

Отчетност

Годишен отчет за дейността на обществения посредник на територията на Столична община през 2025 г.

В края на януари 2026 г. Лилия Христова внесе в Столична община годишния отчет за дейността си през изминалата 2025 година. Отчетът е представен на вниманието на общинските съветници и кмета Терзиев.

Обща информация за подадените жалби: Регистрирани са 220. Броят е увеличен в сравнение с 2024 г. (178). Приключени са 204 жалби. Към януари 2026 г. 16 случая са в работна фаза. Неоснователни са 29 (през 2024 г. – 57), намалението е двукратно. Извън правомощията са 85 (38%) – 34 са свързани с дейността на общински дружества: „Топлофикация – София“ ЕАД – 19, „Център за градска мобилност“ ЕАД – 6, „Столичен автотранспорт“ ЕАД – 5.

Неоснователни са 29 жалби: наблюдава се злоупотреба с правото на жалба, използване на непристоен език, формални оплаквания от действията на общински органи, без да е налице накърнен законен интерес.

Основни изводи по разглежданите жалби през 2025 г.:

> По характера на постъпилите жалби: Повишена е гражданската активност. Три чувствителни теми 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. Рязко увеличение на жалбите е отбелязано в сферата на транспортните дейности - 36 жалби (7 през 2024 г.).

> По регламентираният принципи и процедури в административната дейност: Необходимо е налагане на добрите административни практики като модел на отношение и засилено внимание към гледната точка на засегнатите страни преди взимане на решение, което би имало отрицателно въздействие върху тях.

> По публичност и достъпност на информацията: Предлага се дизайнът на сайтовете на районните администрации да е еднакъв, така че при търсене необходимата информация да се намира лесно и удобно за всеки район. Подобряване на информационната среда с предоставяне на възможност за мобилни известия към гражданите, съобразени с местоживеенето им, при предстоящи обществени обсъждания в техния квартал.

Анализ за постъпилите жалби при обществения посредник и становищата по тях за периода януари – юни 2026 г.

В началото на август Лилия Христова внесе на вниманието на общинските съветници и кмета на Столична община анализа за постъпилите жалби в периода януари – юни 2026 г.

Към 30 юни 2026 г. регистрираните жалби са 125. Приключени са 114 от тях, след извършени проверки и изготвени становища. Приключени са и 14 жалби от 2025 г. Неоснователни са 23 жалби. Към анализа са приложени таблици с данни за броя на жалбите по месеци, за начина на постъпване и за класификацията на проблема. В изложението са посочени примери на жалби в различни направления.

Най-големият брой жалби са свързани с административно обслужване и процедури – 20. Част от тях не са основателни – непознаване на нормативните изисквания или лични интереси и претенции.

Жалбите в направление транспорт и пътна безопасност са с изложени сериозни проблеми. Пет от тях са по измененията в режима на почасовото платено паркиране („синя“ и „зелена“ зона) в Наредбата за организация на движението на територията на Столична община, в сила от 05.01.2026 г. Предвид изричната разпоредба в Правилника за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Столична община, че дейността не се отнася до съдебни процедури, жалбите са приети за сведение, а по тяхната законосъобразност се произнася компетентният съд. Други жалби са свързани с налагане на глоби от „Център за градска мобилност“ ЕАД, оплаквания от поведението на шофьори в градския транспорт. Няколко жалби са за липса или неподходяща организация на движение в определени квартали – „Манастирски ливади-Запад“ в Район „Витоша“, ул. „Хаджи Димитър“ в кв. „Кумарица“, Район „Нови Искър“. В периода февруари-март има четири жалби от чуждестранни граждани за нелоялни практики на таксиметрови шофьори.

Повечето от жалбите в направление благоустройствени дейности са свързани с лошо състояние на улици и тротоари в различни части на града. По изпратени сигнали до Контактния център на Столична община се получават формални отговори за липса на средства и включване на участъка в следваща програма за ремонт. Липсва ангажираност на ниво район и активност за реално получаване на финансиране, проектиране и ремонт на проблемните места.

