

ДОКЛАД

**ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2011 Г.**

ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2011 г.

През 2011 г. в институцията на омбудсмана на Република България са подадени рекорден брой оплаквания за целия период на съществуването на този правозащитен орган – 5 530. Те са с 50 % повече в сравнение с 2010 г. Значителното увеличение на оплакванията започна през последните два месеца на 2010 г. и продължи през цялата 2011 г. Хората все по-често търсят защита на правата си и все по-често се чувстват незащитени и огорчени от неправомерни действия на държавните и общинските органи.

Много показателен е и фактът, че през миналата година, в рамките на личния ми приемен ден в сградата на институцията и по време на приемните ми в страната, като национален омбудсман се срещнах и изслушах разказите на над 530 граждани за проблемите, които имат с администрацията, с доставчиците на обществени услуги, със съдебната система и т. н.

Споделям тази информация още в началото на годишния доклад, който е публичен, не за да изтъкна колко се е увеличила работата на институцията и колко е нараснало доверието към нея. Правя го, за да напомня един факт, който много служители в държавни институции и в органи на местното самоуправление са забравили, а на мен като омбудсман жалбите на хората ми го напомнят всеки ден. Фактът е, че тези служители са назначени там, където работят, за да извършват административни услуги на гражданите, спазвайки законите, справедливостта и принципите на добро управление, да съдействат на хората да реализират и защитават правата и законните си интереси, а не да се държат с тях като с просещи милостиня и да отказват да се срещат с гражданите и да ги изслушат. Подобно надменно и пренебрежително поведение демонстрират и много от служителите на фирмите – доставчици на обществени услуги.

Надявам се, че представителите на държавната и на местната власт ще намерят време да прочетат информацията и конкретните примери, посочени в доклада, както и констатациите и препоръките, които са направени в него. Ако тези препоръки бъдат изпълнени, гражданите в Република България ще получат много по-сериозна защита на правата и на законните си интереси.

**КОНСТАНТИН ПЕНЧЕВ –
ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**



ГЛАВА ПЪРВА

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

За хората с увреждания 2011 г. премина под знака на икономическата криза, липсата на положителна промяна в социалното им положение, но и в очакване на ратифицирането от нашата страна на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.

Ограниченията в разходването на публичните средства, повишаването на безработицата, обедняването, понижаването на жизнения стандарт са все последици, които се отразяват най-силно върху социалното положение на уязвимите групи граждани и същевременно повишават риска от неспазването на техните права и незачитането на техните законни интереси.

Изминалият едногодишен период е достатъчен, за да можем в институцията на омбудсмана да отчетем резултати и очертали се тенденции при спазването на правата на хората с увреждания, на фона на дадените препоръки в предходния годишен доклад. Натрупаната през 2011 г. практика – постъпили жалби, извършени проверки, изразените становища и позиции на омбудсмана, като цяло потвърждава тенденциите от 2010 г.

През 2011 г. в институцията постъпиха 136 жалби с оплаквания за нарушени права на хора с увреждания. За сравнение, през 2010 г. техният брой е бил 44, през 2009 г. – 18, през 2008 г. – 22, през 2007 г. – 31, през 2006 г. – 33 и през 2005 г. – 7.

Социални услуги

В институцията постъпиха много жалби по повод ползването на социални услуги по програмите и схемите за асистентска помощ. Основните оплаквания на гражданите са, че не са били включени като ползватели на услугите, не са уведомени навреме при отказ за включване, липсват процедура и ясни правила за обжалване на решенията на създадените по тези схеми комисии. От извършените проверки и от организираните с Агенцията за социално подпомагане срещи се изясни, че в повечето от случаите става въпрос за ограничения в бюджетите, поради което не всички желаещи могат да получават асистентска помощ. Трябва да отбележа обаче, че няма ясно разписани процедури за обжалване на решенията на комисиите, които извършват класирането на кандидатите. Това създава сериозен риск от нарушаване на правото на социална закрила на гражданите в тежко социално положение, без да имат възможността ефективно да се защитят. Вече има и съдебна практика, според която не подлежат на съдебен контрол актовете, издадени по тези програми и схеми, тъй като не са административни по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс.

Конкретни примери по различните програми за асистентска помощ:

Проект „Подкрепа за достоен живот”

Постъпиха оплаквания във връзка с отказа за предоставяне на социалната услуга „Личен асистент” по Проект „Подкрепа за достоен живот”. Гражданите

твърдят, че не получават становищата на комисиите в установения 7-дневен срок от внасяне на жалбата, а по-късно, като по този начин им се отнема възможността за обжалване и включване в програмата. Изразяват недоволство, че в проекта не са предвидени задължителни правила за реда и начина на връчване на решенията на комисиите, с оглед на което е честа практика становищата им да се връчват на ръка, без това да се отразява по какъвто и да било начин. Определят и липсата на публично оповестяване на критериите за избор на кандидатите като предпоставка за извършване на злоупотреби от местната комисия.

Жалбоподатели оспорват условието, че след придобиването на право на пенсия за осигурителен стаж и възраст не могат да бъдат включени като лични асистенти по проект „Подкрепа за достоен живот”.

Хората смятат, че извършваното класиране на кандидатите е неправилно и в нарушение на установените правила по проекта.

Голям брой жалбоподатели са несъгласни с определяните от Комисията за оценка и подбор часове, както и с последващото едностранно намаляване на първоначално определения им месечен бюджет на втория етап от класирането.

Национална програма „Асистенти на хора с увреждания”

Сезираха ме граждани, според които от дирекциите „Социално подпомагане” неправилно определят, че получаваният от нуждаещите се лица доход надхвърля установения като максимално допустим размер от 183.20 лв., без да се вземе предвид факта от колко членове се състои семейството на лицата, както и че включва и деца, които в повечето случаи са ученици.

Постъпиха и оплаквания от хора, които имат очевидна необходимост от асистентска подкрепа, но не отговарят на условията на наличните програми, по които се предоставят услугите, или напълно липсват програми, в които нуждаещите се могат да бъдат включени.

Услугата „Асистент за независим живот” на Столичната община

Жалба на човек с увреждане от София илюстрира един голям проблем при предлагането на тази услуга – процедурата за кандидатстване и критериите, залегнали в Наредбата на Столична община за асистенти за независим живот. В оплакването се оспорва отказът да бъде предоставена социалната услуга „Асистент за независим живот” на съпругата на жалбоподателя, която е с доказана нужда от такава помощ. Тя е подала документите си за ползване на услугата 2 дни след началния срок за приемането им (01.12.2010 г.). Въпреки доказаната нужда, гражданката получава отказ от Дирекция „Социални дейности”, тъй като при класирането на кандидатите по критерий поредност на постъпване на документите, бюджетът за услугата е разпределен за заелите по-предни позиции.

Немалко подобни жалби за достъпа до услугата „Асистент за независим живот” постъпваха при омбудсмана и през предходните години. В доклада за 2010 г. препоръчах на Столичната община (СО) да преоцени реда за подаване на документи и класиране на кандидатите.

През юли 2011 г. Наредбата за предоставяне на социалната услуга „Асистент за независим живот” на СО беше изменена, като бе въведен нов ред за подаване на документи и за оценяване на потребностите. В началото на 2012 г. постъпиха редица жалби от граждани, недоволни от новата процедура за оценяване на потребностите.

Жалбоподателите се оплакват, че извън обхвата на социалната услуга остават хора с увреждания, които са в много тежко здравословно състояние и имат нужда от непрекъснати грижи, поради неспособността им да се самообслужват. За тези граждани е непосилно да работят или да посещават учебни или детски заведения, поради което не могат да съберат достатъчен брой точки при изготвяне на самооценката на потребностите им. Приемат, че след като в чл. 2 от наредбата е предвидено да се подкрепят хората с увреждания, освен за дейности, свързани със социалната им активност, и при обгрижването им в ежедневните дейности, то е задължително да се увеличат точките, които се предоставят за покриване на дейностите за самообслужване. Още повече, че в преобладаващия брой случаи личното подпомагане в ежедневните дейности се оказва важно условие за социалната активност на хората с увреждания. Жалбоподателите поставят и проблема с децата с тежки увреждания, които поради сериозните си заболявания нямат достъп до предоставяната социална услуга, тъй като не могат да посещават учебни и детски заведения. Родителите на тези деца изразяват недоволството си, че все още не е разделен механизмът за предоставяне на асистент за децата с увреждания от този за възрастните.

Гражданите се обръщат с тревога към мен и по отношение на родителите с тежки увреждания, които също не могат да бъдат включени като потребители на социалната услуга. Акцентират върху факта, че е законоустановено право и задължение на родителите да отглеждат и възпитават децата си, с оглед на което те се превръщат в основен фактор за правилното възпитание, образование, развитието и включването им в обществения живот. Ето защо, за родителите с увреждания, кандидатстващи по програма за асистент за независим живот, трябва да се предвиди възможност за оценяване на специфичните им потребности, свързани с отглеждането и възпитаването на техните деца. Важно е да се подчертае, че липсата на адекватна помощ на родителите при отглеждането на децата им е в колизия с най-добрия интерес на детето, така както е регламентиран в Закона за закрила на детето и в международните актове, по които България е страна.

Социално подпомагане

Социални помощи

В институцията постъпват редица жалби от граждани, на които им се отказва отпускането на различни видове помощи – за отопление, за покупка на лек автомобил, еднократни помощи за задоволяване на инцидентно възникнала нужда.

Конкретни примери:

Гражданка се оплака, че ѝ е отказана целева помощ за отопление поради извършена продажба на имот през 2007 г. Жалбоподателката изразява недоволство от

разпоредбата на Правилника за прилагане на Закона за социалното подпомагане (ППЗСП), по силата на която е ограничен достъпът ѝ до помощта, единствено поради обстоятелството, че е извършила прехвърляне на недвижим имот и без да се има предвид незначителният размер на получените доходи.

На основание резултатите от проверката и изведените констатации, като омбудсман на Република България препоръчах на министъра на труда и социалната политика да бъдат предприети необходимите действия и да се обмисли възможността за въвеждане на ясни критерии, отнасящи се до доходите, получени при сделки с жилищен, вилен, селскостопански или горски имот и/или идеални части от тях. Критериите трябва да позволяват прилагането на индивидуален подход при всеки конкретен случай и преценка, като по този начин ще може да бъде преодоляна възникващата на практика несправедливост.

Препоръката бе изпълнена и проблемът намери своето разрешение, чрез създаването на чл. 10, ал. 11, т. 2 в ППЗСП. Според текста чл. 10, ал. 1, т. 6 не се прилага в случаите, когато общата стойност на сделките не надвишава 60-кратния размер на гарантирания минимален доход за съответния период.

В институцията постъпиха голям брой сигнали от родители на военноинвалиди и военнопострадали от страната, които се оплакват, че еднократни помощи по повод настъпването на Коледните и Новогодишни празници през последните три години се отпускат само на определена група правоимащи – членуващите в Комитета на родителите и близките на загиналите и пострадалите в казармата, като по този начин извън обхвата на помощта остават лица, които са също военнопострадали.

Отправих препоръка до министъра на отбраната разпределянето на средствата, отпуснати като еднократна помощ, да се извърши по справедлив начин и въз основа на ясни критерии, без да се достига до дискриминация и накърняване на правата на отделните граждани. Вследствие на препоръката министърът на отбраната преведе договорените със Съюза на военноинвалидите и военнопострадалите средства за социална подкрепа в размер на 44 000 лв.

Интеграционни добавки

Конкретни примери:

В жалба до омбудсмана се твърди, че е ограничен достъпът на човек с увреждане до интеграционните добавки, отпускани по Закона за интеграция на хората с увреждания, в случаите когато настоящият адрес на гражданина е различен от постоянния. Гражданинът търси подкрепата на омбудсмана, за да получи възможност да се извърши социалната оценка по настоящ адрес, след което да се отпуснат интеграционните добавки. С промените в Закона за гражданската регистрация бяха въведени нови изисквания за регистрация на постоянен адрес, на които семейството на жалбоподателя не може да отговори, а и нямат средства за нови лични документи.

Известно е, че социалните помощи и интеграционните добавки се отпускат на лица и семейства по постоянен адрес, на който се извършва и социалната анкета. Съгласно разпоредбата на чл. 27 от Закона за българските лични документи всеки български гражданин е длъжен да посочи избрания от него постоянен адрес. По

силата на ал. 2 от цитирания член на постоянния адрес гражданинът получава официални съобщения от органите на държавната администрация и от органите на съдебната власт. Постоянният адрес на гражданите служи за записване на всички промени, свързани с гражданското състояние на лицата в регистрите на населението, адрес за кореспонденция и съдебен адрес, получаване на социални осигуровки и помощи, като постоянният адрес може да съвпада с настоящия адрес.

Позицията ми по този въпрос, изразена и пред министъра на труда и социалната политика е, че с въведеното изискване за извършване на социална анкета единствено по постоянен адрес, без да е уредена възможността това да се прави и по настоящ адрес, се ограничава правото на гражданите на социална подкрепа в момент, в който не могат да се справят сами.

Постъпи жалба, подписана от група граждани от с. Медникарово, община Гълъбово, с оплакването, че е спряно изплащането на интеграционните им добавки чрез пощенските станции и че единственият начин да ги получават е по банков път – чрез банкомати, които се намират в общинския град. В жалбата се съдържат тревожни твърдения, че решението на социалните служби, продиктувано от идеята за финансови икономии, е довело до сериозни затруднения за много хора, повечето от които са трудно подвижни и болни.

Експерти на омбудсмана извършиха проучване на случаен принцип, като проведеха разговори с директори на дирекции „Социално подпомагане”, в това число и с директора на дирекцията в гр. Гълъбово. Беше установено, че има служби, които не са ограничили правото на гражданите, но има и такива, които са приложили тази мярка, предприета по указания на Агенцията за социално подпомагане, с цел съкращаване на разходите.

С удовлетворение трябва да отбележа бързата реакция на директора на дирекцията в гр. Гълъбово, който предприе действия за отмяна на разпореждането, но този факт не омаловажава случилото се, като остава и тревогата за правата на гражданите в цялата страна.

Облекчения при ползване на градски транспорт

В институцията на омбудсмана постъпват жалби на хора с увреждания, които споделят оплаквания, свързани с ползването на преференциални поименни карти за пътуване в масовия градски транспорт на територията на Столична община.

След изтичане на срока на експертното решение от ТЕЛК, ако издаването на ново решение се забави поради обжалване или други причини, гражданите не могат да ползват правото си на преференциална карта до издаване на новото решение.

Гражданите на София не могат да ползват правото си на преференциална карта за периода до изтичане на валидността на ЕР на ТЕЛК, когато този период е по-кратък от един месец, тъй като преференциалните карти не могат да се зареждат за период по-кратък от месец.

При навършване на 68-годишна възраст, на гражданите с увреждания с пожизнен срок на експертното решение от ТЕЛК „Център за градска мобилност” ЕООД отказва да издава преференциални карти за хора с увреждания, а вместо тях им издава карти за възрастни, които са по-скъпи.

По повод на тези проблеми, като национален омбудсман отправих препоръки до Столичния общински съвет за изменение на Наредбата за превоз на пътници и условия за пътуване с масовия градски транспорт, чрез които да се гарантира спазването на правата на гражданите с увреждания. За съжаление, препоръките все още не са изпълнени. Един от аргументите на Столичния общински съвет за това е липсата на Единна информационна система за хората с увреждания към Агенцията за хората с увреждания.

Здравеопазване

Експертиза на работоспособността

През 2011 г. няма промени в нормативната уредба на експертизата на работоспособността. За съжаление обаче проблемите, свързани с процедурата за освидетелстване и преосвидетелстване на гражданите с увреждания, продължават да съществуват и да ангажират общественото внимание.

Постъпилите при омбудсмана жалби отново са за оплаквания, свързани с организацията на работата на ТЕЛК и НЕЛК – неспазване на нормативно определените срокове при обжалване, значително занижаване на определените проценти на трайно намалена работоспособност, липса на ясно разписани процедури за освидетелстване на хора с тежки физически увреждания, които са лежачо болни.

Конкретни примери:

Гражданин възразява срещу силното занижаване на процентите на трайно намалената му работоспособност от ТЕЛК и НЕЛК и прекомерно дългите срокове, в които НЕЛК се произнася по обжалваните решения на ТЕЛК, което е довело до лишаването на жалбоподателя от възможността да се ползва от правата си на човек с увреждане.

В жалба гражданка се оплаква от липсата на ясна процедура, задължаваща експертите от ТЕЛК да оставят съобщение в случаите, при които посещават лицата, подлежащи на освидетелстване, на посочения от тях адрес, но лицата не са откривани.

Необходимостта от ограниченията върху разходите в държавния бюджет, които налага икономическата криза, отново поставиха във фокуса на общественото внимание въпроса за т. нар. инвалиди – менте. Публично бе оповестено намерението на изпълнителната власт да подготви нова нормативна уредба на медицинската експертиза.

Като защитник на правата и законните интереси на гражданите трябва отново да подчертая необходимостта от по-добра организация на работата на органите на медицинската експертиза, ресурсно обезпечаване и по-строг управленски контрол върху дейността им. Изказаните мнения и коментари в публичното пространство за големия брой на експертни решения, издадени на здрави хора, могат да създадат негативни нагласи срещу хората с увреждания, както и риск от такова нормативно

завишаване на критериите за оценяване на уврежданията, което да доведе до практическото накърняване на правата и достойнството на хората с увреждания.

В България експертното решение на ТЕЛК/НЕЛК се възприема като „ключ за различни социални привилегии и придобивки”. Но то е единственият документ, чрез който хора с тежки увреждания могат да търсят от държавата съдействие при компенсиране на техните потребности от медицински и социален характер. Хората с тежки увреждания обикновено не могат да изкарват прехраната си сами, поради което са и в тежко социално положение и не могат сами да заплащат за лекарствата, медицинските изделия, помощно-техническите средства и услугите, от които се нуждаят.

Ратифицираната вече и от България Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания задължава държавите – страни по нея, да гарантират пълноценното и равноправно упражняване на всички човешки права и основни свободи от страна на хората с увреждания, като се зачита вътрешно присъщото им човешко достойнство. Липсата на обективна оценка на увреждането на даден човек, като последица от горепосочените проблеми, може да препятства прилагането на неговите права и свободи, заложи в Конвенцията и да накърни неговото човешко достойнство. Затова апелирам към по-адекватна нормативна уредба, съобразена с философията на ратифицираната конвенция, както и ресурсно обезпечаване на процеса на оценяване на уврежданията в България.

Психично здраве, принудително лечение и поставяне под запрещение

Анализът на постъпващите жалби показва, че един от най-големите въпроси пред хората с психични проблеми е, че те са изолирани от обществото, липсват им социални контакти и перспектива, подложени са повече на съжаление, на съчувствие или на агресия, отколкото на подкрепа, поради което семействата им предпочитат да ги настанят в институции. Към хората с психични проблеми има трайни дискриминационни нагласи, които произтичат както от нормативната уредба, така и от обществената стигма. Европейският съд за правата на човека е описал хората с психически увреждания като „особена уязвима група в обществото, която се подлага на значителна дискриминация”.

Социалните институции продължават да предоставят услуги с лошо качество, което застрашава живота и сигурността на настанените. Те продължават да съществуват в изолация, без съществено изменение на условията за живота.

В предходни годишни доклади пред Народното събрание омбудсманът с особена критичност анализира жалбите, свързани с оплаквания от поставени под запрещение и на база тези констатации препоръча промяна на правните норми, регламентиращи института на запрещението. Промените трябва да имат за цел ефективната защита на човешките права на тази особено уязвима група хора, като институтът на запрещението трябва да стане институт за подкрепа на упражняването на правата им. Добрата новина е, че Република България ратифицира Конвенцията за правата на хората с увреждания, в която се отделя особено внимание на хората с психични проблеми. Това е една сериозна крачка към промяната, но реалното прилагане на Конвенцията е голямо предизвикателство пред всички.

В институцията на омбудсмана постъпват жалби, свързани с твърдения за лошо отношение на лекари в психодиспансери, както и оплаквания от качеството на медицинските услуги. Подкрепа търсят граждани във връзка с жилищни проблеми на хора с психични заболявания или поставени под запрещение. Доста често близки и роднини на човек с психично увреждане се обръщат към омбудсмана с молба за съдействие за настаняване в специализирана институция. Постъпват оплаквания срещу дейността на органа по настойничество и попечителство, срещу липсата на модели за подкрепа в общността на хора с такива проблеми, жалби срещу съдебната такса при искане на разрешение за теглене на средства от сметка на поставен под запрещение и др.

Конкретни примери:

В институцията постъпи жалба с твърдение, че администрацията на район „Младост“ отказва да приеме за разглеждане документите на млад мъж, който е под запрещение. Негов настойник е майка му, с която живеят на свободен наем, непосилен за домакинството. Подали са документи за картотекиране за жилище, като са получили отказ, основан на разпоредбите на чл. 5 от Закона за лицата и семейството, който гласи, че от името на поставения под запрещение, правни действия извършва неговият законен представител – настойник. Беше установено, че в нормативната уредба, регламентираща реда и условията за настаняване в общински жилища, не се съдържат разпоредби, с които да се ограничава настаняването на хора под запрещение в общински жилища. На това основание отправих препоръка към кмета на район „Младост“ да се приемат документите и да се включи младият мъж в годишните списъци. Важно е да отбележа, че препоръката бе изпълнена и дори през 2011 г. бе предоставено общинско жилище.

Постъпиха множество сигнали от граждани, живеещи в гр. Пловдив, в които с тревога споделят за случая на И. Б. Гражданинът е бил настанен за принудително лечение в психиатрична болница след отправено от прокурор искане по чл. 156, ал. 1 и чл. 157 от Закона за здравето (ЗЗ). След бурна обществена реакция, човекът е бил освободен, а съгласно заключението на поисканата от съда нова експертиза, той не е страдал от психично заболяване.

Резултатите от направената проверка налагат извода, че в хода на производството по задължително настаняване и лечение по реда на чл. 156, ал. 1, предл. първо и чл. 157, предл. първо от ЗЗ, органът е длъжен да вземе становище на вещо лице – лекар, с което да бъде установено по убедителен начин, че лицето се нуждае от принудително настаняване. В този смисъл са и решенията на съда в Страсбург, с които се е произнесъл, че е налице нарушаване чл. 5 от Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи (делата „Върбанов срещу България“ и „Каяджијева срещу България“).

В конкретния случай, не е било установено по безспорен начин, че И. Б. се нуждае от принудително настаняване за лечение в психиатрична болница и никаква спешност не е налагала незабавното настаняване, с което са нарушени правата му.

Постъпи жалба във връзка с трудности при разпореждане с банковата сметка на лице, поставено под запрещение, при получаването на отпускните интеграционни

добавки по реда на Закона за интеграция на хората с увреждания. Недоволството на жалбоподателя е продиктувано от изискването за заплащане на съответните съдебни такси при производствата пред съдилищата за получаване на съдебно разрешение за всяко разпореждане със сметката на запретеното лице, каквито са разпоредбите на Семейния кодекс (СК).

Интеграционните добавки се отпускат ежемесечно и имат за цел създаване на условия и гаранции за социална интеграция на хората с увреждания и упражняване на правата им. Всяка добавка е приблизително в размер на 8.50 лв. В производствата по чл. 130, ал. 3 от СК – разрешение от съда за разпореждане със суми от сметките на запретените лица, се събира държавна такса в размер на 25 лв. по чл. 16 от Тарифата за държавните такси, които се събират от съдилищата по ГПК, както и държавна такса за издаване на удостоверение в размер на 5 лв. по чл. 23, ал. 1 от Тарифата. По тези дела съдът се произнася с определение и съдилищата са длъжни да образуват частни граждански дела и да събират държавна такса.

Изискването за заплащане на посочените държавни такси създава прекомерна тежест за хората, които и без това с много усилия и лишения се грижат за близките си, поставени под запрещение. Гражданите изтъкват, че не теглят интеграционните добавки ежемесечно, като по този начин лишават хората с увреждания от лекарства, подходяща храна или транспортни разходи. Интеграционните добавки не могат да изпълнят целта си, а гражданите недоволстват от съда. Трябва да отбележа и практиката на някои съдилища, които търсят възможности за разрешаване на този социален проблем, неprisъщ на дейността им, като освобождават гражданите от такси или образуват преписки, по които не се събират такси.

Медицинска рехабилитация

Като национален омбудсман бях сезиран с няколко жалби от инициативни комитети и от граждани с тежки увреждания относно достъпността и качеството на предлаганите медицински услуги в специализираните болници за рехабилитация. В тях се лекуват лица с тежки увреждания, лежащо болни и лицата, за които е необходимо да се възстановяват след период на активно лечение, като се прилага съчетание от природни лечебни фактори (минерална вода, лечебна кал) и апаратна физиотерапия, кинезитерапия.

Като взех предвид голямото значение на медицинската рехабилитация за хората с тежки физически увреждания и конкретните оплаквания на гражданите, реших да извърша проверка в цялата система на специализираните болници към Министерството на здравеопазването. Проверката започна в началото на 2012 г. като ще проследи изцяло пътя на пациентите при получаване на предлаганите медицински услуги.

Достъпна среда

Конкретни примери:

До омбудсмана постъпи жалба срещу липсата на осигурена достъпна среда за хора с двигателни увреждания до комисиите на ТЕЛЖ в Първа поликлиника – гр.

Бургас. Беше установено, че не са изградени рампи, асансьори или каквито и да било други условия за достъп до комисията, липсва и пригодена тоалетна.

След отправената от мен препоръка бе направен основен ремонт на помещение за лекарски кабинет на първия етаж, където екипите на ТЕЛК правят прегледи на пациентите. Очаква се извършването на основен ремонт на всички помещения на ТЕЛК, както и предстои изграждането на специални тоалетни за хората с увреждания.

Бях сезиран със сигнал за липсата на достъп за хора с увреждания до сградите, в които се помещават специализираните кабинети на „Диагностично-консултативния център I – Габрово” ЕООД (ДКЦ – I). Оплакванията са свързани с неспазването на изискванията за достъпност на входовете, на изградените рампи и на тоалетните, пригодени за хора с увреждания.

Жалбоподателят изразява недоволството си и срещу липсата на достъпна среда в сградите, в които се помещават правораздавателни органи в гр. Габрово.

В резултат на отправена препоръка до управителя на ДКЦ – I Габрово ЕООД, проблемът с липсата на достъпност в Бази 1 и 2 бе разрешен, чрез привеждане в съответствие с изискванията за достъпност на входовете, рампите и тоалетните.

За съжаление, препоръката до министъра на правосъдието за осигуряване на достъпност в сградите, в които се помещават правораздавателните органи в гр. Габрово, не бе изпълнена.

Към омбудсмана се обърна гражданин с оплакване за липсата на достъпна среда за хората с увреждания в пешеходния подлез пред „Централна ЖП-гара” Пловдив. След извършената проверка, бяха отправени препоръки до кмета на община Пловдив, както и до генералния директор на „Национална компания железопътна инфраструктура” за максимално бързо и ефективно разрешаване на проблема. Препоръките до настоящия момент обаче не са изпълнени.

Получих сигнал за липсата на достъпна среда в сградата, в която се помещава Дирекция „Социално подпомагане” – Лозенец, филиал „Средец”. При проверката беше установено, че дирекцията се помещава на втория етаж, липсват рампи, няма асансьор, липсват каквито и да е други условия за достъп.

В резултат на отправената препоръка, като първи стъпки за осигуряване на достъпност, бяха предприети действия и е монтиран звънец на входната врата на сградата, с поставен отличителен знак за хората с увреждания. Чрез звънеца социалните работници могат да бъдат повикани, за да обслужат на място трудно подвижните граждани.

Трудова заетост на хората с увреждания

Към омбудсмана се обръщат голям брой хора с увреждания, които търсят съдействие за осигуряване на по-голяма подкрепа от страна на държавата при намирането на работа на трудоустроените лица. Жалбоподатели искат да се изгради механизъм за подпомагане на хората с увреждания, които са заети в областта на земеделието, както и да се осигурят преференции от държавата за трудоустроените хора по различни програми и проекти.

Конкретен пример:

Получих оплакване за затруднена трудова реализация на човек с трайно намалена работоспособност и произтичащата от това липса на средства за издръжка. Изясни се, че от териториалната дирекция „Бюро по труда” жалбоподателят е насочен към Областна администрация – Варна, за евентуално наемане на работа по Националната програма „От социални помощи към осигуряване на заетост”.

Експерти на омбудсмана обсъдиха с представител на областната администрация възможността за наемането на работа на гражданина, като подчертаха нуждата от повече внимание и грижа към хората в неравностойно положение. Жалбоподателят бе нает на работа.

Правото на подходящо жилище

Конкретен пример:

С жалба към омбудсмана се обърнаха голям брой хора със зрителни увреждания, които описват лошите условия за живот във ведомствените общежития на предприятие „Успех”, собственост на Съюза на слепите в България (ССБ). Твърдят, че с години не са извършвани каквито и да било ремонтни дейности. Въпреки това, с решение на Управителния съвет от 16.12.2010 г., Съюзът на слепите в България увеличава минималната наемна цена за квадратен метър от 01.01.2011 г.

Хората оспорват и начина на изразходване на натрупваните средства от ССБ. Твърдят, че неговите членове са ощетявани, като не получават необходимото за гарантиране на правото им на един нормален и достоен живот.

Въпреки че омбудсманът формално няма правомощие да разглежда спорове между граждани и неправителствени организации, поради големия брой на засегнати хора с увреждания беше извършена проверка. Беше установено, че междуременно Управителният съвет на ССБ е отменил своето решение за повишаване на наема.

В проведения разговор с председателя на съюза, представители на институцията на омбудсмана получиха уверение, че се подготвят проекти за основен ремонт на общежитията на ССБ в София и в други градове на страната, за които се търси финансиране по оперативните програми.

Важно е да отбележа, че правото на подходящо жилище има пряко отношение към жизнения стандарт на хората с увреждания. Според чл. 28 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, държавите се задължават да предприемат стъпки за обезпечаване и упражняване на това право.

В този смисъл, като национален омбудсман се обръщам към централната и местните власти да предприемат необходимите действия за обезпечаването на правото на жилище на хората с увреждания като формират и следват жилищна политика, съобразена с потребностите, регламентирана със съответните политически документи (стратегии и планове) и нормативни актове, обезпечена с необходимите ресурси.

Административно обслужване

Конкретни примери:

Болна възрастна жена се оплака, че не ѝ издават нови документи за самоличност и не може да кандидатства за социални услуги и помощи. Беше извършена проверка и беше проведен разговор по случая с директора на Дирекция „Български документи за самоличност” към МВР. Трябва да отбележа, че реакцията беше много бърза, като на възрастната жена бяха снети биометричните данни с помощта на подвижната биометрична станция и на 01.02.2011 г. картата ѝ бе дадена.

Жалбоподател с увреждане се оплака от бездействието на директора на Дирекция „Социално подпомагане” в гр. Лом. Гражданинът три пъти седмично е на хемодиализа и има нужда от социален работник. Оказа се, че назначеният социален работник е роднина на жалбоподателя, но личните отношения между тях не са добри. След моя препоръка за индивидуален подход в работата с хора с увреждания, случаят беше решен и бе назначен друг социален работник.

В жалба до омбудсмана жител на Велико Търново изразява недоволството си от действията на служители на Дирекция „Социално подпомагане”. Те отказали да приемат заявление – декларация, което жалбоподателят е подал от името на своя баща за освобождаване от заплащане на винетна такса за лек автомобил. Отказът на социалната служба е мотивиран с разпоредба от Наредба № Н-19 от 2 декември 2008 г. за освобождаване на лица с увреждания от винетни такси, издадена от Министерството на транспорта и Министерството на труда и социалната политика. Съгласно посочената норма, при подаване на заявление трябва да се представи и лична карта на лицето, което кандидатства за освобождаване.

В хода на проверката експерти на институцията установиха, че изискването на ал. 2 и ал. 3 от Наредбата влиза в колизия с разпоредбата на чл. 11 от Закона за българските лични документи, която гласи, че „никой няма право да дава или приема, както и да използва или преотстъпва личен документ на друго лице”. Задължително е да се отбележи, че в специалния закон няма разпоредба, уреждаща случаи, в които личен документ може да се преотстъпва на друго лице, напр. „за справка”. Съгласно ЗБЛД, това е нарушение и то се наказва с глоба, което е и становището на Дирекция „Български документи за самоличност” към Министерството на вътрешните работи. Изискването за нотариално заверено пълномощно е напълно достатъчно.

По повод на резултатите от проверката отправих препоръка към министъра на труда и социалната политика, в която изразих позиция, че заложеното изискване в чл. 2, ал. 4, т. 4 от Наредбата за представяне на „лична карта или паспорт на лицето с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане, както и на лицата по ал. 2 и 3 (за справка)” е необосновано, не намира опора в нормативната уредба и създава излишна и ненужна тежест за гражданите. Дори да се приеме, че искането за представяне на посочените лични документи има за цел да предотврати злоупотреба от страна на някои граждани, дирекциите „Социално подпомагане”

разполагат с достатъчно и нормативно уредени механизми за проверка, без да се въвеждат изисквания, които противоречат на други закони и нарушават правата на гражданите. По този начин на хората са вменени изисквания, които не кореспондират с правото на добро управление.

