

**ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК**  
**на територията на Столична община**  
София 1000, ул. "11 Август" № 4, ет. 3, тел. 02/9873449,  
02/9871341, факс: 02/9862785 ombudsman@sofia.bg,  
[www.sofiaombudsman.bg](http://www.sofiaombudsman.bg)

ДО  
СТОЛИЧЕН ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

Изх. № И-15/31.01.2024 г.

ДО  
ВАСИЛ ТЕРЗИЕВ  
КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА



УВАЖАЕМИ ОБЩИНСКИ СЪВЕТНИЦИ,

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ТЕРЗИЕВ,

В изпълнение на задълженията си по чл. 27, ал. 1 от Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община представям на Вашето внимание Годишен отчет за дейността през 2023 г.

Отчетът ще бъде публикуван на уеб-страницата на обществения посредник <http://sofiaombudsman.bg>.

Текстов файл ще бъде предоставен за публикуване в Електронния портал на Столична община, съгласно изискванията на чл. 28, ал. 1 от Правилника.

В кратък срок копия от отчета – в удобен за четене формат, ще бъдат предоставени в Столична община на разположение на гражданите и техните организации.

*Приложение: съгласно текста.*

С УВАЖЕНИЕ:

ЛИЛИЯ ХРИСТОВА

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК  
НА ТЕРИТОРИЯТА НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА



# ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК

на територията на Столична община  
София 1000, ул. "11 Август" № 4, ет. 3, тел. 02/9873449, 02/9871341,  
[ombudsman@sofia.bg](mailto:ombudsman@sofia.bg), [www.sofiaombudsman.bg](http://www.sofiaombudsman.bg)

---

## Годишен отчет

за дейността на общественя посредник  
на територията на Столична община  
през 2023 г.

### Обща информация за дейността

Общественият посредник съдейства за спазване на правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация на Столична община. Позицията заема специфично място в общинската система. 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., в съответствие с влезлия в сила през октомври 2003 г. нов член 21а в Закона за местното самоуправление и местната администрация, СОС приема нов Правилник за организацията и дейността на 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).

Общественият посредник е независим в своята дейност, подчинява се на нормите на Конституцията на Република България, българското законодателство и ратифицираните международни актове и не принадлежи към политическа партия. Длъжността не е обвързана с властови, контролни и санкциониращи правомощия, а с посочване на възникнали затруднения при взаимодействието на граждани и юридически лица с конкретни общински звена и вземане на справедливи и законосъобразни решения. Работата се отличава с гъвкавост, която позволява бърза намеса при необходимост, без утежняващи административни процедури, и е насочена към гарантиране на справедливо отношение към гражданите и равнопоставеност на страните. Подкрепата от органите на местното самоуправление и съдействието на общинската администрация са важно условие за резултатна работа. Дейността се финансира от общинския бюджет.

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.

В хода на разглеждане и произнасяне по постъпилите жалби се спазват принципите за независимост и обективност. В дейността се акцентира върху защита на законността, публичността, диалога и търсене на най-доброто решение. Обръщането към обществения посредник е леснодостъпен и безплатен начин за справедливо решение на различни казуси. Процедурите в работата са леки, отношението – безпристрастно, мерките – справедливи. Прилагането на тези принципи е всекидневие при изслушване, консултиране и съдействие на граждани в Приемната. Екипът се допълва от заместник и четирима сътрудници: двама юристи, административен сътрудник и специалист по информационни технологии. Тематичното многообразие на жалбите е сериозно предизвикателство за всички, предполагащо познаване на изключително широкия обхват на приложимата в общинските дейности нормативна уредба и проследяване на изменения и допълнения в нея.

Към Постоянната комисия за връзки с гражданското общество до края на мандата на Столичния общински съвет 2019–2023 г. (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 е подавана писмена справка за постъпилите през периода жалби. Справки за последните два месеца на 2023 г. са внесени в СОС. Общественият посредник и заместникът участват в заседанията на комисията и при необходимост изразяват становища, отправят предложения и препоръки по разглеждани от комисията случаи.

Структурата на отчета е съобразена с последователността на темите, посочена в чл. 27, ал. 2 от Правилника. В приложения са посочени данни за броя на жалбите през годината, класификацията им по общински дейности и отчет за годишните разходи. Освен жалби, се регистрират и разглеждат и други документи, постъпили под формата на сигнали, молби за съдействие, предложения, други искания, свързани с функционалната компетентност на обществения посредник. В съответствие с Правилника, в отчета се използва понятието жалба, а в примери се поясняват естеството на искането и резултатите по него.

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

Регистрираните жалби към 31 декември 2023 г. са 129 броя. Наблюдава се намаление в сравнение с 2022 г. (206 жалби) и увеличение спрямо 2021 г. (92). Повече са постъпили през март и декември – съответно по 15 и 16 жалби, а най-малко са през юни и юли – съответно по 3 и 6 жалби.

Приключени са 121 жалби. Към януари 2024 г. осем случая от предходната година са в работна фаза.

Категоризация на жалбите:

> *Жалбоподатели.* 128 физически лица (една от тях е от чуждестранен гражданин и две от българи, живеещи в чужбина). Една жалба е от юридическо лице.

> *Начин на постъпване.*

› писмени жалби – 77;

› изготвени протоколи за жалба при посещение в Приемната – 27;

› изготвени протоколи за жалби, приети по телефона – 25;

› по електронен път – 66 броя: от тях 18 са чрез електронната страница на обществения посредник и 48 – чрез електронната поща.

> *Приети лица.* 38.

> *Неоснователните жалби* са 25 (през 2022 г. – 29). В случаите, когато не се намират основания, се посочват аргументи за това.

> *Неотносими към правомощията* са 38 жалби, или 29% от общия брой. През 2022 г. броят е същият, но представлява по-малък процент от общия брой (18,4%). Предметът на част от тях е свързан с дейността на общински дружества: „Топлофикация – София“ ЕАД – 10, „Център за градска мобилност“ ЕАД – 7.

Над 51% от жалбите са постъпили по електронен път. Най-голям дял (19%) имат тези с предмет административно обслужване – 24 броя. На следващо място са жалбите, свързани с транспорт и пътна безопасност – 12 броя; следват свързаните с общински жилища – 10; благоустройствени дейности и обществен ред и шум – по 9 броя; екология – 5 броя. Справките за класификацията и разпределението на жалбите са в приложения № 1 и 2.

В процеса на работата по някои от разглежданите жалби са изготвени и изпратени към кмета на Столична община и към председателя на Столичния общински съвет редица становища и предложения. Те са разгледани в разделите *Изразени становища* и *Инициативи и предложения*.

Извън регистъра на жалбите остават всекидневните телефонни запитвания на граждани по въпроси извън функционалната компетентност на обществения посредник. В Приемната се работи по правилото да не се оставя нито един въпрос без отговор и да не се препращат питащите към други институции, без да се отдели необходимото внимание. Въпроси, които по своя характер са извън сферата на местното самоуправление и местната администрация, също получават насоки за действие. През годините е наложена практиката за обратна връзка с жалбоподателите и проверка на място по изложените твърдения. Винаги се търси позицията и на другата страна, за преценка на основателността и необходимите за решението мерки.

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

Към 31.12.2023 г. не са приключени 8 преписки. Те са внесени предимно в края на отчетната година и работата по тях продължава през 2024 г.:

*Жалба 117-Е/2023* е отправена и до Столична община. Оплакването е от физически и юридически лица, обитаващи сгради, разположени на и в близост до пл. „Славейков“, срещу организирането на базари, фестивали и други шумни

събития на площада, които системно нарушават спокойствието и нормалните условия за живеене и работа в района. Тъй като жалбата е свързана с дейността на общинско дружество – „Пазари Запад“ ЕАД, и е извън правомощията на обществения посредник, се изчаква определянето на постоянните комисии към СОС, за да се постави проблемът пред ресорната комисия.

*Жалба 142/2023* е за спешна необходимост от ремонтване на ул. „387“ в жк „Люлин“ поради пълна ерозия на настилката и изключително затруднено придвижване на хора с увреждания и с бебешки колички. За проблема е сезирана районната администрация, без решение и поемане на ангажимент. Поискана е информация по изложеното в жалбата от кмета на Район „Люлин“, без отговор към края на януари 2024 г.

*Жалба 144/2023* е за неполучен отговор от Район „Триглица“ по внесена там жалба от 2022 г. Поискана е информация от районния кмет, без отговор към края на януари 2024 г.

*Жалби 146, 147 и 148* са срещу липса на действия от Район „Лозенец“ по внесени там жалби и изразено неудовлетворение от получени отговори. След извършени справки, жалбите са приключени през януари 2024 г.

