета на забраната за разхождането им на детски площадки, в училищни дворове и без повод и липса на информационни табели на площадки за спорт и игра, указващи тази забрана. За детските площадки на територията на жк „Люлин 7“, конкретно зад бл. 720, бл. 717, бл. 712 и бл. 724, които се нуждаят от поддръжка и поставяне на осветление, са подавани множество сигнали до Общинска полиция, Столичен инспекторат и районната администрация.

Мерки и резултат: Установи се, че по подадените многобройни жалби са извършвани действия от Столичен инспекторат и районната администрация (над 150 проверки за една година, 20 акта за установяване на административни нарушения, на детските площадки са монтирани табели, обособен е терен и за изграждане на кучешка площадка след осигуряване на средства). За да се гарантира ефективността на контролната дейност, е отправена препоръка проверки да се извършват и извън установеното работно време – рано сутрин и вечер, когато най-често се извършват нарушенията.

Жалба 57-Е/2025 е за липса на отговор и действия по няколко жалби, в продължение на повече от година, до администрацията на Район „Оборище“ и до Контактния център на Столична община, с искане за кастрене на дърво на тротоара пред жилищна сграда, което е израснало над покрива и нанася щети по имота. От районната администрация е изготвена експертна оценка, изпратена до Дирекция „Зелена система“ – СО, през октомври 2024 г., но до началото на май 2025 г. няма издадено разрешение за кастрене. След втора жалба от януари 2025 г. и нова експертна оценка, през април е разрешено кастрене и оформяне на короната на ясен и липа. Повече от една година след първоначалния сигнал щетите по покрива и улуците са увеличени.

Мерки и резултат: След извършени справки е внесено становище до Дирекция „Зелена система“ – СО, без отговор и обратна връзка. По данни на жалбоподателя към края на м. юни дърветата са окастрени.

Жалба 89/2025 г. е за отглеждане на множество животни – едър розат добитък, в силно замърсен двор, с наличие на оборска тор, разнасяне на миризми и нашествие от насекоми в гр. Бухово, Район „Кремиковци“. Подавани са жалби към Столичен инспекторат, Областна дирекция по безопасност на храните – София-град, 05 РУ-СДВР, Омбудсмана на РБ, без резултат. Има съставени актове за нарушения по опазване на чистотата и наложени санкции, но замърсяването продължава и създава нездравословна жизнена среда за хората в съседство.

Мерки и резултат: Това не е изолиран случай. В предходни години са постъпвали сходни жалби. Проблемът е поставен пред Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС и разгледан в разширено заседание през м. декември с представители на БАБХ и СРЗИ.

Жалба 113-Е/2025 е за необходимостта от почистване на терен, върху който е имало незаконни гаражни клетки, и след премахването им от администрацията на Район „Триадица“ мястото е останало непочистено.

Мерки и резултат: В кратък срок, след сезиране на районния кмет, теренът е почистен.

Неоснователни жалби

Неоснователни са 29 жалби. 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. Други случаи се отличават с недостатъчно познаване или неправилно тълкуване на нормативната уредба, или неудовлетворение от извършени действия по жалба до общински орган. Примери:

> Административно обслужване и процедури

Жалба 8/2025 съдържа твърдения за нарушения на правото на личен и семеен живот при осъществяване на дейност по гражданска регистрация в Район „Средец“. Жалбоподателката настоява в акта за раждане на нейното дете да бъде вписан действителният биологичен баща, въпреки изричната законова разпоредба, определяща съпруга на майката за баща на детето, когато то е родено до 300 дни след прекратяването на брака. Искането противоречи на закона.

Жалба 26/2025: Общественият посредник е адресат на копие на заявление по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) до кмета на Столична община. На жалбоподателя е разяснено, че общественият посредник няма правно основание за предоставяне на исканата информация, нито контролни функции спрямо общинските органи в процедурата по ЗДОИ. Предоставена е информация за възможността за обжалване на актовете по подаденото заявление пред компетентния административен съд.

Жалба 52/2025 е по прилагане на ЗДОИ. Жалбоподателят изразява недоволство от препращането на подаденото от него заявление за достъп до обществена информация и смята, че така незаконосъобразно и без мотиви е

лишен от информация. Запознат е с нормативно установените правила. Препращането на заявлението към компетентния орган не е отказ по ЗДОИ, където изрично са предвидени основанията за отказ и редът, по който се извършват.

Жалба 76-Е/2025 е за съдействие по подадени искания в Район „Банкя“. Твърди се, че отговорите от администрацията са неподходящи. На жалбоподателя писмено е посочено точното законово основание за законосъобразни отговори от районната администрация.

Жалба 210/2025 е с твърдения за системни нарушения на Закона за управление на етажната собственост (ЗУЕС), злоупотреба с правомощия от домоуправителя, незаконни такси и действия и неефективен контрол от районната администрация, въпреки многократно подавани сигнали. Установи се, че администрацията на Район „Подуяне“ е отговорила на подадените жалби в съответствие със закона. Районната администрация няма правомощия да изпълни конкретните искания, включително да свика общо събрание, да решава имуществени спорове между етажните съсобственици и пр. Дадени са подробни разяснения по приложимите правила на ЗУЕС.

> Общински приходи

Жалба 179/2025 е за съдействие за изясняване на възникнали въпроси по партидата на починал наследодател. След справка в Отдел „Общински приходи – Средец-Триадица“ се установи, че дейността по данъчно облагане и обработката на документите за притежавания от жалбоподателя имот са извършени в съответствие със закона.

> Екология

Жалба 138-Е е свързана със започналия ремонт на „Топлофикация-София“ ЕАД в жк „Дружба“ и необходимостта от премахване на 10 дървета в пространството при блокове 205, 206 и 207. С жалбата е запознат директорът на Дирекция „Зелена система“. Съгласно чл. 17, ал. 1, т. 1 и т. 2 от Наредба № 16 от 9 юни 2004 г. за сервитутите на енергийните обекти, издадена от министъра на енергетиката и енергийните ресурси, министъра на земеделието и горите и министъра на регионалното развитие и благоустройството, в сервитутната зона на енергийните обекти за производство, пренос, разпределение и преобразуване на топлинната енергия не се допуска засаждане на трайни дървесни насаждения при магистрални топлопроводи – надземно полагане, и при магистрални и разпределителни топлопроводи – подземно полагане, включително топлофикационни камери и шахти. Предвид нормативно регламентираното изискване, ако е наложително, се премахват дървета, които попадат в сервитута на трасето на топлопровода.