При омбудсмана постъпи жалба от гражданин, който има одобрен проект по мярката 112 и договор с Държавния фонд „Земеделие” (ДФЗ) от юли 2009 г. След като му е било преведено първото плащане по договора, жалбоподателят е изпаднал в невъзможност да изпълнява проекта поради възникнало форсмажорно обстоятелство – получил е белодробно заболяване. Подал е искане до ДФЗ за прекратяване на договорните отношения поради възникнало форсмажорно обстоятелство – чл. 8, ал. 3 от Наредба № 9 от 3 април 2008 г. за условията и реда за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по мярката „Създаване на стопанства на млади фермери” по Програмата за развитие на селските райони за периода 2007-2013 г., съгласно която при неизпълнение на договорни задължения, в случай на форсмажорни обстоятелства, младият фермер не възстановява получената вече сума, но е недопустим за второто плащане.

Извърших проверка по случая и получих уверенията на изпълнителния директор на ДФЗ, че искането е разгледано и жалбоподателят е уведомен, че молбата му ще бъде удовлетворена, при условие, че той представи експертно решение от ТЕЛК, за да удостовери наличието на условията за прилагане на чл. 8 от Наредбата.

След като гражданинът получи експертното решение на ТЕЛК, подаде необходимите документи в ДФЗ. Отново, поради забавяне на отговора, той потърси съдействието на омбудсмана. С посредничеството на експерти на институцията възникналият проблем беше разрешен в полза на жалбоподателя.

Констатации и препоръки по отношение на правата на хората с увреждания

Работата на институцията на омбудсмана на Република България по оплакванията, с които е сезирана, извършените проверки и организираните обществени дискусии са повод да бъдат направени някои основни констатации и препоръки, свързани с правата на хората с увреждания.

Интензитетът на социална закрила на хората с увреждания през 2011 г. е намалял, тъй като разходите на гражданите са се увеличили, а социалните плащания (с незначителни изключения) не са се променили. Размерът на гарантирания минимален доход (ГМД) остана 65 лв. Той е в сила от началото на 2009 г., а редица социални помощи (включително и интеграционните добавки) са обвързани с размера на ГМД. Наложително е да се заложат необходимите средства за увеличаване на размера на социалните плащания по бюджета, за да се избегне постепенното обедняване и да се постигне адекватна социална закрила на хората с увреждания. Размерът на ГМД трябва да се актуализира по-често и съобразно реалните разходи.

Организацията на работата на органите на медицинската експертиза на уврежданията все още води до случаи, в които хора с увреждания за известен период от време нямат експертно решение и не могат да упражняват правата си и да разчитат

на социална подкрепа от държавата и общините. Изразявайки своята силна загриженост по този въпрос, като национален омбудсман препоръчвам на изпълнителната власт да предприеме необходимите действия за по-строгото регламентиране на работата на органите на медицинската експертиза, както и да обезпечи с необходимите ресурси (човешки и финансови) процеса на медицинската експертиза, така че да няма риск от накърняване на правата и законните интереси на гражданите с увреждания. Определението „Човек с увреждане” и освидетелстването на уврежданията трябва да се преведат в съответствие с философията на ратифицираната вече Конвенция за правата на хората с увреждания и с опита на държавите с развита социална система.

Големият брой на подадени жалби до омбудсмана с оплаквания, свързани с ползване на различните услуги за асистентска помощ, ясно показват, че това са необходими и важни за хората с увреждания услуги. Очевидно е обаче, че програмите и проектите, по които се предлагат тези услуги, са недостатъчни, не покриват нуждите на всички хора с тежки увреждания, имат различни изисквания и процедури за кандидатстване, ползване и отчитане на услугите. Като национален омбудсман препоръчвам:

- да се осигури възможност за покриване на по-голям брой нуждаещи се хора с тежки увреждания;

- да се осигури устойчивост в предлагането на тези услуги (засега програмите са едногодишни);

- да се разшири кръгът от лицата, които могат да предлагат асистентска помощ по тези програми, като отпаднат изискванията за родствена връзка, безработни, трудоспособна възраст и т. Н., защото чрез тях се ограничава или предreshава изборът на потребителя с увреждане;

- когато държавата делегира дейности и финансира с публични средства тези услуги и те се предлагат от търговци или юридически лица с нестопанска цел, да се защитят (включително чрез съдебен контрол) правата на потребителите срещу актове на тези организации, когато тези актове нарушават техните права и законни интереси.

През 2011 г. Столичната община измени Наредбата за услугата „Асистент за независим живот” като предвиди нов ред за кандидатстване и оценяване на потребностите. Оплакванията на гражданите по новия ред за кандидатстване и оценяване водят до следните изводи:

- съгласно Наредбата се предвижда услугата да се ползва от хора с увреждания, които към момента на кандидатстване за услугата вече учат и/или работят. Всички останали (деца и възрастни с тежки увреждания, лежащо болни) нямат или са със силно ограничени възможности да бъдат включени;

- съществува риск при оценяване на потребностите да бъде проявен субективизъм, тъй като няма връзка между броя точки, който се получава при оценяването за класиране и броя на часовете асистентска помощ, които се отпускат на потребителя;

- ако целта на Наредбата е да подпомага социално активните хора с увреждания, родителите с увреждания, които сами отглеждат децата си, също би следвало да получават услугата.

Нарушаване или ограничаване на правата на хората с увреждания е налице и по повод получаването на месечните добавки за интеграция (по чл. 42 от ЗИХУ):

- размерът на добавките е обвързан с гарантирания минимален доход, поради което е много нисък (почти символичен) и се променя много рядко;

- изискванията за получаване на добавките по постоянен адрес затрудняват гражданите с увреждания, които работят или учат в други населени места;

- превеждането на интеграционните добавки по банков път води до затруднения при някои граждани, когато живеят в отдалечени места или в села без банки и банкомати, като освен това, за теглене на суми от банкомати се заплащат такси;

- ползването на интеграционните добавки за хора с психически увреждания е свързано със събиране на такси, чийто размер е несъизмеримо голям, в сравнение с размера на самите добавки, като процедурата за получаване на разрешение за ползване е също тежка и се заплащат такси;

- децата на възраст между 16 и 18 години получават интеграционни добавки при изискванията за възрастни, т. е. въпреки че са деца, поради липсата на определение за понятието „дете” в ЗИХУ, те не могат да се ползват от по-благоприятните условия, предвидени за отпускане на интеграционни добавки на деца.

Важен акт, с който държавата ни пое ангажимента да гарантира спазването на специфичните права на хората с увреждания, като им осигурява пълноценно и равноправно участие в обществения живот, беше приемането на Закона за ратифициране на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. 2011 г. беше годината на подготвяне на ратификацията, а 2012 – година на ратификацията и подготвяне за нейното реално изпълнение.

Въпреки че е подписан, Факултативният протокол към Конвенцията все още не е ратифициран от България. Като омбудсман на Република България отправям своя апел към Народното събрание за ратифициране и на Факултативния протокол, защото по този начин Конвенцията ще се превърне в действащ инструмент за гарантиране на правата и ценностите, заложили в нея.

Изпълнението на Конвенцията предполага изграждането на необходимата институционална рамка. В много страни като независим орган за мониторинг по изпълнение на Конвенцията е определен омбудсманът – самостоятелно или заедно с други правозащитни структури. Институцията на омбудсмана на Република България отговаря на критериите за независим орган за защита на правата на човека по чл. 33, ал. 2 от Конвенцията, поради което изразявам своята готовност да поема допълнителни правомощия за осъществяване на независим мониторинг по изпълнението на Конвенцията.

ГЛАВА ВТОРА

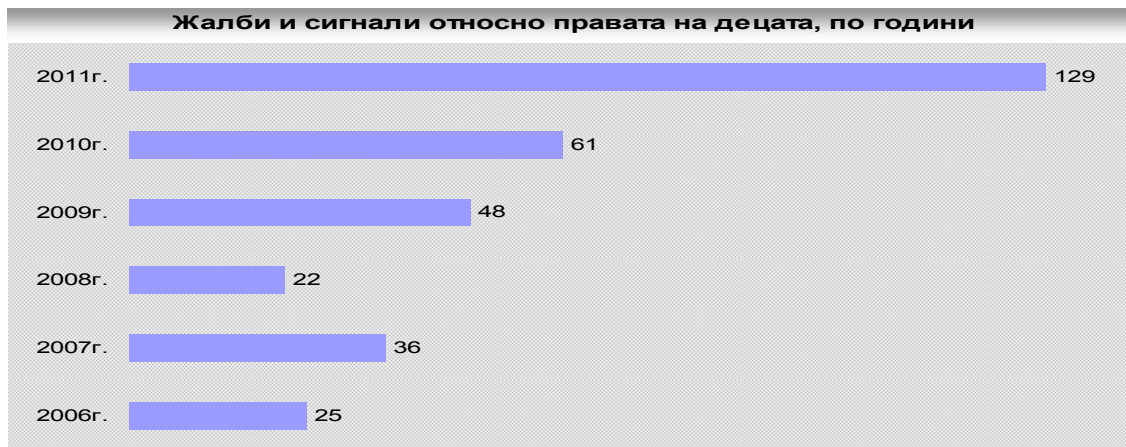
ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО И НА НЕГОВИЯ НАЙ-ДОБЪР ИНТЕРЕС

Защитата на правата на детето и на неговия най-добър интерес е изведена като основен приоритет в работата на омбудсмана на Република България. В изпълнение на този свой ангажимент, през 2011 г. активно продължих да разгръщам своята дейност в тази сфера на специфичните човешки права и да развивам експертния потенциал на институцията.

Като национален омбудсман се намесвам активно в защита на правата на децата с цялата палитра на институционалните и обществените възможности, с които разполагам, включително и чрез постоянен граждански натиск върху институциите и органите за закрила, но без да навлизам в правомощията и автономията им. Като насърчава прилагането на принципите на Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи и на Конвенцията на ООН за правата на детето, институцията на омбудсмана мотивира създаване на среда на нетърпимост към нарушаването на правата на децата. Целта на проверките, които извършва, е да се постигне справедлив и удовлетворяващ за гражданите резултат и едновременно с това да се насърчат прозрачността и добрите практики на администрацията. Усилията са насочени към изграждане на доверие, чрез диалог между хората и компетентните институции, като гаранция, че всички предприети действия, с които се засягат права на децата, са съобразени с техния върховен интерес.

Общ преглед на жалбите, разгледани през 2011 г.

През изминалата 2011 г. броят на оплакванията на гражданите в областта на правата на детето значително са се увеличили, като за сравнение с предишната година те са с 50 % повече. Това е ясен знак, че има обществени сфери, засягащи права и интереси на детето, които изискват нова енергия, по-добра координация, по-ефикасни нормативни решения и работещи механизми за насърчаване на добрите практики.



Прегледът на постъпилите жалби показва нарастване на оплакванията, свързани със семейно-правни проблеми. В значителна част от жалбите и сигналите се съдържат твърдения за нарушени права на децата от страна на държавен или общински орган, търси се подкрепата и посредничеството на омбудсмана за защита на деца в риск, отправят се редица запитвания във връзка с осъществяване на родителски права, молби за юридическа консултация и за финансова помощ. Постъпват писмени запитвания във връзка с различни производства и процедури – осиновяване, припознаване на дете или приемна грижа. Гражданите подават разнородни жалби и сигнали, свързани със затруднения при упражняването на някои права, като право на детето да поддържа контакт с двамата си родители, право на свободно пътуване, право на подходящи социални услуги и на социално подпомагане, право на издръжка, дължима от родител, на наследствена пенсия, право на закрила от насилие, права, свързани със социално включване на деца с увреждания. Част от жалбите следват промени в нормативната уредба, като например приемането на нова Наредба за определяне на реда за изплащане от държавата на присъдена издръжка. През 2011 г. постъпиха оплаквания от граждани, в които се твърди, че се нарушават правата на децата, които активно се занимават със спорт.

Наблюдава се тенденция за нарастване на броя на жалбите от семейства, които са изправени пред висок социален риск, в т. ч. от еднородителски или многодетни семейства, от семейства, в които единият или двамата родители са с увреждания, от такива, които живеят под прага на бедността или са изпаднали в трайна социална зависимост. Прави впечатление, че в жалбите си гражданите все по-често се позовават на международни актове, по които Република България е страна. Понякога хората настояват омбудсманът да стане гарант за ратифицирането на един или друг важен документ, като Конвенцията за правата на хората с увреждания или Конвенцията на Съвета на Европа за закрила на децата срещу сексуална експлоатация и сексуално насилие, подписана от Република България на 25.10.2007 г.

Най-често гражданите се оплакват от действие или бездействие на държавни или общински органи, като преобладават жалбите, свързани с дейността на органите за закрила. Недоволството на хората е провокирано от формално отношение и субективизъм в работата на социалните работници, липсата на професионални качества, мудност на системата и некоординираност. Жалбоподателите често изразяват и несъгласие с изготвените социални доклади и оценки, като настояват за нови проверки. Традиционно към омбудсмана се обръщат граждани, които не приемат

постановени съдебни решения, уреждащи въпроси за упражняването на родителски права, размера на издръжка или режима на контакти. Все по-често хората се оплакват от бавно правосъдие, с което се засягат интереси на деца. Търсят подкрепа срещу действия или бездействие на съдебни изпълнители, предприети при предаване на дете или по Наредбата за определяне на реда за изплащане от държавата на присъдена издръжка.

Прави впечатление, че значителна част от жалбоподателите не са се обръщали към специализираните органи за разрешаване на проблема им, а са предпочели да го направят през институцията на омбудсмана, което е важен индикатор за доверието, изградено към този орган. В много от жалбите гражданите пишат едновременно до омбудсмана и до различни други институции, най-често до Народното събрание, министър-председателя, главния прокурор или Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД).

Най-много жалби са подадени от родители и близки на децата, но все по-честа практика е проблемите да се поставят от неправителствени организации, извършващи дейности в областта на правата на децата. Окуражаващо е, че има сигнали за деца в риск от граждани, които дори не са техни роднини или близки. През 2011 г. постъпиха жалби, подадени от ДАЗД, в които се иска намесата на омбудсмана, като независим орган на граждански контрол, натоварен да съблюдава спазването на правата на децата. Като национален омбудсман винаги съм споделял разбирането, че защитата на правата на децата не бива да е отговорност само на една или друга институция, а трябва да бъде основен приоритет на всички държавни и граждански структури, като се ползва от широка обществена подкрепа. Все още като малък се определя процентът на жалби, подадени от самите деца, но те не са изключение. С особена деликатност и грижа например беше извършена проверка от експерти на институцията по жалба, в която непълнолетно момиче твърдеше, че е било сексуално малтретирано от втория съпруг на майка си.

Експертите на омбудсмана констатираха тревожен дефицит в познаването на правата на децата, особено от самите деца. Затова през 2011 г. институцията стартира проект за популяризиране на правата на децата и на правомощията на националния омбудсман в защита на тези права. Проектът беше реализиран чрез открити уроци и провеждане на дискусии в училища както в София, така и в страната. Децата получиха и специалното издание на омбудсмана за правата на децата, към което изключителен интерес проявиха много учебни заведения, детски градини и дори Министерството на културата.

От общо извършените проверки по 129 жалби за 2011 г., свързани с права и интереси на деца, в 34 от тях бяха констатирани нарушени права или предпоставки за това, както и допуснати пропуски в дейността на органите за закрила или на други държавни или местни органи, в т. ч. и съдебни. За отстраняване на нарушенията, като национален омбудсман отправих 27 препоръки, като само една не е изпълнена. При две от жалбите, в които бе констатирано нарушение, беше приложено посредничество, а в един от случаите беше поискано становище от органа. В 74 от жалбите не беше констатирано нарушение, но установих, че са необходими допълнителни усилия, най-често за подкрепа на семейства с деца и затова отправих седем препоръки, а в осем от случаите действах чрез посредничество. Само 21 от жалбите бяха квалифицирани като недопустими, като по всяка от тях експерти на

омбудсмана консултираха гражданите за евентуалните действия, които могат да предприемат.

Важно е да се отбележат волята и вече установената практика на административните органи да реагират след направени констатации и препоръки на омбудсмана. В много от случаите намесата на омбудсмана мотивира администрацията сама да преразгледа своите решения и да потърси още възможности за решаване на случая. Трябва да подчертая, че създадените конструктивни връзки на институцията на омбудсмана с администрацията от различните нива са от съществено значение за ефективната работа по жалбите, тъй като спомагат за намиране и постигане на възможно най-добрите решения.



Водещи случаи и преглед на най-честите нарушения

През 2011 г., въз основа на постъпилите жалби и сигнали до омбудсмана, бяха очертани няколко тревожни области, свързани с правата и интересите на детето. Акцентът тази година институцията на омбудсмана постави върху проблемите от семейно-правен характер, както и тези, произтичащи от социално-икономическата ситуация в страната.

Право на детето да поддържа контакт с двамата си родители

Правото на детето да поддържа редовно лични отношения и пряк контакт с двамата си родители, освен когато това е против неговия интерес, е изведено като основно право в Конвенцията на ООН за правата на детето и е в съгласие с чл. 24, т. 3 от Хартата на основните права на Европейския съюз.

През 2011 г. значително се увеличиха жалбите, в които се твърди, че е нарушеното право на детето да поддържа лични контакти с двамата си родители. Анализът показва, че твърде често децата губят шанс да поддържат контакт с родителя, който живее на друго място, поради ограниченията, наложени от родителя, на когото са предоставени родителските права или при когото детето живее. Най-често причината за това е ожесточеност в отношенията между двамата родители, като се наблюдава преобразуване на правото на детето в право на родителя. В

институцията на омбудсмана постъпват жалби с оплаквания срещу съдебни решения и с твърдения, че съдът формално се произнася и определя родителя, на когото се предоставя упражняването на родителските права, като това най-често е майката. Недоволство се изразява и относно определения режим за лични контакти, като се посочва, че почти винаги той е два пъти месечно, без да се преценява всеки случай индивидуално. Жалбоподателите определят този подход като дискриминационен и незащитаващ интереса на детето.

В повечето от случаите родителското отчуждение и конфликтите водят до отвлечане на детето, до тежки изпълнителни производства за предаване на дете, дори и до незаконно извеждане на детето зад граница. Увеличават се и жалбите с международен семейно-правен елемент.

Конкретни примери:

Омбудсманът бе сезиран за случай на семеен спор, който изключително затруднява личните контакти на бащата с детето и всяка форма на отношения е почти невъзможна. Бащата, разбирайки, че решително му се отказва участие в живота на детето и уморен от тежките съдебни процедури, реши да се обърне към омбудсмана, за да потърси подкрепа. В жалбата споделя недоволството си от „мудната и некоординирана система за закрила на детето”, която години наред не може да създаде необходимите условия, при които може да бъде изпълнено влязло в сила съдебно решение, уреждащо и въпроса с режима на личните контакти и да се задължи майката да го спазва.

В хода на проверката, извършена от експерти на институцията, беше установено, че бащата по всякакъв начин се опитва да сътрудничи на социалните служби, но майката отказва. Двамата родители са насочени към ползване на социални услуги в общността, за да се развие отговорното им родителство. По данни на отдела за закрила на детето, който работи по случая, отново само бащата посещава услугата, въпреки че на практика той няма установени проблеми с родителството. В този случай беше констатирано, че социалните работници не могат да намерят механизми, с които да съдействат на бащата да реализира контактите си с детето. От представеното становище от ДАЗД става ясно, че се сблъскват с такива проблеми все по-често. Разработено е специално методическо указание за работа по случаи на деца в риск от родителско отчуждение, но за преодоляване на проблемите са необходими спешни и адекватни промени в нормативната уредба.

В институцията постъпиха поредица жалби, свързани с оплаквания от действията на социални служби и полиция, предприети в опит за реализиране на лични контакти на дете с родител. Жалби са подадени, независимо един от друг, от бащата и майката на малолетно дете, което е жертва на жесток родителски спор. При проверката беше установено, че по случая органите за закрила работят от 2009 г. През този период детето два пъти е отвлечано от бащата, като в продължение на няколко месеца то е обявено за общонационално издирване.

Констатирах, че са допуснати грешки както от органите за закрила, така и от полицията, която е обявила детето за издирване, но не и бащата. Социалните служители са действали под натиска на бащата, който е агресивен и груб. В хода на съдебните и административните процедури правата и интересите на детето не са били

достатъчно защитени. Като омбудсман препоръчах да бъде сформирана интердисциплинарна група, която да разгледа случая и да вземе трайно решение, с което да се защити преимуществено детето, дори и ако се наложи извеждането му от семейството за определен период, през който да се положат усилия за подобряване на комуникацията между родителите.

Констатации и препоръки по отношение на правото на детето да поддържа контакт с двамата си родители

Въпреки солидната и модерна правна система, която урежда прекратяването на брака, базирана на споразумение между съпрузите относно местоживеенето на децата, упражняването на родителските права, личните отношения и издръжката на децата, както и относно други последици от развода, уредбата и практиката не са достатъчно ориентирани към защита на интересите и правата на детето. Необходими са още мерки, с които да се гарантира както ефективността от действията на социалните служби, на полицията, на съдебния изпълнител, така и ясни гаранции, че върху детето няма да се оказва какъвто и да е натиск и то да се травмира.

Необходимо е усъвършенстване на съществуващите правни механизми, като се има предвид деликатността на личните и семейните отношения, в които намесата трябва да бъде оправдана с оглед най-добрия интерес на детето. Трябва да стане съдебна практика изслушването на вещи лица, а не само на представители на дирекциите за социално подпомагане.

Наред с правните средства широко трябва да се застъпи медиацията и психологическата подкрепа за родителите.

Важно е да се възложат задължения на родителя, който ще упражнява родителските права, да съдейства за реализирането на личните отношения, в противен случай всякакви действия, предприети от органите за закрила, ще продължат да бъдат неефективни. Очакванията са тези въпроси да намерят своето решение в новото законодателство за детето.

Изпълнение на задължението за предаване на дете

В редица жалби гражданите се оплакват от липса на адекватни действия от страна на съдебен изпълнител, с което се накърняват интересите на детето. Родителите споделят, че изпълнението на съдебните решения се превръща в изключително тежък за решаване проблем, който се развива с години и се отразява негативно върху децата.

Важно е да отбележа, че продължават да постъпват жалби, в които родители твърдят, че години наред не намират способ да се изпълни съдебно решение, с което упражняването на родителските права е присъдено на тях. Те твърдят, че не срещат разбиране и подкрепа от отговорните институции, които отказват да предприемат действия с мотива, че детето вече не желае да живее с родителя, на когото са присъдени правата.

Конкретен пример:

В жалба до омбудсмана се твърди, че съдебен изпълнител е подходил формално към задълженията си за предаване на дете, като е толерирал поведението на майката, която категорично отказва да сътрудничи при реализиране на правото на лични контакти с другия родител.

В случая констатирах, че съдебният изпълнител не е спазил предвидената в Гражданския процесуален кодекс процедура, не е потърсил съдействието на социалните служби и детето не е подготвено за промяната, не е отчетена неговата възраст, което е довело до нанасяне на психологическа травма. Като омбудсман организирах среща между страните, на която бе постигната договорка за всички действия, които може и трябва да се предприемат с цел гарантиране на интереса на детето.

Във връзка с жалбата, отново припомних отправените препоръки към ДАЗД, публично огласени след случая „Асеновград“, за необходимостта от разписване на специални правила, защитаващи деца, когато се осъществява изпълнително производство за тяхното предаване.

При повечето от жалбите се установява висока степен на неефективност на намесата от страна на съда и на компетентната администрация. Самият факт, че се обръщат към омбудсмана с искане за защита на правата на детето срещу единия от родителите, говори красноречиво, че са били изчерпани голяма част от възможностите, предвидени в нормативната уредба.

От проверките, които извършват експертите на омбудсмана по тези жалби, може да се направи изводът, че има значителни пропуски в техниката на изпълнението за предаване на дете. За това свидетелстват и случаите, които често се коментират в публичното пространство.

Право на детето на съответстващ жизнен стандарт

Правото на детето на съответстващ жизнен стандарт е изведено от Конвенцията на ООН за правата на детето, като се отбелязва, че той трябва да съответства на нуждите на неговото физическо, умствено, духовно, морално и социално развитие. Като се признава първостепенната отговорност на родителите, се подчертава ролята на държавата за осигуряване на това право чрез подпомагане на родителите, в случай на нужда, чрез социалното подпомагане, осигуряване на достъп до социални услуги, превенция на бедността и социалното изключване. Затова тук са разгледани жалбите, в които са констатирани рискови фактори за деца, отразяващи се негативно върху развитието им. Беше установено, че един от основните инструменти, с който боравят социалните служби, когато семейството е под прага на бедността и с това се застрашават основни базови потребности на детето, е да го изведат от семейството, за което алармират и гражданските структури. Това налага разгръщане на цялостна система, предлагаща комплекс от социални мерки за оздравяване на семейната среда. Необходимо е да има работещи механизми за изследване на дефицита в семейството, породил неадекватна родителска грижа и неспособността родителите да изпълняват своите задължения за осигуряване на нормални условия на живот за детето. В своите изводи като омбудсман се солидаризирам с препоръките на Комитета по правата на детето към България, че е необходима нова оценка на адекватността на съществуващата система за социално подпомагане за подкрепа на уязвимите групи.

Преобладаваща част от жалбоподателите са самотни или многодетни родители, които търсят съдействието и подкрепата на омбудсмана, поставяйки проблеми от жилищен, финансов или друг житейски характер. Безспорно е, че промяната на семейните модели и отглеждането на деца от един родител, както и в многодетни семейства, е фактор, който влияе върху стандарта на детето и често крие риск за увеличаване на бедността. Трябва да отбележа, че тези проблеми вече бяха поставени от мен в доклада от предишната година.

Конкретни примери:

Институцията на омбудсмана бе сезирана с жалба от жителка на град Айтос, в която се твърди, че пет деца живеят в бедност и лишения. За тях се грижи единствено баща им, който не може да осигури техни основни базови потребности. Жалбата бе подадена.

При извършената проверка беше установено, че бащата не може да получава семейните помощи за деца, поради факта, че официално не е прекратил брака си и трябва да представи бележка за доходите и на майката, която е в неизвестност. Не знае какви права има и не е ползвал социални услуги. От социалната служба са му предлагали да настанят децата в институции, но той категорично е отказал. След бързата намеса на експерти на омбудсмана и консултациите, проведени по случая, директорът на Дирекцията „Социално подпомагане” в гр. Айтос извърши ново социално проучване на семейството и потребностите на децата, като пое ангажимент да използва всички възможности за превенция на изоставянето.

Този случай би имал и друг край, ако социалните служители бяха подхождали формално и преди намесата на омбудсмана бяха извели децата като мярка за закрила по признак „бедност”, което се оказва често срещана практика.

Нарастващият броят на оплакванията отново поставя въпроса за необходимостта от заостряне на вниманието на законодателната и изпълнителната власт върху този проблем и изисква както нормативни, така и управленски решения. Наред с това, като национален омбудсман предлагам да бъдат проучени проблемите на самотното родителство, както и на многодетните семейства, за да бъдат формирани нови политики, с които адекватно да се отговори на специфичните им потребности.

Право на издръжка

Нараства броят на жалбите, в които граждани се обръщат към омбудсмана по повод нередовно изплащане на дължимата издръжка от страна на другия родител. Търсят съдействие и в случаи, в които държавата изплаща присъдена издръжка, като настояват да получават пълния размер на присъдената в съдебното решение издръжка.

През 2011 г. влезе в сила нова наредба за определяне на реда за изплащане от държавата на присъдена издръжка, която породи недоволството на гражданите.

Конкретни примери:

С проблеми, възникнали при изплащане на издръжка от държавата, към институцията на омбудсмана се обърна общественият посредник на община Стара

Загора. Със същия въпрос ме сезираха и други граждани. Твърденията им са, че с разпоредбата на чл. 9 от Наредбата за определяне на реда за изплащане от държавата на присъдена издръжка (НОРИДПИ) се създават непреодолими затруднения.

При извършване на проверките по тези жалби установих, че с въвеждането на изискването по чл. 9 от НОРИДПИ се блокира механизмът за изплащане от държавата на присъдена издръжка. Съгласно наредбата общината изплаща издръжката, ако на всеки шест месеца съдебният изпълнител е извършил пълно проучване на имуществото на длъжника и е представил документите в общината. За тези справки няма кой да плати съответните държавни и общински такси, които практически са по-големи от самата издръжка.

След сигнал на Камарата на частните съдебни изпълнители беше констатирано, че по решение на различни общински съвети са определени такси за искани справки от частните съдебни изпълнители, като относно притежаван от длъжника имот или моторно превозно средство справка струва 3 лв., но за изпълнително дело трябва да бъдат платени например 30 лв. Откази за безплатно предоставяне на информация са направили и търговски банки, въпреки становището на Министерството на правосъдието, че такси не се дължат и информацията трябва да се изисква по реда на чл. 87 от ГПК.

Във връзка с този проблем отправих препоръка към министъра на правосъдието, като обосновах необходимостта от разписване на ясни правила, с които да се регулира прилагането на чл. 9 от наредбата.

Изпълнение на съдебни решения за издръжка в рамките на Европейския съюз

Жалбоподателка от Горна Оряховица търси подкрепата на омбудсмана във връзка с присъдена издръжка на детето ѝ. Бащата живее в Испания. Във връзка с прилагането на Регламент ЕО № 4/2009 г. на Съвета на Европа от 18 декември 2008 г. относно компетентността, приложимото право, признаването и изпълнението на съдебни решения и сътрудничество по въпроси, свързани със задълженията за издръжка, гражданката се е обърнала към различни държавни институции, като е била информирана, че в Министерството на правосъдието няма експерт, който да е наточен със задълженията по изпълнението на международния акт.

При проверката по жалбата установих, че в Министерството на правосъдието действително не е създаден механизъм за изпълнение на задълженията, произтичащи от Регламент ЕО № 4/2009 г. на Съвета на Европа от 18 декември 2008 г. Липсата на такъв механизъм на практика лишава български граждани от ефективно използване на възможностите на регламента и накърнява интересите на децата и затова препоръчах на министъра на правосъдието да бъдат предприети необходимите действия.

Семейни помощи за деца

Основната форма за подкрепа на семействата в България са семейните помощи за отглеждане на деца, които се отпускат по реда на специален закон. Повечето от тези помощи се получават с ограничения в дохода на член от семейството. Срещу въведения подоходен критерий са голяма част от постъпилите до омбудсмана жалби.

В тях гражданите правят заключението, че съществуващата система за семейните помощи лишава голяма част от децата в България от подкрепа, което е нарушение на правата им и е форма на дискриминация. Друг проблем, с който хората се обръщат към мен е, че от почти шест години не е актуализиран доходният праг за получаване на семейните помощи за деца и това много граждани приемат като несправедливост. Оплакванията им са свързани и с липсата на други подходи за подкрепа на семейства с деца, като например семейното подоходно облагане.

Гражданите се оплакват още от липса на информация по отношение на семейните помощи и условията за тяхното получаване, както и от отношението на социалните работници.

Конкретен пример:

Постъпи жалба от майка-студентка, която оспорва заповед на Дирекция „Социално подпомагане” – гр. Пловдив, с която ѝ е отказано отпускането на еднократна помощ за отглеждане на дете до навършване на една година, на основание чл. 8 в от Закона за семейните помощи за деца (ЗСПД). Отказът е мотивиран с изтичането на погасителния срок от шест месеца, предвиден в чл. 12., т. 7 от ЗСПД.

След анализ на нормативните актове, имащи отношение към този казус, установих, че има непълнота в действащите нормативни актове, с което се създават предпоставки за накърняване на правата на гражданите. По повод на различната практика, която се е създала, е изготвено указателно писмо от Агенцията за социално подпомагане, изпратено до всички нейни поделения, в което се указва, че право на такава помощ имат майки-студентки само в периода от шест месеца след раждането на детето, но не и шест месеца от записването на майката в редовна форма на обучение (чл. 16 а, ал. 6 от Правилника за прилагане на ЗСПД).

Увеличават се жалбите и сигналите, в които граждани твърдят, че са запорирани банковите им сметки, по които се превеждат средства по Закона за семейните помощи за деца.

Конкретен пример:

Към омбудсмана се обърна майка на три деца, която твърди, че е наложен запор върху банковата ѝ сметка, в която се превеждат отпуснатите средства по Закона за семейните помощи за деца. Оплакванията ѝ са, че няма никакви други финансови доходи освен получаваните помощи, което обрича децата ѝ на мизерно съществуване.

При проверката беше установено, че жалбоподателката има непогасен банков кредит, образувано е изпълнително дело и за обезпечаване на вземането частен съдебен изпълнител е наложил запор върху банковата ѝ сметка, но без да провери произхода на средствата.