*Жалба 149/2023* е от лице с увреждания за недостатъчно обществени тоалетни. През януари 2024 г. е изпратено писмено предложение до кмета на Столична община за предприемане на надлежни мерки за преглед и анализ на местоположението на действащите обществени тоалетни по отношение достъпността за хора с намалена подвижност и за изграждане на нови, като се изготви и публикува карта за местонахождението им за улеснен достъп.

*Жалба 151/2023* е поредната жалба за замърсяваща околната среда и шумна дейност на склад за строителни материали на ул. „Лечебен извор“, Район „Овча купел“. Към кмета на района е отправена препоръка за пълна проверка относно допустимостта от извършване на складова дейност в поземлен имот, който попада в устройствена зона за жилищно строителство и за обществено обслужване. Жалбата е сходна с *жалба 89-Е/2023*, по която са посочени предприетите действия в Раздел *Данни за случаи, при които намесата е останала без резултат и причините за това*. Към края на януари 2024 г. няма отговор по отправените препоръки.

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

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

При разглеждане на всяка жалба се преценява нейната основателност. Изследва се дали преди това е сезиран компетентен по случая общински орган, има ли съответни действия и резултат от тях, необходима ли е намеса. В зависимост от предмета на жалбата, при необходимост се отива на място и се възприемат конкретните оплаквания. Примери:

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

*Жалба 7-Е/2023* е свързана с предходни жалби от 2021 и 2022 г. за продължаващ риск от пътно-транспортни произшествия за пешеходци,

движещи се по пътното платно на участък от ул. „Шарл Шампо“, Район „Триадица“, поради липса на тротоари от двете страни и силно ограничена видимост при остър завой с плътна ограда на строеж.

*Мерки:* Няколкократно в предходни години общественият посредник сезира за случая, а през месец май 2022 г. предложи въвеждане на едностранно движение за МПС в участъка, което не беше прието от общинската администрация. Едва през пролетта на 2023 г. това стана факт, след среща с ресорния заместник-кмет на Столична община.

С жалба 58-Е/2023 се търси информация дали ул. „Стръмна“ в кв. „Вердикал“ е включена във втория етап от плана за доизграждане на т. нар. „воден цикъл“ на гр. Баня. През 2015 г., поради изграждане на отливен канал по улицата, е нарушена настилката и прекъснато осветлението. През 2015 г. и 2017 г. живущите там внасят запитвания до районната администрация. На втората жалба се отговаря, че при изграждане на втория етап на водния цикъл ще бъде положена трайна настилка.

*Мерки:* Установи се, че улицата не е включена в обхвата на проекта за доизграждане и реконструкция на канализационна мрежа на гр. Баня, кварталите „Градоман“, „Михайлово“, „Вердикал“ и с. Иваняне. Осма година след ВиК-ремонт, там има временна настилка и частично осветление. Отправени са писмени препоръки към районния кмет за своевременно решение за изграждане на подземната инфраструктура, полагане на улична настилка и възстановяване на осветлението. Получено е уверение, че улицата е включена в ремонтната програма на улиците на територията на района.

Жалба 99-Е/2023 е за липса на осветление на ул. „Фредерик Шопен“, Район „Студентски“. Улицата е вътрешно квартална, минава покрай многоетажни жилищни сгради и детска градина. Липсата на осветление създава всекидневни неудобства на минувачите и е предпоставка за пътни инциденти поради лошо състояние на тротоарите и паркирани върху тях автомобили. Това принуждава пешеходците да се движат по уличното платно. Въпреки че по внесена до районния кмет молба от председател на етажна собственост е извършена проверка от „Улично осветление“ и общинската администрация е уведомена през юни 2022 г. какво е нужно за изграждане на осветителна мрежа в участъка, повече от година няма реални действия. Формалният отговор е, че участъкът ще бъде взет предвид при изготвяне на програмата за възстановяване и изграждане на улично осветление и реализиран при наличие на финансови средства.

*Мерки:* След наша проверка и кореспонденция с общински органи, в края на октомври е получено писмо от столичната дирекция „Управление и анализ на трафика“, че участъкът ще бъде включен в общинската програма за възстановяване и изграждане на улично осветление за 2024 г.

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

Жалба 97/2023 е за забавена процедура по заверка на Молба-декларация за признаване на право на собственост върху недвижим имот чрез извършване на обстоятелствена проверка. По внесено в Район „Баня“

заявление се изисква преписката да бъде комплектувана с цветна комбинирана скица и цифров носител, съпоставяща имота по КККР и действащ регулационен план, и име на нотариуса, пред когото ще се проведе нотариалното производство.

*Мерки.* Изразено е писмено становище към районния кмет, че искането представлява административна услуга, която се извършва в 7-дневен срок. От гражданите не следва да се изискват документи, с които разполага администрацията или с които може да се снабди служебно. Проверката следва да бъде по обстоятелството дали конкретният имот е общинска собственост. Отправена е препоръка да не се изисква цветна комбинирана скица и да бъде свалено съответното съобщение. Препоръката е приета.

*Жалба № 145/2023* за липса на отговор по внесено в Столична община в началото на годината заявление за достъп до обществена информация. Срокът за предоставяне на информацията е удължен с десет дни по реда на ЗДОИ, тъй като поисканите данни са в голямо количество. Второ заявление на лицето, от октомври, с напомняне за изтеклия десетдневен срок, е оставено без отговор.

*Мерки.* Действително за събиране на поисканата информация е извършена обемна кореспонденция между Столична община, районните администрации, други общински структури и предприятия. Получената информация е обработена и систематизирана, но процедурата по предоставянето ѝ не е довършена. Едновременно с внасяне на жалба при обществения посредник, с трето заявление от декември до Столична община жалбоподателят отново търси неполучената информация. Само няколко дни по-късно му е предоставен пълен достъп до нея. В процеса на работа по жалбата се установи, че исканата информация е свързана с достъпната среда за хора с увреждания в общински сгради. Презлед на действащата Наредба за изграждане на общодостъпна среда в гр. София, приета с Решение № 1 от 09.10.2000 г. от Столичния общински съвет, показва, че тя не е съобразена със 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. 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. Това налага изменение и допълнение на общинската наредба или заменянето ѝ с нова, която да обхваща в пълнота актуалните нормативни регламенти.

#### **> Благоустройствени дейности**

*Жалба 26-Е/2023* е от управител на етажна собственост за затлачена с тиня гъждоприемна шахта пред жилищен блок в жк „Обеля-1“, Район „Връбница“. Чрез Контактния център на Столична община са внасяни сигнали през 2021 г. и 2022 г. и един през януари 2023 г., без резултат.

*Мерки.* След наши разговори с представител на Столичен инспекторат е поет ангажимент за бърза проверка и почистване. При обратна връзка с

жалбоподателя се установи, че още същия ден е пристигнал екип за проверка и действия по почистване на шахтата.

*Жалба 41/2023* е за неработещи осветителни тела по ул. „Магарски конник“, Район „Оборище“. През февруари и началото на март са подадени сигнали чрез Контактния център на Столична община, с получен формален отговор, че осветителните тела са предвидени за възстановяване при наличие на финансови средства. Междувременно угасват и останалите две от петте улични лампи.

*Мерки.* Общественият посредник сезира ресорния заместник-кмет на Столична община и в кратък срок осветителните тела са подменени.

#### **> Обществен ред и шум**

*Жалба 20/2023* с молба да се премести денонощен наказателен паркинг при ул. „Хайдушка поляна“ и ул. „691-ва“, Район „Красно село“, ползван от ЦГМ, който е разположен край жилищни блокове, квартална градинка и училище. Улиците са тесни и постоянното движение и маневриране на тежкотоварни автомобили създава риск за минувачите, силен шум в тихите часове на денонощието и замърсяване на въздуха. Подписка от 113 граждани е внесена в Столична община през 2021 г., но положението не е променено.

*Мерки.* От обществения посредник е търсен контакт с тогавашния кмет на района за взетите по подписката решения, през м. февруари е изпратено писмо, без обратна връзка. От ЦГМ е поет ангажимент и е разпоредено след 19 ч. да се ползва наказателният паркинг в „Подуяне“.

#### **> Обредни дейности**

*Жалба 79/2023* е свързана с дейността на Столичния дом за радостни обреди. При подаване на заявление за сключване на граждански брак в столична ритуална зала съпругата изявява желание да приеме фамилното име на съпруга си, без окончанието „-а“. Длъжностно лице не удовлетворява искането, с мотиви за законова пречка.

*Мерки.* В обредните зали практиката е противоречива. Проведени са разговори, подкрепени с аргументи, за съобразяване с желанията на бъдещите съпрузи за формиране на имената им. До секретаря на Столична община, осъществяващ методическо ръководство и контрол на Столичния дом за радостни обреди, е изпратено писмено становище. Предвид липсата на изрични законови пречки, се предлага исканията при такъв избор на фамилно име да се удовлетворяват, а служителите в ритуалните зали да получат методически насоки, отчитащи настъпилите промени в обществените отношения. Предложението е прието. Повече аргументи са изложени в раздел *Изразени становища*.