> Общински жилища

Жалба 48/2025 е от наемател на общинско жилище срещу претенции за заплащане на дължими суми към етажната собственост. Лицето търси съдействие за сключване на споразумение с домоуправителя чрез районната администрация за плащане само на определената със съдебно решение сума. Желаете и да запази наемното правоотношение. Спорните въпроси между него и етажната собственост са били разгледани и по съдебен ред, исканията на

жалбоподателя са отхвърлени като неоснователни с влезли в сила съдебни решения. Дадени са му разяснения за последиците от системното неплащане на задълженията по договор за наем и за възможността за евентуално възобновяване на прекратеното наемно правоотношение в съответствие с нормативната уредба.

> Транспорт и пътна безопасност

Жалба 202/2024 с оплакване, че антипаркинг стълбчетата се монтират на тротоарите, вместо на пътното платно, с което се намалява свободното пространство за придвижване на пешеходците, определено в чл. 93, ал. 4 от Закона за движението по пътищата. Антипаркинг елементите (колчета) се монтират на тротоарите, за да се ограничи паркирането по тях и да могат да се ползват по предназначение. Поставянето на колчета върху пътното платно би създавало постоянна и непосредствена опасност за движението, в пряко противоречие с целта на закона.

Жалба 18/2025 е срещу промяна в разписанието на автобус № 63, който от 17.02.2025 г. пътува до м. „Златни мостове“ и в делник, с интервал от един час. Оплакването е, че хората с карти за пътуване трябва да чакат по един час в студа, докато автобусите пътуват празни до м. „Златни мостове“. Конкретната промяна е мотивирана с цел да се подобри разписанието на автобусната линия, за което има внесена подписка и множество жалби на граждани. Конкретните обстоятелства, които според жалбоподателя обосновават нецелесъобразността на новото разписание, следва да бъдат отнесени до компетентните органи, с оглед анализ на съответствието на новия график с действителните нужди на живущите в обслужваната от линията територия.

Жалби извън правомощията

През 2025 г. извън правомощията са 85 жалби (през 2024 г. са 53). Те са препратени към съответната компетентна институция, с уведомяване на жалбоподателите. Жалбите на абонати на „Топлофикация-София“ ЕАД се препращат към обществените посредници на дружеството, избрани от СОС. От ползватели на обществени услуги, предоставяни от общински дружества, са внесени 34 жалби. В някои случаи по тях са изразени становища, предложения и препоръки пред ръководството на общината. Примери:

> „Център за градска мобилност“ ЕАД

Жалба 29/2025 срещу действия на ЦГМ ЕАД при налагане на глоба с фиш по реда на чл. 186, ал. 3 от Закона за движението по пътищата (ЗДВП), които лишават лицето от правото да оспори нарушението по реда на чл. 39, ал.3 от Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН) и от възможността за доброволно плащане на глобата в 7-дневен срок от датата на издаването на фиша, тъй като фишът не е изпратен на лицето. Едва след справка в Националната агенция за приходите собственикът на МПС узнава за наложената глоба и образуването производство за принудителното ѝ събиране.

Изпращането на първия екземпляр от фиша е установено в закона задължение на наказващия орган. От 01.08.2023 г. е в сила нова ал. 4а към чл. 189

от ЗДВП, съгласно която при издаване на фиш, електронен фиш или наказателно постановление, на нарушителя се изпраща уведомление на електронната поща или кратко текстово съобщение на мобилен телефонен номер, подадени от лицето при издаване или при подмяна на свидетелство за управление на МПС или при издаване на свидетелство за регистрация на МПС или ремарке. Изготвено е становище за стриктно спазване на закона.

Жалба 33-Е/2025 е срещу действия на служител на ЦГМ ЕАД. Пътникът публично е обявен и оклеветен за нередовен и принуден да слезе от автобуса, съставен му е АУАН при закупен с банкова карта билет. Жалбоподателят е запознат в писмен отговор с правния статут, реда и възможностите за обжалване при издаване и съставяне на АУАН и издаване на наказателно постановление.

Четири жалби са свързани с блокирането на градския транспорт през месец май. Пътници с абонаментни карти искат компенсации за причинените затруднения и невъзможността да ползват предплатена услуга. Пред Постоянната комисия по транспорт и пътна безопасност към СОС е изразено становище, че в периода на транспортната блокада на столицата правото на мобилност на гражданите е силно ограничено. Това е основно човешко право, гарантирано в международни и национални правни актове: Всеобщата декларация за правата на човека, Европейската конвенция за правата на човека, Конституцията на Република България.

> „Топлофикация София“ ЕАД

Жалба 68/2025 за неправилно начислени суми за топлинна енергия за необитаем имот. Дадени са разяснения по приложимата нормативна уредба.

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

Предложенията и препоръките на обществения посредник, не обвързват общинските органи с решения, затова невинаги има резултати. В отделни случаи се наблюдава затруднено взаимодействие между общински структури или се омаловажават действията на обществения посредник. За препоръките и предложенията по тези жалби са дадени подробности в раздел *Изразени становища*. Примери:

> Административно обслужване и процедури

Жалба 24/2025 от етажна собственост в жк „Младост-1“ поставя въпрос, по който е сезиран вече кметът на Столична община, но подателят на сигнала не е удовлетворен от досегашните действия. Макар и отправеното искане за изрично прекратяване на договор по Програма „Зелена София 2021 г.“ да е формално неоснователно (договорът се смята за прекратен по силата на закона с изпълнението му), липсата на изрично приемане на изпълнения проект от администрацията създава несигурност и погрешно впечатление, че етажната собственост не е изпълнила договорните си задължения и може да понесе неблагоприятни последици. Отправена е препоръка администрацията да се придържа към прозрачност и яснота в отношенията с гражданите.

> Устройство на територията

Жалба 83/2025 е от собственик на поземлен имот в м. „Манастирски ливади-изток“, Район „Триадица“, за прекомерно забавяне на произнасянето по подадено през 2019 г. заявление за разрешаване изработването на проект за ПУП – изменение на плана за регулация и план за застрояване на УПИ. Искането е разрешено през 2022 г. със заповед на гл. архитект на СО, като в мотивите се посочва и че от кмета на района е изразено положително становище, предвид незапочнати процедури по отчуждаване на имота. През 2023 г. Общинският експертен съвет по устройство на територията приема проекта. Доклад на гл. архитект от юни 2024 г. за одобряване на проекта е внесен в СОС и разпределен за обсъждане в ресорните комисии, но отложен. Нов доклад е внесен през юни 2025 г. от новия гл. архитект, разглеждан в ресорните комисии, включително по настояване на обществения посредник, през юли и септември. След отрицателно становище на Постоянната комисия по устройство на територията, архитектура и жилищна политика, на проведената на 25.09.2025 г. сесия СОС не приема доклада. Несъмнено решението по същество е изцяло в прерогативите на СОС. Преценката за основателност на жалбата е свързана с нарушаване на изискването подадените заявления да бъдат разглеждани в законоустановените срокове. В случая прекомерно е забавено решение по заявление на гражданин, който има правото да го внесе и да получи резултат в разумен срок, предвид намеренията за ползване на собствеността и извършените през годините плащания за изработване на проекта.