С действията си той е нарушил разпоредбата на чл. 13 от ЗСПД, по смисъла на която семейните помощи не подлежат на запориране. След констатираното нарушение като национален омбудсман отправих препоръка към министъра на правосъдието, в резултат на което бе вдигнат запорът.

Права на децата, изведени от биологичното им семейство като мярка за закрила

Извеждането на дете от родното му семейство е крайна мярка за закрила, която се прилага в случаите, когато се докаже, че са били предприети други мерки, които са се оказали безрезултатни. Ето защо, като омбудсман на Република България се противопоставям на извеждането на дете от семейната среда, преди да са били изчерпани възможностите за оздравяване на тази среда. Такива действия водят до отхвърляне на практиките на социалната система и силно ерозират доверието в нея.

Конкретни примери:

Към омбудсмана се обърна с жалба майка, чието дете е изведено от семейството ѝ, като мотивите на социалните работници са лошите битови условия, в които се отглежда детето. То е настанено в дом за медико-социални грижи.

При проверката, извършена от експерти на институцията, беше установено, че майката не разполага с никакви финансови средства за отглеждане на детето си. Многократно се е обръщала към различни институции с молба да ѝ бъде осигурено жилище. Тя е с диагноза умерена умствена изостаналост, но е подкрепена от своята майка в отглеждането на детето. Въпреки заболяването си младата жена съзнателно е избрала да стане майка и изразява желание да се справи като родител.

Беше констатирано, че детето е изведено от социалните работници, след като е получен сигнал на Националната телефонна линия за деца. Установих, че социалните работници са подхождали с недоверие към майката, не са планирали дейности за работа с нея, с които да се създадат условия за реинтеграция на детето. Липсват данни за превантивна социална работа за подкрепа на майката и въздействие върху средата. Реинтеграцията е труден процес и навременната социална подкрепа на младата майка би могла да предотврати извеждането на детето, което е крайна мярка за закрила. Работата по този и други случаи показва липсата на услуги в общността за семейно настаняване, освен центрите за временно настаняване на бездомни.

Особено тревожен е случаят, с който ме запознаха близки на дете, изведено от семейството си в София. В жалбата се твърди, че детето е изведено от учебното заведение, в което учи, със социален работник и полицаи, в присъствието на неговите съученици. Настанено е в кризисен център за деца, преживели насилие.

Извършената по мое искане проверка не представи убедителни доказателства за необходимостта от спешното извеждане на детето и то от училището. Като омбудсман не приемам и действията, които са предприели училищните власти, след като са установили, че детето има синини по тялото. Извън установените стандарти е проведената родителска среща, на която пред всички родители е обсъждано състоянието на момичето. На срещата е присъствал и представител на отдела за закрила на детето. В социалната оценка на момичето е отразено, че то е с тревожни поведенчески прояви, което не обосновава спешното прилагане на крайната мярка – извеждане от семейството и то по начин, който уронва достойнството на детето. Това може да се определи и като неспособност на системата адекватно да подкрепи

отглеждането на детето в родното му семейство и прилагане на чисто административен подход.

Този случай е показателен и за липсата на умения и подходяща подготовка на учителите при констатиран случай на дете в риск.

Право на детето на свободно придвижване

Проблемите, които възникват с издаване на паспорт на дете и правото му на пътуване, са поставяни многократно в докладите на омбудсмана, като са отправяни и препоръки, които все още не са изпълнени.

Законът за българските лични документи (ЗБЛД) например предвижда съдебно разрешение, заместващо липсата на съгласие на единия от родителите, само за спора за напускане на страната на ненавършило пълнолетие дете (чл. 76, т. 9 от ЗБЛД), но не и за издаване на паспорт в хипотезата на чл. 45 от ЗБЛД. С разпоредбата на чл. 23, ал. 3 от Правилника за издаване на българските лични документи обаче се въвеждат допълнителни условия за издаване на паспорт на непълнолетен – задължение за представяне на влязло в сила съдебно решение за издаване на паспорт на дете или за лишаване на единия родител от родителски права, или препис-извлечение от акт за смърт на единия родител. По този начин подзаконов нормативен акт ограничава правото на децата на документ за самоличност. Ограничаване на правото на свободно придвижване на детето, чрез въвеждане на допълнителни условия, противоречи на Конвенцията на ООН за правата на детето.

През 2011 г. постъпиха и жалби от български семейства, които са с обичайно местопребиваване в чужбина. Оплакванията им са свързани както с грубото отношение на гранични служители, така и с подвеждаща информация на страницата на Главна дирекция „Гранична полиция“ (ГДГП).

Конкретен пример:

Българска гражданка, която живее във Франция, се обърна към институцията на омбудсмана по повод режима на напускане на страната на деца, чиито семейства живеят в чужбина. Тя твърди, че преди отпътуването си от България се е осведомила от страницата на ГДГП за необходимите документи за детето си. От съобщението на сайта става ясно, че „децата – български граждани, постоянно пребиваващи в чужбина или с двойно гражданство, чиито родители постоянно или дългосрочно пребивават в друга държава, не са задължени да представят декларации от родителите”. От данните в жалбата се установява, че майката и детето са били възпрепятствани да пътуват, като това е довело до финансови загуби за жалбоподателката, стрес и накърняване на достойнството ѝ.

Правата на децата, занимаващи се активно със спорт

В институцията на омбудсмана постъпиха жалби от родители на деца спортисти. Те се оплакват, че договорите, които им предлагат от спортните клубове и

които сключват от името на децата си, нарушават техните права и интереси. В жалбите се твърди, че договорите са обвързващи по начин, който е в интерес единствено на спортните клубове, а не на децата.

В хода на проучването, проведено от експерти на институцията, бяха установени обстоятелства, които създават предпоставки за нарушаване на правата на децата. По повод на резултатите от проверките, като национален омбудсман се обърнах към министъра на физическото възпитание и спорта и към председателя на ДАЗД, като поисках предприемане на действия.

Съгласно чл. 36 от Конвенцията на ООН за правата на детето, държавите – страни по нея, имат задължението да закрилят децата от всички други форми на експлоатация. Подчертава се, че нормативната уредба на детския труд не се прилага към „доброволните“ дейности, като например тези в областта на спорта. Комитетът по правата на детето отбелязва, че тези дейности не се наблюдават от органите за закрила и с това може да се допусне накърняване на интересите на детето.

Правата на децата с увреждания

Съгласно разпоредбите на чл. 23 от Конвенцията на ООН за правата на детето и чл. 7 от Конвенцията за правата на хората с увреждания, всяко дете с увреждане има право на пълноценен и достоен живот и условия, които осигуряват достойнството му, поощряват неговата самостоятелност и активно участие в обществото. На децата с увреждания трябва да бъде осигурено пълноценно упражняване на всички човешки права, равноправно с останалите деца, в духа на поетите от държавата задължения при ратификацията на международните документи.

Важен знак за промяна на политиките в България към децата с увреждания е приетата за първи път Национална програма за гарантиране на правата на децата с увреждания, в която са изведени седем приоритетни цели.

По повод на конкретни жалби на граждани, свързани с изплащането на месечните добавки за деца с трайни увреждания, отправих препоръка към министъра на труда и социалната политика, в резултат на което през 2011 г. бяха направени промени в Правилника за прилагане на Закона за семейните помощи за деца. Според новия регламент, отпускането на месечни добавки се извършва от първо число на месеца, през който е определена датата на инвалидността, но не повече от три години назад.

Право на интеграционни добавки

Конкретни примери:

До омбудсмана на Република България постъпи жалба, според която на дете, след навършването на 16-годишна възраст, се отнема правото да получава интеграционни добавки по реда на Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ) и Правилника за прилагането му (ППЗИХУ). Жалбоподателката твърди, че неоснователно от Дирекция „Социално подпомагане“ в гр. Стражица приемат, че след като синът ѝ е навършил 16 години, по смисъла на чл. 101 от Закона за здравето, чл. 2

от Наредбата за медицинската експертиза и чл. 42 от ЗИХУ, той вече не е дете. Жалбоподателката изразява недоволството си, че в ЗИХУ и ППЗИХУ липсва определение на понятието „дете”, като се препраща към Закона за здравето и Наредбата за медицинската експертиза, а не към международните и вътрешни нормативни актове, в които е дадена легална дефиниция на понятието.

Във връзка със случая отправих препоръка до министъра на труда и социалната политика да разгледа поставения проблем и да предприеме необходимите действия за изрично регламентиране на понятието „дете” в ЗИХУ или в Правилника за прилагането му, в съответствие с разпоредбите на международните актове, по които Република България е страна, за да се гарантира на децата с увреждания до 18-годишна възраст правото им да се ползват от социално-икономическа защита от държавата. Препоръчах предприетите действия да бъдат изцяло в подкрепа на най-добрия интерес на децата, като им бъде гарантирано правото на получаване на добавки до навършването на 18-годишна възраст при наличие на определени условия. Министърът на труда и социалната политика пое ангажимент, че с предстоящите промени в Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за неговото прилагане направените от мен предложения ще бъдат взети предвид.

Въпреки създадената позитивна национална рамка за подкрепа на децата с увреждания и техните семейства, все още много проблеми, поставени в жалбите до омбудсмана, будят тревога. През 2011 г. децата с увреждания се очертават като основна рискова група, като причина за това са ниският социален статус на семействата им, ограниченият достъп до социални услуги, неподходящите помощни средства и липсата на достъпност на средата.

Право на подходящи социални услуги

Конкретен пример:

До омбудсмана постъпи оплакване от майка на дете с увреждане, която твърди, че е нарушено правото му на подходящи социални услуги. Детето е с тежко заболяване, не може да посещава училище и изисква постоянни грижи. При оценката на нуждите му по програмата „Асистенти за независим живот” на Столичната община е събрало едва 37 точки, с които няма възможност за включване.

Програмата „Асистенти за независим живот” е социална услуга за компенсиране на дефицита при хора с трайни увреждания и затруднения при активното им социално включване и би трябвало да допълва разнообразието от социални услуги в общността. Беше установено обаче, че извън програмата остават голям брой лица, най-вече деца, които не могат да учат, поради спецификата на заболяването им, като с това се ограничават и възможностите им за интеграция, даващи повече точки при оценяването.

С разбирането, че една програма не може да отговори на очакванията на всички хора и всяка програма има приоритетни групи за подкрепа, трябва да отбележа, че е необходимо да се разгърне мрежа от социални услуги, с което да се гарантират равни възможности за достъп до базови социални услуги.

ГЛАВА ТРЕТА

ЗАЩИТА СРЕЩУ ПРОЯВИ НА НЕТОЛЕРАНТНОСТ И ДИСКРИМИНАЦИЯ

Прояви на нетолерантност

Изминалата 2011 г. беше белязана с няколко драстични прояви на нетолерантност, които предизвикаха бурна реакция в обществото. Още един път трябва да подчертая, че подобни деяния пораждаат несигурност и противопоставяне в обществото, като подкопават доверието в институциите и рушат социалната сплотеност. Те са в противоречие с основни ценности на Европейския съюз, прокламиращи уважение и толерантност към етническото, културното, религиозното и езиковото многообразие (чл. 22 от Хартата на основните права на Европейския съюз). Освен това, попадналите на вниманието на омбудсмана случаи засягат основни човешки права, прокламирани както в международните актове, които са ратифицирани, обнародвани и влезли в сила за страната, така и в Конституцията на Република България.

Конкретни примери:

По повод публикации в медиите за случай на проява на религиозна дискриминация и актове на насилие, породени от агресивност и омраза при сблъсък пред молитвения дом на „Свидетели на Йехова” в гр. Бургас на 17.04.2011 г., институцията на омбудсмана извърши проверка по собствена инициатива.

Националният омбудсман многократно публично е подчертавал принципната си позиция, че е необходимо да се проявява особена взискателност от компетентните държавни органи, натоварени с разследването на подобни случаи. Те не трябва автоматично да ги свеждат до формалните белези на престъпления, извършени по „хулигански подбуди”, а да разпознават и разследват евентуалното наличие на „престъпления, извършени от омраза”. На подобни случаи трябва да се обръща особено внимание и да бъдат полагани всички усилия за залавяне на извършителите, за задълбочено разследване, за установяване на мотивите на деянието, както и за налагане на справедливо наказание.

С оглед на изложените аргументи, изпратих сигнал до главния прокурор и до министъра на вътрешните работи. Бях информиран, че по случая е образувано досъдебно производство, в хода на което са събрани достатъчно доказателства за извършителите на деянието. Те са привлечени под отговорност за хулиганство и участие в тълпа, събрана за нападение на отделни граждани и техни имоти, във връзка с религиозната им принадлежност.

Категоричната ми позиция като омбудсман е, че само пълното разбиране на същността на проблема и решителното противодействие на престъпленията от расистки подбуди и омраза ще потушат общественото усещане за безнаказаност и всъщност мълчаливото насърчаване на тези деяния.

Друг случай, който стана повод институцията на омбудсмана да сигнализира главния прокурор и кмета на Столична община, е свързан с жалби от граждани, свързани с подготвящо се мероприятие под надслов „Протестно шествие в защита на българщината и против циганския терор“. В съобщението за провеждането на протеста се съдържаха отчетлив дискриминационен и антиетнически елемент, видим от изрази като: да се спрат „привилегиите за ромския етнос, да им се забрани да имат повече от едно дете“, „наказанията за тях да бъдат като за всички останали, а тези, които не работят, да не получават т.нар. помощи“. Като национален омбудсман съм категоричен, че подобни действия и призови с откровено расистко съдържание грубо нарушават човешките права. Според чл. 20, т. 2 от Международния пакт за граждански и политически права на ООН, „всяко проповядване на национална, расова или религиозна омраза, което подбужда към дискриминация, враждебност или насилие, се забранява със закон“. Равенството и забраната за дискриминация е основен принцип и в Конституцията на Република България, която въвежда и абсолютна забрана за създаване на организации, чиято дейност е насочена „... към разпалване на расова, национална, етническа или религиозна вражда, към нарушаване на правата и свободите на гражданите...“.

Наред с това трябва да подчертая, че българският законодател преценява като висока обществената опасност на подобни действия, криминализирайки ги като престъпления против националното и расовото равенство. Съгласно чл. 162, ал. 1 от Наказателния кодекс, „който чрез слово, печат или други средства за масова информация, чрез електронни информационни системи или по друг начин проповядва или подбужда към расова, национална или етническа вражда или омраза, или към расова дискриминация, се наказва с лишаване от свобода до четири години и с глоба от пет хиляди до десет хиляди лева, както и с обществено порицание“.

Съдържанието на призивите, които се отправяха от организаторите на предвидения протест, носеше белезите на посочения в чл. 162 от Наказателния кодекс престъпен състав, като чрез слово и чрез електронни информационни системи подбуждаше към расова вражда и омраза и расова дискриминация. Поради това, институцията на омбудсмана информира главния прокурор, че са налице данни за осъществяване на състава на престъпление против националното и расовото равенство съгласно чл. 162, ал. 1 от Наказателния кодекс.

Воден от тези аргументи, отправих и препоръка до кмета на Столичната община да наложи забрана за провеждането на посоченото мероприятие, на основание чл. 12, ал. 2, т. 4 от Закона за събранията, митингите и манифестациите, като нарушаващо правата и свободите на други граждани. В резултат на предприетите действия, антиромското шествие не се състоя.

Изброените прояви на нетолерантност и дискриминация ми дават повод да констатирам, че е необходимо да се предприемат трайни и решителни действия за предотвратяването им. Прилагането на общочовешките ценности като толерантност, разбирателство и взаимно уважение ще доведе до намаляване на конфликти, основани на предразсъдъци и стереотипи. Особено внимание трябва да се отделя за развиването на висока степен на чувствителност сред представителите на централните и местните органи на държавната власт, но също така сред отделните граждани и техните

организации. Борбата срещу тези недопустими за едно демократично общество явления трябва да съчетава усилията на всички държавни институции и гражданското общество.

Институцията на омбудсмана изпрати до председателя на Народното събрание и до министър-председателя писмо с препоръка да предприемат необходимите действия, с които деяния против личността и против равенството на гражданите, извършени по хомофобски подбуди, да бъдат квалифицирани като престъпления. Повод за препоръките ми бе сигнал до омбудсмана, свързан с нарушаване на основни човешки права и свободи на лица с нетрадиционна сексуална ориентация и липсата на наказателноправна защита, когато са засегнати правото на личен и семеен живот, свободата на изразяване и провеждането на мирни събрания на такива лица.

В законодателството на повечето държави – членки на ЕС, хомофобията се определя като утежняващи вината обстоятелство или като елемент от състава на престъплението. Българският законодател обаче все още не е посочил сексуалната ориентация сред защитените срещу престъпления от омраза признаци в Наказателния кодекс (НК). С измененията на НК, приети от 41-то Народно събрание на 13 април 2011 г., бяха допълнени текстове, регламентиращи престъпления против равенството на гражданите. По този начин наказателноправната защита на някои основни права и свободи на гражданите съществено се подобри. Например разпоредбата на чл. 162, ал. 1 и ал. 2 обяви за престъпление проповядването или подбуждането към дискриминация, насилие или омраза, основани на раса, народност или етническа принадлежност. Нормата на чл. 164, ал. 1 обявява за престъпление проповядването на омраза на религиозна основа. Въпреки разширяването на признаците от субективна страна на определени престъпления, в действащите наказателноправни разпоредби не са регламентирани хипотезите на проповядване на дискриминация или насилие, основани на сексуална ориентация. Така някои деяния са обявени от закона за наказуеми, а други, които са със същата степен на обществена опасност, остават несанкционирани.

В препоръката си до председателя на Народното събрание и до министър-председателя подчертах, че в последните години сме свидетели на редица посегателства срещу хора с нетрадиционна сексуална ориентация, предизвикани от хомофобия и социални предразсъдъци. За да се защитят от нетолерантността на мнозинството и да накарат обществото да преодолее предубежденията си към тях, тези лица организират прояви (т. нар. „прайд паради”), на които, за съжаление, стават жертви на насилие. Стигна се дотам, че през 2011 г. в интервю за „Дойче Веле” и. д. посланикът на Великобритания в България Н. Пр. Катрин Барбър заяви: „Все още не сме получавали молби за убежище от български граждани, които са преследвани заради сексуалната си различност. Но в практиката на британското външно министерство има случаи, при които се предоставят убежище и закрила на жертви на хомофобията от страни извън Европейския съюз, предимно от Африка. Ще проуча дали можем да дадем убежище и на оказали се в подобна тежка ситуация български граждани” (вж. <http://www.dw-world.com/dw/article/0,,15317124,00.html>). Ето защо, във връзка и с международния образ на държавата ни, е наложително максимално бързо да докажем, чрез промени в Наказателния кодекс, че правата на хората с нетрадиционна сексуална ориентация в България са защитени.

Трябва да напомня, че държавните органи са длъжни да гарантират и защитават универсалното право на личен и семеен живот. Сексуалната ориентация, като проявление на това право, е съществена част от достойнството и идентичността на всеки човек и не може да бъде повод за дискриминация и несправедливо отношение.

Защита от дискриминация

За омбудсмана борбата с дискриминацията е част от неговите задължения и е обществен ангажимент в защита на правата на гражданите. Трябва отново да подчертая, че при повишената роля на местните органи на управление, които вземат ключови решения в области, изключително важни за правата на човека, като образование, жилища, здравеопазване, социални услуги, тяхна е и по-голямата отговорност да гарантират спазването на правата на гражданите. Това налага тези органи да прилагат европейските и международни стандарти за правата на човека, в основата на които стои принципът за забрана за дискриминация. Ангажимент на институцията на омбудсмана е да оценява дейността на органите на властта от гледна точка на спазването на принципите на добро управление, като неразделна част от тях е и забраната за дискриминация.

Анализът на жалбите на гражданите, които съдържат оплакване за дискриминация, показва, че все повече хора търсят съдействието на омбудсмана за защита от актове на дискриминация. Сред многобройните жалби и сигнали, адресирани до омбудсмана през 2011 г., бяха констатирани някои дискриминационни прояви от страна на държавни и общински органи.

В институцията на омбудсмана постъпват множество жалби на граждани, в които те се оплакват от неосигурен достъп до обществени сгради и места в градовете, имащи важно социално-обществено предназначение. Безспорно е, че поддържането на архитектурна среда, която затруднява достъпа на лица с увреждания до публични места, се смята за дискриминация. Хората с увреждания срещат много трудности, когато се опитват да се възползват от признатите им права. Като допълнение към социалните бариери, те се сблъскват и с архитектурни препятствия, които ограничават техния достъп до обществени услуги и затрудняват реализацията на техните права. Архитектурната среда е от особено значение за изравняване на възможностите на хората с увреждания за пълноценно участие в обществения живот.

В хода на проверките беше установено, че държавните или местните власти не са предприели достатъчни действия за осигуряване на достъпност на тези сгради или осигурената достъпност не може на практика да изпълни своето предназначение. Беше констатирано, че не е създадена добра координация между местните и централните власти по изпълнението на мерките за създаване на достъпна архитектурна среда, няма механизъм за споделяне на добрите практики между общините и не е осигурено участието на хората с увреждания в процеса на планиране и изграждане на достъпността.

Конкретни примери:

Към омбудсмана се обърна гражданин с оплакване, че в действащата Наредбата за условията и реда за установяване на жилищни нужди на гражданите, настаняване и продажба на общински жилища на община Варна се съдържа дискриминационна разпоредба. Жалбоподателят е дългогодишен наемател на общинско жилище и е с постоянен адрес на територията на община Варна. Съпругата му е лице без гражданство и е със статут на постоянно пребиваващ чужденец в Република България. Той се е обърнал към общинската администрация с искане да му бъде подновен договорът за наем, но е получил отговор, че трябва да освободи жилището, тъй като не отговаря на изискването, залегнало в нормата на чл. 4, ал. 1, т. 1 от наредбата – кандидатът, респективно членовете на семейството, да са български граждани и да нямат двойно гражданство. В случая е безспорно, че всеки общински съвет решава въпросите от местно значение, съобразно характерните особености в съответната териториалната общност, в рамките на закона. Общински жилища се отдават под наем, съгласно Закона за общинската собственост, на лица с жилищни нужди. От изведените цели за приемане на изменение в действащата наредба е видно, че с промените се цели и постигане на равнопоставеност на гражданите, кандидатстващи за общински жилища. Кандидатите с жилищни нужди, членове на чиито семейства не са български граждани, са поставени в по-неблагоприятно положение от кандидати с жилищна нужда, при които всички членовете на семействата им са български граждани. С тази разпоредба се създава по-неблагоприятно третиране и се извършва дискриминация на основата на признака семейно положение. Като омбудсман препоръчах на органите на местно управление в община Варна да предприемат необходимите действия за изменение на разпоредбата, така че да се осигури принципът за равно третиране.

Комисията по собственост на Общинския съвет – Варна, в изпълнение на препоръката на омбудсмана, подготви и внесе изменение на чл. 4 от Наредбата за условията и реда за установяване на жилищни нужди на гражданите, настаняване и продажба на общински жилища на община Варна и предстои приемането му.

До омбудсмана постъпи оплакване, че при регистриране на гражданите като безработни лица, те са длъжни да попълнят заявление-декларация, в която да посочат своя етнически произход. Жалбоподателката твърди, че това е проява на дискриминация. Съгласно действащото национално законодателство, като цяло е въведена забрана за обработването на лични данни, които се отнасят до расовия или етнически произход на лицето, но се предвиждат определени изключения от тази забрана. В конкретния случай, при регистрирането на лицето като безработно, от страна на Териториалната дирекция „Бюро по труда” не е разяснено на жалбоподателката, че тя не е задължена да посочи етническата си принадлежност, а освен това не е информирана с каква цел се събират тези данни. С оглед на тези констатации, препоръчах на изпълнителния директор на Агенцията по заетостта при регистриране на безработни лица да им се разяснява с каква цел и за какви нужди се използват данните за етническата им принадлежност, както и че посочването на тези данни са само по желание на лицето. Изпълнителният директор се ангажира да предприеме необходимите действия съобразно препоръката на омбудсмана.

В институцията на омбудсмана постъпи сигнал, че разпоредбата на чл. 81а от Наредба № 4 от 16.04.2003 г. за документите за системата на народната просвета установява неблагоприятно третиране за гражданите, които са променили имената си по реда и при условията на чл. 19 от Закона за гражданската регистрация (ЗГР) с влязло в сила съдебно решение, като по този начин установява различно третиране спрямо лицата, които са с променени имената си по реда на чл. 19а от ЗГР.

В конкретния случай с влязло в сила съдебно решение е допусната промяна в данните за гражданско състояние – промяна в собственото, бащиното и фамилното име на жалбоподателя. По силата на съдебното решение промяната в гражданското състояние на жалбоподателя – по отношение на името му и на пола, е било отразено в акта му за раждане. Той се е опитал да се снабди с дубликат на диплома за завършено средно образование, като е поискал в дубликата да бъдат вписани данните, които отразяват настоящата му идентичност. Получил е отказ на искането си, тъй като дубликат на дипломата за средно образование може да получи съгласно съхраняващата се първичната документация, където е отразена предишната му идентичност. По този случай изразих становище, че действащият Закон за гражданската регистрация предвижда актовете за гражданско състояние, които съдържат основните данни за едно лице, да бъдат актуализирани в съответствие с настъпилите промени в живота на това лице. Промяна в данните за гражданско състояние на лицата в съставени актове за гражданско състояние се извършва по съдебен или административен ред (чл. 73). Очевидно законодателят е отчел, че в резултат на развиващите се социални промени в държавата може да настъпят промени в основните данни, определящи и идентичността на едно лице. След като е допусната подобна възможност за актовете за гражданско състояние, по аргумент на по-силното основание това важи и за другите официални документи, които съдържат лична информация като име, пол и др.

При наличието на съдебно решение нищо не би попречило в дубликата да се нанесе отбелязване, чиято цел е да се актуализира документът, така че да отразява настоящото положение на жалбоподателя. Подобна хипотеза е регламентирана с разпоредбата на чл. 81а, въпреки че тя се отнася само до случаите за получаване на дубликат, в който да се вписват възстановените и променени по принудителен ред имена на българските граждани. При издаването на дубликат от съхраняваната първична документация жалбоподателят се оказва в положение, което е несъвместимо с конституционно закрепеното право за гарантиране на неприкосновеността на личния живот на гражданите. При встъпването му в отношения, които налагат доказването на придобитото средно образование, той е принуден да разкрива информация за личния му живот пред трети лица и институции. Тези неудобства са достатъчно сериозни, за да бъдат отчетени като нарушаване на основното човешко право на зачитане на неприкосновеността на личния живот.

С оглед на тези съображения, като омбудсман препоръчах на министъра на образованието, науката и младежта да предприеме необходимите мерки за изменение и допълнение на цитираната наредба, така че да се защитят правата и свободите на гражданите. Въпреки заявената готовност от страна на министъра да предприеме действия за изменение на нормативния акт в изпълнение на препоръката, наредбата все още не е променена.

В своя предходен годишен доклад очертах международните и европейски правозащитни стандарти, които трябва да се спазват от публичните власти при принудително извеждане на граждани от единствените им незаконни жилища, за да не се допуска нарушаване на човешки права. В работата си през 2011 г. по повод на оплаквания за предстоящо извеждане на граждани от ромски произход от единствените им жилища, институцията на омбудсмана стриктно проследяваше дали тези стандарти се спазват от органите на местно управление.

Към омбудсмана се обърнаха група граждани, живеещи на ул. „Добри Желязков“ № 2, които търсят съдействието му за спиране на процедурата по изпълнение на заповед на кмета на район „Възраждане“ – Столична община, с която е наредено да се из земе по принудителен ред общински имот, на който са разположени единствените им жилища. В предварителното проучване по поставения в жалбата проблем експерти от институцията проведеха среща с кмета на района, на която той информира, че към момента няма да пристъпи към изпълнение на заповедта, тъй като няма възможност да се осигури алтернативно жилище на засегнатите граждани.

Друг случай, който беше предмет на проверка от омбудсмана, е оплакване от група граждани от ромски произход, живеещи в квартал „Кремиковци“, с. Гърмен. Те пишат, че този квартал е създаден през 1996 г. и сами са изградили постройки, които са единствените им жилища. В началото на пролетта са получили заповеди от РДНСК – Югозападен район, сектор Благоевград, за премахване на постройките, които са атакували пред съда. В жалбата гражданите твърдят, че това са единствените им жилища и ако се стигне до премахване на постройките, те няма къде да живеят. Запознах кмета на община Гърмен със случая, като му препоръчах, с оглед на правомощията му, да съдейства на гражданите, в случай че съдебното производство приключи с отрицателен за тях резултат. Кметът на община Гърмен ме информира, че за повечето жилища има издадени съответни актове за търпимост на строежите, както и че е в ход процедура за предоставяне на статут на търпимост за другите жилища.

Резултатът от проверката на омбудсмана по този случай, показва ангажираност от страна на кмета на община Гърмен с този проблем и полагане на усилия за намиране на адекватни решения, чрез които да се защитят правата на гражданите.

Въпреки този положителен пример, все още са обезпокоителни мненията, които се изказват в публичното пространство, че принудителното извеждане на ромите от жилищата се предприема, за да се спазва нормата на закона, забраняваща незаконното строителство. Тези действия се оправдават с разбирането, че законът се прилага еднакво към гражданите. За това е необходимо още един път да се подчертае, че дори ако в някои случаи решенията за принудително извеждане на семейства от единствените им жилища са оправдани, то това трябва да става в пълно съответствие с изведените стандарти за защита на правата на човека. Принудително извеждане трябва да се предприема само в изключителни случаи и при използване на разумни средства. Необходимо е преди извеждането на гражданите органите да проведат пълноценни консултации със засегнатите страни и хората да получат реални гаранции, че действията по извеждането ще бъдат извършени така, че да не се накърняват основните човешките права на гражданите. Когато не може да бъде избегнато извеждането, органите на управление са длъжни да осигурят алтернативно жилищно настаняване на засегнатите граждани.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ

И през 2011 г. жалбите, свързани със здравеопазването, са на 6-то място, както и през 2010 г. Техният брой е 196 и е едва 3.54 % от общия брой. Трябва да отбележа обаче, че в преобладаващата част от тях се визират нарушения, които се отнасят за големи групи от хора. Само по една жалба например – за лечението на болните от Алцхаймер, всъщност става въпрос за гарантиране на правото на достъп до здравеопазване и правото на живот на около 45 000 души. Ето защо, всеки сигнал в сферата на здравеопазването за мен е въпрос от високо обществено значение.

Всяка жалба е изпълнена с много болка, но също и с много надежди за подкрепа и съдействие от омбудсмана в името на здравето и живота както на отделния човек, така и на цели групи пациенти. Това ме задължава да бъда настойчив и безкомпромисен в действията си в защита на правата на хората и в отстояването на техните интереси, да предизвиквам обществени дебати по проблемите в здравеопазването с участието на представители на неправителствените организации и държавните институции и да изисквам поемане на конкретни ангажименти от компетентните органи.

Отново трябва да привлека вниманието на държавните институции към Европейската харта за правата на пациентите, в която са открити четиринадесет основни права, сред които са:

- право на достъп до здравни услуги;
- право на съблюдаване и спазване на високи стандарти;
- право на сигурност и защита – защита на пациентите от нискокачествени здравни услуги и медицински грешки и право на лечение, съобразено с високите европейски здравни стандарти. В тази връзка, болниците и здравните заведения трябва да правят мониторинг на рисковите фактори и проверки на електронното медицинско оборудване;
- право на иновации – право на достъп до иновационни процедури на лечение, иновационни диагностични методи и проучвания в областта на биомедицината, като особено внимание се отделя на редките болести;
- право на избягване на неоправдани страдания и болка;
- право на персонализирано лечение и други.

През изтеклата година тези права останаха по-скоро пожелание и системно се пренебрегваха от голяма част от институциите и изпълнителите на медицинска помощ.

В условията на задълбочаващи се негативни обществени настроения срещу здравните органи и медицинските специалисти и с убеждението, че само в открит диалог с неправителствени организации, експерти, граждани и представители на държавните органи могат да се предложат решения за преодоляване на наслоените проблеми в здравеопазването, като национален омбудсман през 2011 г. инициирах

редица обществени дискусии по въпроси от обществено значение в защита на правата на пациентите.

Институцията на омбудсмана – медиатор между хората и държавните органи за решаване на проблемите в здравеопазването

Дискусия на тема „Проблемите на българското здравеопазване, довели до изостряне на отношенията лекари – пациенти и лекари – държава”

Организирах този форум, тъй като във фокуса на общественото внимание все по често се поставят въпроси за качеството на медицинското обслужване в страната, за допуснати лекарски грешки и пренебрегване на правата на пациентите. От друга страна, медиците са притеснени от факта, че липсва механизъм, който да позволи на лекар, за когото има твърдения, но няма данни да е допуснал лекарска грешка, да защити публично името си. Създава се напрежение сред обществеността, което води до загуба на доверие между лекар и пациент.

Участие взеха заместник-министър на здравеопазването, директорът на Изпълнителната агенция “Медицински одит”, представители на Българския лекарски съюз, национално представени пациентски организации в сферата на здравеопазването, както и представители на Националния съвет за журналистическа етика и на Съвета за електронни медии.