### **Неоснователни жалби**

Неоснователни са 25 жалби, с изложени аргументи за това пред жалбоподателя. В отделни случаи 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. В други личи



непознаване или неправилно тълкуване на нормативната уредба, или неудовлетворение от извършени действия по жалба до общински орган. Примери:

**> Административно обслужване и процедури**

*Жалба 81/2023* за липса на отговор на подаден сигнал до Контактния център на Столична община за проблемна септична яма в съседен имот. Установи се, че от администрацията на Район „Кремиковци“ е извършена проверка и са дадени предписания на собственика на имота за привеждането на септичната яма в съответствие с нормативните изисквания и отстраняване на причинените вреди. До жалбоподателя е изпратен отговор от районната администрация, неполучен по неясни причини.

*Жалба 95-E/2023* срещу изискване за представяне на удостоверение от нотариус за издаване на данъчна оценка и скица на недвижим имот за снабдяване с констативен нотариален акт за собственост. Изискването не противоречи пряко на закона, нито е насочено срещу правата на засегнатото лице. На жалбоподателя са разяснени съществуващата практика, нейните нормативни основания и възможностите за промяната ѝ.

**> Общински жилища**

*Жалба 23/2023* с твърдения, че администрацията на Район „Слатина“ умишлено бави процедура за преместване в по-голямо общинско жилище, отговарящо на нуждите на семейството. Установи се, че жалбоподателят е дългогодишен наемател на общинско жилище – първоначално с родители, после самостоятелно, понастоящем с ново семейство, след което веднъж вече е уважено искането му за пренастаняване. Следват нови молби за ново преместване, съответно недоволство и упреци към общински служители.

*Жалба 88/2023* с неудовлетвореност от служители на Район „Надежда“. След сезиране на районната администрация и проверка в общинско жилище, проблемът се задълбочил и течът в жилището на жалбоподателя се увеличил. При проверка от служители е изготвен констативен протокол за теч в общинското жилище. Дадено е предписание на наемателя да отстрани нередностите до 31 август. Този срок не е изтекъл към деня на внасяне на жалба при обществения посредник. Районният кмет е сезиран за нея, с молба за предприемане на действия, съобразени с необходимостта от спешен и качествен ремонт, тъй като стичането на фекални води и невъзможността за спазване на елементарни санитарно-хигиенни норми в апартамента под общинското жилище създава висок риск за здравето на обитателите му.

*Жалба 113/2023* е срещу отказ от картотекиране за настаняване в общинско жилище в Район „Подуяне“. На лицето е посочена възможността да обжалва отказа пред кмета на района, с пояснение, че необходимо условие за настаняване е картотекирането в района по настоящ адрес.

**Жалби извън правомощията**

През отчетната година такива са 38 жалби и те се препращат към компетентната институция. При запитвания по телефона и в Приемната се дава изчерпателна информация към кого да се обърнат лицата. Както през

2022 г., и през 2023 г. близо половината от тях – 17 – са от ползватели на обществени услуги, предоставяни от общински дружества. Понякога се налага да се дадат допълнително насоки, разяснения и препоръки към жалбоподателя. Примери:

> „Център за градска мобилност“ ЕАД

Жалба 57-Е/2023 за изключително грубо отношение на водач на автобус № 42 към възрастен пътник, на което жалбоподателят е станал свидетел. Жалбата е изпратена към „Столичен автотранспорт“ ЕАД.

Жалба 107/2023 от български гражданин, живеещ постоянно в чужбина, срещу оказан физически и психически натиск от контролори по редовността на пътниците в градския транспорт. Жалбоподателят своевременно е бил приет и изслушан от представител на ЦГМ, но смята срещата за неефективна. За кратко време в страната, той не валидира заредената си карта за пътуване веднага след качването в трамвай. Междувременно започва проверка от контролори, валидаторите са блокирани, лицето е свалено и предадено на патрулни полицаи, които го откарват в районно управление на МВР. С убеждението за редовен пътник със заредена карта, напълно разбираема е породената у човека паника и опитите да докаже невинността си пред контролните органи. Предоставена му е информация за нормативно регламентираните права и задължения на контролорите по редовността на пътниците.

Жалба 128/2023 е срещу служители на ЦГМ, чиито действия са възприети като накърняващи основни граждански права. Към 22.00 ч. жалбоподателката, майка с малко дете, получава телефонно обаждане да премести незабавно лекия си автомобил, паркиран правомерно, поради предстоящо на следващия ден заснемане на филм. Поради невъзможност да реагира в късния час, автомобилът е преместен принудително, без собственикът да е уведомен къде се намира. На жалбоподателя е предоставена информация за регламентираните мерки в Закона за движение по пътищата и в Наредбата за организация на движението на територията на Столична община. Въпреки че формално е налице правно основание за преместването на превозното средство, не е осигурено пълно съобразяване с правата на собственика и ползвател на услугата локално платено паркиране. Затова въпросът се поставя на вниманието на общинските органи, с предложение за подобряване на обратната връзка и контактите с гражданите. Добрата административна практика предполага уведомяването на клиентите на дружеството и ползватели на услугата локално платено паркиране да става по подходящ начин и срок преди началото на събитието, налагащо временната забрана за паркиране.

> „Топлофикация София“ ЕАД

Жалба № 122/2023 е от собственик на апартамент в София, живеещ постоянно в чужбина. Жилището не се обитава от години. До „Топлофикация-София“ ЕАД е подадено заявление, че се отказва от услугите им, но получава известия за дължими суми, включително и от частен съдебен изпълнител, без да е уведомяван за наличие на съдебен процес. Предоставени са разяснения за приложимото законодателство и възможностите за защита. Насочен е за контакт с обществените посредници на общинското дружество.

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

Предложенията и препоръките, изразявани от обществения посредник до представители на общинската администрация и на СОС, не обвързват общинските органи с предприемане на действия. Затова понякога усилията остават без резултат и основателни жалби не получават положително решение. Като причини за безрезултатна намеса се открояват и: забавяне на приемането на бюджета на Столична община за 2023 г.; планирани инвестиционни намерения, чието осъществяване е дълъг процес и зависи от различни структури; недостатъчна координация между общински структури. Наблюдава се нарушена връзка с гражданите, които очакват реални действия по дългосрочни проблеми, пряко влияещи на качеството на жизнената им среда. За мерките и предложенията на обществения посредник по тези жалби са дадени подробности в раздел *Изразени становища*. Примери:

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

*Жалба № 1/2023* е с приложена петиция на граждани за преразглеждане на решението на СОС за отпадане на картата за пътуване по една линия в градския транспорт.

*Мерки:* Изготвено е писмено становище до СОС по отправените в петицията и в други постъпили жалби предложения. Изразена е аргументирана подкрепа на част от исканията – за възстановяване на картата с талони за 10 пътувания и на месечната карта за една линия за наземен транспорт и за метро, със съответните аргументи за това. Предложенията не са приети.

*Жалба 77-Е/2023 за необходимост от изграждане на тротоар по западната страна на бул. „Александър Малинов“, кв. „Младост-2“.* Преминаването на пешеходци по участък с разбита настилка, който свързва ул. „Свети Киприян“ с бул. „Александър Малинов“, е многогодишен проблем. Това е единственият път, свързващ спирката на градския транспорт с тази на метрото, и по него всекидневно минават живущите от околните блокове, деца от Детска градина № 14 „Карлсон“ и ученици от 39-а СУ. През 2019, 2022 и 2023 г. администрацията на Район „Младост“ е сезирана неколккратно. Началникът на О7 РУ-СДВР уведомява районния кмет, че липсата на тротоар от западната страна на булевард „Ал. Малинов“ създава предпоставки за пътнотранспортни произшествия от движещи се граждани между паркиралите на пътното платно автомобили. През 2019 г. районният кмет изпраща писмо до Столична община за включване в общинската инвестиционна програма за проектиране и изграждане за 2020 г. на тротоар. Възложен е за изготвяне работен инвестиционен проект, към 2021 г. са извършени предпроектни проучвания. На пореден сигнал през 2022 г. е отговорено формално, че „участъкът от пешеходната алея между бл. 201А и бл. 202 в жк „Младост-2“ ще бъде предложен за спешен ремонт на вниманието на Столична община и при осигуряване на допълнително финансиране ремонтът ще бъде изпълнен“.

**Мерки.** Получена е информация от районния кмет, че „алеята не попада изцяло в общинска собственост, за което възстановяването ѝ може да бъде реализирано след съгласие на съсобственика или след разделяне и обособяване на самостоятелния общински обект“. Напомня се решение на СОС от 2022 г. за поемане от Столична община на дългосрочен дълг чрез сключване на заем с Европейската инвестиционна банка за съфинансиране на компонент „Транспортна свързаност и достъпна среда“ към Проект „Устойчива градска мобилност. Изграждане и реконструкция на основни артерии от кръгово-радиалната улична мрежа на гр. София“ Участъкът бил предложен от районната администрация за изпълнение по този проект. Без срокове и без ангажимент.