> Благоустройствени дейности

Жалба 15-E/2025 е от чужденец, дългосрочно пребиваващ в страната. Живее в къща в жк „Обеля“, Район „Връбница“. При отпушване на канал в дома му от фирмата казват, че запушването е вследствие спукана тръба на уличния водопровод и може да се повтори. Сигналът към Контактния център на СО, което е подаден през февруари, е препратен към фирмата, положила водопровода две години по-рано, който е в гаранционен срок. Изпълнителят изразява съмнение, тъй като при отстраняване на аварията в частния дом не бил извикан негов или представител на общинската администрация. Въпросът е разгледан повърхностно и формално, без да е извършена проверка на място. Няма задължение и практика при отстраняване на авария в частен имот да се търси общинско представителство. Двукратно от наша страна са проведени разговори със служители от районната администрация и отдел „Инженерна инфраструктурна и топлоенергетика“ към Дирекция „Строителство“ – СО. По изпратеното писмено становище до зам.-кмета на общината, ресор „Строителство“, в средата на месец юни, няма отговор и не е осъществена обратна връзка от администрацията с подателя на сигнала.

Жалба 155/2025 е за невключване на ул. „Липите“ и ул. „Крушата“ в проекта за изграждане на водопроводна мрежа в кв. „Славовци“, гр. Нови Искър. На запитвания на граждани от 2023 г. към районната администрация не е даден конкретен отговор за причината. През февруари те 2024 г. са уведомени, че след изготвяне на работен проект и издаване на разрешение за строеж Столична община ще възложи обществена поръчка за избор на изпълнител за ВиК мрежа и в останалата част на ул. „Липите“ и ул. „Крушата“, където

попадат проблемните имоти. Този формален отговор не съответства на задълженията на местната власт да осигурява достъпна ВиК услуга. Към края на 2025 г. общинската администрация все още не може да осигури финансиране за проекта, съгласуван с експлоатационните дружества, с изготвен комплексен доклад и внесен в НАГ за издаване на разрешение за строеж.

Жалба 165/2025 е за невъзможност да се изпълни сключен със „Софийска вода“ АД договор за присъединяване на частен имот към ВиК мрежата в Район „Овча купел“. Установи се несъответствие в предоставената информация от столичната и районната администрация за гаранционния срок на настилната, подлежаща на разкопаване, което е аргумент за от района да не се издаване разрешение за строеж. Случаят е поставен и разгледан в заседание на Постоянната комисия по инженерна инфраструктура и енергийна ефективност към СОС на 26.01.2026 г.

Жалба 176-Е/2025 е за нуждата от ремонт и възстановяване на *Паметник в чест на загиналите за Родината в Балканската война, Междусъюзническата война, Първата световна война–Заклучителна фаза, в съпротивителното движение, при изпълнение на служебния си дълг в мирно време и др. от с. Суходол*. Жалбоподателят посочва, че десет години след като е подал сигнал в Контактния център на Столична община, няма предприети реални действия за възстановяване на изтрити и изчезгъртани надписи и отстраняване на конструктивна повреда на една от страните на паметника. Установи се, че през 2025 г. от Столична община е изискана информация от районните кметове за състоянието на военните паметници и през октомври данните са изпратени на министрите на финансите и на отбраната с оглед правомощията им по Закона за военните паметници. От Район „Овча купел“, на чиято територия е паметникът в кв. Суходол, не е подадена информация. Кметът на района е сезиран от обществения посредник, предвид задълженията на общините по Закона за военните паметници. Към настоящия момент няма информация за предприети действия по въпроса.

> Здравеопазване

Жалба 99-Е/2025 е за административно ограничение при купуване на ваучери за месец септември в Комплекс за детско хранене – Район „Люлин“. Заради затваряне на детската кухня през август, срокът за купуване на ваучери за септември е бил до 24 юли, вместо обичайния ред за заявка и плащане в предходния месец. За промяната родителят не се е информирал своевременно. Към деня на узнаването системата вече е затворена и детето му остава без услуга през септември. Общинската администрация е доставчик на обществената услуга „Виртуална кухня“. С промяната на срока за заявяване и купуване на ваучери за храна е трябвало да се предвидят алтернативни възможности за абонати, които по обективни причини не са успели да се вместят в този срок. Изразено е писмено становище с предложения към общинската администрация за предоставяне на възможност на родителя да купи през текущия месец август ваучери за септември и с оглед подобни проблеми в бъдеще, да се преоцени действащият режим и електронната система „Виртуална кухня“ да бъде актуализирана с осигурена непрекъснатост на функционирането.

> Общински жилища

Жалба 183/2025 е по внесена молба за настаняване в общинско жилище в Район „Искър“. Тричленното семейство с две деца, с тежки здравословни проблеми, живеят на свободен наем, но без адресна регистрация в района. Устно във фоайето на районната администрация на жалбоподателката е обяснено, че не отговаря на условията за включване в картотеката. Обективно има основание за такъв отказ. Изпратена е препоръка към кмета на района за съобразяване с изричния текст на чл. 6, ал. 6 от Наредбата за реда и условията за управление и разпореждане с общински жилища на територията на Столична община, че районната администрация не може да откаже приемане на заявление, а основателността на искането следва да се прецени по установения ред от комисията по чл. 10 от Наредбата.

> Транспорт и пътна безопасност

Жалба 24/2025 с приложена подписка и до кмета на Столична община за възстановяване на спирките на автобуси № 84 и № 184 на „Площад на авиацията“. Сигналът е насочен към компетентните дирекции на Столична община за извършване на проверка и предприемане на съответни действия, но препратен към ЦГМ ЕАД. Не е отчетено обстоятелството, че дружеството няма компетентност за разглеждане на гражданските искания за възстановяване на закрити спирки. Отправена е препоръка въпросът да се разгледа от компетентните общински структури, а при евентуален отказ от удовлетворяване на искането за възстановяване на автобусните спирки, той да бъде надлежно обоснован и мотивиран.