По време на дискусиата бяха обсъдени причините, довели до загубата на доверие между лекар и пациент в България, зачестилите жалби със съмнения за лекарска грешка, ефикасността на механизмите за контрол на качеството на медицинското обслужване и спазването на правата на пациентите, отговорността при допуснати нарушения, отношенията между държавата и лекарското съсловие, медийното отразяване на проблемите в здравеопазването и влиянието му върху доверието към лекарите и техния труд.

Дискусия на тема „Животоподдържащото лечение на трансплантираните пациенти”

Повод да организирам дебат на тема „Животоподдържащото лечение на трансплантираните пациенти” бе срещата ми с представители на Българския съюз на трансплантираните пациенти, които ме информираха за притесненията си, свързани с лекарственото лечение на претърпелите трансплантация граждани.

Участие взеха представители на Министерството на здравеопазването (МЗ) и Националната здравноосигурителна каса (НЗОК), изпълнителният директор на Изпълнителната агенция по трансплантации, националният консултант по трансплантология, представители на Военномедицинска академия и на УМБАЛ „Александровска”, пациентски организации, трансплантирани пациенти.

В хода на дискусиата беше констатирано, че:

- наложената практика да се изплащат изцяло най-евтините лекарствени продукти, които в по-голямата част са генерични, ограничава достъпа на трансплантираните пациенти до оригиналните имunosупресорни препарати, предвид сумите, които трябва да доплащат;

- генеричните лекарствени средства имат своето място в медицината, но в случаите, при които това са препарати с тесен спектър на действие, каквито са имunosупресорите за трансплантирано болните, включването им като терапия изисква особено внимание;

- не е използван достатъчно експертният опит на специалистите в областта на трансплантологията при изработване на нормативни актове и алгоритми, засягащи лечението на трансплантираните пациенти.

Във връзка с направените констатации и в защита на правата на трансплантираните пациенти, отправих препоръки до министъра на здравеопазването:

- да се предприемат мерки за спазване на правото на качествено и достъпно лечение на трансплантираните пациенти, които да гарантират необходимата терапия и намаляване на риска от отхвърляне на трансплантирания орган в дългосрочен план;

- промените в Наредбата за регулиране и регистриране на цените на лекарствените продукти, условията, правилата и критериите за включване, промени и/или изключване на лекарствени продукти от позитивния лекарствен списък и условията и реда за работа на комисията по цени и реимбурсиране, свързани с лечението на трансплантираните пациенти, да бъдат съобразени с експертното мнение на специалистите в областта на трансплантологията;

- да се има предвид европейската практика за лечение на трансплантирани пациенти с имunosупресорни препарати.

В отговор на направените препоръки, министърът на здравеопазването ме уведоми, че право на лекуващия лекар е да предписва необходимите лекарствени средства след преценка на здравословното състояние на пациента.

Като омбудсман смятам, че в случая е пренебрегната същността на проблема и е ограничен достъпът до качествена животоподдържаща терапия на пациентите, поради невъзможност сами да доплащат необходимите лекарствени средства.

Дискусия тема „Социално-икономическите права на хората с болестта на Алцхаймер и техните семейства”

По повод жалба на Гражданското сдружение „Алцхаймер България” и Фондация „Състрадание Алцхаймер”, с подкрепата на институцията на омбудсмана, беше организирана дискусия за проблемите на хората, страдащи от болестта Алцхаймер. Целта на форума бе да се изведат проблемите, които болните от това заболяване пациенти и техните семейства срещат по време на лечението и в ежедневието си, както и ангажираността на институциите за гарантиране на достоен живот на засегнатите от болестта.

Участие взеха заместник-председател на Комисията по здравеопазване към 41-то Народното събрание, представители на Министерството на труда и социалната политика, НЗОК, заместник-директор на Агенцията за социално подпомагане, представители на Гражданското сдружение „Алцхаймер България” и други неправителствени организации – Центъра за защита на правата в здравеопазването, Конфедерацията „Защита на здравето”, Българската асоциация за закрила на пациентите, близки на болни от Алцхаймер.

По време на срещата бе подчертано, че заболяването Алцхаймер не е включено в Списъка на заболяванията към Наредба № 38 за определяне на списъка на

заболяванията, за чието домашно лечение НЗОК заплаща лекарства, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели напълно или частично.

Участниците във форума обсъдиха решението на Комисията за защита от дискриминация от 28.07.2010 г., определила невключването на заболяването в посочения списък за пряка дискриминация по признак „увреждане”. Това решение в полза на болните е потвърдено от тричленен състав на Върховния административен съд (ВАС) с Решение № 9951/04.07.2011 г. и от петчленен състав на съда с Решение № 15992/05.12.2011 г. Покъртителните разкази на близките за трудностите, които срещат при непрекъснатите грижи за болния, остави усещането за абдикиране на държавата и общините от тези хора. Оказа се, че само в четири страни от Европейския съюз, сред които е и България, не се реимбурсират лекарствата за болните от Алцхаймер. Почти липсват дневни центрове и специализирани домове, особено нужни за болните в последния стадий на болестта, няма и квалифицирани кадри (болногледачи), липсва и подкрепа за грижещите се.

Като омбудсман изразих категоричното си мнение, че липсата на предприети действия от страна на МЗ по изпълнение на влязлото в сила решение на петчленен състав на ВАС по случая и отсъствието на негов представител на дискусиата показва, че проблемът на хората с болестта Алцхаймер и техните семейства се пренебрегва.

Участниците в работната среща се обединиха около извода, че са необходими съвместни действия между Министерството на здравеопазването, Министерството на труда и социалната политика и местната власт, за да се постигне нужното ниво на здравни и социални грижи за нуждаещите се от подкрепа болни от Алцхаймер и техните близки.

Воден от убеждението, че всеки има право на качествена медицинска помощ, равен достъп до здравни услуги и благоприятна среда за достоен живот, се обърнах към министъра на здравеопазването с препоръка:

- да се изпълни съдебното решение и да се включи заболяването Алцхаймер в Списъка на заболяванията към Наредба № 38, като първа и необходима крачка за осигуряване правото на лечение на тази уязвима група граждани;

- МЗ, съвместно с МТСП, Националното сдружение на общините в Република България и гражданските организации в защита на болните от Алцхаймер, да потърси възможности за разрешаване на проблема, като се имат предвид добрите световни практики;

- да се обсъди необходимостта от Национален план за действие и превенция на болестта на Алцхаймер.

Позитивен е фактът, че след провеждането на дискусиата и изпращането на препоръките до МЗ съдебното решение беше изпълнено и от 2012 г. заболяването Алцхаймер е включено в Списъка на заболяванията към Наредба № 38, за които НЗОК заплаща лекарствени средства за домашно лечение. Държавните органи обаче трябва да положат необходимите усилия и за изготвянето на Национален план за действие и превенция на болестта на Алцхаймер.

Кръгла маса, посветена на трудностите във функционирането на съдебномедицинските звена

Във връзка с постъпила молба от националния консултант по съдебна медицина за съдействие за обсъждане на проблемите на съдебните медици, институцията на омбудсмана организира кръгла маса, посветена на трудностите във функционирането на съдебномедицинските звена, породени от неясноти в нормативната уредба, източниците на финансиране на съдебномедицинските отделения, заплащането на разходите за направените съдебномедицински експертизи, повишаване квалификацията на съдебните медици, обучението на нови кадри и качеството на експертизите.

Специалността „Съдебна медицина“ е с много висока обществена и социална значимост. Лекарят – специалист по съдебна медицина, полага изключително отговорен труд, тъй като от качеството на работата му и бързината на съдебномедицинските експертизи често зависи и изходът на досъдебните и съдебните производства. Системата за работа и финансиране на структурите по съдебна медицина и възнаграждение на вещите лица – съдебни медици, не е добра и е практически неработеща. Състоянието на съдебната медицина в страната заплашва да блокира работата на експертите, а това да доведе и до блокиране на правораздаването у нас. Следователно проблемът е на цялата държава и е необходима държавна намеса.

Предвид изразените мнения и направените констатации по време на кръглата маса, а и на база на събраната при проверката на омбудсмана информация за изключително незадоволителните условия за нормално функциониране на съдебната медицина, отправих следните препоръки към органите на държавната власт:

- да се осъвремени и адаптира нормативната база по отношение на съдебномедицинската експертиза, съобразно обективните обстоятелства, в това число отмяна на чл. 99а от Закона за лечебните заведения (ЗЛЗ) и възстановяване на заплащането на съдебномедицинските експертизи, като след отмяната на чл. 99а от ЗЛЗ да се регламентира ясно кой ще поеме заплащането на вече изготвените експертизи (след влизането в сила на чл. 99а от ЗЛЗ на 1 януари 2011 г.);

- съдебната медицина да се структурира на национално ниво със съответни поделения в страната, което ще позволи централизирано управление и контрол на качеството на съдебномедицинските експертизи;

- да бъде регламентирано централизирано финансиране на съдебната медицина, като ясно се разграничат заплащането на труда на съдебните медици по изготвянето на експертизите и заплащането на разходите на лечебните заведения за болнична помощ, във връзка с извършването на съдебномедицинската експертиза;

- да се осигурят средства за спешно целево субсидиране на съдебномедицинските структури в страната за възстановяване и изграждане на материалната им база, закупуване на апаратура и инструментариум;

- Министерството на здравеопазването да се ангажира пряко с разработването на съвременен стандарт за специалността „Съдебна медицина“;

- да се осъвремени остойностяването на труда на съдебните medici – вещи лица, определено в Наредба № 1 от 2008 г. за вписването, квалификацията и възнагражденията на вещите лица, издадена от Висшия съдебен съвет.

От 01.06.2011 г. е в сила отмяната на чл. 99 а от Закона за лечебните заведения. Останалите проблеми на работещите в съдебна медицина очакват своето решение.

Кръгла маса на тема „Болничните настоятелства – между закона и практиката”

Институцията на омбудсмана организира дискусиата, тъй като представители на неправителствени организации на роднини и близки на хора с психични заболявания изразиха притеснението си, че до момента не са създадени болнични настоятелства, въпреки предвидената още през 1999 г. в Закона за лечебните заведения възможност към болниците да се учредяват такива. Според представителите на неправителствения сектор, пречка за създаването на болнични настоятелства е липсата на подробна регламентация за техния статут, начин на учредяване, правомощия и т.н. Те направиха аналогия с училищните настоятелства, чийто статут е много по-добре законово уреден.

Участие взеха министърът на здравеопазването, народни представители, директорът на Изпълнителна агенция „Медицински одит”, председателят на Постоянната комисия по здравеопазване и социална политика на Столичния общински съвет, лекари от Държавната психиатрична болница „Св. Иван Рилски” – Курило, представители на Инициативния комитет за учредяване на болнични настоятелства и на неправителствени организации, работещи в сферата на здравеопазването, както и представители на ръководствата на болници, включително и психиатрични.

Като омбудсман смятам, че болничните настоятелства с участието на близки на пациентите и на неправителствените организации, особено в психиатричните болници, биха могли както да участват във вземането на решения в болниците и да контролират законосъобразното изразходване на средствата, така и да подпомагат ръководството на болницата в диалога му с принципала – държавата. Чрез болничните настоятелства ще се реализира основен принцип на доброто управление – принципът на прозрачност, което е в интерес на пациента.

По инициатива на ръководството и с подкрепата на омбудсмана през 2011 г. започна подготовката за учредяване на болнично настоятелство в МБАЛ „Национална кардиологична болница”.

Проверки по конкретни оплаквания

Жалбите и сигналите на граждани и неправителствени пациентски организации, получени през 2011 г., основно са свързани с достъпа до медицинска помощ, качеството на оказано лечение, определяне на процент на трайна неработоспособност при освидетелстване от ТЕЛК/НЕЛК, административното обслужване и др.

В някои случаи, в зависимост от поставените въпроси, като национален омбудсман съм изисквал становище от Министерството на здравеопазването и Национална здравноосигурителна каса, проверки от Изпълнителна агенция „Медицински одит”, Националната експертна лекарска комисия, регионални здравни инспекции.

Право на достъпна медицинска помощ

Преобладаващите оплаквания от пациенти са свързани с осигуряване на лекарствени продукти за домашно лечение и болнично лечение, често животоподдържащи. Открояват се жалбите на онкологично болни пациенти, които срещат трудности при осигуряване на необходимите документи за отпускане на лекарствени средства от НЗОК, както и осигуряване на лекарствени средства по време на престоя им в лечебно заведение за болнична помощ. Има оплаквания за ниското ниво на реимбурсиране на лекарствените средства за домашно лечение, заплащани от НЗОК, което често поради липса на средства води до прекъсване на лечението.

Конкретни примери:

Такъв е случаят с ниския процент, който здравната каса заплаща от цената на лекарствата за остеопороза. Пациентите не са в състояние да доплащат месечната сума и остават без лечение. По този повод се обърнах към министъра на здравеопазването да се разгледа още веднъж решението за намаляване на процента на реимбурсация на тези лекарства, предвид високата заболяемост от остеопороза. Министерството на здравеопазването се позова на предложението на НЗОК да се намали процентът на реимбурсация, във връзка с ограничени финансови средства, като не се ангажира с промяна на статуквото.

Друг пример са оплаквания, свързани с нови текстове на Наредба № 49 за основните изисквания, на които трябва да отговарят устройството, дейността и вътрешният ред на лечебните заведения за болнична помощ и домовете за медико-социални грижи. С приетото изискване се задължава пациентът, взел решение преждевременно да прекрати престоя и лечението си, да заплати всички извършени му медицински действия (процедури), изследвания и други в случай, че с напускането си създава пречки за заплащане от страна на НЗОК, МЗ и други финансиращи институции на осъществената до момента медицинска помощ. В някои лечебни заведения дори е въведено изискването документът по образец на Приложение № 3 към чл. 20, ал. 3 от наредбата да бъде подписан в деня на прием на пациента.

По този повод се обърнах към министъра на здравеопазването с препоръка още веднъж тези задължения на болните хора да бъдат подложени на обсъждане и преценка.

Класически пример за нарушено право на достъпна медицинска помощ е липсата на лекарствени средства за лечение на 21-годишен младеж, болен от левкемия. Лекарството Kiovig се прилага при провеждане на химиотерапия и струва 2000 лв., които се заплащат от родителите му на УМБАЛ „Св. Марина” всеки месец под формата на дарение. Според Министерството на здравеопазването лекарството Kiovig е включено в Приложение № 2 на Позитивния лекарствен списък и може да се заплаща от бюджета на болницата. Лечебното заведение обаче няма финансов ресурс да закупува лекарственото средство, защото клиничната пътека, по която то се прилага за лечение на болни от левкемия, се финансира от НЗОК в размер на 730.00 лв. и покрива само медицинските дейности.

Право на качествена медицинска помощ

През годината жалбите, свързани с качеството на оказаната медицинска помощ, са 55. Тревожен е фактът, че в някои от тях са направени оплаквания от близки на пациенти, починали или получили трайни увреждания, вследствие на лошо оказана медицинска помощ.

За всеки сигнал, съдържащ твърдение за нарушено право на качествена медицинска помощ, като омбудсман изисквам проверка от компетентния орган, най-често от Изпълнителната агенция „Медицински одит“.

Конкретни примери:

В институцията постъпи жалба от пациентка, на която при редовен профилактичен преглед за смяна на вътрематочна спирала гинекологът не е извадил старата, в резултат на което тя получава увреждане на здравословното състояние, спешно лечение в болнично заведение и операция, при която е направена тотална хистеректомия (отстраняване на матката). Като доказателство жалбоподателката притежава рентгенова снимка, на която ясно се виждат двете спирали. Направените заключения от Изпълнителната агенция „Медицински одит“ са, че не са нарушени правата ѝ в хода на лечението, оказана е медицинска помощ според стандартите на лечение. Не е проверяван начинът на работа на гинеколога, поставил втората спирала, не е потърсена и пациентката за информация по изнесените факти в жалбата.

На пациентка при операция на челюстта е поставен консуматив, предизвикал възпаление, довело до усложнение на състоянието ѝ, вследствие на което на жалбоподателката е изрязана част от челюстта. Операцията е платена, тъй като пациентката не е постъпила с направление за хоспитализация. Изпълнителна агенция „Медицински одит“ е констатирала, че няма нарушаване на стандартите за лечение, видно от документацията в провереното лечебно заведение, сред които фигурира и направление за хоспитализация.

Работата по тези и други сигнали показва, че трябва да се предприемат решителни промени в подхода при извършване на проверки от Изпълнителната агенция „Медицински одит“. Крайно недостатъчно е те да се правят само по документацията в лечебните заведения, проследяваща реда на оказаната медицинска помощ. Важно е да се изслушват лицата, подали жалбите, които да представят своята гледна точка, да предоставят информация, доказваща нарушаване на правата им – рентгенови снимки, некачествени консумативи и др.

Право на добро административно обслужване

Конкретни примери:

До омбудсмана постъпиха жалби, свързани с неспазване на сроковете за издаване на протоколи за лекарствени средства, поради което в продължение на месеци се налага лекарствата да бъдат закупувани от пациентите; проблеми с издаването на Европейска здравноосигурителна карта за пътуване в страни от

Европейския съюз; затруднен достъп до формуляри, необходими за избор и смяна на общопрактикуващ лекар.

По повод на констатираните лоши административни практики в работата на Националната здравноосигурителна каса, отправих конкретни препоръки за подобряване на административното обслужване на гражданите. Проведох среща с управителя на НЗОК, на която бяха обсъдени поставените проблеми. В резултат на тези действия беше облекчена процедурата по избор и смяна на общопрактикуващ лекар, чрез достъп до електронни формуляри, беше възобновено и издаването в законовия срок на Европейска здравноосигурителна карта на българските граждани.

Друг пример за нарушено право на добро административно обслужване са жалби от безработни граждани, свързани с внасянето на здравноосигурителни вноски през годината, на които са наложени финансови санкции, свързани с административно разпореждане на териториална дирекция (ТД) на Националната агенция за приходите (НАП). Тези лица не са внесли декларация по образец, че са самоосигуряващи се, поради което им е наложена парична глоба в размер на 500 лв. Жалбоподателите сигнализират, че липсва информация за задължението им за подаване на тази декларация от 2010 г.

В препоръка до изпълнителния директор на НАП настоях да се предприемат действия за гарантиране правото на информация на гражданите. След направената последваща проверка от експерти на омбудсмана в София и страната беше констатирано, че на информационните табла на ТД на НАП, както и в бюрата по труда, вече е предоставена информация за задълженията на гражданите за подаване на декларацията. Консултантите в бюрата по труда информират лицата, на които срокът за изплащане на обезщетение изтича, за задължението им да подадат съответната декларация.

Констатации и препоръки в областта на правата на пациентите

Работата по индивидуалните жалби и проведените дискусии еднозначно показват, че са нужни спешни и решителни действия на държавните органи за преодоляване на кризисните явления в сферата на здравеопазването, като се има предвид, че:

- здравето е неотменно право на човека;
- пациентът трябва да е в центъра на системата;
- законодателните инициативи и нормативните документи трябва да се правят за пациента и в името на пациента;
- администрациите на институциите в здравеопазването трябва да работят по начин, който гарантира опазването и възстановяването на здравето на българските граждани.

Като омбудсман на Република България ще продължа да осъществявам граждански контрол над действията на компетентните институции в сферата на здравеопазването за постигане на защита на правата на пациентите на достъпна, навременна и качествена медицинска помощ.

ГЛАВА ПЕТА

ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ОБЩЕСТВЕННОТО ЗДРАВЕ

Според проучването на Европейската комисия, извършено през април и май 2011 г., проблемите на околната среда сериозно тревожат повече от 90 % от анкетираните граждани във всяка една от държавите членки. Резултатите сочат силна подкрепа за законодателството на Европейския съюз, като мярка за защита в областта на околната среда в отделните страни. У нас изпратените до омбудсмана на Република България жалби в тази сфера потвърждават факта, че чувствителността на българските граждани към проблемите на околната среда нараства. Настояването за спазване на европейското законодателство съпътства почти всяка жалба, особено тези, свързани с дейността на големите предприятия. Очевидно е също, че гражданските инициативи и инициативите на Министерството на околната среда и водите и местната власт за почистване на околната среда намират все по-голяма подкрепа, особено сред младите хора на България.

През изминалата 2011 г. подадените жалби, свързани с опазването на околната среда и общественото здраве, са 91. Гражданите се оплакват от допуснати замърсявания на атмосферния въздух, от замърсявания причинени от дейността на големи предприятия, като „Аурубис България” АД, „Челопеч Майнинг” ЕАД и „Асарел Медет” АД. Има жалба за допуснатото нерегламентирано сметище на територията на община Самоков и срещу промените в Закона за управление на отпадъците. Друг често срещан проблем е наднорменият шум от различни източници – питейни заведения, сметосъбиране, изграждане на метрото, асансьор в жилищна сграда, производствена дейност. До омбудсмана постъпиха над 450 жалби срещу решението за търсене и проучване на шистов газ в България. Продължиха и оплакванията, свързани с базовите станции за комуникация (9 жалби) и с наличието на безстопанствени животни (23 жалби).

Усилията на експертите при работата по жалби бяха насочени към разрешаване на всеки един отделен случай. При проверките, свързани със сигнали за замърсяване на околната среда от дейността на големите предприятия в страната, като цяло не беше констатирано бездействие от страна на контролния орган. Но поради факта, че всяко допуснато замърсяване има пряка връзка с човешкото здраве и с качеството на живот на хората, по всеки сигнал бяха отправени препоръки за усилен контрол на дружествата, като защитна, превантивна мярка.

Трябва да подчертая, че не липсват сигнали, в които се оспорват становища на компетентните органи и се отправят обвинения, без да са подкрепени с конкретни факти.

Констатирани нарушения на правата на гражданите

Конкретни примери:

Във връзка с жалби на жители на гр. Кърджали, свързани със замърсяване на атмосферния въздух от дейността на „Оловно-цинковия комплекс“ АД, институцията на омбудсмана констатира, че Регионалната инспекция по околната среда и водите – Хасково, и Изпълнителната агенция по околна среда извършват чести проверки на дейността на предприятието. Предприетите от министъра на околната среда и водите действия за спирането през месец април 2011 г. на дейността на цех „Агломерация“ поради неспазване на изискванията и продължилите обгазявания на Кърджали и региона, показват воля за спазване на законодателството. Въпреки това, при проверката беше установено, че част от поставените в Комплексно разрешително изисквания все още не се изпълняват, като например липсата на автоматични системи за собствени непрекъснати измервания.

По случая отправих препоръка към министъра на околната среда и водите да предприеме действия за изпълнение на нормативните изисквания, свързани с контрола на емисиите на вредни вещества, изпускани в атмосферния въздух от извършваните дейности в „ОКЦ“ АД – гр. Кърджали, и като цяло за усилен контрол на предприятието.

След тежък инцидент на морския бряг във Варна, причинен от метален предмет (остатък от изградено преди години приспособление), препоръчах на областния управител на Варненска област да се обърне внимание на концесионерите, като отговорни за изпълнение на задължителните дейности на морския плаж, определени в Закона за устройството на Черноморското крайбрежие и да се осъществява по-строг контрол на дейността им. В резултат на това областният управител организира среща с концесионерите на морските плажове в областта и даде препоръки, свързани с обезопасяване на морските плажове и прилежащата акватория и като цяло за спазване на задълженията им, в полза на посетителите на плажа.

През месец юни 2011 г. в институцията на омбудсмана беше получен сигнал, че в района на Княжевската борова гора се намира дърво – Зимен дъб, на възраст над 500 години, което не фигурира в регистрите на Министерството на околната среда и водите и по тази причина за него не се полагат грижи. Според жалбоподателя, това е най-старото дърво на територията на Столична община. След отправената от омбудсмана препоръка към кмета на район „Витоша“, беше извършена проверка по случая. Регионалната инспекция по околната среда и водите стартира процедура за включване на дървото в списъка на защитените вековни дървета. „Ако това се постигне ще бъде голям успех за природата, България, София и крехкото гражданско общество“ – пише жалбоподателят в писмо, изпратено до институцията на омбудсмана.

През 2011 г. постъпиха множество жалби срещу решението за търсене и проучване на шистов газ в България. В сигналите се изразяваше силна тревога от това, че при проучвателните дейности за намиране на шистов газ и при добива му има потенциална опасност от замърсяване на водата, почвата и атмосферния въздух.

След анализ на фактическата обстановка и предвид засиления граждански интерес, притесненията за потенциална опасност за увреждане на околната среда в

районите на сондиране и противоречивата информация в медиите, свързана с добива на шистов газ, като омбудсман се обърнах към министрите на икономиката, енергетиката и туризма и на околната среда и водите с препоръка за стриктно спазване на законодателството и гарантиране правото на гражданите на информираност и ефективно участие при вземането на решения, свързани с дейности, които могат да окажат значително въздействие върху околната среда и човешкото здраве. Препоръчах да бъдат дадени убедителни гаранции и да бъдат поети ясни ангажименти пред българските граждани, че ще се подsigури опазването на околната среда и човешкото здраве и няма да се стигне до увреждания на водата, почвата и въздуха в районите на търсене и проучване на шистов газ. Последвалото решение по въпроса показва зачитане на волята на гражданите при вземането на решения, свързани с опазването на околната среда и човешкото здраве.

Има и сигнали, по които в институцията на омбудсмана не бяха констатирани нарушения от страна на компетентните органи. Като например жалбата на собственици на солници и земеделски земи срещу проекта на Интегриран план за управление на защитени зони „Поморийско езеро” и „Поморие”. Експертите на омбудсмана установиха, че проектът е в процес на съгласуване. Изпълнено е изискването за оповестяване на заинтересованите лица и провеждане на обществено обсъждане, т.е. на гражданите е предоставена възможността да се запознаят с проекта и да изразят своето мнение. В случая на собствениците беше обърнато внимание, че разпоредбите на Закона за защитените територии се прилагат за всички защитени територии независимо от собствеността върху горите, земите и водните площи в тях.

Констатации и препоръки в областта на опазването на околната среда

От анализа на жалбите и сигналите на гражданите за опазване на околната среда, резултата от проверките на омбудсмана по тях и осъщественото наблюдение на дейността на институциите, ангажирани с опазването на околната среда, могат да се изведат следните по-важни констатации:

- при някои производства у нас все още не се изпълняват европейските норми по отношение опазването на околната среда;

- отговорните институции полагат усилия за подаване на навременна и актуална информация към населението за осъществения мониторинг на околната среда и за състоянието на компонентите и факторите на околната среда за територията на цялата страна;

- наблюдава се напредък в управлението на средствата за финансиране на дейности по опазване на околната среда, устойчивото управление на отпадъците, опазване на водните ресурси и др.;

- все още липсва доверие на гражданите към институциите по отношение на взети решения, свързани с околната среда и по отношение на осъществения контрол.

В защита на правото на гражданите на чиста околна среда и здравословен начин на живот, като омбудсман на Република България препоръчвам:

- Министерството на околната среда и водите, респективно Изпълнителната агенция по околна среда и регионалните инспекции по околната среда и водите, да

следят за спазване на условията на дадените разрешителни, особено при производствата, криещи риск за здравето на хората;

- да се налага все по-твърдо европейското законодателство в областта на околната среда, като не се допуска компромис със здравето на хората.

Необходимо е отново да подчертая, че е добре по въпроси от голям обществен интерес да се провеждат предварителни информационни кампании, с цел постигане на максимална степен на съгласие на хората.

Въпроси от голям обществен интерес, които очакват своето решение

Проблемът, свързан с въвеждането в експлоатация на базовите станции за комуникация и последващия ефективен здравен контрол

Въпреки създадената по инициатива на министър-председателя междуведомствена работна група за анализиране на добрата европейска практика при изграждането и експлоатацията на базовите станции, за анализ на съществуващата нормативна уредба у нас и за предложения за усъвършенстването ѝ, до момента този проблем остава неразрешен. Установените в някои случаи пропуски при въвеждането в експлоатация на базови станции за комуникация и при осъществяване на здравния контрол показват, че е наложително ясно определяне на нормативните изисквания, свързани с предоставяне на услугата и с отговорностите както на мобилните оператори, така и на органите за контрол над дейността.

Този проблем чака своето решение и отлагането му само усилва усещането у гражданите за липса на защита на техните интереси. Като омбудсман препоръчвам предприемане на бързи действия за актуализиране на нормативната уредба, свързана с въвеждането в експлоатация на базовите станции за комуникация и последващия ефективен здравен контрол.

Проблемът, свързан с наличието на безстопанствени животни

И през изтеклата 2011 г. до омбудсмана постъпиха множество жалби, свързани с наличието на безстопанствени кучета и липсата на адекватни мерки от страна на отговорните институции за справяне с проблема. Особено тревожни са зачестилите случаи на нападения на кучета над граждани и на проява на особена жестокост към животни.

Във връзка с проявата на особена жестокост към животни, през февруари като омбудсман участвах в организираната от комисии към Народното събрание кръгла маса, където изразих становище в подкрепа на необходимостта от промени в Наказателния кодекс, с които да се инкриминира насилието над животни, приети по-късно от парламента.

В отговор на обществената необходимост за разрешаване на проблема и с цел да се очертаят слабите страни в дейността по овладяване на популацията на безстопанствените животни, да се споделят добри практики, да се поемат конкретни ангажименти и да се обединят усилията на институциите, организирах дискусия, озаглавена „Адекватната защита на животните – в интерес на обществото”. Във форума взеха участие представители на Министерството на земеделието и храните,

Българската агенция по безопасност на храните, Българския ветеринарен съюз, Националното сдружение на общините в Република България, кметове на общини и неправителствени организации за защита на животните.

Предвид предоставените ми правомощия като омбудсман на Република България, след организираната дискусия излязох със становище, включващо конкретни препоръки към органите на държавната и местна власт.

За преодоляване на проблема препоръчах:

- да се преустановят всички прояви на нехуманно отношение към животните, използвани като начин за решаване на проблема;

- в общините, в които е регистрирано чувствително забавяне, да се предприемат спешни действия за изпълнение на мерките, предвидени в Закона за защита на животните;

- да се изработи Национална програма за справяне с кризата с безстопанствените кучета. В разработването да се включат неправителствени организации с доказан опит в тази сфера. В програмата ясно да се разграничи отговорността между централна, местна власт и ветеринарни лекари и да се координират действията им за преодоляване на проблема; да се набележат ефикасни мерки за бързо овладяване на популацията на безстопанствените кучета, като идентификация (видима и тайна), регистрация, масова шокова кастрация на безстопанствените кучета и строг контрол на притежателите на домашни любимци; да се предвиди механизъм за осигуряване на ресурс – финансов и човешки, по изпълнение на набелязаните мерки; да се осигури провеждането на кампанията в труднодостъпните райони; да се предвидят обучителни програми за собствениците на домашни любимци и да се стимулира кастрацията на животните; да се създаде национална база данни за домашните и безстопанствените кучета с възможности за достъп до данните на заинтересованите лица и др. При необходимост, да се предвидят законодателни промени за постигане на набелязаните цели;

- да се обособи самостоятелна структура, която да бъде натоварена с контрола по прилагане на законодателството, свързано със защита правата на животните в тази област. Добър вариант е създаването на „Зоополиция”.

Освен това беше предприета и съвместна инициатива на омбудсмана и Българския ветеринарен съюз за информиране на ученици за отговорността на собствениците на домашни любимци по отношение на здравето на животните и хората. Кампанията беше проведена в училища в столицата и Пловдив. Целта на обучението беше при децата да се развие отговорно отношение както към хигиената, така и към грижата за домашния любимец.

Предвид извършеното до момента смятам, че проблемът все още се подценява. Липсата на бързи и ефективни действия на местно и национално ниво няма да доведе до положителен резултат. Този проблем продължава да стои на вниманието ми като национален омбудсман.

ГЛАВА ШЕСТА

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА В ЗАТВОРЕНИТЕ ИНСТИТУЦИИ.

ЗАСЯГАНЕ НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ ОРГАНИТЕ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

На 30.01.2012 г. Министерският съвет внесе в Народното събрание Законопроект за изменение и допълнение на Закона за омбудсмана (№ 202-01-6), който предвижда определянето на омбудсмана за национален превантивен механизъм (НПМ) по Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията, както и разширяване на правомощията на институцията, с оглед изпълнението на тази функция.

В ход е изработване и утвърждаване на концепция за изграждането и функционирането на омбудсмана като НПМ, в която се поставят краткосрочни, средносрочни и дългосрочни цели. Като част от тези цели е изготвянето на методология и програма за посещения в местата за лишаване от свобода.

Права на човека в затворените институции

През календарната 2011 г. при омбудсмана постъпиха 72 жалби и сигнали, свързани с т. нар. затворени институции – затвори, затворнически общежития, поправителни домове, следствени арести и др. места, в които е ограничено правото на свободно придвижване. Жалбите и сигналите най-общо могат да се систематизират по следния начин:

Недоволство от битовите условия в затворите и следствените арести

Тези оплаквания представляват най-голямата група от постъпилите жалби и в голяма степен повтарят вече направените от институцията на омбудсмана констатации за пренаселеност и лоши хигиенно-битови условия при извършени проверки на място от екипи на омбудсмана. В тази връзка оплакванията са основно от лишени от свобода в Софийския затвор, Следствения арест – гр. Шумен, ОЗ – Белене, ОЗ – Бобов дол.