Своевременно общественият посредник сезира заместник-кмета на Столична община с ресор обществено строителство за етапа на завършеност на проектирането и времевия хоризонт, в който би могло да се пристъпи към изграждането на обекта. Без резултат и обратна връзка към края на мандат 2019–2023 г.

Въпреки подаваните сигнали и проведената интензивна кореспонденция между различни общински структури, четвърта година няма реални действия по изграждане на достъпна пешеходна среда в този участък. Всекидневните затруднения и рискове пред хората в квартала продължават, без да им се предоставя информация за хода на проектите и ориентировъчни срокове за предстоящи дейности. Това създава усещане за бездействие и пренебрегване на риска от страна на местната власт.

#### **> Благоустройствени дейности**

**Жалба 70-Е/2023** е свързана с тежките наводнения в кв. „Бенковски“, Район „Сердика“, за които от години граждани сезират Столична община. Изразява се недоволство от еднотипни отговори, че се търсят източници на финансиране за поетапно изграждане на канализация в квартала, без ангажимент за времеви хоризонт. Изразява се благодарност към хората от Дирекция „Аварийна помощ и превенция“, но се очаква решение в полза на сигурността и опазването на имуществото на местното население.

**Мерки.** Отправено е писмено предложение до ресорния заместник-кмет на Столична община за преценка на възможността да се изпълнят с ограничени финансови средства мерки (промяна на наклон и подмяна на тръби), за които жалбоподателят твърди, че са обсъждани на място от общински експерти преди година. В получения отговор не се коментира това предложение, а отново се сочи кандидатстване на Столична община по проект „Изграждане на ВиК инфраструктура“, с финансиране по ОПОС 2021–2027 г. Не е посочен допустим срок за предвидените по проекта дейности.

#### **> Устройство на територията**

**Жалба 89-Е/2023** за замърсяваща околната среда и шумна дейност на склад за строителни материали на ул. „Лечебен извор“, Район „Овча купел“. Оплакването е от складиране на леснозапалими материали, всекидневни прашни и шумни дейности и др. Складът се намира в непосредствена близост до жилищни сгради. Жалба е внесена и към кмета на Столична община, към

районния кмет и Столичен инспекторат. От Направление „Архитектура и градоустройство“ изискват цялостна проверка от районния кмет за законността на обекта.

**Мерки.** Общественият посредник препоръчва да се установи в каква устройствена зона попада територията, на която са разположени имотите, какво е предназначението им, складират ли се инертни материали на открито, какъв е статутът на постройките. Съобразно задълженията на общинските органи по Закона за защита от шума в околната среда, Закона за чистотата на атмосферния въздух и Закона за опазване на околната среда да се установи контакт със Столичната регионална здравна инспекция за измерване на шума, излъчван в околната среда вследствие на складовите дейности, и с Регионалната инспекция по околната среда и водите за измерване на концентрацията на вредни вещества в атмосферния въздух. Преписката не е приключена, няма крайно произнасяне по поставените въпроси към края на отчетната година.

#### **> Екология**

**Преписка 82/2023** за препречващ придвижването контейнер за смет, поставен върху тесен тротоар при бул. „Симеоновско шосе“ № 27, Район „Студентски“.

**Мерки.** От Столичен инспекторат е извършена проверка, контейнерът е леко преместен, но все така стои на тесния тротоар и минаването покрай него с бебешка количка, багаж или от трудно подвижни хора е невъзможно, без да се слезе на оживеното пътно платно. Това е временна и неефективна мярка. Отправено е писмено предложение за цялостно преразглеждане на оперативните планове за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки за събиране и коригирането им така, че тесните тротоари да бъдат освободени за безрисково преминаване на пешеходци. Аргументите са посочени в раздел *Изразени становища*.

**Жалби 65-Е и 126-Е/2023** за некастрирани дървета по ул. „Мара Бунева“, № 44, кв. „Орландовци“, Район „Сердика“. В продължение на година и половина са изпратени няколко жалби до Контактния център на Столична община за лошо състояние на две дървета на улицата и необходимост от окастрияне им. От кмета на Район „Сердика“ двукратно, по различни сигнали, са изпратени към Дирекция „Зелена система“ – Столична община, експертни оценки – през юни и септември 2022 г., с предложение за окастрияне на суховършия и пречупени клони. От дирекцията два пъти се разрешава кастриране на дърветата – през октомври 2022 г. и януари 2023 г., уведомена е фирмата изпълнител по тези дейности. Резултат няма.

**Мерки.** Още през месец май, по първата жалба до обществения посредник, е сезирана ресорната столична дирекция. Без отговор и обратна връзка. През август в Контактния център на Столична община е внесена нова жалба със същия предмет. Кметът на Район „Сердика“ отново сезира общинската администрация за постъпващите в района жалби и за необходимостта незабавно да бъдат окастриени двете дървета. През септември общественият посредник разговаря със заместник-кмета на

Столична община с ресор „Зелена система, екология и земеползване“. През ноември жалбоподателят за пореден път търси информация кога ще бъде извършено кастренето, и подчертава, че след силните ветрове през изминалата седмица клоните са съборили няколко керемиди. Положението се е влошило още повече след силния вятър и снеговалежа на 25 и 26 ноември. Повторно от обществения посредник е отправена писмена настойчива препоръка към Дирекция „Зелена система“, без резултат и обратна връзка към края на отчетния период.

**> Образование, спорт и туризъм**

*Жалба 69-Е/2023* е от родител, чието дете не е прието в единствената яслена група в общинската детска градина в кв. Челопечене. Приети са деца, живеещи в други населени места на територията на столичния Район „Кремиковци“, докато няколко деца от квартала не са класирани.

*Мерки.* Съгласно Наредбата за прием на деца в общинските самостоятелни детски ясли, детски градини и в подготвителните групи в общинските училища на територията на Столична община кандидатът получава три точки, ако адресната регистрация е на територията на административния район. Общественият посредник внесе предложение до СОС за включване в критериите за прием на норма, носеща допълнителна точка за деца, които кандидатстват в населеното място, в което живеят, ако административният район попада в обхвата на околградските райони. Предложението е разгледано в заседания на Постоянните комисии към СОС за връзки с гражданското общество и по местно самоуправление и нормативна уредба през месец юни, с положителна нагласа, но до края на мандата на Столичния общински съвет 2019-2023 г. не е реализирано. Аргументите са посочени в раздел *Изразени становища*.

**> Административно обслужване и процедури**

*Жалба 66-Е/2023* е по внесено в средата на ноември 2022 г. в Столична община предложение от местна гражданска инициатива за придобиване от общината на поземлени имоти за изграждане на училище, предвидено в подробния устройствен план на кв. „Манастирски ливади – запад“, Район „Триадица“, по което гражданите не са получили отговор в законния срок.

*Мерки.* По внесената подписка от 733 граждани има кореспонденция с вносителя, но не са покрити в пълна степен изискванията на чл. 52, ал. 2 от Закона за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление: органът, до който е отправена местната гражданска инициатива, е длъжен да разгледа предложенията и в едномесечен срок от връчването на подписката да обяви своето решение и предприетите мерки в интернет страницата на общината и в един регионален вестник. Отправена е писмена препоръка до кмета на Столична община и до Председателя на СОС за уведомяване на вносителя за взетото решение и мерките за неговото изпълнение, ако има такива, и публикуване на решението съобразно законовите изисквания. Аргументите за предложението са посочени в раздел *Изразени становища*.

### **> Социални дейности**

*Жалба 28/2023* е от човек с увреждания, желаещ да ползва правото си за пътуване с градския транспорт на преференциална цена. За получаване на карта трябва да представи пенсионно разпореждане от Националния осигурителен институт (НОИ) за отпуснатата пенсия по инвалидност, чието издаване отнема на държавната институция няколко месеца.

*Мерки.* В писмено становище до Постоянната комисия по транспорт и пътна безопасност към СОС е обърнато внимание, че нормативният акт трябва да съответства на нормативни актове от по-висока степен. С чл. 29, ал. 1, т. 15 от Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столична община правото се ползва от хора с увреждания с общи заболявания, получаващи пенсия, като според т. 3.4. от Приложение № 1 към Наредбата това са хората с увреждания с намалена работоспособност от и над 50%. А съгласно Кодекса за социално осигуряване, пенсия за инвалидност се определя на лица с 50 и над 50 на сто трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане. Отправено е предложение в Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт да отпадне изискването хората с увреждания да получават пенсия, за да имат право на дългосрочен превозен документ на преференциална тарифа. Предложението е разгледано в заседание на Постоянната комисия по транспорт и пътна безопасност към СОС през април 2023 г., поискано е становище от ЦГМ ЕАД, без обратна връзка и резултат. Аргументите са дадени в раздел *Изразени становища*.