В направление екология жалбите са девет. Част от тях, в първите месеци на 2026 г., са за непочистени контейнери за смет и струпани около тях отпадъци.

Продължение от страница 1

> По правомощията на общественния посредник: За пореден път в годишен отчет се отправя предложение за преоценка на правомощията. Общинските дружества оперират с публичен ресурс. Практика е жалбите и сигналите срещу дейността им да се разглеждат от ръководствата на дружествата и само в отделни случаи от ресорните комисии към СОС. За ползвателите на предоставяните от тези дружества услуги не е предвиден работещ извънсъдебен защитен механизъм при нарушени техни права и те срещат фирмено ориентирани бюрократични похвати.

> По сътрудничеството и взаимодействието на общинските органи с общественния посредник: Въпреки че препоръките и предложенията на общественния посредник не са обвързващи за общинските органи, те не би трябвало да се пренебрегват без аргументи, което е честа практика за определени служби.

В приложения към отчета са приложени таблици с данни за броя на постъпилите жалби, класификацията им по общински дейности и отчет на разходите.

Изводите са основания за обсъждане на изменения и допълнения на Правилника за организацията и дейността на общественния посредник на територията на Столична община, съобразени с обществените очаквания и нагласи за ефективно сътрудничество за спазване на права и законни интереси на граждани при взаимодействието им с органите на местното самоуправление и местната администрация в Столична община.

С целия текст на отчета можете да се запознаете [тук](#).

Предложения

Защита от шум при търговски обекти

В края на месец май общественният посредник внесе предложения за изменение и допълнение на Наредбата за условията и реда за извършване на търговска дейност на територията на Столична община.

Повод за предложенията са жалби до общественния посредник. Жалбата от март 2026 г. е от председател на Управителен съвет на Етажна собственост в жк „Връбница-1“, с искане за намаляване на работното време на магазин с денонощен режим на работа на партерния етаж. От няколко години тишината в нощните часове се нарушава шум, генериран от разговори на висок глас и автомобили на доставчици. Жалбата е разглеждана и през 2024 г., със становище до кмета на Район „Връбница“.

Жалба от 2020 г. е на живеещи в сграда със смесено предназначение, за силен шум след 23 ч. от заведение с работно време до 3 ч. през нощта. Тогава общественният посредник внесе предложения за анализ на Глава II, Раздел I от Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност на територията на Столична община и ефективна защита на гражданите чрез съответни изменения и допълнения. Предложенията не получиха развитие, но предвид обхвата на проблема, темата се поставя отново.

Подзаконовата нормативна уредба не е актуализирана съобразно измененията и допълненията от 2019 г. и 2020 г. в Закона за защита от шума в околната среда

и не осигурява пълна защита от вредното въздействие на шума. Теоретично при противоречие между законов и подзаконов акт се прилага законът, но практиката е друга.

Продължение от страница 1

В направление обществен ред и шум жалбите се отнасят до силен шум от клиенти на търговски обекти и от обитатели в жилищни сгради. След разглеждане на сходни жалби, през месец май е внесено писмено предложение за изменения и допълнения в Наредбата за реда и условията за извършване на търговска дейност по отношение на: задължително прилагане на становище от СРЗИ за спазване на граничните стойности на показателите за шум към заявленията за работно време на търговски обекти; и при съгласуване на удължено работно време за обект в сграда със смесено предназначение да се изисква съгласие от съсобствениците; разширяване обхвата на измерване нивото на шума, излъчван от търговски обекти в регламентираното им работно време, подобряване на контролната дейност.

Повечето от жалбите, чието разглеждане е извън правомощията на общественния посредник, са свързани с дейността на общински дружества, предимно ЦГМ ЕАД – наложени глоби, поставени скоби, репатрирани автомобили; „Столичен автотранспорт“ – поведение на шофьори, „Топлофикация-София“ ЕАД – несъгласие с изчисляване на потреблението, „Метрополитен“ ЕАД – наводняване на метростанция „Мусагеница“, неработещ с месеци ескалатор на метростанция „Хан кубрат“. Единични са случаите, свързани с оплаквания в други обществени сфери: „Електрохолд България“ ЕООД, финансови институции, държавни учреждения, мобилни оператори, нарушени трудови права, болнични заведения.