Недоволство от липса на достъп до специализирана медицинска помощ и предоставяне на медицинска помощ при занижени стандарти и ниско качество

Това е втората основна количествена група от жалби и сигнали на лишени от свобода. При извършените проверки по конкретните оплаквания от експерти на омбудсмана обаче не бяха констатирани нарушения от страна на затворническата администрация – лишени от свобода или не са подавали молби за оказване на такава

помощ, или необходимата медицинска помощ е оказана от медицинския екип в пенитенциарното заведение.

Конкретен пример:

В жалба до омбудсмана лишената от свобода Р. В. твърди, че е с влошено здравословно състояние, но въпреки това е получила отказ от администрацията на Затвора – Сливен, за извършване на необходимите медицински прегледи в Специализираната болница за активно лечение на лишени от свобода (СБАЛЛС). Сигналят съдържа и твърдения за недопускане на лишената от свобода до преглед за освидетелстване от Териториалната експертна лекарска комисия (ТЕЛК).

След извършената от експерти на омбудсмана проверка беше установено, че в условията на пенитенциарното заведение състоянието ѝ е проследявано от общопрактикуващ лекар, психиатър, гинеколог, офталмолог и дентист, като от настаняването ѝ в ОЗ – Сливен, до момента са извършени 14 профилактични изследвания. При всички случаи отчетените резултати са били в обичайни референтни граници, за което лишената от свобода е своевременно уведомявана.

Относно искането за явяване пред ТЕЛК беше установено, че в медицинския център при ОЗ – Сливен, не е постъпвала молба за освидетелстване от ТЕЛК по желание на лишената от свобода. Тъй като тя не работи в пенитенциарното заведение, до момента не се е налагало определянето на процент трайно намалена работоспособност. Лишената от свобода е информирана за възможността протоколът за явяване пред ТЕЛК да бъде изготвен от Лекарската консултативна комисия в СБАЛЛС към Софийския затвор, в случай че съществуват необходимите предпоставки за това.

Искане на съдействие за промяна на режима на изтърпяване на наказанието и/или приспадане на време от изтърпяваното наказание, както и искане за преместване на лишени от свобода от един затвор в друг

В голяма част от жалбите лишените от свобода търсят съдействие от омбудсмана за промяна на режима, оказване на влияние за условно предсрочно освобождаване или преместване от един затвор в друг. Тези искания са извън правомощията на омбудсмана, но във всеки конкретен случай е извършвана проверка дали са налице законовите предпоставки за реализиране на исканията от страна на пенитенциарната администрация.

Например след подадена жалба от лишен от свобода, изтърпяващ наказанието си в ЗО – Самораново, към Затвора – Бобов дол, който твърди, че затворническата администрация не е изпълнила определение на Благоевградския районен съд за приспадане на период от изтърпяното наказание, инициирах проверка по случая. Беше установено, че трябва да се приспадат 3 г. и 3 м. Въпреки това, от наказанието му са приспаднали само 2 г. и 3 м., тъй като според администрацията на Затвора – Бобов

дол, посоченият в определението период вече е бил приспаднал към предишна кумуляция. По този повод като омбудсман на Република България се обърнах с препоръка към Главна дирекция „Изпълнение на наказанията” за проверка и разясняване на причините да не се приспадне целият посочен в съдебното определение период. Към момента проверката все още не е приключила.

В края на годината постъпиха и две жалби от лишени от свобода, повдигащи въпроси и проблеми, които до момента са били извън полезрението на омбудсмана. В единия случай става въпрос за лишен от свобода – мюсюлманин, който твърди, че в Затвора – Враца, му се предоставя храна, която е в разрез с неговата религия. Вторият случай засяга въпрос, свързан с възможността лишен от свобода да се възпроизведе – да създаде дете, докато излежава присъдата си. Към момента експерти от институцията на омбудсмана проучват поставените проблеми, като след анализирането им ще направя необходимите препоръки към компетентните държавни органи за тяхното разрешаване.

Засягане на правата на гражданите от служители на органите на МВР

През 2011 г. постъпиха 103 сигнала, свързани с оплаквания за нарушени права от служители на МВР. Основните жалби са свързани с грубо отношение, отказ за предоставяне на информация и неизпълнение на служебни задължения. Голяма част от сигналите се отнасят до етапите на административнонаказателното производство – образуване на производството, налагане на съответното нормативно определено наказание, реда за обжалване и реализацията му. В част от сигналите гражданите съобщават за нарушаване на техните права при осъществяване на контролната дейност от правоохранителните органи. Основните оплаквания са свързани с неправомерни действия на служителите на „Пътна полиция” при съставяне на акт за установяване на административно нарушение. Излагат се твърдения, че служителите не действат съобразно действащата нормативна уредба в МВР, регламентираща осъществяването на проверка на водачите на МПС. Често гражданите изразяват недоволство от грубо отношение. В тази връзка все по-чести са и случаите, в които гражданите се обръщат към омбудсмана с конкретни въпроси относно издаване на наказателни постановления в административнонаказателно производство, при констатирани нарушения на Закона за движение по пътищата. Отправят искания за тълкуване приложението на разпоредби от ЗДвП, ЗАНН, АПК.

Конкретни примери:

Към институцията се обърна г-жа Г. Ж. с молба за помощ за изясняване местонахождението на сина й, за когото няма информация след задържането му в Пето РУП – София. Проверката по случая показа, че Софийският районен съд е постановил на основание чл. 89 от Наказателния кодекс принудително лечение на Д. Б. в психиатрична болница. След установяване на местонахождението на лицето – Държавната психиатрична болница – Ловеч, на жалбоподателката беше предоставена необходимата информация, включително и контакти на лекуващия лекар, който при необходимост да я информира за състоянието на сина й.

В друг случай С. С. изразява възмущение от това, че семейството ѝ не е своевременно информирано от отговорния служител в СДВР за смъртта на нейния брат. В хода на назначената след писмо на омбудсмана проверка са снети 5 броя писмени обяснения от полицейски служители и е проучен електронният носител със записи от проведени от служителите разговори по случая. Беше установено, че сигналът е основателен и на провинилия се инспектор бе наложено дисциплинарно наказание.

В институцията на омбудсмана постъпи сигнал от Дж. П., гражданин на Република Кипър, който потърси съдействие във връзка с незаконосъобразни действия на служители от ОД на МВР – гр. Перник. Изразява своето възмущение от отношението и действията на служителите на МВР към него и неговите близки, между които е имало и малолетни деца. Бивш полицейски служител, пенсиониран като заместник – директор на Националната полиция на Република Кипър, г-н Дж. П. твърди, че той и синът му са били задържани противозаконно в полицейско управление в гр. Перник. Излага твърдения за неправомерно съставен акт за установяване на административно нарушение на сина му. В резултат от извършената проверка беше констатирано, че свидетелството за управление на МПС е отнето от полицейските служители преди влизане в сила на наказателното постановление, с което те са извършили нарушение на разпоредбата на чл. 64 от Закона за административните нарушения и наказания (ЗАНН). В тази връзка спрямо виновните служители е взето отношение по съответния дисциплинарен ред. Не бяха установени данни за други нарушения и неправомерни действия от страна на полицейски служители на ОД на МВР – гр. Перник.

Друга част от жалбите, в които се съдържат данни за неправомерни действия от страна на полицейските служители, се отнасят до незаконосъобразно извършени действия по разследване, както и формално извършване на проверки по жалби, съдържащи данни за извършени престъпления от общ характер.

Конкретен пример:

Към омбудсмана с искане за съдействие се обърна Елеонора Николова – сестра на починалата в гр. Перник Мирослава Николова. В жалбата си г-жа Николова изразява своето недоволство от липсата на информация по воденото разследване. Изказва съмнения, че не се извършва необходимото от разследващите органи, в лицето на ангажираните по случая служители на МВР. Търси помощ от омбудсмана за предприемането на адекватни действия от полицейските служители. В тази връзка Елеонора Николова твърди, че служители от ГДБОП и ТЗБОП в гр. Перник са се държали грубо към нея и семейството ѝ.

По повод на тази жалба беше изпратена препоръка за извършване на проверка, с оглед установяване на допуснати нарушения при изпълнение на служебните задължения от служители ГДБОП и ТЗБОП – гр. Перник, предприемане на необходимите мерки, включително и за отстраняването им занапред от директора на

ГДБОП. В отговор на изпратената препоръка МВР извърши проверка. Бяха констатирани пропуски при водене на досъдебното производство. Бяха взети дисциплинарни мерки по отношение на служители на МВР и бяха предприети действия за недопускане на подобни нарушения.

През годината вниманието ми като омбудсман беше ангажирано и с няколко сигнала, свързани с твърдения за упражнено „полицейско насилие” и незаконно задържане в арестите на районните полицейски управления в страната. Паралелно с тези оплаквания бях сезиран и с твърдения за упражнено физическо насилие – неправомерно използване от полицейските служители на белезници, малтретиране по време на разпит, както и неправомерно упражняване на полицейските правомощия.

Тук е мястото да подчертая, че омбудсманът не е разследващ орган и не може да извършва оперативни действия по подобни сигнали. Ролята на институцията в тези случаи е да следи за спазването на приложимите международни стандарти за ефективно разследване и недопускане на „политика на толерантност” към подобни актове.

В тази връзка приемам за положителен факта, че през изминалата година се разви обществен дебат по отношение на някои остри недостатъци в нормативната уредба, засягащи употребата на сила, помощни средства и оръжие от страна на полицейските служители. Множество са критиките към България, включително и в осъдителните решения на Съда в Страсбург, за това, че Законът за МВР не поставя изискване за „абсолютна необходимост” при употребата на сила, помощни средства и оръжие от полицейските служители. Именно този стандарт е въведен в проекта на Закон за изменение и допълнение на ЗМВР, който предстои да бъде разгледан от Народното събрание. Експерт на омбудсмана взе участие в работната група по изготвянето на проекта, представих и свое становище по отношение на цитираните нормативни пропуски от гледна точка на защитата на правата на човека.

Конкретни примери:

Към институцията на омбудсмана се обърна гражданин с твърдения за упражнено полицейско насилие в РУП – гр. Пазарджик. По този повод поставих на вниманието на органите на МВР и на прокуратурата конкретни правозащитни стандарти, относими към действията на правоохранителната и правораздавателна система, в лицето на органите на МВР и на прокуратурата, за провеждане на ефективно разследване на твърдения за упражнено полицейско насилие.

Обърнах се към главния прокурор и министъра на вътрешните работи с препоръка за извършване на детайлна проверка по случая, в съответствие с европейските стандарти, която да изясни:

- нарушена ли е забраната за мъчение, жестоко, безчовечно или унижително отношение;

- допуснати ли са нарушения на националните и международни стандарти за употреба на физическа сила и помощни средства от полицията.

В резултат на отправените препоръки главният прокурор ме информира, че по случая е образувано ДП № 32/2011 г. по описа на Окръжен следствен отдел при Окръжна прокуратура – гр. Пазарджик, за престъпление по чл. 129 от НК. Досъдебното производство все още не е приключило.

В друг случай гражданин се оплака от упражнено полицейско насилие по време на арест, извършен на 03.10.2010 г. в района на гр. Полски Тръмбеш от служители на РУП – Полски Тръмбеш.

След като се запознах подробно с предоставените материали към жалбата беше установено, че гражданинът вече се е обръщал към прокуратурата на Република България, която е отказала да образува досъдебно производство. Въпреки това, в жалбата се съдържаха достатъчно твърдения за неправомерно поведение от страна на цитираните служители, което е в разрез с правилата на ЗМВР и Етичния кодекс на служителите от МВР с полицейски правомощия. Като особено обезпокоително е направеното твърдение, че по време на 24-часовото задържане гражданинът е оставен без храна и лекарства.

Въз основа на направените констатации се обърнах с препоръка към министъра на вътрешните работи да извърши проверка по случая. В нея отправих конкретни изисквания, на които трябва да отговаря тази проверка, за да бъде обективна и изчерпателна.

В резултат на препоръката ми беше извършена проверка от комисия от служители на дирекция „Инспекторат” при МВР и ГД „Охранителна полиция” – МВР. Беше установено, че данните за неправомерно извършена полицейска регистрация, накърняване на правата при задържането на гражданина и отказ от предоставяне на храна по време на 24-часовото задържане се потвърждават. В ход е процедура по налагане на дисциплинарни наказания на виновните служители.

В жалбата си гражданин от ромски произход посочва, че бил призован за разпит в качеството на свидетел във Второ РУП – ОД на МВР – гр. Перник. По негови данни полицейските служители го посетили в дома му сутринта в 07.00 часа, като му обяснили, че трябва да ги придружи до полицейското управление, тъй като не се е явил за разпит като свидетел. Тревожното в конкретния случай е, че служителите на МВР са му поставили белезници, с които той е останал до пристигането си в сградата на полицейското управление. Там гражданинът е бил разпитан в качеството на свидетел, след което е бил освободен в късния следобед същия ден. В случая употребата на помощни средства е била напълно незаконосъобразна с оглед действащия Закон за МВР.

ГЛАВА СЕДМА

ПРАВО НА СПРАВЕДЛИВ СЪДЕБЕН ПРОЦЕС. НАРУШЕНИЯ ОТ СТРАНА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ПРАВОРАЗДАВАТЕЛНИТЕ ОРГАНИ

В институцията на омбудсмана продължават да постъпват множество жалби, свързани с недоволство от актове на правораздавателни органи – постановени съдебни решения и определения, както и прокурорски постановления. Омбудсманът не е „четвърта инстанция”, няма правомощия да се намесва в работата на правораздавателните органи по същество. Един по-задълбочен анализ на постъпилите жалби и сигнали в тази сфера показва, че голяма част от гражданите са загубили доверие в органите на съдебната власт. Липсата на справедливост – материална и процесуална, е основна характеристика на оплакванията.

Все пак по отношение на т. нар. процесуална справедливост, като правото на достъп до съд, правото на гледане на делото в разумен срок, изискването за непротиворечиво правораздаване и правна сигурност, задължителност на съдебното решение, както и своевременното изпълнение на влязлото в сила съдебно решение, съществува възможност за намеса от страна на омбудсмана.

Конкретни примери:

Съдействието на омбудсмана потърси жена, която в продължение на седем години и половина е била призовавана в Трето РУП – гр. София, за участие в различни процесуални действия, свързани с д. п. № 2291/2003 г. по описа на 03 РПУ – СДВР, без да получи яснота относно процесуалното качество, в което участва. След извършената проверка жалбоподателката беше информирана, че срещу нея е повдигнато обвинение за престъпление по чл. 209, ал. 1, пр. 1 от НК, като предстои да ѝ бъде предявено постановлението за привличане, да бъде разпитана в качеството на обвиняема и да ѝ бъде предявено разследването.

При подобни случаи експертите на омбудсмана предоставят на гражданите и необходимата информация за възможността да се обърнат и към Инспектората на Висшия съдебен съвет, който съгласно чл. 54, ал. 1, т. 2 от Закона за съдебната власт има правомощия да проверява организацията по образуването и движението на съдебните, прокурорските и следствените дела, както и приключването на делата в установените срокове с оглед спазването на принципа за решаване на делата в разумен срок.

Безспорно е, че жалби и сигнали, свързани с нарушения от страна на администрации на правораздавателни органи, попадат изцяло в правомощията на

институцията. Като конкретни примери в тази връзка могат да се посочат следните случаи по отношение работата на бюро „Съдимост“ при СГС:

Гражданин се обърна към омбудсмана във връзка с неотчитане от страна на Бюро „Съдимост“ при Софийския районен съд на постановена реабилитация. От извършената проверка и след отправена препоръка беше установено, че вписването на осъждането в свидетелството за съдимост на жалбоподателя е извършено неправилно, вследствие пропуск на служител от Бюро „Съдимост“. След намесата на институцията на омбудсмана реабилитацията беше отбелязана в бюлетина за съдимост и на жалбоподателя бе издадено свидетелство за съдимост с отбелязване „неосъждан“.

Гражданин се обърна към мен с оплакване за отказ от страна на Бюро „Съдимост“ при СГС да му издаде свидетелство за съдимост, тъй като не е представил документ за изтърпяно наказание лишаване от свобода по наказателно дело от общ характер. И в този случай, след отправена препоръка, на жалбоподателя беше издадено необходимото свидетелство за съдимост.

Друг ярък пример за нарушения от страна на съдебната администрация, е свързан със събирането на държавни такси по наказателни дела.

Към омбудсмана се обърна адвокат при Варненската адвокатска колегия със сигнал, че в Окръжен съд – Варна, се нарушава установеният в чл. 5, буква „к“ от Закона за държавните такси (ЗДТ) принцип за освобождаване от заплащане на държавна такса при предоставяне на преписи и фотокопия от материали по наказателни дела от общ характер. Беше установено, че жалбоподателят е изпратил идентична жалба до председателя на Окръжен съд – Варна, както и до Инспектората към Висшия съдебен съвет. В отговорите, получени от двете институции, се твърди, че в случая трябва да се прилага т. 19 от Тарифа № 1 към ЗДТ за таксите, събирани от съдилищата, прокуратурата, следствените служби и от Министерството на правосъдието, според която съдилищата събират такси за издаване на фотокопие от документи – за всяка страница по 0,10 лв., а ако фотокопието е повече от 50 страници – за всяка следваща по 0,07 лв.

Становището на сезираните институции е, че таксите, събирани от Окръжен съд – Варна, за копия на документи по наказателни дела са за извършена определена услуга, а не държавни такси по смисъла на ЗДТ.

Като национален омбудсман извърших собствено проучване на случаен принцип по отношение на събирането на такси за получаване на преписи от присъди и мотиви към наказателни дела от общ характер в различни съдебни райони. Наблюденията при извършеното проучване показаха разнообразно тълкуване при прилагането на ЗДТ и Тарифа № 1 за таксите, събирани от съдилищата, прокуратурата, следствените служби и от Министерството на правосъдието.

Във връзка с подадения сигнал и извършената проверка изготвих мотивирано становище, че разпоредбата на чл. 5, буква „к“ от ЗДТ, според който всички

документи и книжа по наказателни дела от общ характер се освобождават от държавни такси, има императивен характер. Препоръчах на Висшия съдебен съвет (ВСС) да предприеме действия за прекратяване на незаконосъобразните практики в някои съдилища да се събират държавни такси по наказателните дела от общ характер, в противоречие с чл. 5, буква „к” от ЗДТ.

Съобразявайки се с направената препоръка Комисията по правни въпроси към ВСС указа на административните ръководители на съдилищата, че при прилагане на Тарифа № 1 към Закона за държавните такси относно таксите, събирани по наказателни дела от общ характер, следва да се съобразяват с Решение № 9463/25.10.2002 г. на петчленен състав на Върховния административен съд, постановено по адм. дело № 4386/2002 г. Това решение бе посочено в становището на омбудсмана, в подкрепа на тезата ми, че установените с т. 19, букви „б” и „в” на Тарифа № 1 такси за издаване на преписи от документи и фотокопия от документи се събират по всички видове съдебни, прокурорски и следствени дела, с изключение на наказателните дела от общ характер.

На база на сигналите, постъпили през 2011 г., се налага да напомня, че правото на справедлив процес се отнася не само до самото съдебно производство, но и до изпълнението на влязлото в сила съдебно решение. През миналата година рязко се увеличи броят на жалбите на граждани, свързани с действията на съдебни изпълнители, като преобладават тези срещу частните съдебни изпълнители. В получените 158 сигнала в тази сфера се констатира основно оплаквания, свързани с наложени запори на банкови сметки. В голям брой случаи длъжниците получават по тези сметки несеквестрируеми доходи, като трудово възнаграждение, пенсия, суми от социално подпомагане. При налагането на запора съдебният изпълнител не извършва предварителна проверка от какво са сумите, постъпили по сметките. След подаване на писмени молби и извършено проучване на доходите запорите се вдигат, но сумите на гражданите не се възстановяват, а остават за удовлетворяване на вземането. Техническото време за разглеждане на тези молби обаче отнема близо месец и през това време гражданите са оставени без никакви средства.

В проверките по конкретните сигнали ролята и мисията на омбудсмана е свързана с гарантиране на спазването на несеквестрируемия доход на длъжниците и осигуряване на социалната сигурност на гражданите.

В някои от жалбите е изразено недоволство от забавено придвижване на жалбите срещу действията на частните съдебни изпълнители до съответния окръжен съд, както и от ненадлежно връчване на поканата за доброволно изпълнение. Тези пороци в процеса по принудително изпълнение водят до ограничаване на правото на защита на длъжника и го лишават от възможността да изпълни доброволно задълженията си в предвидения законов срок.

Друга част от жалбите срещу съдебните изпълнители са свързани с невъзможност за събиране на вземане по изпълнителен лист. Проверките по тези жалби показват, че съдебният изпълнител не може да събере присъдените суми, тъй

като длъжникът не разполага със средства или имущество. В тези случаи експертите на омбудсмана разясняват на жалбоподателите всички възможни процесуално-правни възможности за събиране на вземането.

Конкретни примери:

Към омбудсмана се обърна гражданка с оплакване, че частен съдебен изпълнител не осигурява достъп до изпълнителното дело и не предоставя информация за точния размер на дълга. След осъществено посредничество от страна на институцията и проведена работна среща, на която бяха обсъдени спорните въпроси, жалбоподателката получи яснота относно размера на дълга и начина за неговото определяне.

Кметът на община Шумен Красимир Костов постави на вниманието на омбудсмана случая на семейство от гр. Шумен. Г-н М. М. е безработен и се грижи за болната си майка, прикована към легло, със 100 % трайно намалена работоспособност и старческа деменция. След като става жертва на „имотна измама”, семейството е заплашено от принудително извеждане от дома им от частен съдебен изпълнител във връзка с въвод във владение на новия купувач. След намесата на екипа на омбудсмана, съдебният изпълнител бе убеден да не предприема действия по въвод, а семейството остана в дома си до настаняването им в общинско жилище, предоставено от кмета на град Шумен.

В жалба до омбудсмана гражданка споделя, че от близо 2 години не разполага със средства за издръжка поради наложен запор на банковата ѝ сметка от частен съдебен изпълнител, по която се превежда трудовото ѝ възнаграждение. След извършена проверка от експерти на омбудсмана и уточнение относно произхода на средствата, съдебният изпълнител вдигна запора върху банковата сметка и жалбоподателката получи възможност да тегли част от работната си заплата.

Подобно е оплакването от гражданка срещу частен съдебен изпълнител, наложил запор на банкова сметка, по която получава обезщетения за отглеждане на малко дете. След проведен разговор със служител на съдебния изпълнител и уточнение, че става въпрос за несеквестрируеми суми, запорът на жалбоподателката беше вдигнат.

Като омбудсман съм особено взискателен при случаи, свързани с изпълнение на съдебни решения срещу органи на централната и местната власт, тъй като предвидената забрана за принудително изпълнение по чл. 519 и 520 от Гражданския процесуалния кодекс често препятства гражданите да получат своевременно присъденото задължение.

Трябва категорично да подчертая, че съществува съдебна практика на Европейския съд за правата на човека, според която забавеното по вина на властите изпълнение на съдебни решения и липсата на институционален контрол над изпълнението на такива решения са прогласени за нарушения на чл. 6 от Конвенцията

за защита на правата на човека. Липсата на средства в бюджета на съответните институции не може да служи като оправдание за забавянето или неизпълнението при плащането на присъденото задължение.

Конкретни примери:

В институцията на омбудсмана на Република България постъпи жалба от гражданка, която твърди, че след водени пред Пазарджишкия административен съд и Върховния административен съд дела са отменени заповеди на началника на РДНСК – Пазарджик. Направените съдебно-деловодни разноси са присъдени на жалбоподателката, за което са издадени и два броя изпълнителни листа. Гражданката ги е представила за изпълнение в РДНСК – Пазарджик. От своя страна РДНСК – Пазарджик, е препратила по компетентност изпълнителните листа до ДНСК.

Във връзка с жалбата се обърнах с препоръка към началника на ДНСК да се предприемат необходимите действия за изплащане на задълженията към гражданката. В отговор на направената препоръка ДНСК своевременно предвиди в бюджета си за 2012 г. въпросните средства.

С идентичен проблем към омбудсмана се обърна гражданка с твърдение, че влязло в сила съдебно решение по административно дело, с което е отменен мълчалив отказ на кмета на Столична община, не се изпълнява. От извършената проверка стана ясно, че жалбоподателката неколнократно се е обръщала към кмета на Столична община с молби да се изпълни съдебното решение, като се извърши нова оценка на отчужден имот. След намесата на омбудсмана обезщетително-отчуждителната процедура на цитирания имот приключи. Беше издадена заповед, с която е разпоредено изплащане на обезщетение на жалбоподателката.

ГЛАВА ОСМА

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ИМИГРАНТИТЕ

Основните проблеми, които продължават да стоят на вниманието на българския омбудсман в тази сфера, на базата на постъпилите 59 жалби, са свързани с няколко въпроса.

Незаконно пребиваващи чужди граждани

Конкретен пример:

Към омбудсмана се обърна ирански гражданин, който пристига в Република България с валидна туристическа виза и международен паспорт, като намерението му е от България да отпътува за Сирия или Гърция. Той твърди, че при настаняването в хотела международният му паспорт е отнет, след което е последвало задържането му от българските власти и налагането на принудителни административни мерки по Закона за чужденците в Република България (ЗЧРБ) – „Принудително отвеждане до границата на Република България на чужденец” и „Забрана за влизане за срок от 5 години”. Жалбоподателят е отведен в Специалния дом за временно настаняване на чужденци – гр. София, кв. „Бусманци”, до създаването на необходимата организация за осигуряване на транспортна връзка и билет до страната по произход. В жалбата, а и по време на лични срещи с експерт на омбудсмана, жалбоподателят изрази опасения, че евентуалното му връщане в Иран ще постави на риск живота му, предвид съдебното му минало, сътрудничеството с Кюрдската народна партия и членството в бахайската религиозна общност.

В тази връзка се обърнах с мотивирана препоръка до министъра на вътрешните работи да бъде извършена нова преценка и анализ на необходимостта от депортирането на жалбоподателя, както и да се предприеме необходимото за осигуряване на ефективни гаранции при депортирането на чужденци в страни, където съществува риск те да бъдат малтретирани (в съответствие с практиката на Съда в Страсбург – „Ауад срещу България”).

Дължими такси и процедура по разглеждане на исканията за издаване на виза за дългосрочно пребиваване в Република България. Неясни мотиви при получен отказ за издаване на виза

В няколко случая беше установено, че български посолства, без никакви мотиви отказват издаване на визи чрез SMS, e-mail съобщения или по телефон. Хората са недоволни от процедурата по подаване на заявлението за издаване на виза за дългосрочно пребиваване в Република България – това става само в дипломатическите и консулските представителства по постоянно местоживее на кандидата или в тези

представителства, които са акредитирани за държавата на постоянното местоживееене на кандидата.

Конкретни примери:

В един сигнал беше поставен проблемът, че при сключен брак между български гражданин и гражданин на Япония, които живеят на територията на Република България, искането за издаване на виза трябва да се подаде в българското посолство в Япония, след което се изпраща чрез Дирекция „Консулски отношения” в службите за административен контрол на чужденците в Република България. Окончателното становище се връща отново в българското посолство в Япония, където се връчва лично на апликанта.

По подадена жалба от В. Б., българска гражданка, сключила брак с Дж. Б., гражданин на Република Нигерия, от когото има дъщеря, която също е българска гражданка, беше установено следното:

На 13.07.2010 г. г-н Б. е подал в Посолството на Република България в Абуджа, Нигерия, искане за получаване на виза вид “D” за дългосрочно пребиваване в Република България. На 08.09.2010 г. г-жа Б. е получила електронно съобщение, че молбата на съпруга ѝ не е удовлетворена. За същото г-н Б. е бил уведомен единствено чрез SMS. Отказът е обжалван и отменен от Административен съд София-град и от Върховния административен съд поради неспазване изискванията за форма на административния акт и липса на мотиви. Дадено е задължително указание административната преписка да бъде изпратена на посланика на Република България в Абуджа за издаване на индивидуален административен акт, съдържащ необходимите реквизити, с който да се произнесе по подаденото искане за издаване на виза.

След изпратена от мен препоръка относно констатираната празнота в правото за формата на съобщаване на апликанта за отказа за издаване на виза, Дирекция „Консулски отношения” подготви предложение за промяна на Наредбата за условията и реда за издаване на визи и определяне на визовия режим. Промяната е свързана със създаването на нормативно задължение за връчване на мотивиран отказ за издаване на виза не само за членовете на семействата на граждани от Европейския съюз, Европейското икономическо пространство и Конфедерация Швейцария, но и на гражданите на всички останали страни. Предложението бе прието на заседание на Министерския съвет през юли 2011 г. и новите правила влязоха в сила на 04.08.2011 г.

Забавено разглеждане на молбите за придобиване на българско гражданство от Съвета по гражданство към Министерството на правосъдието (до омбудсмана бяха подадени 8 основателни сигнала по този повод)

За поредна година не е намерено решение на проблемите при допуснатото натрупване на молби за гражданство, като към момента се отговаря на молби, депозираны през 2007 г.

Положително е регламентирането на по-кратък срок за отговор, направено с промените в Закона за българското гражданство от 30 април 2010 г. То обаче е в сила за молбите, подадени след влизането на измененията в сила. По силата на параграф 8 от Преходните и заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за българското гражданство, молбите, подадени до влизането в сила на този закон, се разглеждат и решават при досегашните условия и ред – в срок до две години от влизането на закона в сила.

Случаи, при които чуждите граждани са поставени в силно неравностойно положение спрямо българските, например по отношение на правото на здравно осигуряване на различните групи лица

Този въпрос е поставен на вниманието на омбудсмана от гражданка със статут на продължително пребиваващ в страната чужденец, който не ѝ дава право на задължително здравно осигуряване. Лицата, които подлежат на задължително здравно осигуряване в Националната здравноосигурителна каса, са определени в Закона за здравното осигуряване (ЗЗО). Съгласно чл. 33, ал. 1, т. 3 от ЗЗО на задължително здравно осигуряване подлежат само чуждите граждани или лицата без гражданство, на които е разрешено дългосрочно или постоянно пребиваване в държавата, освен ако е предвидено друго в международен договор, по който Република България е страна. Тези ограничения създават основателно недоволство сред гражданите, притежаващи редовни документи за пребиваване в страната, за което са заплатили и нормативно определените такси.

Изменение на ЗЧРБ, в резултат на което отпадна една от възможностите за получаване на разрешение за продължително пребиваване на чужденци в страната

В началото на 2011 г. постъпиха множество жалби от граждани от руски произход, които са пребивавали в България на основание, посочено в чл. 24, ал. 1, т. 11 от Закона за чужденците в Република България (изм.) – „извършват дейност по реда на Закона за насърчаване на инвестициите”.

Законът беше изменен и от 1 февруари 2011 г. отпадна възможността за получаване на разрешение за продължително пребиваване на чужденци в Република България на основание извършване на дейност по Закона за насърчаване на инвестициите. Изменената нормативна уредба предвижда тази категория чужденци да има възможността да получи разрешение за постоянно пребиваване, но на основание чл. 25, ал. 1, т. 13 от ЗЧРБ – след издаден сертификат по реда на Закона за насърчаване на инвестициите.

От извършената проверка стана ясно, че до промените на закона голяма група чужденци влизаха в страната и регистрираха търговско дружество. Регистрацията беше самостоятелно основание Министерството на финансите да издаде удостоверение за извършена инвестиция в страната, което даваше възможност тези лица да получат разрешение за продължително пребиваване.

В сега действащия ЗЧРБ се установява изискване за издаване на Сертификат за инвестиция – тази дейност се администрира от Министерството на икономиката, енергетиката и туризма. Повечето лица, обърнали се към омбудсмана, не отговарят на условията за сертифициране по Закона за насърчаване на инвестициите.

Във връзка с поставения проблем експерти на омбудсмана осъществиха няколко срещи – както с част от жалбоподателите, така и с представители на Дирекция „Миграция” към МВР. Беше установено, че промените в ЗЧРБ са направени по искане на Министерството на финансите. Като омбудсман съм съгласен с мотивите за тази промяна, тъй като досега действащият ред позволяваше на чужденци да регистрират фирма с капитал от 2 лева и да получат продължително пребиваване в страната. Необходим е по-строг контрол върху чужденците и с оглед ангажиментите на Република България, свързани с присъединяването към Шенгенското пространство. Обезпокоително е обаче, че за получилите вече продължително пребиваване чужденци, които желаят да подновят това пребиваване, липсва правна норма, която да урежда въпроса.