### ***Предоставени консултации***

Повишаването на правната култура на гражданите е сред основните дейности на обществения посредник. През изминалата година разясненията на правни регламенти и нормативни разпоредби са част от всекидневната дейност на екипа. Хората търсят информация за възможностите за защита на свои права и законни интереси, но голяма част от въпросите са по теми, извън функционалната компетентност длъжността. Неотменимо правило е предоставянето на изчерпателна информация с насочване към съответния компетентен орган, ако той е извън сферата на местното самоуправление и местната администрация. Примери:

*Жалба 61-Е/2023* от собственик на няколко автомобила с неоснователно оплакване от начисления местен данък. Разяснени са приложимата нормативна уредба и възможността за обжалване на издадения акт за установяване на задължение по административен и съдебен ред.

*Запитване 73/2023* има ли управителят на етажна собственост право да публикува лични данни на собствениците и може ли да се наложи наказание от общото събрание при отказ от предоставяне на лични данни. Изготвен е подробен отговор за нормативната база, уреждаща тази материя, посочена е и особена юрисдикция – Комисията за защита на личните данни, като надзорен орган, отговорен за защита на основните права и свободи на физическите лица във връзка с обработването на личните им данни.

*Запитване 130-Е/2023* по Наредбата за създаване на зони с ниски емисии на вредни вещества в атмосферния въздух на територията на Столична община за автомобили, категория Евро 5 или 6, които имат валиден технически преглед, но все още нямат определена екологична група (еко-категория). С Наредбата се забранява движението в съответните зони на МПС с определена Първа, Втора или Трета екологична група, т.е. липсва правно основание за санкциониране на водачи, движещи се с МПС без еко-категория. С чл. 3, ал. 4 се предвижда Наредбата да се прилага и за МПС от категории М1 и N1, на които не е определена екологична група, без посочен ред за това. Жалбоподателят е уведомен за възможността за самостоятелно определяне на екологичната група, извън периодичния технически преглед.

**> Съвети по въпроси извън правомощията**

Трайно е установена практиката всеки, обърнал се към обществения посредник, да получава удовлетворяващ го отговор за възможностите му за защита, с достатъчна и ясна информация по интересувашата го тема. Въпросите са от разнообразни сфери на публичния сектор: проблеми с решения на териториалните експертни лекарски комисии (ТЕЛК); промени в пенсионното законодателство; промени и приложение Закона за управление на етажната собственост; оплаквания срещу финансови институции, доставчици на мобилни услуги и др. Примери:

*Запитване 2/2023* пред кой орган да се иска вдигане на наложен заповор на банкови сметки на поставени под запрещение деца на жалбоподателя, за което има образувана преписка в Софийска районна прокуратура.

*С писмо 27/2023* се сочат нарушения и неправилно начисляване на разходи за управление и поддържане на общите части на сграда в режим на етажна собственост. Предоставена е консултация по Закона за управление на етажната собственост.

*Запитване 60/2023* от граждани за установяване собственика на имот в сграда в режим на етажна собственост, с оглед управление на общите части. Консултирани са за законовите възможности за снабдяване с лични данни и с информация за собствеността на физически лица.

*Жалба 92-Е/2023* от гражданин на Обединено кралство Великобритания и Северна Ирландия, притежаващ имоти в България, по спор за състоянието на неето моторно превозно средство при връщането му. Дадена е препоръка за отнасяне на въпроса към Комисията за защита на потребителите.

*Писмо 129-Е/2023* с молба за съвет при отказ на собственици в сграда в режим на етажна собственост да изпълнят решение на общото събрание за подмяна на старите измервателни уреди с нови, с дистанционно отчитане. Дадени са насоки по Закона за енергетиката и ЗУЕС.

## **Становище за прилагането на средствата**

### **за защита на законните права и интереси на гражданите**

Дейността е обвързана с ограничени възможности за въздействие, съобразно предоставените с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община правомощия.



Публично наложилото се понятие „столичен омбудсман“, което не се подкрепя от обществения посредник, не съответства на рамкираните функции на длъжността. Отправените препоръки и предложения нямат обвързващ характер за местните органи и дават резултат само когато се приемат с внимание и се подкрепят с осъществими действия. В раздела са дадени примери за изразени становища, отправени предложения и препоръки, както и за други успешни механизми на съдействие и посредничество.

#### *> Предоставяне на правна информация*

Насочена е към граждани, потърсили обществения посредник с убеждението, че са нарушени техни права или законни интереси при конкретно взаимодействие с орган на местното самоуправление или с общинската администрация. Правилната и в пълен обем предоставена информация за приложимите нормативни актове е предпоставка за търсене на справедливо решение. В редица случаи се налагат и разяснения за задълженията и отговорностите, дължими от гражданите към обществото.

#### *> Наблюдение на административни процеси и административни услуги*

При разглеждането на отделни жалби се установява формално отношение: привидно се удовлетворяват изискванията на закона, но не водят до положителен резултат. От обществения посредник многократно е посочвана необходимостта от по-силно ангажиране на администрацията със спазване на нормативно установените срокове и е изразявана позиция за добросъвестно изпълнение на правомощията, които законът ѝ възлага. Незачитането на основателни искания на граждани за решаване на конкретни въпроси, прехвърлянето на преписките от един към друг административен орган, забавянето или липсата на обратна връзка и ясен отговор с поети ангажименти пораждаат недоверие и неудовлетвореност.

#### *> Защита на правото на добро управление*

Доброто управление означава добро администриране на процесите, включително и по предоставяне на административни услуги. Характеризира се с предвидимост и прозрачност при подготовката и изпълнението на решенията и с удовлетворяване на справедливите обществени очаквания. В процеса на работата се наблюдава реалното прилагане на 12-те принципа на добро управление, заложили в Стратегията на Съвета на Европа за иновации и добро управление на местно ниво (одобрена от правителството на Република България през 2007 г.). Отстояват се позиции за подобряване на информационната среда, процесуална икономия, прилагане в пълен обем на служебно начало, спазване на срокове и безпристрастност, които са отличителни белези на доброто управление.

#### *Изразени становища*

В хода на разглеждането на жалби през отчетната година от обществения посредник са изразявани устни и писмени становища, свързани с прилагането на средства за защита на права и законни интереси на граждани и юридически лица пред общинските органи. Устните становища са

предимно в заседания на Постоянната комисия за връзки с гражданското общество към СОС. Изготвените становища са публикувани своевременно на електронната страница <https://www.sofiaombudsman.bg/>. Примери:

> *Писмено становище до СОС от януари по постъпили жалби (№ 1, 4 и 5) с предложения и петиция (<https://www.peticia.com/ednalinia>), подкрепена от над 1700 граждани, свързани с новите превозни документи, приети от СОС през юли 2022 г. с изменения и допълнения на Наредбата за реда и условията за пътуване в обществения градски транспорт на територията на Столична община, в сила от 01.01.2023 г. Подкрепя се въвеждането на нова тарифна политика в градския транспорт. Предлага се отлагане на задължението за валидация на превозния документ до пълно изясняване на механизма за неговото прилагане. Валидирането да се насърчава чрез подходяща кампания, пътниците да могат да валидират превозния си документ в удобен за тях момент, а не веднага след качването, тъй като това затруднява редица от тях. Подкрепят се предложенията за възстановяване на месечната карта за една линия за наземен транспорт и за метро. Предлага се прецизиране на предоставяната информация чрез различни канали на понятията „продаван билет от водача“, „еднократна хартиена карта от водач“, „билет за еднократно пътуване, продаван от водача“, „карта за еднократно пътуване за наземен транспорт, продавана от водача“. Предлага се поясняване на някои съкращения и изписването им на български език. Съгласно чл. 3 от Конституцията на Република България официален език е българският. Съгласно чл. 9, ал. 1 от Закона за нормативните актове, „Разпоредбите на нормативните актове се формулират на общоупотребимия български език, кратко, точно и ясно“. Термини в Наредбата, изписани с латински букви, не кореспондират с тези норми.*

> *Писмено становище до кмета на Столична община и до председателя на СОС от месец юни, по повод некласиране на деца, живеещи в кв. „Челопечене“, Район „Кремиковци“, в детската градина, намираща се на територията на техния квартал. Становището е по жалба Б9-Е/19.05.2023 г., за неприемане на дете, родено през 2021 г. и живеещо с родителите си в кв. „Челопечене“, в единствената втора яслена група в единствената детска градина в квартала № 5В „Слънчево утро“. Повечето приети деца са от други квартали – „Враждебна“, „Ботунец“, „Кремиковци“. Дори при второ и следващи класирания да се освободи място, няма да бъдат приети всички местни деца. В други детски градини на територията на административния район „Кремиковци“ има свободни места в яслени групи, но за родители, баби и дядовци всекидневното пътуване от „Челопечене“ до друго населено място би създавало сериозни затруднения.*

Територията на Район „Кремиковци“, съгласно чл. 2, ал. 2, т. 22 от Закона за териториалното деление на Столичната община и големите градове, включва гр. Бухово, селата Желява, Яна, Горни Богров, Долни Богров и кварталите Челопечене, Сеславци, Ботунец, Кремиковци и Враждебна. С отдалечени села и квартали са и районите: „Нови Искър“ – селата Мирвяне, Житен, Доброславци, Балша, Кътина, Подгумер, Световрачене, Кубратово,

Негован, Чепинци, Локорско и Войняговци; „Витоша“ – селата Владая и Мърчаево и кварталите Бояна, Княжево, Драгалевци и Симеоново; „Връбница“ – селата Волуяк и Мрамор, „Овча купел“ – кварталите „Горна баня“ и „Суходол“ и село Мало Бучино; „Панчарево“ – селата Герман, Железница, Лозен, Казичене, Кривина, Долни Пасарел, Плана, Кокаляне, Панчарево и Бистрица.