При анализ се налагат следните изводи:

* Броят на жалбите през първите шест месеца на 2026 г. (125) рязко е увеличен в сравнение с броя за същите периоди през 2025 г. (72) и 2024 г. (92) и се приближава до годишните данни за постъпилите през цялата 2023 г. жалби (129).

* Продължава увеличението на жалбите, чието разглеждане е извън правомощията на общественния посредник, но са свързани с предоставянето на обществени услуги от общински дружества.

* Запазва се тенденцията на висок ръст на жалбите, свързани с административно обслужване и процедури и транспорт и пътна безопасност.

* Открояват се формализъм и неспазване на регламентираните срокове. Продължава практиката за фиктивен отговор към подателя, без решение на административния орган и без поемане на конкретни ангажменти по основателни сигнали. Наблюдава се административна инерция, с прехвърляне на отговорност и компетенции, вместо сигналът да се разгледа по същество.

Характерна през отчетния период е повишената обществена чувствителност. Темите, открити в предходния шестмесечен период (юли – декември 2025 г.) присъстват в жалбите предимно през януари и февруари – проблеми със сметосъбирането и сметоизвозването и приемането през ноември 2025 г. на изменения и допълнения в Наредбата за организация на движението на територията на Столична община. Открояват се и поставените от граждани проблеми в сферата на транспортните дейности и услуги, контрола върху шума и спазването на нормативно определените срокове за решения по внасяните в Столична община и в районните администрации сигнали.

С целия текст можете да се запознаете [тук](#).

Продължава на страница 3

Продължение от страница 2

> **Законът за защита от шума в околната среда (ЗЗШОС)** въвежда защита в няколко аспекта: Забранено е предизвикването на шум над граничните стойности в жилищни и обществени сгради и в помещенията на сгради със смесено предназначение. Забранено е озвучаването (излъчване на звук в околната среда) от търговски обекти за времето от 14.00 до 16.00 ч. и от 23.00 до 8.00 ч. Забранено е зареждането на обекти за търговия, разкрити и разположени в жилищни сгради и сгради със смесено предназначение, за времето от 23.00 до 8.00 ч. Последните две забрани са абсолютни, нормата не включва сила на звука и измерването ѝ с техническо средство. Наред с правомощията за упражняване на текущ и последващ контрол, кметовете на общини са компетентни органи за прилагане на принудителни административни мерки и административнонаказателна отговорност по реда на чл. 30-38 от ЗЗШОС за нарушения на установените със закона забрани.

> **Работно време и часове за зареждане на търговски обекти в урбанизирани територии.** Съгласно Наредбата, за търговски обект, разположен в сграда с режим на етажна собственост, работното време е от 06.00 ч. до 22.00 ч. При работно време извън посоченото, търговецът трябва да представи протокол от РЗИ или лицензирана лаборатория за съответствие с допустимите нива на шум във и около обекта. За търговски обект в жилищна сграда с режим на етажна собственост се изисква и съгласие на 50%+1 от собствениците, включително съгласие на всички непосредствени съседи. Според ЗЗШОС условията и редът за заявяване и промяна на работното време на търговски обекти се определят с наредба на общинските съвети. Независимо от спецификите за всяка община, законът въвежда изискване към заявителите за работно време да се приложи становище на съответната регионална здравна инспекция относно спазване на граничните стойности на показателите за шум. В общинската наредба следва да се изисква и представяне на становище от

СРЗИ. Чл. 16б, ал. 2 от ЗЗШОС, в сила от 05.07.2019 г., е по-нов и по-висш по степен нормативен акт и се прилага с предимство пред разпоредбите на действащия текст на чл. 4а от Наредбата, приет на 29.07.2009 г.