След разговори с директора на Дирекция „Миграция” към МВР получих уверение, че по отношение на тази категория чужденци ще бъдат взети конкретни решения и ще се действа по-гъвкаво. Ще бъде предоставен срок да променят основанието, на което пребивават – в ЗЧРБ съществуват 16 основания за продължително пребиваване и 12 основания за постоянно пребиваване. Ако не успеят да променят основанието ще им бъде предоставено постоянно пребиваване по хуманни причини в срок до една година. Ако и в този срок не успеят да променят основанието ще трябва да напуснат страната.

ГЛАВА ДЕВЕТА

ЗАЩИТА НА СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ

През изминалата 2011 г. в институцията на омбудсмана постъпиха 971 жалби, свързани със социалните права. Наблюдава се увеличение на броя на оплакванията на гражданите с 55.6% спрямо 2010 г.



В социалния живот се откриха протестите на майки срещу връщане на неправомерно получено парично обезщетение за отглеждане на малко дете, които се обърнаха с жалби към омбудсмана. На първо място обаче, което е обичайно за последните години, са оплаквания на граждани, свързани с трудови права и заетост. Хора, най-вече трайно безработни, търсят съдействие от омбудсмана за намиране на работа. В институцията постъпиха и значителен брой жалби на граждани по въпроси, свързани с лични пенсии, техните размери и добавки към тях. Не са малко и оплакванията, свързани с изплащане на обезщетение за временна неработоспособност, откази за отпускане на целева помощ за отопление, искания за опрощаване на публични задължения, жилищни проблеми.

Прави впечатление, че много често преди да се обърнат за съдействие към компетентната институция, гражданите първо сезират омбудсмана с убеждението, че ще получат подкрепа за решаване на проблема им.

От приключените проверки по 719 оплаквания в 121 случая е констатирано нарушение (данните за правата на децата и хората с увреждания са посочени отделно в съответните глави на този доклад). По всяка жалба, при която има констатирано нарушение, са предприети действия за защита на правата на хората. В 16 случая гражданите са получили съвет, тъй като не съществуват правни възможности за

намеса на омбудсмана. Това са проблеми, свързани с неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения от дружества, обявени в несъстоятелност, непривеждане в изпълнение на изпълнителни листове поради липса на секвестрируемо имущество и банкови сметки на длъжника.



Трудови права и заетост

Засегнати трудови права и проблеми със заетостта отново са на преден план в сферата на социалните права през 2011 г., а именно: неизплатени възнаграждения и обезщетения при действащи или прекратени трудови или служебни правоотношения, уволнения от работа, невръчена заповед за прекратяване на трудов договор, наложени дисциплинарни наказания, непризнаване на категорията на труд, нарушения при провеждането на конкурси за заемане на длъжности по трудово или служебно правоотношение, установяване на трудов стаж, затруднения при трудова реализация, трайна безработица.

Основният способ, използван от експертите на омбудсмана, е посредничество и диалог с административните органи, за да се постигне решаване на проблемите. Трябва да отбележа добрата комуникация с териториални поделения на НОИ, в това число дирекции „Пенсии”, Агенцията по заетостта, Агенцията за социално подпомагане, ИА „Главна инспекция по труда”, Министерството на правосъдието, областните администрации на София-град и Стара Загора за възстановяване на нарушени права на хората.

Конкретни примери:

Право на трудово възнаграждение за положен труд

Жалбоподателка се обърна към омбудсмана за неизплатено трудово възнаграждение и обезщетения, съобразно уговореното в сключен между нея и

бившият работодател трудов договор. Направена е проверка от Дирекцията „Инспекция по труда“ в гр. Бургас, но без резултат за жалбоподателката. Като омбудсман препоръчах на инспекцията нова проверка по случая, вследствие на която бяха дадени задължителни предписания за изплащане на дължимото на гражданката. Работодателят изпълни предписанията и изплати всички дължими суми на жалбоподателката.

При омбудсмана постъпиха и оплаквания за неизплатени трудови възнаграждения на работилите към Сдружение „Асоциация Враца – 2007“ и „Национален център за социална рехабилитация“ – София, които предоставят социални услуги по проекти по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ и със средства от държавния бюджет. Това е лишило от ежедневни средства за препитание и издръжка наетите и семействата им. Отправих препоръка към министъра на труда и социалната политика за предприемане на действия за осъществяване на контрол по законосъобразното изразходване на средствата. При извършените проверки от контролните органи бяха констатирани нарушенията и бяха наложени административни наказания. Със случаите са запознати Националната агенция по приходите и органите на прокуратурата.

Право на законосъобразно прекратяване на трудов договор

Гражданин от София се обърна към омбудсмана с молба за съдействие да му бъде прекратен трудовият договор. Работодателят му не може да бъде открит, няма правоспособно лице от предприятието, което да го направи. Гражданинът е сигнализирал за това Дирекция „Инспекция по труда“ – София-град. След предприети действия от институцията на омбудсмана гражданинът получи разпореждане от инспекцията за прекратяване на трудовия договор и трудовата му книжка бе оформена с данните от прекратяването.

Право на законосъобразни удържки от възнаграждение

При прекратяване на служебно правоотношение по инициатива на гражданина, от възнаграждението му са удържани 547 лв., пропорционално на срока за доизносване на предоставено му облекло. Не е давал съгласие за направената удържка. След моя препоръка до директора на Регионалната дирекция по горите – София, незаконосъобразно удържаната сума бе възстановена на жалбоподателя.

От Държавната агенция „Архиви“ по изплатени на гражданин суми е удържан данък в по-висок размер, предвид констатация на НАП, че сключените с него граждански договори за обработка на документи имат характер на трудови договори. В рамките на осъществяването на посредничеството, експерти на омбудсмана изясниха с отговорния служител от Държавната агенция „Архиви“, че обявяването на съществуване на трудово правоотношение не е в правомощията на органа по приходите, а на контролния орган – Инспекцията по труда. Беше предоставено и становище на Дирекция „Инспекция по труда“ – Велико Търново, относно съществуването на трудово правоотношение между гражданина и териториалното звено на Държавната агенция „Архиви“. Председателят на агенцията писмено уведоми

директорите на териториалните звена да спазват изискванията на Закона за данъците върху доходите на физическите лица при издаване на служебните бележки за доходи извън трудови правоотношения, независимо от констатациите на НАП. Удържаната сума бе изплатена на жалбоподателя.

Право на отпуск за отглеждане на малко дете

Служител от община Асеновград поиска да ползва отпуск за отглеждане на своето дете, което не е навършило 2-годишна възраст, след приключване на разрешен отпуск за временна неработоспособност поради заболяване на детето. Уведомен е от кмета на общината, че съгласно вътрешна заповед отпускът ще му бъде разрешен, след като предаде с приемо-предавателен протокол служебната документация на служител, определен да го замества. Експерти на омбудсмана незабавно предприеха действия, като при обсъждане на проблема със служител на общината подчертаха, че правото на ползване на поискания отпуск е безусловно. Същия ден на служителя беше разрешено ползването на отпуска.

Оплакване на гражданка за издадена заповед за разрешаване ползването на платен отпуск за отглеждане на дете до 2-годишна възраст на съпруга ѝ, служител в Столичната община. Съпругът подал заявление до кмета на общината, като негов работодател, с което поиска разрешаване ползването на платен годишен отпуск за отглеждането на дете до 2-годишна възраст, като начална дата е посочил 16.12.2010 г. Заповед за разрешаване на отпуска не е издадена, не е получен и писмен отказ. След моя препоръка до кмета на Столична община, беше издадена заповед, с която беше разрешен исканият платен отпуск.

Право на обезщетения при трудови и служебни правоотношения

За вреди от тежка трудова злополука на служител от Главна дирекция „Изпълнение на наказанията” са присъдени, но неизплатени, около 23 000 лв. Въпросът беше обсъден от експерт на омбудсмана с представител на Министерството на правосъдието, който го увери, че изпълнението ще е доброволно, за което ще се дадат указания на ГД „Изпълнение на наказанията”. Присъдената сума бе изплатена на жалбоподателя.

От Добруджанския земеделски институт – гр. Генерал Тошево, на гражданка не е изплатено присъдено ѝ от съд обезщетение в размер на над 5 000 лв., произтичащо от прекратен трудов договор. При проверката, направена от експерт на омбудсмана, стана ясно, че институтът нееднократно е заявявал пред Селскостопанската академия средствата, необходими за изплащане на обезщетението, но без резултат. По този повод проблемът беше обсъден и със служител от академията, като експертът на омбудсмана изрично подчерта, че неизплащането на дължимата сума представлява неизпълнение на съдебно решение. Дължимото обезщетение беше изплатено.

Право на пенсионно осигуряване, пенсии и добавки

Оплакванията основно са свързани с ниските размери на пенсиите, проблеми при преизчисляване на пенсии, невнесени осигурителни вноски от работодател, категоризирането на труда, незачетен осигурителен стаж в Русия и Германия, непредадени и/или изчезнали архиви с трудови досиета и разплащателни ведомости, включително за работилите в областта на културата и изкуството, с произтичаща от това невъзможност за установяване на стаж за отпускане на пенсия.

Право на пенсия

В институцията постъпи жалба на гражданка относно забавен отговор от пенсионните органи на Република Гърция за получаване на удостоверение за осигурителен стаж за пенсиониране. За съдействие беше потърсен и омбудсманът на Република Гърция. Съвместната работа на двете институции доведе до успешно развитие на случая. Жалбоподателката получи исканата информация.

Гражданин се обърна към омбудсмана поради спряна лична пенсия за осигурителен стаж и възраст. След моя препоръка до управителя на НОИ бяха предприети мерки за решаване на проблема. Проверката установи забавяне на отговор до жалбоподателя. С ново разпореждане личната пенсия за осигурителен стаж и възраст беше отпусната на гражданина.

Оплакване срещу направена удръжка от отпусната пенсия на наследник, без да са ясни срокът и причината за това. По моя препоръка до главния директор на Столичното управление „Социално осигуряване” беше извършена проверка по случая. Издаденото от 2007 г. разпореждане за възстановяване на изплатените суми за пенсия беше отменено. При разглеждане на пенсионната преписка, по повод препоръката, не беше установено недобросъвестно получаване на суми за пенсия от наследника.

Поради нарушено право на пенсия за работа в Руската федерация и отказ на НОИ да приема документи за това, служител на „Главболгарстрой” АД сезира омбудсмана. Подал е документи за отпускане на пенсия от Руския пенсионен фонд за работата си в бившия СССР. Компетентното ТП на НОИ – гр. Велико Търново, е отказало. Проверката установи наличие на вътрешна инструкция, издадена от управителя на НОИ, с която се дават указания да се преустанови приемането на документи за признаване на стаж от Русия. Като омбудсман отправих препоръка за приемане на документите на гражданите. В резултат на препоръката ми инструкцията беше отменена, но поради установено дублиране на осигурителния стаж, Руският пенсионен фонд отказа отпускане на руска пенсия на българския гражданин.

Право на информация за пенсионни права и на добро административно обслужване от Националния осигурителен институт

В институцията постъпиха две оплаквания от граждани, обърнали се към ТП на НОИ – гр. Русе, и към ТП на НОИ – гр. Стара Загора, за консултация относно

придобито право на пенсия. Препоръчано им е да напуснат работа и да представят всички документи, въз основа на които да им бъде даден компетентен отговор. След намесата на омбудсмана и в двата случая бяха осъществени срещи между гражданите и директора на сектор „Пенсии” в съответното поделение на НОИ.

По оплакване на гражданка от гр. Кюстендил срещу определения размер на пенсията беше организирана среща с директора на ТП на НОИ за изясняване на всички спорни въпроси по начина на изчисляване и преизчисляване на конкретната персонална пенсия.

По повод издаване от ТП на НОИ – Хасково, на удостоверение, нужно за ползване на парична помощ за профилактика и рехабилитация, гражданин срещнал пречки по представената от него служебната бележка, удостоверяваща осигурителния му статус. Експерти на омбудсмана изясниха, че в служебната бележка не е предвидена възможност за вписване на информация за предстоящо изплащане на трудово възнаграждение за месеца, предхождащ месеца, през който се провежда профилактиката и рехабилитацията, с произтичащото от това внасяне на осигурителни вноски. Това затруднява гражданите, когато при издаване на бележката трудовите възнаграждения не са начислени или изплатени, според установените в предприятието срокове, и съответно осигурителят не е декларирал внесени или дължими вноски. Съдържанието на служебната бележка е определено с наредба, приета от Надзорния съвет на Националния осигурителен институт. Като омбудсман препоръчах на председателя на Надзорния съвет на НОИ да предприеме мерки за разглеждане на възможността за промяна на служебната бележка или установяване на друг ред за удостоверяване на осигурителния статус, с оглед облекчаване на гражданите. Надзорният съвет на НОИ взе решение за промяна на наредбата и възложи подготовка на необходимите изменения.

Право на зачитане на личното достойнство

По повод на оплакване, по моя инициатива беше направена промяна в образец на „Декларация, че съм жив”, подавана до НОИ, във връзка с удостоверяване на правното основание за получаване на пенсия от граждани, които са напуснали пределите на страната и живеят трайно в чужбина. Омбудсманът препоръча на управителя на НОИ да предприеме мерки за подходяща нормативна промяна, така че да се гарантира зачитане на достойнството и самочувствието на по-възрастните граждани. Препоръката беше изпълнена. Беше извършена промяна на терминологията в чл. 81, ал. 1 от Наредбата за пенсиите и осигурителния стаж, както и в декларацията, попълвана от гражданите, въз основа на тази разпоредба.

Право на еднократно обезщетение и на добавка към пенсия на репресирано лице

През 2010 г. гражданка подаде заявление до областния управител на област Стара Загора за изплащане на еднократно обезщетение, в качеството ѝ на наследник на съпруга ѝ, репресирано лице. Претенцията ѝ не беше удовлетворена до подаването

на жалба до омбудсмана през 2011 г. По моя препоръка беше издадена заповед, с която ѝ бе признато правото на правоимащо лице, по смисъла на Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица (ЗПГРРЛ). Еднократното обезщетение беше изплатено. Също така бе отпусната и добавка към личната пенсия на жалбоподателката със задна дата, считано от 01.07.2008 г.

Наследници на репресирано лице от гр. Троян сезираха институцията на омбудсмана във връзка с непроизнесено решение от Областна администрация – Ловеч, за правото им на еднократно обезщетение по ЗПГРРЛ. По моя препоръка случаят беше разгледан от комисията към областната администрация и беше издадена заповед от областния управител във връзка с правото на жалбоподателите и на тяхната майка на еднократно обезщетение в качеството им на наследници на репресирано лице.

Към омбудсмана се обърна гражданин, подал заявление до областния управител на област Варна за получаване на еднократно обезщетение, в качеството на наследник на репресирано лице по ЗПГРРЛ. Предвид противоречиви обстоятелства, преписката му е изпратена за повторно разглеждане от Централната комисия към Министерството на правосъдието. От комисията не е произнесено решение от м. октомври 2010 г., поради което и областната администрация не е дала своето становище за правото на жалбоподателя като наследник на репресирано лице. Въз основа на установено нарушено право на решение в разумен срок, като омбудсман отправих препоръка до Централната комисия за по-бързото разглеждане на възникналия проблем. Комисията излезе с решение.

Право на социално осигуряване и обезщетения

Сферата на социалното осигуряване открий проблеми, предимно свързани с възстановяване, спиране или прекратяване на парични обезщетения за бременност и раждане и/или отглеждане на малко дете, както и за безработица, неизплащане на обезщетение при временна неработоспособност, бавна процедура, особено в случаите на обжалване на болнични листове.

Значителен брой жалби постъпиха срещу действията на Националния осигурителен институт относно възстановяване на неправомерно получено парично обезщетение за отглеждане на малко дете. Недоволството на гражданите е от големия размер на суми за възстановяване, особено с лихвите, несвоевременното им информиране, че са получавали неправомерно парично обезщетение, довело до натрупване на лихви, както и неяснота около понятието „детско заведение“. Гражданите искаха отмяна на всички наложени актове или изцяло опрощаване на сумите. Последва промяна в Кодекса за социално осигуряване (КСО). Очерта се нов проблем. В някои от случаите ревизионно производство е образувано спрямо работодател, тъй като той, на основание на чл. 5, ал. 1 от КСО, е имал качеството на осигурител и като такъв, съгласно § 8 от Закона за изменение и допълнение на КСО (ДВ, бр. 38 от 2005 г., изм. и доп. бр. 104 от 2005 г.) е преценявал правото на майката на парично обезщетение, теглил е сумите от ДОО и ѝ ги е изплащал. След промяната в КСО, засягаща връщане на платените лихви, работодателят е поискал от майката

сумите, заедно с лихвите. Майката е възстановила дължимите от нея суми и желае да се възползва от промяната за връщането на лихвите, което се оказва невъзможно. От измененията на КСО могат да се възползват само осигурените и самоосигуряващите се лица, които са получавали паричните обезщетения директно от Националния осигурителен институт. Така майките, получили обезщетения чрез работодателите си са поставени в неравностойно положение спрямо останалите. Работодателите също смятат, че не е правилно ревизионните производства да се образуват срещу тях, тъй като те са били само посредници между майката и НОИ, не носят отговорност за недоброръководните действия на майката, а НОИ следва да потърси вземанията си именно от осигуреното лице. Би било добре Народното събрание да потърси възможности за по-точен регламент на случаите при възстановяването на лихвите както на майките, така и на работодателите, за да се избегне ощетяването на осигурители и осигурени лица.

Право на парично обезщетение за отглеждане на малко дете

Към омбудсмана се обърна гражданин за забавено изплащане на парично обезщетение за отглеждане на малко дете. При проверката беше установено, че жалбоподателят е работил при условията на сумирано изчисляване на работното време, което налага периодично преизчисляване на размера на полагащото се обезщетение. Гражданинът бе информиран от експерти на омбудсмана за тази необходимост, а обезщетението беше изплатено.

Право на парично обезщетение поради временна неработоспособност

На гражданин не е изплатено обезщетение за временна неработоспособност за периода от 25.09.2009 г. до 20.01.2010 г. поради невнесени осигурителни вноски от неговия работодател – търговско дружество. При проверката беше установено, че обезщетението не е изплатено, тъй като бившият работодател на жалбоподателя не е декларирал пред Националната агенция по приходите (НАП) внесени или дължими осигуровки. В резултат на моя препоръка до изпълнителния директор на НАП бяха предприети действия за образуване на административно-наказателно производство за неспазени отговорности от търговското дружество, в качеството му на осигурител на гражданина.

Жалбоподател изразява недоволство от забавяне на изплащане по издаден болничен лист. Експерти от институцията на омбудсмана извършиха проверка и установиха, че болничният лист е издаден в нарушение на Наредбата за медицинската експертиза, тъй като липсва номер и дата на експертното решение на ТЕЛК на гражданина. В Районното управление „Социално осигуряване” – Пловдив, като заинтересована страна, не е представено експертно решение на ТЕЛК, регламентиращо временната му неработоспособност. Поради факта, че временната неработоспособност е за повече от 6 м. без прекъсване и липсва решение на ТЕЛК, болничният лист се предава за проверка и/или обжалване от експерт. След направената проверка, обезщетението за временна неработоспособност за периода 07.10.2011 г. до 05.11.2011 г. бе изплатено на гражданина.

Право на парично обезщетение за безработица

Отпуснато на гражданка парично обезщетение за безработица е спряно при ползван отпуск за временна неработоспособност. След отправена препоръка до управителя на НОИ изплащането на обезщетението за безработица бе възобновено. Открито е производство за прихващане на обезщетението за временната неработоспособност, а дължимата крайна сума – изплатена.

Жалбоподател се оплака от неотпуснато за продължително време парично обезщетение за безработица от Столичното управление „Социално осигуряване“, което го е оставило без доходи. Експерти на омбудсмана установиха, че поради възникнали съмнения за правото на гражданина на обезщетението, е възложена проверка на неговия осигурител след повече от 3 месеца от заявлението за отпускане на обезщетение, без да е отчетено установеното от Кодекса за социално осигуряване право на обезщетение при дължими от работодателя вноски за фонд „Безработица“. Предвид констатираното нарушение на правото на жалбоподателя на добра администрация и с оглед недопускане на други такива случаи, като омбудсман отправих препоръка до главния директор на Столично управление „Социално осигуряване“. В резултат на това беше издадено разпореждане за отпускане на паричното обезщетение за безработица.

Гражданин се оплаква от неправомерно спиране на изплащането на отпуснато обезщетение за безработица. Той е подал заявление за отпускане на обезщетение за безработица, което е уважено с разпореждане на Националния осигурителен институт. На същата дата е издадено и разпореждане за спиране на производството по изплащане на парично обезщетение за безработица, считано от датата на отпускането му, с мотив извършване на проверка за придобито право на пенсия. Прегледът на нормативната уредба и практиката на НОИ до септември 2011 г. показаха, че в такива случаи винаги е отпуснато обезщетение за безработица за целия правоимащ период, без да е прецизиран моментът на придобиването на право на пенсия през този период. След 1 септември 2011 г. обаче с вътрешна инструкция на НОИ тази практика е променена и на всички граждани, придобили право на пенсия за осигурителен стаж и възраст, обезщетенията за безработица са отказвани или спирани. В тази връзка предложих възстановяване на административното производство и преразглеждане на случая. Официално НОИ не ме информира за действията, които ще предприеме, но вече е факт промяна в нормативната уредба, която внесе яснота по въпроса. Считано от 01.01.2012 г. е уточнено, че право на парично обезщетение за безработица имат само лица, които не са придобили право на пенсия и/или не получават такава.

Общински и ведомствени жилища

Гражданите търсят съдействието на омбудсмана за настаняване в общински жилища, обжалват заповеди за принудителното им изваждане, изразяват недоволство, че условията за настаняване в общински жилища са много и е трудно да отговорят на всички, а същевременно не е осигурен и достатъчен жилищен фонд за нуждаещите се. Често хората се оплакват от ограничени финансови средства, които не им позволяват

да наемат жилище на свободен наем. Също така, поради липсата на финансова възможност срещат сериозни затруднения при погасяване на възникващите разходи за наем и за консумативи на общински жилища.

Конкретни примери:

По силата на съдебно решение гражданка ползва етаж от къща, собственост на бившия ѝ съпруг, до навършване на пълнолетие на по-малкото от двете ѝ деца. Не разполага с друго жилище или със средства за ползване на жилище в условията на свободен наем. Предупредена е от бившия си съпруг, че в деня, в който детето навърши 18 години, трябва да напуснат жилището. Оплакването бе подадено към деня на навършване на пълнолетие на детето. Експерти на омбудсмана незабавно предприеха действия, предвид възможността във всеки един момент жалбоподателката и децата ѝ да бъдат принудени да освободят жилището. С проблема бе запознат и кметът на район „Сердика” – Столична община. В резултат на съвместните усилия на двете институции, на гражданката и децата ѝ беше предоставено за ползване общинско жилище.

Към омбудсмана на Република България се обърна майка на две деца, която поради тежко финансово положение е преустановила заплащането на наемната цена, както и консумативните разходи и е натрупала задължения. Поради това семейството принудително е извадено от общинско жилище в район „Люлин”. От м. февруари 2011 г. живеят при близки и приятели. Гражданката е подала молба за настаняване в Центъра за временно настаняване „Св. Димитър” в кв. „Люлин”, но без резултат. Експерти на омбудсмана извършиха проверка, при която беше установено, че капацитетът на този център е изчерпан. Обърнах се за съдействие към Дирекция „Социално подпомагане” – Люлин, с препоръка за социална подкрепа на семейството. Жилищният проблем намери решение. Заедно с децата си, жалбоподателката беше настанена в Центъра за временно настаняване в ж. к. „Красна поляна”.

Гражданка със сериозни социални и битови проблеми се обърна към омбудсмана за съдействие за получаване на общинско жилище от община Враца. След развод, съдът присъдил жилището на съпруга, а тя заедно с децата е принудена да напусне общинското жилище. След прекратяване на договора за наем с бившия ѝ съпруг, от община Враца ѝ предложили да заплати направените разходи по жилището с обещание да ѝ го предоставят. След заплащането на наемите и консумативите обаче общината отказала да предостави жилището на жалбоподателката и тя била принудена да живее в тежки битови условия на свободен наем. След моя препоръка до кмета на гр. Враца на гражданката беше предложено общинско жилище.

Жалбоподателка е ползвала ведомствено жилище на МВР с договор, сключен от починалия ѝ съпруг. След смъртта на съпруга, полковник от МВР, от Дирекция „Управление на собствеността и социални дейности” (УССД) ѝ предложили по-малко жилище от обитаваното до този момент и сключили договор с нея за срок от три години. След изтичането на този срок, договърът не бил подновен. След получено писмо от „Управление на собствеността и социални дейности” за незаконно обитаване

на жилището, собственост на МВР, и указание за освобождаването му тя възрази, но без резултат. Търсеше съдействието на омбудсмана за оставане в жилището. След направената проверка, от ръководството на УССД на МВР ме увериха, че въпреки нормативните изисквания, от хуманни съображения поставеният въпрос ще бъде разгледан отделно и наемните отношения ще бъдат запазени.

Социално подпомагане

Оплакванията на гражданите в сферата на социалното подпомагане са свързани предимно с откази за отпускане на целева помощ за отопление, най-често поради надвишаване на диференцирания минимален доход със стотинки. Жалбоподателите изразяват недоволство и по повод набора от документи, които трябва да предоставят, като например нотариален акт, документ за продажба или за собственост. Със съдействието на институцията на омбудсмана от съответните дирекции „Социално подпомагане” поеха ангажимент в такива случаи по служебен път да изискват документ за извършената продажба на имота и да бъде изготвена актуална социална оценка.

Конкретни примери:

Гражданка на 82 години и със заболяване погрешно поискала отпускната й целева помощ за отопление да се превежда на „Топлофикация София” АД, въпреки че всички живеещи в жилищния блок са се отказали от услугите на дружеството. Експерти на омбудсмана обсъдиха проблема с ръководителя на териториалната дирекция „Социално подпомагане” с оглед намиране на решение за отопление на жалбоподателката. Тъй като неувоените средства се връщат от „Топлофикация София” АД след края на отоплителния сезон, бе решено гражданката да подаде молба за отпускане на еднократна помощ, за да може на практика да разполага със средства за отопление.

Възрастна жена от с. Коларово, община Главиница, област Силистра, е получила отказ за отпускане на целева помощ за отопление, тъй като има извършена продажба на имот в последните 5 години, но не разполага с документ за това. С намесата на експерт на омбудсмана и след проведен разговор с директора на Дирекция „Социално подпомагане” в община Главиница, беше поет ангажимент по служебен път да бъде изискан документ за извършената продажба на имота и на жалбоподателката да бъде изготвена актуална социална оценка.

Прояви на лоша администрация

Министерство на вътрешните работи

През 2010 г. са проведени конкурси за заемане на две длъжности в звено на МВР. Едната длъжност е заета от класирания на първо място кандидат. Гражданинът, оплакал се до омбудсмана, е класиран на второ място, но не му е предложено заемането на другата длъжност. По този повод отправих препоръка до министъра на

вътрешните работи за извършване на проверка по случая. В отговора до мен пишеше, че при извършена проверка не са констатирани нарушения. Твърдението беше подкрепено единствено с аргумента, че жалбоподателят не е обективирал желанието си за назначаване на свободната длъжност чрез подадено заявление. Аргументът не кореспондира с нормативната уредба. Предвид на това повторно поставих проблема пред министъра на вътрешните работи, но отново без резултат. Данните показаха, че поставеният от гражданина въпрос не е разгледан съобразно правото му на добра администрация.

Министерство на здравеопазването

Издаден на гражданка болничен лист – продължение, за временна неработоспособност, породена от трудова злополука, е анулиран. Тя е с висока степен на неработоспособност, работи в офис на Съюза на инвалидите в Република България и поради анулирането е застрашена от дисциплинарно уволнение от работа. В тази връзка отправих препоръка до министъра на здравеопазването за предприемане на мерки за извършване на проверка по случая, но получената информация не показва извършване на проверка. Като омбудсман отново настоях министърът на здравеопазването да възложи извършване на проверка нарушено ли е правото на жалбоподателката на издаване на болничен лист, като подчертах правото на гражданите на добра администрация, което изисква прилагане на надежден механизъм за разглеждане на техните жалби, без да се оставя впечатление за формалност. Наред с това експерти на институцията проведеха среща с началника на кабинета на министъра. Едва след тези действия, заместник-министър на здравеопазването изрази становище, че гражданката има право на болничен лист за временна неработоспособност, включително за заболяване, за което няма определена трайно намалена работоспособност.

Агенция по заетостта

Гражданинът, който ме сезира, е участвал в конкурс за заемане на длъжност в териториална дирекция на Агенция по заетостта. Класиран е на второ място с незначителна разлика с класирания на първо място кандидат. Впоследствие е узнал, че по време на назначаването на класирания на първо място кандидат, същият е бил вписан в Търговския регистър като ликвидатор на търговско дружество. При извършената проверка експерти на омбудсмана установиха, че класираният на първо място кандидат е назначен в противоречие със Закона за държавния служител. Към момента на назначаването не е отговарял на законовото изискване да не е ликвидатор на търговско дружество. Въпреки това е назначен, като по този начин е нарушено правото на класирания на второ място кандидат за назначаване на конкурсната длъжност.

Въпроси от висок обществен интерес, които очакват своето решение

От постъпили жалби до омбудсмана бяха установени случаи на необходимост от законово уреждане на въпроси, засягащи не малко граждани, с оглед създаване на условия за гарантиране на социални права.

Неоснователно лишаване на граждани от социално осигуряване и възможност своевременно да се регистрират в Дирекция „Бюро по труда“ и да поискат отпускане на парично обезщетение за безработица

По повод на конкретни оплаквания констатирах случаи, при които работодател уведомява НАП за прекратен трудов договор, без наетият на работа гражданин да знае за това и продължава да полага труд. Работодателят не връчва на уволнения заповед или друг документ, удостоверяващ прекратяването на трудовия договор. Това води до нарушаване на правата на наетите на социално осигуряване и възможност своевременно да се регистрират в Дирекция „Бюро по труда“ и да поискат отпускане на парично обезщетение за безработица.

Това налага промени в трудовото законодателство за защита на социалните права на наетите лица, като например задължение на работодателя да връчва на работника или служителя в определен срок заповед или друг документ, удостоверяващ прекратяването на трудовия договор.

Гарантиране на (лишаване от) правото на обезщетение за неизползван платен годишен отпуск за времето за незаконно уволнение на работника или служителя

Във връзка с конкретни оплаквания установих противоречива практика на работодателите по отношение на правото на обезщетение за неизползван платен годишен отпуск за времето за незаконно уволнение. В едни случаи се признава и изплаща обезщетение, а в други случаи не се изплаща. Това поражда неравнопоставеност и недоволство сред гражданите. Експерти на омбудсмана проучват съдебната практика по тези казуси, за да преценя бъдещите действия на институцията, съобразно законовите й правомощията.

Лишаване на наети лица от правото на достъп до системите за социална сигурност поради недеklarиране от осигурителите на дължими осигурителни вноски

По повод на конкретни оплаквания беше установено, че поради недеklarиране от осигурителите на дължими осигурителни вноски, на граждани не им се признава осигурителен стаж, не могат да получат обезщетения за временна неработоспособност, безработица, майчинство.

Недекларирането произтича основно от неизплащане на трудови възнаграждения, а също така и от прекратяване от Инспекцията по труда на трудови договори по реда на чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда (приет през 2010 г.) поради преустановяване на дейността на работодателя.

За гарантиране на осигурителните права е нужно създаване на законови гаранции, като например:

- служебно въвеждане от органа по приходите на данни за дължими осигуровки в регистъра на осигурените лица, въз основа на резултати от ревизия;
- търсене на административно-наказателна отговорност от осигурителите за недекларирана дължимост на осигурителни вноски в давностен срок от 5 години, при обвързване на размера на отговорността с размера на недекларираните вноски.

Нарушаване на правата на възнаграждение и социално и здравно осигуряване на наети лица по делегирани от държавата дейности и по проекти по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”

Констатираните нарушения за неизплатени трудови възнаграждения на работилите към Сдружение „Асоциация Браца – 2007” и „Национален център за социална рехабилитация” – София, които предоставят социални услуги по проекти по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” и със средства от държавния бюджет, са описани по-горе в доклада.

За гарантиране на правата на наетите и на потребителите да получат качествени социални услуги е наложително законодателят да потърси пътища за създаване на:

- ефективни механизми за контрол, чрез който да се гарантира, че водещите организации ще изпълняват точно задълженията си по проектите и лицата, назначавани на работа, ще получават полагащите им се възнаграждения;
- изисквания към организациите за представяне на достатъчно обезпечения преди избора им за изпълнители по проектите и така да се гарантира наличието на финансов ресурс за покриване на възникващите задължения на падежа им;
- допълнителни механизми за мониторинг на превежданите от бюджета средства за изпълнение на социални услуги в общността, когато са делегирани от държавата дейности.