> Незаконно строителство

Жалба 130/2025 с оплакване за неизпълнение на служебни задължения на длъжностни лица от Район „Красна поляна“ по сигнал за незаконно строителство на къща и ограда в имот в кв. „Факултета“. По подадения през юни 2024 г. сигнал са предприети частични действия, без краен резултат, без завършено производство, с противоречиви изказвания на служебни лица, като жалбоподателят не е получил писмен отговор за установеното по сигнала. Отправена е препоръка до кмета на района за изясняване на спорните моменти относно собствеността и статута на строежа и приключване на проверката с изразяване на становище за наличие или липса на осъществено незаконно строителство. От районната администрация се поддържа уклонлива позиция и въздържане от упражняване на правомощия на формални основания.

Предоставени консултации

Деятелността на обществения посредник е насочена и към повишаване на правната култура на гражданите. Разясненията на нормативни разпоредби и процедури са част от всекидневната дейност за екипа. Получават се запитвания и по въпроси, които са извън функционалната компетентност на длъжността. На гражданите се предоставя изчерпателна информация с насочване към съответния компетентен орган, ако той е извън сферата на местното самоуправление и местната администрация. Въпросите са от разнообразни сфери на публичния сектор: справки по отпускани от НОИ

пенсии, нелоялни търговски практики, оплаквания от финансови институции, от доставчици на мобилни услуги, проблеми с издаване на решение на ТЕЛК, етажна собственост и други. Примери:

Жалба 121-Е/2025 е за наложена глоба с фиш от „Пътна полиция“ за неправилно паркиране, с искане за отмяна. Жалбоподателят е запознат с нормите на законодателството, които уреждат налагането на глоба с фиш за нарушения, за които според ЗДВП не е предвидено отнемане на книжка или на контролни точки.

Жалба 154/2025 е за подозрително поведение на посетители на квартална градинка на ул. „Оборище“. Предоставена е информация за компетентния орган – СДВР, към който да се отпрати сигнал.

Жалба 217-Е/2025 с поставени въпроси по дадено от кмета на Район „Изгрев“ становище по производство в Комисията за защита от дискриминация (КЗД). На гражданина е указано, че ако не е доволен от решението на КЗД, може да го обжалва по реда на АПК в 14-дневен срок от съобщаването.

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

Механизмите за прилагане на средствата за защита на законните права и интереси на гражданите са съобразени с разписаните правомощия в Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община. Те включват отправяне на предложения и препоръки и изразяване на становища пред органите на местното самоуправление и местната администрация и имат предимно консултативен характер. Механизмите включват също:

> *Предоставяне на правна информация.* При необходимост общественият посредник може да насочи гражданите към защита на правата им, включително и по съдебен ред, ако другите възможности са изчерпани. Предоставя се информация на засегнати лица относно общинската нормативна уредба и компетентните по различни въпроси общински структури. Контактът с екипа е леснодостъпен, безплатен и насочен към извънсъдебно решаване на затруднения. Ако решението не е в компетенциите на местната власт, се предоставя информация за компетентния орган, към който да се отнесе въпросът.

> *Наблюдения на административни процеси и административни услуги.* В процеса на работа по отделни жалби са установени административни практики, които не съответстват в пълна степен на регламентирания изисквания; прояви на формализъм, пренасочване на жалби и сигнали, неспазване на срокове за отговор, липса или половинчати съответни мерки. Редица жалби са за подадени през Контактния център на Столична община сигнали, които не са получили своевременно отговор или той е повърхностен, без задълбочено изследване на посочения проблем. Електронната система за подаване на сигнали, писма, предложения, запитвания, жалби цели улеснено и приемане и обработване на документи, но подобни действия я превръщат в дубликат на хартиената бюрокрация.

> *Защита на правото на добро управление.* Прилагането на принципите на доброто управление на местно ниво е във фокуса на наблюденията на обществения посредник. Прозрачността, отчетността, ефективността са не само норми, но и стандарт за качество на общинската администрация. Усилията са насочени към предоставяне на качествени административни и обществени услуги, извършвани от активна и отзивчива администрация, която се произнася с мотивирани решения, с обоснованост на актовете и не поставя излишни бюрократични пречки.

> *Други механизми.* Общественият посредник 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. Взима отношение, ако е необходимо, и по случаи, разглеждани от други комисии към СОС. Дава предложения към работни групи, формирани от СОС, участва в Съвета по наркотични вещества и в Наблюдателната комисия към Столичния общински съвет по Закона задържане и изпълнение на наказанията и задържането под стража.

Изразени становища

По редица жалби през 2025 г. пред общинските органи 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://ombudsman.sofia.bg/document.php>. В този раздел са дадени в резюме част от отправените предложения, препоръки или становища.

> *Писмена препоръка от месец март до кмета на Столична община и до председателя на Постоянната комисия по транспорт и пътна безопасност към СОС по искане на граждани за поставяне на повдигната пешеходна пътека на кръстовището на бул. „Цар Борис III“ и ул. „Планинец“.* Общината е сезирана неколккратно от директора и родители на деца от ЧСУ „Евлоги и Христо Георгиеви“, в което се обучават над 200 ученици от подготвителна група до 11-и клас. Пресичането на булеварда е рисковано, въпреки монтирания светофар и наличието на пешеходна пътека тип „Зебра“ (с изтъркана маркировка), поради високата скорост на преминаващи автомобили по дългия прав участък. Препоръчва се случаят да бъде разгледан отново от Постоянната комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община и да се приемат комбинирани мерки за допълнително обезопасяване на кръстовището, намаляване на скоростта и успокояване на трафика. Подкрепят се предложенията на родителите за поставяне на пътен знак А19 „Деца“; ремонт и доизграждане на тротоарите около кръстовището; поставяне на физически ограничители на скоростта; поставяне на стационарно автоматизирано техническо средство за контрол на скоростта. Предлага се засилване на контрола по движението в участъка от „Пътна полиция“ и маркировка преди кръстовището в двете посоки с червена боя, каквато практика вече има на опасни столични кръстовища.