Съгласно чл. 6, ал. 1, изр. първо от Закона за устройството и застрояването на Столичната община, околградският район обхваща територията между границите на град София и административно-териториалните граници на Столичната община. Тази характерна особеност на околградските райони би следвало да се отчете в процеса на кандидатстване в общинските детски ясли, градини и в подготвителните училищни групи. В интерес на децата, особено на най-малките, е да посещават детско заведение в населеното място, в което живеят.

В чл. 18 от Наредбата за прием на деца в общинските самостоятелни детски ясли, детски градини и в подготвителните групи в общинските училища на територията на Столична община, вторият от общите критерии носи 3 точки, ако адресната регистрация е на територията на административния район на общинската самостоятелна детска ясла, детска градина и общинското училище към датата на класиране. Предвид спецификата на околградските райони, се предлага в критериите да се включи норма, носеща допълнителна точка на деца, които кандидатстват в детска ясла, градина или училищна подготвителна група, намираща се на територията на квартала или селото, в което живеят, ако административният район попада в обхвата на околградските райони. Обвързването на адресната регистрация с конкретното населено място в тези райони би гарантирало справедлив прием в общинските детски заведения.

*> Писмена препоръка от месец юни до кмета на Столична община и председателя на СОС относно Местна гражданска инициатива за придобиване от Столична община на поземлени имоти, с цел изграждане на училище, предвидено в ПУП на „Манастирски ливади – запад“, УПИ 1, кв. 53.*

Жалба 66-Е/15.05.2023 г. е за липса на отговор по внесена в Столична община на 18.11.2023 г. подписка от 733 граждани, организирани в местна гражданска инициатива за придобиване на регулационен квартал 53 от общината за изграждане на училище. По преписката има вътрешна кореспонденция между общински структури и с вносителя на подписката.

Съгласно чл. 52, ал. 2 и ал. 3 от Закона за пряко участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление (ЗПУГДВМС) задължение на общинския съвет, кметът или органите на изпълнителната власт, до които е отправена местната гражданска инициатива, е да разгледат направените предложения и в едномесечен срок от връчването на подписката да обявят своето решение и предприетите мерки в интернет страницата на общината и в един регионален вестник. Тези органи са длъжни в тримесечен срок писмено да уведомят инициативния комитет за своето решение и за мерките за неговото изпълнение.

От датата на внасянето на подписката до постъпването на жалбата при обществения посредник са изминали шест месеца. Дори и да се приеме, че срокът по чл. 52, ал. 1 от ЗПУГДВМС е започнал да тече след внасянето на подписката в структуриран вид (каквото е изискването на ГД ГРАО и което е сторено през януари 2023 г.), че вносителят на подписката е уведомяван за хода на действията по нея и че частично е удовлетворено предложението (с Решение № 172 от 09.03.2023 г. на СОС за включване на поземлен имот с площ 630 кв. метра (който е малка част от УПИ I, кв. 53) в Програмата за придобиване, управление и разпореждане с общинска собственост на Столична община за 2023 г., то няма данни за надлежно уведомяване за това решение. В Електронния портал на Столична община няма секция с публикувана информация за местната гражданска инициатива. Отправена е препоръка своевременно да се предприемат необходимите действия по уведомяване на вносителите и публикуване на взетото решение по инициативата и мерките за неговото изпълнение, ако има такива.

*> Писмено становище с предложение до секретаря на Столична община от месец юли, свързано с дейността на Столичния дом за радостни обреди.*

Жалба 79-Е/11.07.2023 г. с изразено недоволство при предстоящо сключване на граждански брак. Бъдещата съпруга заявява желание да вземе фамилното име на съпруга, изписано без окончание „-а“, но длъжностното лице отхвърля искането с мотиви за законова пречка.

Законът не съдържа изрична забрана съпругата да приеме фамилното име на съпруга си без окончание за женски род. Разпоредбата на чл. 14, ал. 1 от Закона за гражданската регистрация се отнася до именуване на новородените. За формиране на фамилно име при сключване на граждански брак алинея 2 на същия член изрично препраща към чл. 12 от Семейния кодекс, съгласно който „при съставянето на акта за сключване на граждански брак всеки от встъпващите в брак заявява дали запазва своето фамилно име или приема фамилното име на своя съпруг, или добавя фамилното име на съпруга си към своето“.

Добавянето на окончание „-а“ за женски род към фамилното име на съпругата е традиция, по аналогия с правилата за формиране на имената при раждане. В съответствие с принципите на правото, при тълкуване и прилагане на законите следва да се отчитат промените в регулираните обществени отношения. В последните години, особено след приемането на Република България в Европейския съюз, голям брой български граждани се установиха временно или постоянно в чужбина. За тях разликата в изписването на фамилното име на съпрузите поражда затруднения при взаимодействие с административните органи на съответните държави, в които традиционно фамилните имена на членовете на едно семейство се изписват по един и същи начин.

В отговор на тези неудобства, за много семейни двойки е житейска необходимост да получат едно фамилно име още при сключването на гражданския брак. Ако им бъде отказано, следва съдебно производство за промяна на име, включително след време и за родените деца от женски пол. В последните години в редица общини става практика да се уважават подобни

молби. Категорично указание, че това не противоречи на закона, е фактът, че съдът уважава подобни искания и допуска съпругата да приеме фамилното име на съпруга си без окончание за женски род, отчитайки, че в чл. 12 от Семейния кодекс няма изискване за поставяне на окончание съобразно пола. Желанието на лицето да носи определено име е „важно обстоятелство“ по смисъла на закона и следва да бъде зачетено. (Решение № 19 от 8.02.2012 г. на ВКС по гр.д. № 486/2011 г., III г. о., ГК; Решение № 91 от 21.10.2021 г. по гр. д. № 703/2021 г. на РС – Свищов; Решение № 75 от 16.05.2016 г. по гр. д. № 124/2016 г. на РС – Тутракан, и др.).

Инцидентните откази да се удовлетворяват подобни молби поставят засегнатите лица в положение на неравноправно третиране, без държавен или обществен интерес за ограничаване на правото им на свободен избор на име. Вместо правата им да бъдат зачетени пряко от административните органи, създадената необходимост гражданите да прибегват до съдебни процедури, за да получат един допустим от закона резултат, противоречи на принципите за добро управление. Сключването на граждански брак е специален момент от началото на семейния живот, а не спомен за административни спънки. Предвид липсата на изрични законови пречки, се предлага подобни искания да бъдат удовлетворявани, а служителите в ритуалните зали на Столичния дом за радостни обреди да получат методически насоки за единна практика.

*> Писмено становище до кмета на Столична община от месец август за местоположението на контейнери за битови отпадъци, изразено по повод препречващ тротоара контейнер на бул. „Симеоновско шосе“ № 27.*

Съгласно утвърдения Оперативен план за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки на събиране за Район „Студентски“, адресът е такава точка. По дължината на тесния тротоар откъм Район „Студентски“ са разположени два контейнера: единият – до пешеходната пътека и спирка „Моста на кв. Витоша“, другият – преди оградата на имота с административен адрес бул. „Симеоновско шосе“ № 27. Освен поставянето на втория контейнер съвсем близо до бордюра, надвиснали клони на дърво нарушават видимостта за пешеходците, които са принудени да слизат на пътното платно, заобикаляйки съда за смет. Булевардът е изключително натоварен, с целодневен трафик на тежкотоварни автомобили и градски автобуси. На отсрещния тротоар – територия на Район „Лозенец“, също има контейнери, препятстващи свободно и безрисково минаване на пешеходци. Опасността се увеличава за възрастни, трудноподвижни, натоварени с багаж или водещи деца хора, както и в тъмната част на денонощието. Невъзможно е придвижването покрай такъв контейнер с бебешка или инвалидна количка, а тесните тротоари водят до спирки на градския транспорт и до пешеходни пътеки. Наличието на обемни съдове по тях създава висок риск от пътнотранспортно произшествие.