Съществени изменения в ЗЗШОС от 2019 и 2020 г. последователно и принципно разширяват обхвата и модела на защитата от вредното въздействие на шума и третираят равнопоставено жилищни и сгради със смесено предназначение. В Наредбата трябва да залегне изискване за съгласие на 50+1% от собствениците на жилища в сгради със смесено предназначение при съгласуване на удължено работно време.

ЗЗШОС и ЗУТ въвеждат понятията „жилищна сграда“ и „сграда със смесено предназначение“, докато в Наредбата се използват термините „жилищна сграда“ и „сграда с режим на етажна собственост“. Наредбата следва да обхване всички понятия, обозначаващи сграда с жилищни имоти, за да се избегне различно тълкуване при прилагането ѝ.

Обективна пречка за пълноценно действие на Наредбата е неедновременното приемане на изменения и допълнения в различните по степен нормативни актове. За пълно съответствие със ЗЗШОС, уредбата в Глава II, Раздел I от Наредбата (с последни изменения през 2015 г.) подлежи на преоценка по отношение на: работно време на търговските обекти, обхват и отстояние на търговски обекти от жилищни сгради; засилена текуща контролна дейност.

Предложения са съобразени изцяло с константната съдебна практика, прогласяваща принципа, че правото на здравословна и благоприятна околна среда за живеещите в жилищни зони и сгради, защитата на обществения ред и тишината в часовия диапазон след 23.00 часа се ползват с приоритет пред интереса на търговците.

Позиция по искане за спасяване на зелените площи и общинските терени в Район „Младост“

По писмо от месец май от 126 жители в бл. 326, жк „Младост-3“, внесено и до ръководни органи в Столична община и до държавни институции, общественият посредник изрази становище по исканията на гражданите:

Относно предотвратяване увеличаването на ефекта „топлинен остров“ в градската среда: Предложението се подкрепя. От години качеството на живот в столицата се влошава поради интензивно застрояване, намаляване на зелените площи, силен автомобилен трафик. Негативно въздейства и повишаването на температурата в града. Топлинното излъчване има отрицателно въздействие върху човешкото здраве: повишава риска от топлинен удар и респираторни заболявания, намалява работоспособността. Тази тенденция може да бъде спряна при запазване на съществуващите и допълнително изграждане на вентилационни градски коридори, разширяване и защита на зелените площи и други мерки.

Относно поддържане на устойчива, приветлива и здравословна жизнена среда, съобразена с интересите и гражданските права на жителите: Искането се подкрепя. Правото на здравословна и благоприятна околна среда е основно човешко право, гарантиращо достъп до чист въздух, безопасна вода и условия за живот без риск за здравето. Това право е защитено в чл. 55 от Конституцията на Република България. На местно ниво отговорни за спазването му са

общинските органи, които трябва да съобразяват с това право стратегиите, плановете, програмите и действията си.

Относно стопанисване на общинската собственост с грижата на добър стопанин и с акцент върху здравето и качеството на живот: И това искане се подкрепя. Доброто стопанисване е основно задължение по закон за местната власт, с дългосрочна визия, яснота и прозрачност.

Относно изработване на цялостен план и стратегия за застрояването на Район „Младост“, които да бъдат представени на жителите на района за одобрение чрез местен референдум: Не се подкрепя. Изменения или отмяна на действащи устройствени планове се извършват по реда на Закона за устройство на територията, при задължително провеждане на обществени обсъждания.

След приетата с Решение № 533 от 09.09.2021 г. Стратегия за управление на общинската собственост до 2023 година, през настоящия мандат няма приета стратегия, каквото е изискването на чл. 8, ал. 8 от Закона за общинската собственост. Приемането ѝ в кратки срокове в голяма степен ще отговори на гражданските искания.

Лилия Христова обобщава, че въпреки нормативно уредените процедури за обществени обсъждания в определените по закон случаи, и липсата на задължение за такова обсъждане при застрояване на общински терени, местната власт дължи пълна и своевременна информация към общността. Широкото допитване по важни въпроси от местно значение би показало ангажираността на столичното управление към вслушване и съобразяване с основателните граждански предложения и възражения.