> *Писмено становище от месец март до заместник-кметовете на Столична община по направления „Транспорт и градска мобилност“ и „Правен и административен контрол“ по жалба за нарушено право на съдебен контрол*

при наложена глоба с фиш от „Център за градска мобилност“ ЕАД. Фишът за наложена на 10.09.2024 г. глоба не е изпратен на нарушителя, съответно не е своевременно уведомен за санкцията. Така е лишен от правото си да оспори нарушението по реда на чл. 39, ал. 3 от Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН) и от възможността за доброволно плащане на глобата в 7-дневен срок от датата на издаването на фиша. Едва след справка в Националната агенция за приходите в началото на февруари 2025 г. лицето узнава за наложената глоба и образуването производство за принудителното ѝ събиране.

При издаване на фиш по чл. 186, ал. 3 от ЗДВП за неправилно паркирано МПС в отсъствие на нарушителя, първият екземпляр от фиша се изпраща на собственика на МПС, а вторият и третият екземпляр остават за съхранение в службата за контрол. Към моторното превозно средство се закрепва уведомление с посочени място и време на нарушението; МПС, с което е извършено; нарушените разпоредби; размерът на глобата; срокът; сметката или мястото за доброволно заплащане. Закрепването на уведомлението към МПС се смята за връчване на фиша. Съгласно чл. 186, ал. 8 от ЗДВП издаден фиш, глобата по който не е платена доброволно в 7-дневен срок от датата на издаването му, се смята за влязло в сила наказателно постановление и се изпраща за събиране на публичния изпълнител.

Описаната хипотеза за издаване и връчване на фиш в отсъствието на нарушителя, при което узнаването за наложената глоба се предполага от закона, е изключение от общите правила на административно-наказателното производство, осигуряващи право на защита на лицето, извършило административно нарушение. Тази законова възможност се прилага широко от оправомощените по реда на чл. 167 от ЗДВП контролни органи – служители на „Център за градска мобилност“ ЕАД, което изисква добросъвестност и стриктно спазване на всички установени в закона правила. Независимо че реалното връчване на фиша не е условие за влизането му в сила, изпращането на първия екземпляр от него е установено в закона задължение на наказващия орган. От 01.08.2023 г. е в сила нова ал. 4а към чл. 189 от ЗДВП, регламентираща реда, по който при нарушения, за които е издаден фиш, електронен фиш или наказателно постановление, на нарушителя се изпраща уведомление на електронната поща или кратко текстово съобщение на мобилен телефонен номер, подадени от лицето при издаване или при подмяна на свидетелство за управление на моторно превозно средство или при издаване на свидетелство за регистрация на МПС или ремарке. Общественият посредник насочва вниманието към спазване на законоустановения ред по своевременното изпращане и уведомяване на нарушителите за наложените глоби по ЗДВП, което е задължително условие за легитимност при осъществяването на контролни и санкционни правомощия.

> *Писмено становище до Столичния общински съвет и до кмета на СО от месец май относно намиране на решение за прекратяване на транспортната блокада в Столична община.* Изготвено е по постъпили до обществения посредник жалби. Дни наред гражданите са поставени пред сериозни изпитания и затруднения да извършват всекидневните си задължения по полагане на труд, отглеждане на деца, грижа за възрастни или

болни близки. Ограничена е възможността им да се придвижват до работни места, до учебни, детски и медицински заведения и други обществени дестинации. Силно ограничено е правото им на мобилност, гарантирано в международни и национални правни актове: Всеобщата декларация за правата на човека, Европейската конвенция за правата на човека, Конституцията на Република България. Без право на посредничество или намеса в трудовия спор между транспортните работници и общинските транспортни дружества, предвид изключително сериозния конфликт и обстоятелството, че продължителното прекъсване на обществения транспорт сериозно нарушава качеството на живот на гражданите и правото им на мобилност, общественият посредник препоръчва да се търси бързо решаване на конфликта чрез преки преговори между синдикатите и ръководствата на общинските транспортни дружества, при участието на представители на СОС и кмета на Столична община.

> Писмено становище от август до кмета на Столична община, кмета на Район „Люлин“ и директора на Комплекс за детско хранене „Люлин“ относно нарушено право на достъп до услугата „детска кухня“. Установена е административно ограничена възможност за купуване на ваучери за детска кухня за месец септември 2025 г. в Комплекса за детско хранене. Срокът за купуване на ваучери за септември е бил до 24 юли, вместо обичайния ред за заявка и плащане в предходния месец. Към деня на узнаване на промяната от родителя, системата вече е затворена и детето му не може да ползва услугата през септември. Подава сигнал В Контактния център на Столична община на 30.07.2025 г., който е насочен към кмета на Район „Люлин“. В отговор е уведомен, че в системата „Виртуална кухня“ и на всеки пункт на територията на района има поставено информативно съобщение за сроковете, в които може да се закупят ваучери за детска кухня за септември 2025 г.

В Столична община от 2022 г. е въведена електронната услуга „Виртуална кухня“, чрез която абонатите заявяват и закупуват купоните за храна само онлайн. В публикуваните в Електронния портал на Столична община Условия за записване в КДХ „Люлин“ е посочено, че „ваучери се заявяват и закупуват само в предходен за следващ месец за период от един работен месец или по-малко...“ Заявяването и заплащането на ваучери за следващ месец става до определена дата в края на месеца, след това не е възможна заявка за следващия месец. Посочени са случаите, в които кухнята не приготвя храна, като освен в санитарния, в почивните и в празничните дни, има възможност предварително да се обявяват и други дни. Срокът до 24 юли за закупуване на ваучери за септември действително е обявен предварително, но не е ясно на какво основание, по каква причина и с какъв акт е разпоредено това. Потребителите на услугата „Виртуална кухня“ би трябвало да бъдат запознати с този акт и неговия издател. Ако е разбираемо и аргументирано затварянето на детската кухня през август, то няма причина „Виртуалната кухня“ да не бъде активна в този период, с възможност за купуване на ваучери през август за септември. Житейски обоснована е хипотезата родители, ползващи отпуски през юли (както е в конкретния случай), да не се запознаят

своевременно със съобщението и да пропуснат указания срок. При изменения на срокове следва да взима предвид обстоятелството, че почиващи абонати може да са извън София и извън обхвата на интернет, съответно не биха могли да се информират нито чрез електронната платформа, нито от съобщение в пункт за раздаване на храна. Затварянето на електронната платформа през август ги лишава от повече от едномесечен достъп до единствения канал за заявяване на ваучери непосредствено преди месеца за получаването на услугата. С промяната на срока е трябвало да бъдат предвидени алтернативни възможности за абонати, които по обективни причини не са успели да се вместят в този срок. Като общински субект, доставчикът на услугата дължи на абонатите си логични, прозрачни и в обществен интерес действия. Налагането на по-ранен, нестандартен краен срок и невъзможността да се закупят и заплатят ваучери по установения ред в месеца, предшестващ месеца за хранене, е едностранно действие, което ограничава правото на потребителя на услугата за достъп до нея. Отправени са предложения родителят да може да закупи през текущия месец август ваучери за септември и занаят да се прилага гъвкав подход при подобни случаи. Препоръчва се преглед и оценка на действащия административен режим и актуализация на електронната система с оглед непрекъснатост на функционирането и достъпността.