След разговор на обществения посредник със служител на Столичен инспекторат е получено уверение, че контейнерът, за който има сигнал към Контактния център с формален отговор, ще бъде преместен така, че да не пречи на минувачите. Тази мярка е временна и неефективна. Докато

контейнерът е позициониран на бул. „Симеоновско шосе“ № 27 по оперативен план, затрудненията по пешеходния път ще продължават.

В изпълнение на задължението за осигуряване на достъпна градска среда, в Столична община се прилага регулация на тротоарното пространство при изграждане на общодостъпна среда (чл. 6, ал. 1, т. 1 от Наредбата на Столичния общински съвет за изграждане на общодостъпна среда в гр. София) и при поставяне на преместваеми обекти, рекламни елементи и елементи на градско обзавеждане (чл. 14, т. 8 и чл. 36а, ал. 4 от Наредбата за преместваемите обекти, за рекламните, информационните и монументално-декоративните елементи и за рекламната дейност на територията на Столична община). Последните са съобразени с изискванията на Наредба № РД-02-20-2 от 20.12.2017 г. за планиране и проектиране на комуникационно-транспортната система на урбанизираните територии, издадена от министъра на регионалното развитие и благоустройството. Нормативно установените минимална ширина на тротоарите и минимална свободна ширина за преминаване по тях целят осигуряване на свободното и безпрепятствено движение на пешеходците. Това е основното предназначение на тротоарите и следва да се съблюдава и при поставяне на препятствия за пешеходното движение, независимо от техния вид. Тъй като през годините екипът на обществения посредник е работил и по други сходни жалби, се отправят отново следните предложения:

- да се преразгледат оперативните планове за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки на събиране за Район „Студентски“ и Район „Лозенец“ за този участък на бул. „Симеоновско шосе“ и да се коригират така, че тесните тротоари да бъдат освободени за безрисково преминаване;

- да се извърши анализ на сходни жалби, отправени през различни канали, и при необходимост да се преразгледат оперативните планове за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки на събиране и за други столични райони;

- да се гарантира постоянното местоположение на съветите за смет съобразно одобрените планове, така че възможността за преместването им да бъде сведена до минимум: например чрез регламентирано маркиране на точките за събиране и транспортиране на битови отпадъци.

## **Други дейности**

### *Инициативи и предложения*

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

- > *Писмено становище до СОС от месец май по Доклад с рег. № СОА23-ВК66-4509/05.05.2023 г. за приемане на Проект на Наредба за реда и условията за провеждане на масови мероприятия, опазване на общински имоти и вещи, предназначени за общо ползване и шума в жилищни сгради на територията на Столична община.*

Акцентира се върху необходимостта от въвеждане на регламент за провеждане на масови мероприятия, продължаващи повече от един ден и заемащи публична общинска площ в урбанизирана територия. Продължителността и териториалното разполагане на такива мероприятия (някои продължават по три месеца) налагат специфични изисквания, които да гарантират безопасно придвижване на участници и посетители до мястото на събитието и защита от шумово и битово замърсяване, с цел да не се нарушава и да се поддържа здравословна жизнена среда. Предложенията са:

- Да се зададе рамка на периода, в който могат да се провеждат мероприятията. Например за не повече от шест дни (по аналогия с §2, т. 1, 2 и 3 от проекта за наредба, с които се изменят чл. 3, ал. 2, т. 4, т. 5 и т. 6 от Наредбата за организация на движението на територията на Столична община при провеждане на масови спортни и културни мероприятия, държавни, политически или обществени мероприятия, снимане на филми и реклами). Над този срок провеждането на масови мероприятия да бъде регламентирано по ред, с който да не се допуска дискомфорт в жилищни квартали и в зони за възстановяване и отгих и да се поддържа здравословна и безопасна жизнена среда.

- Текстът в чл. 3, ал. 3 „непрекъснато за даден период от време“ не носи информация за продължителността на този „даден“ период – дни, седмици, месеци, и следва да се конкретизира.

- Въвеждане на срокове, с които ще се гарантира съвременно отстраняване от организатора на щети върху общинското имущество, ако се установят такива след приключване на масовото мероприятие.

> *Писмени предложения от месец октомври до заместник-кмета на Столична община с ресор „Транспорт и градска мобилност“ по повод нарушения на водачи на МПС при спирка на градския транспорт на ул. „Георги Раковски“ и на водач на тролейбус по маршрутна линия № 9.* Поставен е проблем, масово срещан на територията на общината – честото спиране и престой за товаро-разтоварни дейности на МПС на аварийни светлини при спирки на столичния градски транспорт и на кръстовища. Това силно пречатства движението на пешеходците и създава риск за тяхната безопасност. Предлага се преглед и анализ на заявените часове на зареждане на търговски обекти съобразно тяхното местонахождение (в близост до спирка на градския транспорт, училище, детска градина, здравен център). При установена необходимост тези часове да се ревизират така, че да не се струпват няколко доставчици едновременно, и да са съобразени със специфичните особености на отделни квартали или участъци от територията на всеки район (пешеходен трафик, кръстовища, публични сгради и др.). Да се търси и съдействието на СДВР за редовен контрол по спазването на чл. 101 от Правилника за прилагане на Закона за движението по пътищата относно забраната за престой и паркиране на кръстовища и на по-малко от 5 метра от тях и на спирките на превозните средства от редовните линии за обществен превоз на пътници.

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 [www.sofiaombudsman.bg](http://www.sofiaombudsman.bg) са бр. 25 и бр. 26 на електронния бюлетин.

Участия на обществения посредник:

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

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

› в работна среща в град Пловдив, 19-20 април, на обществените посредници на общините Казанлък, Пазарджик, Бургас, Стара Загора, Столична община;

› в Балканска конференция на тема „Нови стандарти в медиацията“, организирана от Национална асоциация на медиаторите, м. май;

› в кръгла маса, организирана от Асоциация „Прозрачност без граници“, на тема „Предизвикателства и перспективи пред защитата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения“, м. септември;

› в среща по проект „Открито за медиацията – медиацията в полза на общността“, изпълняван от сдружение „Национална асоциация на медиаторите“ в партньорство с Район „Лозенец“, м. септември;

› в представяне от Асоциация „Прозрачност без граници“ на индекса на местната система за почтеност за 2023 г., м. декември.

› в конференция „Чува ли се гласът на гражданите? Възможности за подобряване на инструментите за гражданско участие“, организирана от Фондация „ЕкоОбщност“, м. 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 следва да се приемат като оценка за дейността на общинските органи и администрация.

*› По регламентирани принципи и процедури в административната дейност:*

Не се прилага в пълна степен законоустановеното задължение на административния орган за служебно събиране на необходимата информация и доказателства при извършването на административни услуги. Заявителите на административни, обществени, социални услуги, предоставяни от Столична община, са длъжни да представят само доказателства, с които разполагат и които не се намират при административния орган. В някои случаи този орган заема позиция на по-силната страна, имаща последна дума, вместо да прилага принципите на самостоятелност, бързина и процесуална икономия в двупосочен процес. 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 пораждаат оправдана неудовлетвореност.

В отделни случаи общински административни органи си присвояват несвойствени функции по изясняване на въпроси, без отношение към им дейността им. Те не следва да се намесват в гражданскоправни спорове или да разследват придобиване на собственост, а при съмнение за извършени неправомерни действия да сезират незабавно правораздавателните органи.

Мълчаливият отказ също е предмет на редица жалби. Вярно е, че законът допуска произнасяне под формата на мълчалив отказ, с която той се приравнява на изричен отказ. Но подобни действия намаляват доверието в местната власт, която е най-близо до хората.

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 гражданите. Обратно, наблюдават се случаи, в които гражданинът се поставя в позиция на молител, зависим от волята на служителя.

*> По публичност и достъпност на информацията:*

С оглед добрата и навременна информираност на гражданите, в Електронния портал на Столична община е необходимо да се подобри информационната среда, най-вече със своевременна информация за предстоящи заседания, протоколи и решения на комисии и съвети към Столична община и СОС: Съвет по наркотични вещества към СОС, Наблюдателна комисия към СОС по Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража, Съвет по въпросите на социалните услуги на Столична община, Постоянна комисия по транспорт, организация и безопасност на движението при Столична община, Творчески съвет към Програма „Култура“ и редица други формати с участие на представители на държавни институции, неправителствени организации, синдикати и бизнес.