Липса на устойчив модел за социална подкрепа на хора с увреждания, които не отговарят на условията за отпускане на пенсия за инвалидност

Според действащите законови изисквания не винаги може да се отпусне пенсия за инвалидност на граждани, които са с 50 % неработоспособност и са инвалидизирани след навършена 18-годишна възраст. Причината е, че характерът на заболяванията им не рядко ги възпрепятства да работят преди датата на инвалидизирането и съответно нямат изисквания от КСО трудов стаж.

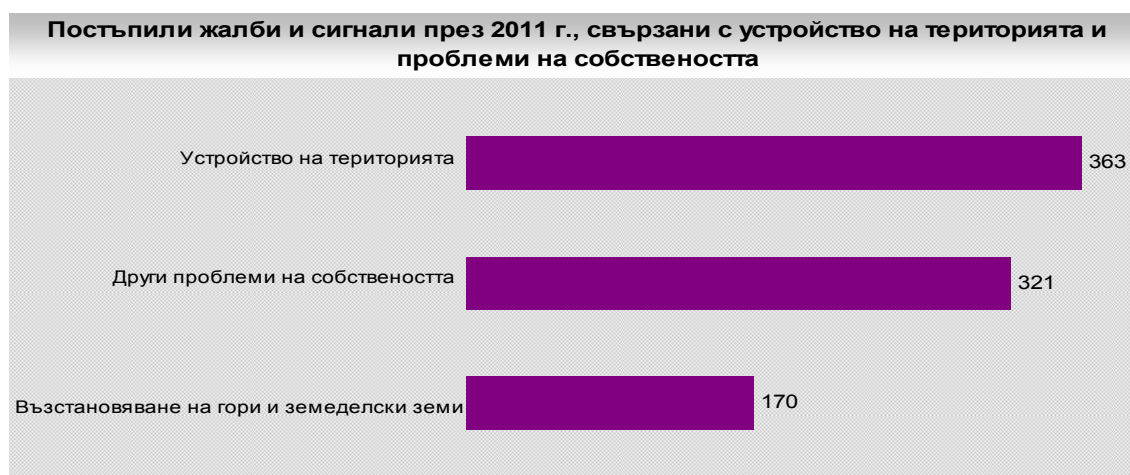
Наложително е създаването и прилагането на устойчив социален модел, гарантиращ достоен живот на хора с увреждания, които не могат да полагат труд поради естеството на заболяването и не получават пенсия за инвалидност.

ГЛАВА ДЕСЕТА

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА НА ГРАЖДАНИТЕ

Гражданите припознават институцията на омбудсмана като специален механизъм за юридическа защита на правото на собственост, извън гражданскоправната защита. Омбудсманът е призван да се застъпва за правото на собственост на гражданите, което е основно конституционно право, в неговото многообразие от имуществени права, когато то е накърнено от произволни посегателства на публичната власт.

През 2011 г. получените жалби и сигнали по въпроси на собствеността са 854 и са с 31 % повече от предходната година.



Нарастващият брой оплаквания до институцията на омбудсмана през 2011 г. по проблеми на собствеността показва устойчива тенденция все повече хора да търсят съдействие за защита на техни застрашени или нарушени права, свързани със собствеността им.

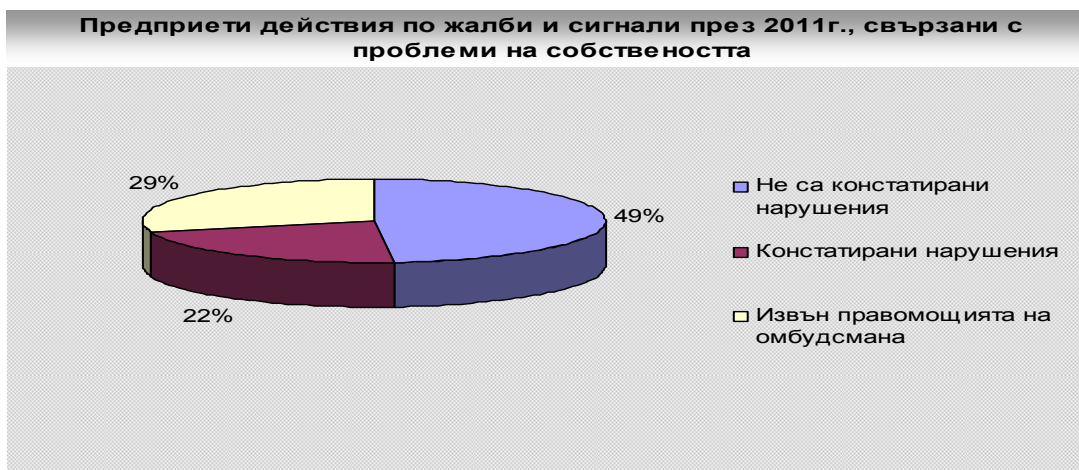
През 2011 г. е приключена проверката по 772 оплаквания на граждани. В 172 от случаите е констатирано нарушение. В защита на правата на хората са направени 149 препоръки към съответните органи, а в 13 от случаите е осъществено посредничество. Не е констатирано нарушение по 375 оплаквания, а 225 са извън правомощията на омбудсмана.

В постъпилите жалби и сигнали през 2011 г. се очертават няколко основни оплаквания на гражданите за нарушения, свързани с правото на собственост:

- устройство на територията – незаконно строителство, премахване на негодни за ползване или застрашаващи сигурността строежи по чл. 195 от Закона за устройство на територията, отчуждително-обезщетителни процедури, изменение на подробни устройствени планове;

- право на собственост върху земеделски земи – възстановяване на правото на собственост върху бивши земеделски земи в урбанизирани територии и зони по § 4 от Закона за собствеността и ползуването на земеделските земи (ЗСПЗЗ), незначитане на възстановеното право на собственост, оплаквания, свързани с ползуването на земеделските земи;

- други проблеми на собствеността – спорове за граници на имоти и други гражданскоправни спорове за собственост, непълноти и грешки в кадастралните планове, сервитути и други.



Проблеми, свързани с устройството на територията

Накърнени права от незаконно строителство и негодни за ползване или застрашаващи сигурността строежи

Оплакванията на гражданите са основно във връзка с неизвършване на проверки от контролните органи по строителството при подадени сигнали; неизпълнение или прекомерно забавяне на влезли в сила заповеди за премахване на незаконно строителство; извършване на строителство в противоречие с действащи подробни устройствени планове, за които има надлежно издадени строителни книжа от общината; издадени заповеди за премахване на незаконни строежи; отказ да се образува производство, както и неизпълнение на влезли в сила заповеди за премахване на негодни за ползване или застрашаващи сигурността строежи.

Конкретни примери:

В институцията постъпи сигнал за бездействие по премахване на незаконен строеж. Със съдебно решение е отменена заповед от 2006 г. на началника на Столичната регионална дирекция за национален строителен контрол и оставените в сила с нея одобрени проекти и акт за узаконяване на главния архитект на Район "Средец" – Столична община, за строеж „Преустройство на апартамент с приобщаване на таванско помещение и направа на стълба, в мезонет” и остъкляване на съществуващ балкон в сграда, етажна собственост в София.

След като сезирах началника на Дирекцията за национален строителен контрол (ДНСК), контролните органи започнаха административна процедура, като бе издадена и заповед за принудително премахване на незаконния строеж.

По преписка от 2011 г. в Столичната община, образувана по сигнал за незаконно строителство в недвижим имот на територията на район „Овча купел” – СО, е възложена проверка по компетентност на районната администрация, която не е извършена в определения срок и съобразно указанията на директора на Дирекция „Контрол по строителството” на СО. След моя препоръка да се изпълнят тези указания, бяха предприети действия по проверка на случая на място и по документи.

Прояви на лоша администрация

Жалбоподател се оплака от незаконно строителство в имот в кв. Капана, гр. Пловдив, което не отговаря на действащия подробен устройствен план, като вместо разрешените основен ремонт и реконструкция на съществуваща сграда с магазини и триетажно пристрояване, в действителност се извършва изцяло ново строителство. Не са изпълнени точно дадените от ДНСК указания. Не бе изпълнена и препоръката ми като омбудсман до началника на РДНСК „Южен централен район” за извършване на проверка по случая.

По този повод констатирах, че в областта на контрола по строителството не са постигнати критериите за добро управление:

- компетентните органи и особено общинските органи за контрол по строителството не упражняват системен и своєвременен контрол и превенция, за да не се допускат незаконни строежи;

- допускат се съществени процедурни нарушения, свързани с изслушването на заинтересованите по случая лица, и то преди съставяне на констативен протокол от комисията по чл. 196 от Закона за устройство на територията (ЗУТ), което съставлява основание за отмяна на издадените заповеди за премахване от съда и води до прекомерно забавяне на процедурата.

Категоричната ми позиция е, че допускането на незаконно строителство поради бездействие на контролните органи е проява на лоша администрация. По този повод още през 2010 г. отправих препоръки към Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Дирекцията за национален строителен контрол и Националното сдружение на общините в България с предстоящите изменения на Закона за устройство на територията ясно да се разграничат отговорностите на общинските администрации и ДНСК за постигане на по-голяма ефективност при контрола на строителството в защита на правата на гражданите и обществения интерес.

Като национален омбудсман оценявам положително действията, насочени към разграничаване на правомощията на ДНСК и на контролните органи на общинските администрации и към увеличаване на правомощията на органите на местното самоуправление с внесения от Министерския съвет в Народното събрание

Законопроект за изменение и допълнение на Закона за устройство на територията № 202-01-10 от 08.02.2012 г.

Трябва обаче отново да подчертая, че решаващо за гарантиране на индивидуалните права на гражданите и на обществения интерес е да се направи оценка на административния капацитет на органите за контрол по строителството, особено в общините и където е нужно да се повиши, в съответствие с разширения обем отговорности.

Нарушения, свързани с отчуждително-обезщетителни процедури

Значителен брой оплаквания са свързани със забавянето, в някои случаи с години, на отчуждително-обезщетителни процедури.

Конкретни примери:

За провеждане на мероприятие „жилищно строителство” при действието на Закона за териториално и селищно устройство (отм.), през 1988 г. общинските органи на гр. Троян са извършили отчуждаване на имот, като и досега не са предоставили реално имотното обезщетение – апартамент във вход „В” на блок „Болшевик”, гр. Троян, определено със Заповед № 492/04.06.1990 г. по чл. 100 от ЗТСУ (отм.). При извършената от експерти на омбудсмана проверка беше установено, че не е довършено строителството на жилищния блок.

Гражданин се оплака от неприключила отчуждително-обезщетителна процедура по преписка от 1987 г. Според писмо на главния архитект на Столичната община от 2009 г., на жалбоподателя не е издадена допълнителна заповед за обезщетяване с конкретен гараж „поради липса на обекти с изграждащи се гаражи в режим за обезщетяване на отчуждени собственици”. След намесата на институцията на омбудсмана, предвид наличието на голям брой случаи на висящи отчуждително-обезщетителни процедури, от Столичната община увериха, че се провеждат консултации и обсъждане на възможността за включване в инвестиционната програма за 2012 г. на изграждане на обекти с гаражи.

Имот на жалбоподателка от София е засегнат от изграждането на Софийския околоръстен път - Южна дъга. Участъкът от пътя, преминаващ през нейния имот, е реализиран и функционира. По данни на гражданката, отчуждителна процедура не е образувана, тъй като от Агенция „Пътна инфраструктура” още не е установена точната площ, подлежаща на отчуждаване. За решаване на проблема сезирах министъра на регионалното развитие и благоустройството.

Прояви на лоша администрация

Със заповед от 2010 г., на основание чл. 25, ал. 2 от Закона за общинската собственост във връзка с одобрения през 2008 г. подробен устройствен план (ПУП), е отчуждена част от имот на жалбоподателка от гр. Смолян. Определеното ѝ

обезщетение все още не е изплатено, въпреки отправената от мен като национален омбудсман препоръка към кмета на община Смолян. В нея изразих становище, че е недопустимо спазването на правата на гражданите да се поставя в зависимост от фискалните ограничения на общините. Въпреки това и до момента няма данни за изплащане на обезщетението на жалбоподателката.

За съжаление, трябва да отбележа, че продължават случаите на необосновано и прекомерно забавяне на отчуждително-обезщетителни процедури, тъй като предвидените с ПУП мероприятия, за които се налага отчуждаване на имоти на граждани, с години не се включват в инвестиционните програми на общините. Налице са и случаи, при които предвиденото мероприятие е реализирано, но въпреки това се забавя образуването и провеждането на отчуждително-обезщетителна процедура.

Сериозно безпокойство будят случаите, в които общини не изпълняват влезли в сила съдебни решения относно присъдения на отчуждените собственици увеличен размер на дължимото обезщетение, основно поради липса на финансови средства.

В анализа на практиката на Европейския съд за правата на човека по делата срещу България за 2011 г. се констатира като второ по честота нарушението по чл. 1 „Защита на собствеността” от Допълнителния протокол към Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи – правото на мирно ползване на собствеността. В категорията на повтарящите се въпроси, за които вече са били постановени решения, е и забавено предоставяне на обезщетение за отчужден имот. Такова е например решението по делото „Балездрова срещу България”, в което е установено забавяне с повече от 8 години на предоставяне на имотно обезщетение – жилище, изградено чрез ЖСК, за отчужден имот в Пловдив.

Съдът потвърждава становището си, изразено по сходни дела („Антонови срещу България”, „Кирилова и други срещу България”), като констатира затрудненията на властите за финансиране, но посочва, че тъй като гражданите са изплатили своята част от задължението, причиненото забавяне от страна на публичните власти представлява нарушение на чл. 1 от Допълнителния протокол към Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи .

Налага се отново настойчиво да се напомня на държавните и общинските органи да спазват изискването за приключване на процедурите в разумен срок, в съответствие с принципите на доброто управление.

Задължително е администрацията да се съобразява с практиката на Европейския съд за правата на човека и да предприема мерки в изпълнение на препоръките на Съвета на Европа за избягване на повтарящи се казуси.

Подробни устройствени планове и изменения в тях

Оплакванията на гражданите и техни сдружения са свързани основно с предвижданията на подробни устройствени планове – планове за регулация и застрояване, и с техните изменения. Жалбите са насочени предимно срещу застрояване на междублокови пространства, презастрояване на кварталите, унищожаване на зелени площи, новопредвидени улици и др.

В институцията постъпиха писма с възражения срещу проекта за подробен устройствен план – план за регулация и застрояване на ж.к. ”Мусагеница”, Район ”Студентски” – Столична община; проекта за подробен устройствен план – изменение

на плана за регулация и застрояване на УПИ IV, кв. 31, м. „Хиподрума”, по плана на гр. София; проекта за подробен устройствен план за спортната зона на Южния парк-3, по плана на гр. София; изменение на плана за регулация и застрояване в м. „Бански рид”, гр. Баня; проекта за подробен устройствен план – план за регулация и режим на застрояване за реструктуриране на жилищен комплекс за ж. к. „Крива река”, гр. София, на кв. 221, м. „Павлово – Бъкстон”, на ж. к. „Красно село – Плавателен канал”, на ж. к. „Дружба 1” - I, II в София; проекта за подробен устройствен план – план за регулация и застрояване за кв. 12 по плана на ж. к. ”Вл. Варненчик” 1 м. р., гр. Варна.

Като омбудсман на Република България препоръчвам на общинските органи при процедирането на устройствените планове, с оглед на окончателното изработване на проектите и издаването на законосъобразни индивидуални административни актове, чиито адресати са голям брой собственици и носители на вещни права, както и предвид обхвата на проектите:

- постъпилите възражения и предложения на гражданите да бъдат разглеждани и обсъждани в цялост, а не формално;
- да се прецизират и обосноват предвижданията, респективно нуждите на общините;
- да се мотивира уважаването или отхвърлянето на възраженията в протоколите на експертните съвети по устройство на територията.

Конкретен пример:

Собственици от бл. 5, вх. А и Б, ж. к. „Бъкстон” възразяват срещу проекта за план за регулация и режим на застрояване за реструктуриране на ж. к. „Бъкстон – Триъгълник” и предвидената пътна артерия пред бл. 5, кв. 298 в ж.к. „Бъкстон – Север”, което би довело и до унищожаване на зелени площи и дървесни видове. Като омбудсман констатирах сериозно противопоставяне на проекта от страна на гражданите, с оглед на което сезирах главния архитект на Столичната община с препоръка постъпилите възражения и предложения да бъдат разгледани и обсъдени. Препоръката бе изпълнена. Постъпилите възражения бяха обсъдени, като за новопредвидени улици бяха уважени и отпаднаха улици по о.т.126-о.т.142 и по о.т.127-о.т.140.

Други проблеми на собствеността

Не малка част от оплакванията са срещу непълноти и грешки в кадастралните планове и неизпълнение на постановени съдебни решения, свързани с тях.

Конкретен пример:

Жалбоподателка се оплака, че изпълнителният директор на Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК) не издава заповед за одобряване на кадастрална карта и кадастрални регистри за землището на гр. Сапарева баня, в обхвата на имот по кадастралната карта на гр. Сапарева баня, собственост на гражданката, съгласно решение на Кюстендилския административен съд., влязло в

сила на 10.02.2009 г. След препоръка да се предприемат действия в съответствие с цитираното съдебно решение, получих уверенията на изпълнителния директор на АГКК, че в кратък срок ще бъде извършено геодезическо измерване на място на цитирания имот и изпълнено съдебното решение.

Собственици на имоти се обръщат за съдействие към омбудсмана и в редица случаи за бездействие на сезираните от тях държавни и общински органи.

Конкретни примери:

Граждани са съсобственици с държавата на обекти в сграда в гр. София, УПИ V-6, кв. 254, м. „Центъра”, изградена само в груб строеж. Жалбоподателите са предложили на държавата да възобновят строителството, като довършат сградата изцяло със свои средства. Това се налага предвид предписанието, дадено от кмета на Район „Триадица” – СО, за обезопасяване на строежа.

Като омбудсман използвах предоставените ми правомощия да посреднича между страните за разрешаване на спора. В резултат на положените усилия, беше проведена среща между представители на МРРБ, областната администрация на София и гражданите. Министърът на регионалното развитие и благоустройството изрази становище сградата да бъде довършена и въведена в експлоатация, за се избегнат инциденти и да не се застрашава здравето и животът на хората.

Жалбоподателка се оплака, че жилището ѝ в ж. к. „Младост-2” се наводнява многократно от аварии в апартамента над нейния, който е общинска собственост и се отдава под наем. Тя е уведомявала за този проблем Район „Младост” – СО, но без резултат. След отправените от мен препоръки, районната администрация предприе действия по извършване на необходимия ремонт.

Право на собственост върху земеделски земи

Значителна част от оплакванията на гражданите до омбудсмана са свързани със земеделски земи и това е постоянна тенденция през годините. Анализът показва, че жалбите се отнасят основно до правото на възстановяване на собствеността върху земеделски земи, зачитане на възстановеното право на собственост и ползването на земеделските земи.

Възстановяване на правото на собственост върху бивши земеделски земи в урбанизирани територии и зони по § 4 от ЗСПЗЗ

В реституционната си част Законът за собствеността и ползването на земеделските земи остава да се прилага предимно за имоти, предоставени за ползване на граждани преди 1991 г. в крайградските райони, както и за имоти в урбанизирани територии. Оплакванията в жалбите са, че общините често бавят с години издаването на удостоверения и скици по чл. 13, ал. 4, 5 и 6 от Правилника за прилагане на ЗСПЗЗ,

което се превръща в трудно преодолима пречка за гражданите да упражнят правото си на възстановяване на собствеността.

Конкретен пример:

Гражданин се оплаква от бездействието на Район „Искър” – Столична община, да издаде удостоверение и скица за имот в ж. к. „Дружба 2”. След намесата на институцията на омбудсмана процедурата по издаването на искания документ бе възобновена.

Значителен брой са оплакванията, свързани с невъзстановено право на собственост на бившите собственици, съответно непридобито право на собственост от ползватели, в територии по § 4 от Преходните и заключителните разпоредби на ЗСПЗЗ и с оспорване на помощните планове и планове на новообразуваните имоти, както и във връзка с липсата на такива планове.

Областните управители, основно поради недостиг на бюджетни средства, не са възложили техническите дейности за изработването на плановете по § 4, а довършването на вече възложените продължава с години. Възстановяването на собствеността на земи в зони по § 4 е обусловено от влизането в сила на плана на новообразуваните имоти – с решението на общинската служба по земеделие (ОСЗ) се признава правото на възстановяване на собствеността, но неговият обект се определя чрез границите, установени с влезлия в сила план на новообразуваните имоти. Поради това забавянето при възлагането и изработването на плановете за зоните по § 4 от ЗСПЗЗ е съществена пречка за уреждане на отношенията между собствениците и ползвателите на имотите и за упражняване на правата им за възстановяване, съответно за придобиване на собствеността върху имотите.

Липсата на координация между общинската и областната администрации в някои случаи допълнително затруднява процеса по възстановяването на собствеността.

Конкретен пример:

Наследствен имот в землището на гр. Плевен, м. „Циганските лозя”, е възстановен по приложимия към момента ред с решение за признаване на правото на органа по поземлената собственост; скица, издадена от общината; решение на поземлената комисия (сега общинска служба по земеделие) за възстановяване на правото; констативен нотариален акт. Впоследствие за територията се изработва план на новообразуваните имоти по реда на § 4, но имотът не е отбелязан в плана, а е описан като имот с неустановен собственик по чл. 19 от ЗСПЗЗ, въпреки надлежното документирание на правата на жалбоподателката. В хода на съдебно производство, инициирано от трето лице с признати права в друга местност – „Табакова чешма”, съдът постановява промяна в регистъра към плана на новообразуваните имоти „в съответствие с действителното правно положение” на името на третото лице. Не е

допусната отмяна по искане на жалбоподателката поради липса на активна легитимация.

Като омбудсман мога да направя констатация, че процедурите са усложнени, протичат едностранно (само между заявителя и административния орган). Това ги прави неефективни относно окончателния документ като титул за правото на собственост и отлага проявяването на споровете за материално право във времето, което е нова несправедливост за възстановените собственици.

От анализа на системните оплаквания във връзка с възстановяването на правото на собственост в урбанизирани територии се установява, че има предпоставки за накърняване на правната сигурност и за застрашаване на правата на гражданите като собственици на възстановени имоти.

Конкретните ми препоръки са:

- гражданите, на които са били признати права в по-ранен етап на реституционните производства, въз основа на план за същата територия, да се приемат за лица с право на жалба;
- да се преустанови негативната практиката за прехвърляне на финансовата тежест при изработване на помощни планове по чл. 13а от ППЗСПЗЗ върху заинтересованите лица.

Незачитане на възстановеното право на собственост

Гражданите изразяват недоволство от правилата за съобщаване на заповедта на министъра на земеделието и храните за изменение на картата на възстановената собственост поради явна фактическа грешка по чл. 17, ал. 8 от ЗСПЗЗ. Заповедта се обнародва в „Държавен вестник“ и се обявява в кметството, като срокът за нейното обжалване е 14-дневен, считано от датата на обнародването. Този ред за разгласа на практика лишава засегнатите лица от упражняването на правото на жалба, защото за гражданите е трудно да следят „Държавен вестник“ и те фактически узнават за заповедта след изтичането на преклузивния срок за обжалването ѝ.

В жалбите собствениците изразяват остро възмущение от посегателството върху правата им, за което дори не са уведомени, като изтъкват, че администрацията превратно прилага процедурата по чл. 17, ал. 8 от ЗСПЗЗ и преработва картата на възстановената собственост, без да е налице явна фактическа грешка. Поради начина на разгласа се създават затруднения за спазване на срока за оспорване, а това води до ограничение на достъпа до съдебен контрол.

В други случаи гражданите смятат, че при отразяването в плана за земеразделяне на собствените им имоти е допусната явна фактическа грешка, но администрацията бездейства за нейното отстраняване.

Във връзка с тези проблеми мога да констатирам, че действащият ред за уведомяване чрез „Държавен вестник“ не съответства на драстичната интервенция

спрямо възстановеното право на собственост върху земеделски земи. Прилагането на процедурата не е ограничено с краен срок. Собствеността се засяга съществено, защото може да се трансформира в право на обезщетяване с компенсаторни инструменти. От момента на публикуване в „Държавен вестник“ на заповедта се смятат за обезсилени по право решенията на общинската служба по земеделие и издадените въз основа на тях констативни нотариални актове за засегнатите от преработката имоти.

Конкретната ми препоръка е да се предвидят процедурни гаранции за правото на защита на засегнатите собственици в специалното административно производство за изменението на картата на възстановената собственост при явна фактическа грешка.

Освен това, от съществено значение за гарантиране на правата на гражданите е приключване на процедурите за възстановяване и обезщетяване с окончателен акт за собственост в обозрим срок.

В този смисъл е обобщаващото решение на Европейския съд за правата на човека по делото „Мутишев и други срещу България“ за забавяне на възстановяване на земеделски земи, постановено на 28.02.2012 г. (неокончателно). Съдът приема нарушение по чл. 1 „Защита на собствеността“ от Допълнителния протокол към Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи, като изразява становище, че в случая се налагат мерки от общ характер, които засягат въвеждане в националното законодателство на:

- определяне на срок относно изпълнението на окончателните решения за възстановяването на земеделските земи;
- вътрешноправно средство, позволяващо на засегнатите страни по ефективен начин да получат обезщетение в случай, че тези срокове не са били спазени.

Въпрос от висок обществен интерес, който очаква своето решение

Правата на собствениците и ползването на земеделските земи

В институцията на омбудсмана бе забелязана тенденция за нарастване на броя на жалбите на собственици, свързани с ползването на земеделските им земи. Проблемът е следствие от развития поземлен пазар, който функционира без нормативни ограничения за размера на притежаваната и ползвана земеделска земя. Подпомагането от Европейските земеделски фондове повишава конкуренцията в поземлените отношения.

Оплакванията на гражданите са свързани основно с действащия аренден модел на стопанисване на земеделските земи и по-конкретно с ниските арендни плащания, нередовното заплащане на договорените арендни и наемните вноски, трудности при прекратяване на арендните договори, препятстване на сключването на договор с друг арендатор, събирането на рентните плащания по съдебен ред иотказан достъп до информация.

Значителен брой оплаквания на собствениците са свързани и с определянето на имотите им като „бели петна” и включването им в масиви за уедрено ползване, въпреки че те сами ги обработват.

Конкретни примери:

Собственик от с. Крапчане, област Монтана, който обработва земите си самостоятелно от 12 години и притежава селскостопанска техника, изрази недоволство от разпределянето им като „бели петна”, защото не е декларира, че ще ги обработва сам и по такъв начин е лишен от ползването им за една стопанска година.

Заслужават специално внимание и оплакванията за отказан достъп до информация на собствениците на земеделски земи за това кой ги ползва. Подобна е жалбата на жител от гр. Ямбол, че от никъде не може да разбере кой ползва имота му и получава субсидиите за това.

Конкретните ми констатации са, че се създават предпоставки за нарушаване или застрашаване на правото на собственост върху земеделските земи, на правото на информация и на ефективна защита в разумен срок.

Налице е системен проблем, който се корени в липсата на достатъчно регулативни/саморегулативни механизми в уредбата на отношенията по повод ползването на земеделските земи, за да се гарантира на собствениците на земеделски земи получаването на еквивалентна облага срещу отстъпеното право на ползване, от една страна, и от друга – самостоятелното упражняване на правомощието ползване в процедурата по формиране на уедрени масиви за ползване.

Многобройната категория дребни собственици на земеделски земи са в неравностойното положение и е необходима допълнителна защита на правата им.

Ограниченият достъп до информация създава пречки за ефективна защита срещу неправомерното ползване на земеделските земи.

В отговор на обществената потребност от обсъждане на проблемите на ползването на земеделските земи и необходимостта да се чуят становищата на всички заинтересовани страни, като национален омбудсман организирах на 15.02.2012 г. публична дискусия на тема „Проблеми на ползването на земеделските земи и правата на гражданите” с участието на представители на Комисията по земеделието и горите към Народното събрание, Министерството на земеделието и храните, Върховния касационен съд, Българската асоциация на съдиите по вписванията, Селскостопанската академия, Нотариалната камара, Националното сдружение на общините в Република България и граждански сдружения на собствениците на земеделски земи и на арендаторите.

Позицията ми като омбудсман е, че е наложително да продължат съвместните усилия на всички заинтересовани страни, включително по законодателен път, за постигането на по-справедлив и реален баланс между правата на собствениците на земеделски земи и ползвателите, които да включват и следните идеи:

- регулиране на арендното/наемното плащане – въвеждане на нормативно установен минимален размер или на минимален и максимален размер;

- разширяване на участието на сдружения на собствениците и ползвателите в поземлените отношения като им се признае от закона представителен статут;

- съдействие на институциите, съвместно със сдруженията на собствениците и ползвателите на земеделски земи, за създаване и разпространение на примерен образец на аренден/наемен договор за земеделски земи;

- осигуряване на достъп до информация (включително и чрез интернет) на собствениците на земеделски земи и на компетентните органи за целите на изземването по административен ред на неправомерно ползваните земеделски имоти;

- провеждане на информационни кампании от органите по поземлената собственост за разясняване на правата на собствениците на земеделски земи и правните последици, свързани с изискването за деклариране на намеренията на собствениците на земеделски земи за ползването на имотите им, с цел избягване на проблема с мнимите „бели петна”.

Противоречива съдебна практика

Като национален омбудсман установих наличието на противоречива практика на съдилищата за приложното поле на административната процедура по чл. 34 от ЗСПЗЗ за изземване на земеделски земи с възстановено право на собственост от лица, които ги ползват без правно основание.

По този повод направих искане за издаване на тълкувателно решение по въпроса прилага ли се административното производство по чл. 34 от ЗСПЗЗ за имотите, възстановени по реда на ЗСПЗЗ, които се намират в урбанизирана територия (населени места и селищни образувания) и не представляват земеделски земи, или е приложимо само в случаите, когато възстановените по реда на ЗСПЗЗ имоти представляват земеделски земи по смисъла на чл. 2 от закона.

По искането бе образувано тълкувателно дело № 3 от 2011 г. пред Върховния административен съд.

ГЛАВА ЕДИНАДЕСЕТА

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ДОСТЪП ДО КАЧЕСТВЕНО ОБРАЗОВАНИЕ

Стратегията на Европейския съюз „Европа 2020”, като „стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж”, постави нови предизвикателства пред развитието на българската образователна система, а така също и пред възможните политики за нейното бъдещо реформиране. В доклада относно актуализираната Конвергентна програма на България за периода 2011-2014 г. Съветът на Европейския съюз препоръча България да продължи образователната си реформа, като посочва конкретни очаквания, свързани с приемането на Закона за предучилищно и училищно образование и необходимостта от нов Закон за висшето образование, който да е полезна мярка за извършване на необходимата реформа.

Предвид изключителната роля на образованието за развитието на страната, като национален омбудсман се стремя да работя за постигането на широк обществен консенсус по основните решения, които предстои да вземе държавата в посока на реформиране на системата на българското образование. Усилията на експертите на омбудсмана са насочени към постигане на добра комуникация с органите, осъществяващи образователната реформа – Министерството на образованието, младежта и науката (МОМН), регионалните инспекторати по образование и експертите по образование на местно ниво, както и с представители на родителски организации. Целта е с посредничеството на омбудсмана да се постигне максимална степен на съгласие и добри решения, в интерес на младите хора и отговарящи на предизвикателствата на новото време.

През изминалата 2011 г. в областта на образованието постъпиха общо 103 жалби и сигнали на граждани. Те са свързани основно с обучението на децата, с взаимоотношения в учителски колектив, начин на управление на учебно заведение, издаване на документи в сферата на образованието, искане за финансиране от републиканския бюджет на учениците от частните училища, брой на учениците в паралелка, надвишаващ допустимия по норматив, финансовото подпомагане на даровити деца и др. Има сигнали, свързани с определени разпоредби, разписани в правилниците на висшите училища и с настаняване в студентски общежития. Продължиха да постъпват жалбите срещу административното обслужване и размера на таксите за административни услуги във висши училища. Има и оплаквания, свързани с удостоверяване на придобитото образование в чуждестранно висше учебно заведение и за забавени процедури по придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности.

Необходимо е да подчертая, че за първи път жалбите, свързани със системата на висшето образование, са повече от жалбите в областта на средното образование. Увеличи се броят на студентите, които се обръщат към институцията на омбудсмана и търсят закрила и защита на права. До намаляване на броя на жалбите в сферата на

средното образование доведе посредничеството ми като омбудсман за включване на представители на родителски организации в експертните групи към Министерството на образованието, младежта и науката при работата по проекта на Закона за предучилищно и училищно образование. Целта беше постигане на съгласие, особено при решенията, свързани с децата със специални образователни потребности. Освен това, експертите на омбудсмана поддържаха и продължават да поддържат постоянната връзка с представителите на неправителствените организации за защита на правата на децата.

Обучението на най-малките

През изминалата година няма постъпили жалби до омбудсмана, свързани конкретно с предучилищната подготовка на децата. Сигналите са свързани с реда за прием и с условията в детските заведения.