> Писмено становище от октомври до кмета на Столична община, Председателя на Постоянната комисия по устройство на територията, архитектура и жилищна политика към Столичен общински съвет и до кмета на Район „Оборище“ относно предоговаряне на безсрочен договор за наем на общинско жилище в срочен такъв. Жалбата до обществения посредник е по повод устни покани от администрацията на Район „Оборище“ към наематели с безсрочен договор за наем за преподписване на срочен такъв. През октомври наемателите вече писмено са уведомени, че за продължаване на наемните правоотношения следва да представят в 30-дневен срок определени документи. Като основание е посочено: „Във връзка с изтичане на десетгодишния срок от сключване на договор за наем №...“ Устно е пояснено, че новият наемен договор ще е с 5-годишен срок.

Съгласно чл. 229 от Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), който в конкретния случай се изтъква от администрацията като аргумент за преподписване, договорът за наем не може да бъде сключен за повече от десет години, освен ако е търговска сделка, което налага изясняване на приложимостта му спрямо договорите за наем на общински жилища.

В ЗОС ясно са разграничени две хипотези на отдаване под наем на имоти: 1. отдаване под наем на свободни нежилищни имоти – частна общинска собственост, чрез провеждане на публичен търг или публично оповестен конкурс за определен срок, но не по-дълъг от 10 години (аналогично на уредбата в ЗЗД); и 2. настаняване под наем в общински жилища на нуждаещи се граждани, който е предназначен да обслужва социалната политика на общината и се характеризира със специална уредба. В ЗОС (чл. 45) и в Наредбата на СОС (чл. 28, ал. 1) срок за настаняване под наем е определен само за резервните жилища. За общинските жилища за настаняване под наем на граждани с установени

жилищни нужди не е предвиден изрично определен срок на договора за наем. От разпоредбата на чл. 46, ал. 1, т. 6 от ЗОС и от Образеца на договор за наем (Приложение № 1.5 към чл. 22, ал. 1 към Наредбата) може да се заключи, че е допустимо уговарянето на срок на наемното правоотношение. В случай че в конкретен наеман договор е предвиден срок, следва да се приложи задължително разпоредбата на чл. 46, ал. 4 от ЗОС за продължаване на наемните правоотношения, ако наемателят отговаря на условията за настаняване под наем в общинско жилище.

В конкретния случай договорът, сключен между наемателите и кмета на Район „Оборище“, е безсрочен, а натискът за промяната му в срочен не намира основание в посочените нормативни изисквания. Настаняването под наем в общински жилища е дейност, засягаща жизненоважни интереси на голяма група от граждани, преобладаващо социално уязвими. Предлага се да се изследва има ли в районните администрации и на какво основание се прилага практика по „актуализиране“ на безсрочни наемни договори, сключени преди десет години. Ако е необходимо, да се изготвят писмени указания към районните администрации за съобразяване с относимите правни норми и уеднаквяване на практиката по приложението им.

> Писмено становище от м. ноември до общинските съветници и до кмета на Столична община по приетите с Решение № 883/13.11.2025 г. на СОС изменения и допълнения в Наредбата за организация на движението относно разширението на синя и зелена зона и повишаване на цените за локално платено паркиране и за винетни стикери за паркиране по местоживееене. При обществения посредник са внесени 15 жалби в периода 17-19 ноември от граждани, живеещи в столичните райони „Студентски“ – жк „Студентски град“, „Красно село“, „Средец“, „Подуяне“ – кв. „Сухата река“ и жк „Хаджи Димитър“, „Оборище“. В тях се заявява категорично несъгласие с разширяването на зоните за почасово и локално платено паркиране и с двойно и тройно повишаване на цените на винетните стикери за паркиране в тези зони. Изразяват се мнения, че тези мерки не решават проблемите с паркирането; посочват се недостатъчна транспортна свързаност и лоша инфраструктура, липса на паркинги в жилищните квартали, непоносим трафик; очаквано спекулативно повишаване на цените на таксиметровите услуги, на наемите за паркоместа и гаражи в зоните и задръстване на периферните столични квартали с рядко използвани автомобили; противоречие със Закона за въвеждане на еврото в Република България, несъобразяване с волята на гражданите, липса на обществено обсъждане; ограничаване на времето за паркиране до големите столични паркове, което ще затрудни семействата с малки деца. Като обобщение – в жалбите се иска преразглеждане на взетото от СОС решение и плавен преход към по-поносими цени и условия. В становището на обществения посредник се акцентира на:

– процедурата по проведените обществени консултации: В периода на писмените консултации от 24 септември до 23 октомври 2025 г. са получени голям брой становища, предложения и възражения. Съгласно чл. 4, ал. 2 и чл. 17 от Наредбата за провеждане на обществени консултации на Столична община, задължително се публикуват постъпилите становища и

коментари на граждани и организации *във вида, в който са постъпили*. Това изискване не е спазено. Само две от становищата са публикувани във вида, в който са постъпили, а в обобщената справка се наброяват 108 имена на лица, внесли писмени възражения и предложения. Едва 18 от тях се приемат, едно частично, всички останали не се приемат. Непубликуването на всички становища във вида, в който са постъпили, не съответства на принципите за прозрачност и откритост на административния процес и нарушава условието за легитимност на крайния акт. Липсата на подписи на районни кметове под доклада поставя под въпрос тяхната съпричастност към предложения, засягащи пряко съответните райони. При наличие на две от предпоставките по чл. 19, ал. 2 от наредбата (очаквани значими последици от приемането на акта и обществена значимост на въпросите, касаеща по-голяма част от гражданите в различни райони на общината) е следвало да се възприеме подход към провеждане на обществени обсъждания в засегнатите райони в периода на обществените консултации. Предвид засягането на огромен брой граждани, провеждането на публични дебати и срещи в засегнатите квартали е ползотворният подход за обществено съгласие и информирано решение;

- приетите изменения и допълнения на Наредбата за организация на движението на територията на Столична община относно обхвата на синя и зелена зона и цените за паркиране и винетен стикер: Наблюдава се недостатъчна съгласуваност с Плана за устойчива градска мобилност (ПУГМ), приет с Решение № 379/27.06.2019 г. на СОС. Този план е дългосрочната стратегическа рамка за развитието на транспорта в София до 2035 г. Устойчивата мобилност изисква балансиран подход, а увеличаването на ограниченията, без предлагане на реални алтернативи, не може да даде устойчив резултат. Аргументът за намаляване влизането на автомобили в Централната градска част чрез повишаване на цените не може да е приложим в жилищните квартали. Рязкото повишаване на цените на винетните стикери не води до намаляване на броя на автомобилите, но се превръща в допълнителен данък върху собствеността.