*> По правомощията на обществения посредник:*

Следва да се преоцени въведеното с Правилника за организацията и дейността на обществения посредник ограничение в правомощията, които не се отнасят до приватизацията и дейността на общински дружества (чл. 16, изр. 2). Оправдано е то да се запази по отношение на стопанската им дейност, но по предоставяните обществени услуги ползвателите им остават без защитен механизъм. Това насочва към нормативна непълнота в обхвата на защита на права и законни интереси на граждани при взаимодействието им с органите на местната власт и местното самоуправление. Оплаквания срещу дейността на общински дружества предоставяните обществени услуги – „Център за градска мобилност“, „Столичен автотранспорт“, „Столичен електротранспорт“, общинските пазари, остават разглеждани само от ръководствата на тези дружества и

ресорните комисии към СОС. Липсва другият поглед, без йерархична подчиненост, по спазване на правата и законните интереси на гражданите. 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.

Разпоредбата на чл. 27 от Наредбата за административното обслужване урежда взаимодействието между общинската администрация и обществения посредник във връзка с административното обслужване. Тя препраща към Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община, където в чл. 23 е посочено, че органите на местно самоуправление и общинската администрация оказват съдействие на обществения посредник и му предоставят необходимите сведения и данни. Комуникацията на различни общински нива е бърза, ефективна, с проявено внимание и съответно удовлетворителен резултат. Но има случаи на незачитане и подценяване на дейността, затруднено общуване и липса на обратна връзка по отправени предложения, препоръки или искане на информация по конкретен случай.

\*\*\*

Акценти в дейността през 2023 г. са конкретните предложения за:

- Актуализиране на оперативните планове за събиране и транспортиране на битови отпадъци от точки за събиране, така че местоположението на контейнерите за смет да гарантира безрисково и свободно преминаване на пешеходци;

- Презлед и анализ на заявените часове на зареждане на търговски обекти съобразно тяхното местонахождение и специфичните особености на отделни квартали или участъци от територията на всеки административен район и при необходимост ревизиране на тези часове, така че автомобилите на доставчиците да не създават пречки на движението на пешеходци и градски транспорт;

- Подобряване на реда за уведомяване на собственици на МПС при необходимост от преместването им по реда, предвиден с Наредбата за организация на движението на територията на Столична община, при въвеждане на временна забрана за обществено ползване на улици, булеварди, площади, пътища или участъци от тях;

- Своевременни и резултатни действия при установена с експертна оценка необходимост от кастрене на дървета, разположени на общински терени;

- Внимателно и отговорно разглеждане и непосредствена обратна връзка по граждански предложения за подобряване на градската среда: изграждане на тротоари, на улици, на улично осветление и др. Ангажимент на местната власт е да извършва дейности по благоустрояване на урбанизираните територии, да създава и поддържа безопасна среда за придвижване на гражданите в тях.

- Допълване на Наредбата за създаване на зони с ниски емисии на вредни вещества в атмосферния въздух на територията на Столична община за

автомобили, категория Евро 5 или 6, които имат валиден технически преглед, но все още нямат определена екологична група (еко-категория) с регламент за реда, по който забраната за движение на МПС в съответните зони се прилага и за тях.

- Приемане на нова общинска наредба, тъй като действащата Наредба за изграждане на общодостъпна среда в гр. София, приета с Решение № 1 от 09.10.2000 г. от Столичния общински съвет, не е съобразена със 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. 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.

Многообразието на темите, по които работи общественият посредник, дава специфичен поглед към общинските дейности, който е полезен за органите на местното самоуправление. Прилагането на принципите на безпристрастност, отговорност, служебно начало и процесуална икономия, достъпност, публичност и прозрачност, истинност и законност води към добро управление и отзивчива администрация. Наблюденията на тези процеси и намесата при необходимост остават всекидневна задача за екипа и през настоящата година.

*Лилия Христова*  
*31 януари 2024 г.*

Приложение № 1

Брой жалби през 2023 година

<i>Категория</i>	<i>Брой</i>
Постъпили	129
Приключени	121
Неприключени	8
<i>От тях:</i>	
Жалби от физически лица (от тях 3 колективни, 3 – от чуждестранни граждани-1 и българи, живеещи в чужбина-2)	128
Жалби от юридически лица	1
<i>По вид:</i>	
Писмени (от тях с готов текст от посещение в Приемната -11)	77
Устни с протокол (от тях 27 в Приемната и 25 по телефона)	52
Постъпили по електронен път <i>От тях:</i>	66
По електронната поща	48
През електронната страница	18

*Приложение № 2*  
Брой жалби според тяхната класификация

<i>Категория</i>	<i>От общо 129 броя</i>
Административно обслужване	24
Общински жилища	10
Управление и разпореждане с общинска собственост	3
Етажна собственост	3
Устройство на територията	4
Благоустройствени дейности	9
Незаконно строителство	1
Екология	5
Транспорт и пътна безопасност	12
Социални дейности	2
Общински приходи	2
Преместваеми обекти и реклама	-
Обществен ред и шум	9
Търговска дейност	-
Образование, спорт, туризъм	2
Здравеопазване	-
Отчуждаване и обезщетяване	1
Обредни дейности	1
Земеделски земи	-
Столичен инспекторат	3
Извън правомощията	38

Приложение № 3

Отчет за разходите на Обществения посредник  
на територията на Столична община за 2023 година

I. Допустими разходи	206 085 лв.
<i>(Съгласно Бюджет на Омбудсмана на град София, приет с Решение № 814/14.09.2023 г. на Столичния общински съвет)</i>	
II. Реални разходи	141 883.90 лв.
<i>(Съгласно писмо изх. № СОА24-ВК66-401-[1] от 30.01.2024 г. от Дирекция „Финанси“ – Столична община)</i>	
От тях:	
Заплати и възнаграждения по трудово правоотношение: .....	94 460.46 лв.
Облекло .....	616.00 лв.
Болнични .....	1819.84 лв.
Вноски за държавно обществено осигуряване .....	7857.95 лв.
Здравноосигурителни вноски .....	3411.70 лв.
Вноски за допълнително задължително пенсионно осигуряване	1893.48 лв.
Възнаграждения по извънтрудови правоотношения (сътрудници):	30 617.22 лв.
Други разходи за издръжка (домейн, отпечатване на годишен отчет в книжно тяло, членски внос в Международния институт на омбудсманите)...	1207.25 лв.

*От нашата кореспонденция:*

*„Уважаема госпожо Христова, благодаря за проявеното разбиране и съдействие за решаване на проблема с неработещото улично осветление по ул. „Мадарски конник“. След 4-дневно отсъствие се прибрах вчера късно вечерта и бях приятно изненадан, че всички осветителни тела работеха. Светли Великденски празници! С уважение, С. Т.“*

*„Здравейте, госпожо Христова, много Ви благодаря за информацията. Подкрепям напълно Вашето становище по жалбата ми в частност и като цяло с проблемите, свързани с използване на градския транспорт в София. Поздравя и успешен ден, Р.В.“*

*„Здравейте, г-жо Христова, благодаря за обратната връзка и усилията, становището, което прилагате, отразява адекватно текущата абсурдна ситуация. Ние, живущите в гр. София и ползващите градски транспорт, силно се надяваме то да бъде взето предвид. Поздравя“, Цв. К.*

*„Здравейте, г-жо Христова, благодаря за подкрепата от ваша страна от името на малката сплотена и изстрадала общност на улица „Григорий Горбатенко“. За жалост сме поставени в ситуация да си плащаме данъците неизменно, а да получаваме наглост и безхаберие! Най-сърдечни поздравя“, Й. Й.*

*„Огромна благодарност към Вас! Адмирации! Ще работим по предложенията Ви. Ще поддържаме контакт, при новости ще Ви уведомявам. Благодарим Ви от сърце! С уважение, Р. И., А. Х., Ц. Д.“*

*„Здравейте, благодаря Ви много за отделеното време! Явно трябва да се целиш по-високо за да се върши работа понякога. Всичко най-хубаво и приятна седмица! Поздравя, Р.С.“*

*„Много Ви благодаря за бързия отговор и за важните за мен информации. Приятен ден. С уважение, К. К.“*

*„Уважаема г-жо Христова, благодаря Ви много за отделеното време и внасянето на яснота по така повдигнатите от мен въпроси. Информацията за възможността за самостоятелно определяне на Екологичната Група на управляваното от мен ППС много ме зарадва и ще се възползвам след уточняване къде може да се извърши. Благодаря Ви за съвестното изпълнение на ролята на обществен посредник за град София. Поздравя, Е. К.“*

*„Благодаря за човешкото отношение и висок професионализъм на г-жа Лили Христова. Дано всички да са като нея. Бъдете жива и здрава, нека добрината Ви се върне стократно. Благодаря от сърце! Н. Б.“*

*„Благодаря Ви много госпожо омбудсман! Използвах гадените от Вас линкове към специалистите посредници и те въведоха оплакването ми под номер. Благодаря Ви много за помощта! Успешна работа в защита на интересите на българските граждани и свети и весели празници! Поздравя, Д. П.“*