Повишаването на цените и разширяването на зоните са целесъобразни като регулаторен механизъм, който цели да намали автомобилния натиск и да генерира приходи за подобряване на транспортната инфраструктура. Но е разбираемо силното противопоставяне на тези частични и неравномерни мерки: общият брой паркоместа остава същият, а регулацията им само преразпределя дефицита. Очакваното освобождаване на паркоместа от служебен абонамент може да работи в центъра, но не е приложимо в жилищните комплекси. Предлага се да се изготви пакет от мерки с ясен времеви график за изграждане на паркинги в жилищните квартали и обвързване на повишаването на цените на стикерите за живущи в зоните с конкретни мерки за подобряване на условията за паркиране в техния район.

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.

- › Изготвен и публикуван на електронната страница <https://ombudsman.sofia.bg/subscribe.php> е брой 29 на електронния бюлетин.

- › Изготвени са и представени на Столичния общински съвет и на кмета на Столична община два анализа за постъпилите жалби при обществения посредник и становищата по тях за периодите от януари до юни включително и от юли до декември 2025 г.

- › Внесени са предложения към работната група, създадена с Решение № 481/26.06.2025 г. на СОС, за подобряване на нормативната уредба на Столична община по отношение шумовото и други видове замърсяване на градските паркове и градини при провеждането на масови мероприятия на открито.

- › 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.

Участия на обществения посредник:

- › в заседанията на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС;

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

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

- › в конференция на тема „Тормоз и насилие на работното място: да нарушим мълчанието“, организирана от Фондация „Фридрих Еберт“ и КНСБ, месец март;

- › в работна среща на обществените посредници на общините Бургас, Благоевград, Стара Загора, Нова Загора, Пазарджик, Пловдив, Русе, Средец, проведена в Бургас, месец април;

- › в международна конференция на тема „Медиацията в подкрепа на обществото (законодателство, етика, теория, практика)“, организирана от Нов български университет, месец май;

- › в дискусия на тема „Законодателство за достъпност: Да поговорим за предизвикателствата и възможностите“, организирана от Фондация „Институт за социални услуги в общността“ и Български център за нестопанско право, в рамките на проект международния проект AccessibleEU – Европейски ресурсен център за достъпност, месец ноември.

Изводи

В отчета се анализират конкретни случаи, които показват определени „тесни“ места в административните процеси и насочват към необходимост от съответни анализи и мерки за преодоляването им. Изводите се основават на наблюдения, установени факти и обстоятелства само при разглеждането на жалби до обществения посредник. Изразените становища, предложения и препоръки по конкретни случаи не представляват обобщена оценка на дейността на общинските органи и администрация. Те нямат обвързващ характер и съобразяването с тях зависи от преценката на общинските органи. В резултат на дейността през 2025 година по постъпилите при обществения посредник жалби са формирани следните изводи:

> *По характера на постъпилите жалби:* Отчетната 2025 година се характеризира с повишена гражданска активност и подаване на значително повече жалби до обществения посредник. Открояват се три чувствителни теми, които предизвикаха силно обществено напрежение: спирането на градския транспорт през месец май, появата през октомври и развитие на криза със сметосъбирането и сметоизвозването в районите „Люлин“ и „Красно село“, а от декември и в „Слатина“, „Подуяне“ и „Изгрев“, и приемането през ноември на изменения и допълнения в Наредбата за организация на движението на територията на Столична община, свързани с разширяване на зоните за почасово и локално платено паркиране и повишаване на цените за паркиране в тези зони. Повишеният брой жалби е знак за нарастващо гражданско съзнание.

> *По регламентираните принципи и процедури в административната дейност:* В дейността си общественият посредник се стреми към налагане на добрите административни практики като модел на поведение, при който се действа не само според буквата на закона, но и в партньорство с гражданите и осигуряване на прозрачност. Работата е насочена не само към установяване на евентуални нормативни пропуски, но и дали се прилагат добри административни практики. Принципът на пропорционалност насочва да не се налагат тежести, които надвишават целта на закона. Ако един проблем може да се реши с минимални изисквания, администрацията не трябва да изисква излишни документи.

В отделни случаи се наблюдават реактивност и склонност на администрацията да не коригира свои действия, определени като засягащи права и законни интереси на граждани; бюрокраична инерция и прехвърляне на отговорности и компетенции; формализъм и неспазване на регламентираните срокове. Административната дейност трябва да се характеризира с обоснованост на актовете и внимание към гледната точка на засегнатите страни преди взимане на решение, което би имало отрицателно въздействие върху тях. Важен аспект е способността за признаване на допуснати слабости и своевременното им поправяне, без да се принуждават гражданите да водят дългогодишни съдебни дела.

> *По публичност и достъпност на информацията:* Наблюдава се подобрена информационна среда: разширени заседания и излъчване в реално

време на заседанията на Общинския експертен съвет по устройство на територията. За постигане на повече прозрачност, публичност и достъпност на информацията, насочена към обществото, е подходящо уеднаквяването на сайтовете на районните администрации с еднакъв дизайн и навигация, така че при търсене необходимата информация да се намира лесно и удобно за всеки район. Възможността за мобилни известия към гражданите, съобразени с местоживеенето им, при предстоящи обществени обсъждания в техния квартал, значително би подобрила информационната среда.

> По правомощията на обществения посредник: Запазва се тенденцията за висок ръст на жалбите, чието разглеждане е извън правомощията. Функционалните ограничения, изключващи разглеждането на жалби, свързани с дейността на общински дружества, оставят дължността без достатъчно наблюдения, възможност за анализи, изводи и препоръки по предоставяните от тези дружества важни обществени услуги. За пореден път в годишен отчет се отправя предложение за преоценка и разширяване на правомощията на обществения посредник. Тези дружества оперират с публичен ресурс и жалби и сигнали срещу дейността им се разглеждат от ръководствата на дружествата и в отделни случаи от ресорните комисии към СОС. Ползвателите на предоставяните от тези дружества услуги нямат работещ извънсъдебен защитен механизъм при нарушени техни права и се изправят срещу фирмено ориентирана бюрокрация. В този контекст защитата от обществения посредник на правата и законните интереси на граждани при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация остава частична и не съответства на обществените очаквания за модерно и справедливо местно самоуправление.

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.

> По сътрудничеството и взаимодействието на общинските органи с обществения посредник: Столичният общински съвет и общинската администрация не се възползват от предвидената в чл. 22, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник възможност да изискват от него становища по проекти на стратегически документи, нормативни актове и други актове, които се отнасят до права и интереси на големи групи граждани. Такова сътрудничество се осъществява само по инициатива на обществения посредник в отделни случаи.

Основателни жалби, по които е сезиран общински орган със съответни препоръки, предложения или становища на обществения посредник, се очаква да бъдат разгледани с дължимото внимание, с поемане на своевременни и резултатни ангажименти. В някои случаи са наблюдава затруднение във взаимодействието с общински структури. Въпреки че отправените препоръки и предложения не са обвързващи, те не би трябвало да се пренебрегват без аргументи. Положителен аспект е, че преобладават добри практики, установени с някои общински органи: при отхвърляне на препоръки

се посочват основанията за това, което е признак за ефективно сътрудничество и добро управление.

Тези заключения се поставят на вниманието на Столичния общински съвет и на кмета на Столична община като основания за обсъждане на изменения и допълнения на Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община, съобразени с обществените очаквания и нагласи за ефективно застъпничество за спазване на права и законни интереси на граждани при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация в Столична община.

През 2026 година приоритетни за обществения посредник остават усилията в защита на правото на добро управление и насърчаване на проактивни действия на общинските органи и администрация.

*Лилия Христова
30 януари 2026 г.*

Приложение № 1

Брой жалби през 2025 година

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	220
Приключени	204
Неприключени	16
Жалби от физически лица <i>(от тях чуждестранни граждани и българи, живеещи в чужбина –20)</i>	207
Юридически лица – 1, колективни с подписка – 4, НПО и инициативни комитети – 8	13
<i>По вид:</i>	
Писмени (от тях с готов текст от посещение в Приемната – 24+5 с куриер)	192
Устни с протокол <i>(от тях 14 в Приемната и 14 по телефона)</i>	28
Постъпили по електронен път <i>От тях:</i>	163
<i>По електронната поща – 133</i>	
<i>През електронната страница – 30</i>	

Приложение № 2
Брой жалби според тяхната класификация

<i>Категория</i>	<i>От общо 220 броя</i>
Административно обслужване и процедури	26
Общински жилища	5
Управление и разпореждане с общинска собственост	3
Етажна собственост	2
Устройство на територията	8
Благоустройствени дейности	15
Незаконно строителство	5
Екология	17
Транспорт и пътна безопасност	36
Социални дейности	-
Общински приходи	1
Преместваеми обекти и реклама	1
Обществен ред и шум	8
Търговска дейност	1
Образование, спорт, туризъм	4
Здравеопазване	1
Отчуждаване и обезщетяване	-
Обредни дейности	1
Земеделски земи	-
Столичен инспекторат	1
Извън правомощията	85

Приложение № 3

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

I. Допустими разходи 209 800.00 лв.

(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София,
приет с Решение № 383/29.05.2025 г. и Решение № 475/26.06.2025 г.
на Столичния общински съвет)

II. Реални разходи 139 664.88 лв.

(Съгласно писмо изх. № СОА26-ВК66-489-[1] от 22.01.2026 г.
от Дирекция „Финанси“ – Столична община)

От тях:

Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение: (брутни възнаграждения)	83 697.88 лв.
Облекло	308.00 лв.
Вноски за държавно обществено осигуряване	5626.44 лв.
Здравноосигурителни вноски	2324.16 лв.
Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване	1355.76 лв.
Възнаграждения по извънтрудови правоотношения (сътрудници):	44 760.00 лв.
Други разходи	1592.64 лв.

От нашата кореспонденция:

„Исках да информирам че опасните съоръжения на площадката пред блок 21 са подменени! Отново искам искрено да Ви благодаря, че проследихте и помогнахте с тази задача – от мен и групата на родителите от площадката!!“, Р. Р.

„Уважаема г-жо обществен посредник на територията на Столична община, сърдечно благодарим за бързия и честен отговор и компетентния ви съвет, който ще последваме. В. С.“

„Уважаема г-жо Христова, благодаря за обратната връзка! Надявам се хората от съответните дирекции да се активират и да положат маркировка възможно най-скоро. Още веднъж благодаря. С уважение, С.С.“

„Уважаема госпожо Христова, благодаря Ви за опитите, които правите за да се разреши този казус! С уважение, К. Б.“

„Здравейте, изключително много съм Ви благодарна за отделеното време и внимание да ми съдействате! Надявам се, че този път ще има отговор от район Възраждане! В. Д.“

„Здравейте г-жо Христова, предполагам благодарение на Вашата намеса, вчера, след повече от половин година чакане, частично боклуците бяха почистени. Остана част под паркиран върху тях автомобил. Много се надявам общината да довърши почистването, като там има купчина стърготини от изпилено (от общината) дърво. Хубав уикенд от мен, А. К.“

„Уважаема госпожо Христова, бих искала искрено да Ви благодаря за бързата реакция и съдействието, оказано от Вас и от институцията, която представлявате. Благодарение на Вашата намеса плочата на гроба на нашата майка и баба беше възстановена в изключително кратки срокове, за което сме дълбоко признателни. Надяваме се занапред да няма повече подобни случаи, но сме спокойни, че има хора като Вас, на които може да се разчита. Още веднъж много ви благодарим. С уважение, М. М., Д. М., Ц. Н.“

„Уважаема г-жо Христова, най-искрено Ви благодаря за предприетите действия по моята жалба. Надявам се проблемът скоро да бъде решен по възможно най-благоприятен начин за потърпевшите жители в „Люлин“! Н. Н.“

„Благодаря Ви, г-жо Христова! Надявам се, че ръководството на Столична община ще се вслуша в основателните аргументи, които сте изтъкнала. С уважение, М. К.“

„Уважаема госпожо Христова, бих искала да изразя своята искрена благодарност за отделеното от Вас време и за предоставените полезни насоки във отговора Ви. Оценявам Вашата ангажираност и съдействие. Всичко добро и с уважение, М. В.“