Конкретни примери:

Има сигнал срещу учителка от ОДЗ „Катя Ванчева” – гр. Батак, за използвани непозволенни методи на възпитание спрямо дете от детската градина. По случая експертите на омбудсмана констатираха, че проверката на Регионалния инспекторат по образованието (РИО) – гр. Пазарджик, е извършена формално. След отправената от мен препоръка към началника на РИО – гр. Пазарджик, бяха приети действия спрямо ръководството на детската градина, в интерес на детето.

Институцията на омбудсмана помогна и на многодетна майка с три деца от гр. Варна да бъде освободена от плащане на такса за посещение на детска градина на третото ѝ дете, както е предвидено в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Варна. Резултатът бе постигнат след отправена препоръка към кмета на общината.

Основната част от жалбите са насочени по-скоро към недостига на места в детските заведения на територията на Столичната община и някои от определените критерии за прием. Прави впечатление, че драстично намаляха жалбите, свързани с приема на деца в детските заведения, породен от проблема с ограничаване на престоя на децата в детските ясли, с промяна в наредба на Министерство на здравеопазването. Както беше посочено и в предишен доклад на омбудсмана, след като беше установено, че целогодишното постъпване на деца в първа група на детската градина е практически невъзможно, поради факта, че тези групи се формират основно през есента и че дете, навършило три години в началото на календарната година, ще бъде лишено от възможността да ползва предоставената от общината услуга за месеци, което поставя родителите в една изключително трудна ситуация, още в края на 2009 г. институцията на омбудсмана отправи препоръка към министъра на здравеопазването за промени в наредбата. За съжаление, въпреки поетия ангажимент, не бяха предприети необходимите действия за прецизиране на посочения текст от наредбата. Убеден в своята правота, отправих препоръка и към следващия министър на здравеопазването, в резултат на което с изменение в наредбата, което е в сила от

10.05.2011 г., децата се изписват от детските ясли от 1 септември в годината, в която навършват тригодишна възраст, или по желание на родителите преди този срок.

Системата на средното образование

В сферата на средното образование оплакванията са разнообразни – от конкретни нарушения като например при провеждане на външното оценяване в седми клас до несъгласие с управлението на дадено училище. Не се констатира нарастване на броя на подадените жалби от ученици.

Конкретни примери:

Пример за работата по индивидуални жалби е оплакването срещу фирма, доставчик на образователна услуга по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, за отказ да предаде оригинал на документ, удостоверяващ успешно завършено обучение, като обвързва предаването на документа с изплащането от Агенцията по заетостта (АЗ) на дължимата сума за проведеното обучение. След моя писмена препоръка до АЗ и разговори с управителя на фирмата, документът беше предаден на жалбоподателя.

Майка на седмокласничка от ОУ „Иван Вазов” – с. Алдомировци, сигнализира за допуснатата грешка при изписване на началния час на изпита по български език и литература при външното оценяване, което силно е притеснило учениците. След намесата на институцията на омбудсмана, бе обърнато внимание на директора на училището да се засили контролът при провеждането на бъдещи изпити в сградата на учебното заведение, с цел да не се допускат подобни грешки.

Семейство, решило да обучава децата си вкъщи, постави пред мен като национален омбудсман въпроса за възможността за въвеждане в страната на домашно образование. В началото на настоящата година този въпрос беше поставен и от представител на Асоциацията за правна защита на домашното образование – САЩ. По случая изразих позиция, че не съществува разпоредба със задължителен характер в правото на Европейския съюз, която да задължи една страна членка да въведе домашно образование. Всяка държава е в правото си да направи своята преценка по отношение на образователната си система. Като омбудсман напомних за позицията на Комисията по петиции към Европейския парламент по повод петиции, свързани със забраната на домашното обучение, а също така и за практиката на Европейския съд за правата на човека (например решението по жалба № 35504/03 от Фриц Конрад и други срещу Германия). В случая не могат да се пренебрегнат изтъкнатите аргументи за конституционното задължение на държавата да осигури образование, за това, че училището представлява общество и е в интерес на децата да бъдат част от това общество, както и че поради възрастта си децата не биха били в състояние да предвидят последствията от решението на родителите да не посещават училище.

Предвид факта, че въпросът за тази форма на обучение напоследък се поставя все по-често на вниманието на гражданите, особено по време на дискусии, свързани с

проектите на Закон за детето и Закон за предучилищно и училищно образование, е добре да се дискутира с представители на компетентните институции в областта на образованието и правата на децата, представители на учредената Асоциация за домашно образование и други родителски организации. Много е важно при взимане на решения, свързани с образованието и обучението на децата, да се чуят повече мнения и аргументи и да се защити най-добрият интерес на децата.

Инициативи на омбудсмана в областта на средното образование

Макар че институцията на омбудсмана не е пряко ангажирана с работата с деца и ученици в системата на образованието, тя подкрепи и се включи активно в организираната от МОМН национална кампания „Участвам и променям!“. Инициативата е ориентирана към осъществяване на гражданско и здравно образование в училище, като има за цел да разшири формите на обучение в дух на демократично гражданство и патриотизъм. В рамките на кампанията се срещнах с ученици от столичните 105-то СОУ „Атанас Далчев“ и 56-то СОУ „Проф. К. Иречек“, с ученици от Математическата гимназия „Атанас Радев“ – гр. Ямбол, и ОУ „Никола Йонков Вапцаров“ в село Селановци, обл. Враца. По време на разговорите, освен темите за гражданското образование и ученическото самоуправление, запознах учениците и с правомощията и дейността на омбудсмана в защита на правата на гражданите. Като омбудсман поех ангажимента и да участвам на 30.03.2012 г. в националния форум на тема „Гражданското образование – успехи и провали, поуки и възможности“ в Силистра, който е част от кампанията „Участвам и променям!“.

Освен това, през 2011 г. продължи и инициативата на институцията на омбудсмана за популяризиране на правата на децата и на функциите и правомощията на националния омбудсман сред ученици от столични училища и училища в страната.

Висшето образование

Поставените, главно от студенти, проблеми в тази област засягат както административното обслужване и спазване на законодателството, така и въпроси, свързани с автономията на висшите училища, които са извън правомощията на омбудсмана.

Конкретни примери:

Към институцията на омбудсмана се обърна гражданка с оплакване, че Лекарската професионална организация на Великобритания отказва да я впише в регистъра на лекарите – хематолози с право на работа, поради факта, че компетентният за България орган – Министерството на здравеопазването, не е поставил специалността „Клинична хематология“ в графата „Обща хематология“ в Списъка на специалностите към Директива 2005/36/ЕС, относно признаване на професионални квалификации. По случая изпратих препоръка до министъра на здравеопазването, с която той се съобрази. Министерството на здравеопазването, съвместно с Министерството на образованието, младежта и науката, предприеха

необходимите стъпки за промяна на списъка със специалностите и публикуването му в официалния вестник на Европейския съюз.

Медицинският факултет на Тракийския университет – Стара Загора, отказва на студентка от втори курс да издаде академична справка с цел преместване в друго висше училище. Изпратих писмо до декана на факултета и до ректора на университета с препоръка да се спазват правата на студентите, дадени им както от Закона за висшето образование, така и от Правилника за организацията и дейността на висшето училище. Препоръката бе приета и на студентката беше издадена необходимата академична справка.

И през 2011 г. продължиха да постъпват жалби, свързани с размера на таксите за административни услуги. Оплакванията са от студенти от Софийския университет „Св. Климент Охридски” и Бургаския свободен университет. Като омбудсман, в защита на гражданския интерес, отправих препоръка към ректорите на висшите училища да преосмислят своята политика по отношение на определените такси за предоставяне на административни услуги.

Инициативи на омбудсмана в областта на висшето образование

С молба за съдействие при решаването на проблемите, пред които са изправени българските висши училища при предоставяне на образователни услуги на чуждестранни студенти, към институцията на омбудсмана се обърна председателят на Асоциацията на частните висши училища в България. В разговор с мен, представители на асоциацията подчертаха необходимостта от модернизация на висшето образование, чрез насърчаване на академичното предприемачество, креативност и иновативност.

С цел пълноценното участие на българските висши училища в европейското образователно пространство и повишаване на тяхната конкурентоспособност, през месец май 2011 г. институцията на националния омбудсман организира дискусия на тема „Обучението на чуждестранни студенти от българските висши училища в страната и чужбина – възможности и перспективи”.

Във форума взеха участие народни представители, министърът на образованието, младежта и науката, както и представители на Министерството на вътрешните работи, Министерството на външните работи, Държавната агенция „Национална сигурност”, Националната агенция по оценяване и акредитация, Националният център за информация и документация, Асоциацията на частните висши училища в България, Съвета на ректорите на висшите училища в България. След обсъждане на проблемите се стигна до общото разбиране за необходимостта от законодателни промени, с цел облекчаване на процедурите по прием на чуждестранните студенти и предоставяне на възможност за предлагане на образователен продукт в чужбина, като бяха поети конкретни ангажименти от страна на министъра на образованието, младежта и науката и председателя на Комисията по образованието, науката и въпросите на децата към Народното събрание. За постигане на набелязаните цели последваха законодателни промени.

Констатации и препоръки в областта на правото на достъп до качествено образование

Процесът на приобщаващо образование и грижа за децата със специални образователни потребности е труден, все още липсва подкрепяща среда, така че да отговори адекватно на нуждите на децата, а положените усилия са недостатъчни.

При работата по жалби беше постигнато добро ниво на взаимодействие с представителите на регионалните инспекторати по образованието за бързо разрешаване на възникнали проблеми.

Все повече млади хора разпознават институцията на омбудсмана като защитник на техните права.

В някои висши училища продължава практиката, чрез непосилни такси за административни услуги, които не отговарят на сложността на включената работа и на извършените разходи по предоставянето ѝ, да се прави опит да се задържат студенти за продължаване на образованието. Има университети, като например СУ „Св. Климент Охридски“, в които административното обслужване не е на необходимото ниво. Липсва електронна система за организация и управление на общата университетска документация и работни процеси, като един съвременен начин за улесняване на дейността и бързо и качествено обслужване на студентите.

В защита на правото на достъп до качествено образование, като омбудсман на Република България препоръчвам:

- да се осигури необходимият финансов ресурс, а така също и експертен, за осигуряване на приобщаващо образование за децата със специални образователни потребности;

- в училище да се отдели необходимото внимание на гражданското образование, като неделима част от подготовката на младия човек за неговото пълноценно участие в обществения живот;

- за повишаване на конкурентоспособността е необходимо българските висши училища да положат усилия както по отношение на организацията на учебния процес, така също и за осигуряване на добро административно обслужване.

Сега погледът на обществото е насочен към поставените цели пред българското образование, заложи в проекта на Закон за предучилищно и училищно образование. В случая е необходима широка обществена дискусия по представения законопроект и ускоряване на процеса по приемането му. Необходимо е също така да се ускори процесът по изработване и приемане на нов Закон за висшето образование. Законите следва да създадат условия българското образование в кратки срокове да достигне показателите, заложи в стратегията „Европа 2020“. Необходимо е да се подобри функционирането на образователната система, да се доведат до край предприетите реформи, за да стане българското общество „общество на знанието“.

ГЛАВА ДВАНАДЕСЕТА

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

През 2011 г. в областта на обществените услуги са постъпили 1328 жалби. Най-голям е броят им в сферата на телефонните услуги – 467, следвани от топлоснабдяване – 341, ВиК услуги – 210, електроснабдяване – 177, сметосъбиране – 83, обществен транспорт – 23, и други – 27.



Обобщението, което може да се направи от всички сигнали срещу доставчиците на обществени услуги е, че потребителите настояват за точно отчитане на ползваните от тях услуги и съответно заплащане на реално ползваната услуга. Това е в основата на конфликта между двете страни. На практика гражданите защитават основните си права като потребители – на избор, на качествена услуга, на информация, на жалба, на защита на икономическите си интереси.

От приключените през 2011 г. проверки по 1209 жалби в сферата на обществените услуги, в 128 случая беше констатирано нарушение на действащата нормативна уредба. Отправени са 75 препоръки за защита на правата на потребителите, а по 47 оплаквания, със способите на посредничеството, е постигнат удовлетворителен резултат за жалбоподателите.



Констатациите от проверките по преписките на потребителите определиха и необходимостта от насочване на усилията на омбудсмана да се постигне защита на правата на потребителите на обществени услуги, чрез промяна на нормативната уредба.

Телефонни услуги

Жалбите в тази сфера са почти два пъти повече в сравнение с 2010 г. – 266. Този факт говори сам по себе си за степента на „удовлетвореност“ на потребителите от качеството на предлаганите услуги.

Най-многобройни през 2011 г. са оплакванията срещу „М-Тел“, следвани от „Виваком“ и „Глобул“.



Резултатът от приключените проверки по преписки показва, че в по-голямата си част няма констатирани нарушения (268) от страна на компаниите.

Прави впечатление, че докато през 2010 г. по брой на оплакванията „М-Тел“ се нареждаше след „Глобул“ и „Виваком“, през 2011 г. е на първо място. Причината за това са създадените проблеми и неудобства с въвеждането на новата информационна система, което предизвика вълна от недоволство сред абонатите им.

Една от причините гражданите да се обръщат към омбудсмана е, както и друг път съм отбелязвал, липсата на ефективен диалог между потребител и доставчик на обществена услуга – високомерно и некоректно поведение спрямо хората по повод на техни възражения, оплаквания, искане на информация.

Жалбите на гражданите откритиха някои специфични проблеми и при „БТК“ АД (БТК) – неправомерно начисляване на сметки по „сключени“ сделки от разстояние.

Зачестиха и жалбите срещу мобилните оператори, най-вече срещу „Глобул“, за прехвърляне на вземанията им към външни фирми.

Цесията, като начин на събиране на задължения, стана често прилаган метод при доставчиците на обществени услуги. По този въпрос като национален омбудсман изразих публично своята позиция, че нарушение на закона няма – цесията е регламентирана в Закона за задълженията и договорите (ЗЗД), но въпросът е доколко е морално използването на този способ от страна на доставчиците на обществени услуги, които често са монополи, както и от банките. Гражданите се оплакват от

прилаганите методи на фирмите за събиране на вземания – грубо отношение, системен тормоз по телефон, отправени заплахи и др. Смятам, че не всяко позволено от закона средство е оправдано да се използва от компании, които държат на своето търговско име и на общественото доверие към тях.

Отново най-често срещаният проблем през 2011 г. и при трите мобилни оператора беше автоматичното подновяване на договорите. Потребителите се оплакваха също така и от агресивната търговска практика на компаниите, във връзка с провеждани телевизионни игри, завишени сметки, некачествено предоставяне на услугите, невявяване на представители на мобилните оператори на заседания на помирителните комисии и др.

Конкретни примери:

Неправомерно използване на лични данни, с цел сключване на договор за мобилна услуга

Жалбоподател от гр. Перник твърди, че неизвестно лице, ползвайки личните му данни, сключва договор с „Виваком”, като получава и мобилен апарат. По-късно, отново в същия магазин, без негово съгласие е преподписан договор за мобилен номер, който се води на негово име и отново е взет мобилен апарат. Поради неплатени сметки по тези договори впоследствие са спрени телефонните му номера. След предприетите от него действия по установяване автентичността на подписа в договора, услугата му е възстановена, но след една седмица отново спряна. От „Виваком” му е разяснено, че в негова тежест си остават задълженията за мобилните устройства. Тъй като жалбоподателят категорично отказал да плаща чужди задължения, натрупани не по негова вина, са спрени двата му мобилни номера. При извършване на проверката, като омбудсман отправих препоръка към „Виваком” да се сторнират начислените му задължения за мобилните апарати, а така също да се преразгледат и сметките за мобилната услуга за периода, през който не му е била предоставяна. Компанията ме информира, че в следващата издадена фактура на жалбоподателя ще се отрази необходимата корекция на неоснователно начислените му задължения.

Жалбоподател от София оспорва неоснователно начислено задължения от БТК за мобилна услуга – 181.04 лв., тъй като не е сключвал договор с компанията. От „БТК” АД не се съобразяват с резултатите от графологическата експертиза на подписа, положен на договора, че подписите в графа „за клиента” не са положени от жалбоподателя. След отправената от мен препоръка към „Виваком”, от компанията беше получено уверение, че договорът за мобилната услуга е анулиран и ще бъдат направени необходимите корекции.

Право на качествена услуга – неспазване на задълженията по договора от страна на мобилния оператор

Жалбоподател от гр. Харманли твърди, че има натрупана сметка за домашен телефон на стойност 113.00 лв. При посещенията си в Център за обслужване на

клиенти на БТК, с цел постигане на споразумение за разсрочено плащане на задължението, му е било разяснено, че поради неспазване на условията по договора са начислени неустойки, с които дължимата сума е нараснала на 400.00 лв. След отправения сигнал от институцията на омбудсмана, от БТК констатираха, че през м. октомври 2009 г. абонатът е променил ползвания тарифен план – от „У дома 50” на „Дуо”. Тарифен план „Дуо” се състои от два компонента – телефонен пост и мобилна карта. По технически причини мобилната карта не е била присъединена към телефонния пост. Поради тази причина от страна на компанията увериха, че ще бъде направено преизчисление на месечните такси за периода 21.10.2009 г. – 07.04.2010 г. и ще бъде сторнирана начислената неустойка.

До омбудсмана постъпи жалба във връзка със закрит от страна на БТК телефонен пост поради неплатени задължения. Твърди се, че телефонната услуга не се е предоставяла с месеци поради кабелни повреди. Искането към институцията е за съдействие пред БТК за възстановяването на услугата (ползва този номер от 1986 г.), като е заявена готовност за заплащане на съществуващото задължение. След отправената от мен препоръка, от компанията бе взето решение да се извърши корекция на задълженията в размер на шест абонаментни такси на стойност 46.80 лв. Изпълнено бе желанието на жалбоподателката и телефонният пост бе възстановен, като начислената неустойка по прекратения предсрочно договор за телефонна услуга в размер на 67.73 лв. беше сторнирана.

Жалбоподател оспорва фактури на „М-Тел” за дължими суми за мобилна услуга, тъй като в тях вместо 600 безплатни минути, на които има право, са отразени само 300 безплатни минути. Това е довело до неоснователно завишени сметки. След отправената препоръка от институцията на омбудсмана към „М-Тел” – да се спазват условията на договора, от мобилния оператор изказаха благодарност, че им е обърнато внимание за възникналото недоразумение и ме увериха, че сметките са коригирани и към оспорените фактури са издадени кредитни известия.

Правото на избор

Неспазване от страна на мобилния оператор на законови разпоредби относно условията за сключване на сделка от разстояние

Жалбоподател от гр. Кюстендил твърди, че договорът му за мобилна услуга е неправомерно подновен, чрез сделка от разстояние за срок от две години. Молбата му за отказ не е приета. В оплакването си той не отрича, че е получил телефонно обаждане от БТК, но твърди, че не е давал съгласие за продължаване на договора. Освен това, не му е предоставено писмено потвърждение, съгласно т. 2 от Условията за предоставяне на мобилна услуга от „Виваком” чрез сделка от разстояние. След отправената от мен препоръка, от „БТК” АД ме уведомиха за взето решение, че не е налице сключен договор от разстояние и договорът за мобилна услуга остава безсрочен.

Жалбоподателка от гр. Бургас твърди, че почти е била принудена да приеме телефонен апарат от „БТК” АД, като е смятала, че документите, които подписва, са протокол за получаването му. Впоследствие установила, че са променени условията на договора ѝ за стационарна телефонна услуга, като същият вече е с фиксиран срок на действие. В тази връзка търси съдействие от омбудсмана пред компанията за преминаване отново към безсрочен договор. След извършената проверка от експерти на омбудсмана, от БТК бе взето решение да се удовлетвори жалбата на клиентката, тъй като няма данни да е сключвала сделка от разстояние.

Гражданин от гр. Варна оспорва подновен договор от БТК за мобилна услуга, чрез сключена сделка от разстояние, тъй като не е получил договор в писмена форма. След отправената от мен препоръка, от „БТК” АД бе взето решение и сделката от разстояние за мобилна услуга беше анулирана. Констатирано бе, че в рамките на седем дни от приемане на офертата по телефона, жалбоподателят не е получил писмена оферта, съдържаща условията за подновяване на договора. Възстановен беше първоначалният му срок на действие.

Автоматично подновен договор

Жалбоподател от гр. Ихтиман твърди, че срокът на подписаното допълнително споразумение за телефонен пост и интернет е изтичал на 15.01.2011 г. На 02.12.2010 г. не е прието предизвестие за прекратяването му поради технически проблем със системата. По здравословни причини второто посещение в офиса е на 17.12.2010 г., когато човекът е информиран, че договорът е автоматично продължен. Подадено е клиентско оплакване. След извършената проверка от експерти на омбудсмана, при която бе отправена препоръка да се удовлетвори изрично заявеното желание на абоната, тъй като подаването на предизвестие в едномесечния срок е възпрепятствано не по негова вина, а поради технически причини, от компанията беше взето решение и телефонният пост бе закрит без начисляване на неустойки.

Жалбоподател от София твърди, че от „Глобул” неоснователно са подновили автоматично договора му за мобилна услуга, след което едностранно го прекратили с начислени неустойки. От изложеното в жалбата и предоставените материали беше установено, че жалбоподателят е подал предизвестие за прекратяване на договора за мобилна услуга по пощата с обратна разписка. От „Глобул” това не е взето предвид, тъй като не е подадено заявление за отказ от услугата. След извършената проверка от експерти на омбудсмана, наведените доводи срещу изискването за подаване на заявление за отказ от услуга и отправената препоръка, от „Глобул” бе взето решение да се сторнират начислените неустойки в размер на 190.16 лв.

Препоръки, довели до промяна на нормативната уредба

Със Становището на омбудсмана на Република България от 2010 г. за нарушения на правата на потребителите от „М-Тел”, „Виваком” и „Глобул”, във връзка с автоматичното подновяване на срочните договори за предоставяните услуги, предвидените неустойки за абонатите при предсрочното им прекратяване, както и

неоснователно усложнените процедури за прекратяването им, бяха отправени конкретни препоръки към министъра на икономиката, енергетиката и туризма, Комисията за защита на потребителите, Комисията за защита на конкуренцията, „М-Тел”, „Виваком” и „Глобул”.

В тази връзка се обърнах и към министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията с предложения за промени в Закона за електронните съобщения (ЗЕС), с цел по-ефикасна защита на правата на потребителите.

С измененията в ЗЕС (изм. ДВ., бр. 105 от 29.12.2011 г.) отпадна автоматичното подновяване на договорите за електронни съобщителни услуги. Регламентирани са и механизми за защита на правата на потребителите.

Топлоснабдяване

Проблемите в сектора не са нови, но в по-голямата си част те не могат да се решат при действащата нормативна уредба. Най-многобройни, в 63 % от случаите, са оплакванията, свързани с начисляването на разход на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, следвани от:

- сложната и неясна методика за начисляване на сумите за потребена топлинна енергия;

- искания за подмяна на абонатни станции в райони с влошено топлоподаване;

- поставеното допълнително изискване да се представя решение на Общото събрание на собствениците в сграда – етажна собственост, прието с изричното съгласие на две трети от тях, за потребители, неосигурили достъп в определените дати за отчет, но имащи право на допълнителен отчет и преработване на сметките в нормативно определения тримесечен срок. Това условие не е регламентирано в Закона за енергетиката (ЗЕ), Наредбата за топлоснабдяването и общите условия на договорите на топлофикационните дружества, а е наложено с препоръка на Министерството на икономиката, енергетиката и туризма от 07.07.2008 г. В Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от „Топлофикация София” ЕАД (чл. 29, ал. 2) на потребителите в град София например се вмениява задължение да заплатят за допълнителен отчет. Имайки предвид, че общите условия се одобряват от независимия държавен контролен орган – Държавната комисия за енергийно и водно регулиране (ДКЕВР), и в съответствие с тях се уреждат взаимоотношенията доставчик – потребител, всяка допълнителна тежест, още повече в противоречие с тях, трябва да бъде преустановена;

- невъзможност за подаване на жалби до „Топлофикация София” ЕАД по електронен път;

- недостатъчен контрол от фирмите за дялово разпределение спрямо недобросъвестни потребители на топлинна енергия;

- прехвърляне на платени суми по текущи задължения към по-стари задължения, въпреки изричното желание на клиента за плащане по конкретна фактура. Нарушава се правото на избор на потребителя – да заяви кое задължение погасява съгласно чл. 76, ал. 1 от ЗЗД. В тази насока има задължителна съдебна практика.

Увеличава се броят на абонатите, които искат да се откажат от услугите на топлофикационните дружества, тъй като не желаят да ги ползват. Законът поставя пред тях условия, които на практика са трудно изпълними.

Конкретен пример:

Жалбоподателка от София оспорва надписани 34 куб. м. топла вода от фирмата за дялово разпределение „Техем Сървисис” ЕООД. След намесата на институцията на омбудсмана беше сторнирана сума в размер на 283.50 лв.

Препоръки за гарантиране на правата и интересите на потребителите

Високата социална значимост на услугата топлоснабдяване налага необходимостта от радикални, дългосрочни и справедливи решения, които да гарантират правата на потребителите на топлинна енергия, да създадат възможности за избор за начините на отчитане на потребената топлинна енергия и за упражняване на ефикасен контрол върху топлофикационните дружества и фирмите за топлинно счетоводство. Като национален омбудсман препоръчвам:

- преразглеждане на Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради – етажна собственост, приложение към чл. 61, ал. 1 от Наредба 16-334 за топлоснабдяването, с цел справедливо определяне на топлинната енергия и по начин, даващ възможност на всеки потребител сам да проверява потреблението си;

- разширяване на кръга на имащите право да искат промяна на общите условия за предоставяне на услугата, в съответствие с действащото законодателство, като се предвиди възможност за инициатива и от сдруженията на потребителите, както и чрез подписка на гражданите, за да се постигне равнопоставеност на страните;

- въвеждане на задължение в ЗЕ за унифициране на уредите за отчитане на потребената топлинна енергия, за да се гарантира правото на потребителите за избор на топлинен счетоводител;

- промяна в общите условия, в частта относно погасяване на вземания на дружествата при наличие на стари неплатени задължения от потребителите, в съответствие с чл. 76, ал. 1 от ЗЗД. Потребителят има право, съгласно цитираната разпоредба, да заяви кое задължение погасява;

- активен диалог с организациите на потребителите, действащ Национален съвет за защита на потребителите;

- създаване на условия за прилагане на процедурата за доброволно уреждане на спорове съгласно чл. 22, ал. 3 от Закона за енергетиката;

- предоставяне на възможност на гражданите да подават жалби и по електронен път.

ВиК услуги

Основно оплакванията на гражданите в сектора са свързани с начисляване на разход за вода „общо потребление” в сгради етажна – собственост

Потребителите възразяват срещу високите стойности, отчетени за този вид разход, без да е налице неизправност в общата ВиК мрежа. Настояват за заплащане на реално изразходеното количество вода, което се отчита по индивидуалните им водомери.

По повод на многобройните жалби на потребители във връзка с прилагането на Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи, с писмо до министъра на регионалното развитие и благоустройството отправих препоръка да се сформира работна група, която да извърши преглед и анализ на проблемите в сектора.

От Министерството на регионалното развитие и благоустройството бе възприета препоръката за създаването на междуведомствена работна група с участието на експерти от компетентните институции, която да систематизира и обобщи постъпилите предложения за промяна на нормативния документ, както и да предложи актуални изменения и допълнения на Наредбата, в съответствие с действащото законодателство.

Зачестили повреди по остарялата ВиК мрежа във всички райони на страната

В хода на проверките експерти на омбудсмана установиха, че аварията се отстраняват бавно и на етапи, като дружествата не предлагат коректна информация относно крайния срок за приключване на ремонтните дейности.

Липсват достатъчно водоизточници в определени райони на страната, което води до режим на водопопозването – например в с. Вакарел.

Гражданите се оплакват и от задължението на потребителите да извършват метрологични проверки на водомерите си на всеки пет години.

Над 50 % от жалбите са срещу „Софийска вода” АД. От дружеството ме уверяват, че полагат усилия повредите да се отстраняват своевременно, а в случаите на прекъсване на водоснабдяването поради неизяснен статут на ВиК съоръженията – да възстановяват водоподаването до разрешаване на спора.

Значителен брой са жалбите от недоволни потребители и срещу „ВиК” ООД – София. Причината е остарялата водопрепосна мрежа, разположена в отдалечени и основно вилни райони, за чиято подмяна се изисква значителен финансов ресурс, с

който дружеството не разполага. Бях информиран, че за решаването на проблемите „ВиК” ООД участва в европейски програми за рехабилитация на ВиК мрежата.

Конкретни примери:

Постъпи жалба с оплакване, свързано с неотстраняване на авария в гр. Варна, район „Приморски”, възникнала 8 месеца преди подаване на сигнала до омбудсмана. След намесата на експерти на институцията аварията бе отстранена и бе подготвен проект за цялостна подмяна на канализацията в района.

Поради авария във ВиК мрежата в кв. „Младост”, гр. Шумен, от години жителите на високите етажи в жилищните блокове не са имали нормално налягане на водата. След намесата на омбудсмана причината за проблема бе отстранена.

По неизяснени за жалбоподателката причини е прекъснато водоподаването в имота ѝ в кв. Драгалевци. След моята намеса водоподаването бе възстановено, чрез подмяна на водопроводно отклонение за имота.

Електроснабдяване

През 2011 г. най-многобройни са жалбите срещу ЧЕЗ, следват Е.ОН и ЕВН.



Оплакванията са свързани със завишени сметки за потребена електрическа енергия, начислени корекции на задължения за минал период, некачествено предоставяне на услугата и др.

Общото впечатление, което се създава от оплакванията на потребителите е, че от електроразпределителните дружества не се полага необходимата и своевременна грижа за поддръжка на енергийните съоръжения.

По повод на сигналите, свързани с проверките на средствата за търговско измерване, като национален омбудсман отправих препоръка към ДКЕВР да се инициира изменение в общите условия на електроразпределителните дружества. Целта е потребителите да бъдат информирани за предстоящите проверки на електромерите, измерващи консумираната от обектите им електрическа енергия. В много от случаите жалбоподателите се възмуцават от факта, че по време на проверката са били в жилището си, но никой не ги е потърсил, както и че разбират за

извършена проверка на електромера, едва след получаване на известие за дължима сума.

Председателят на ДКЕВР ме информира, че има право на инициатива за изменение и/или допълнение на общите условия само при промяна на законодателството и др. В този смисъл, без отговор остава въпросът в кой нормативен акт е уредено правото на електроразпределителните дружества да извършват проверки на средствата за търговско измерване, без да информират клиентите си за това.

Конкретни примери:

Право на качествена услуга

Завишени сметки за електрическа енергия, вследствие на неизправност на електромера

Жалбоподател от София оспорва фактура, издадена през м. май 2011 г., на стойност 211.28 лв. Твърди, че живее сам и ползва енергоспестяващи уреди. Настоява за проверка на средството за търговско измерване. След отправената препоръка от институцията на омбудсмана, от „ЧЕЗ Разпределение България” АД бе извършена проверка на електромера. При нея беше установено, че няма нарушение в схемата на измерване, но часовникът не е верен по астрономическото време – избързал е с 11.30 часа.

С оглед на направените констатации и в съответствие с Общите условия на договорите за използване на електроразпределителните мрежи на „ЧЕЗ Разпределение България” АД, получих уверение, че ще бъде извършена корекция на задълженията.

Некачествено електроснабдяване

В своя жалба жители на с. Тръстиково, община Камено, твърдят, че им се предоставя с години некачествено електроснабдяване, оказващо влияние върху електрическите уреди, които не работят нормално и често се повреждат. При направените от тях измервания са констатирани стойности от 190 V до 130 V. Експерти на омбудсмана извършиха проверка, като настояха електроразпределителното дружество да се ангажира с конкретен срок за разрешаване на проблема. От „ЕВН България Електроразпределение” АД ме увериха, че не са постъпвали оплаквания във връзка с качеството на електрозахранването в селото. От 2006 г. до 2010 г. е имало само една подадена жалба за лошо качество на напрежението за обект в с. Тръстиково, при която е констатирано, че причината е във вътрешната електрическа инсталация.

След извършената проверка по колективната жалба беше установено, че в крайните точки на мрежата ниско напрежение качеството на електрозахранване е под допустимите норми. Беше подменена трансформаторната машина на трафопоста в селото с нова, която е с по-голяма мощност. Планирано е да бъдат подменени проводниците в крайните точки на мрежата и всички повредени стълбове, след което ще бъде извършена отново проверка на качеството на напрежението и при необходимост ще се търсят нови решения.

Жители на с. Бучин проход, област София, твърдят, че електроснабдяването в селото е с лошо качество. Въпреки че това е известно на енергийното предприятие, до момента не са предприети действия за преодоляване на проблема. При проверката в „ЧЕЗ Разпределение България“ АД беше установено, че мрежата ниско напрежение преминава през 68 междустълбиа с дължина над 2400 метра. Общото разстояние до крайните потребители е над 3000 метра, преминаващо през горски планински терен.

От страна на електроразпределителното дружество е предприета процедура по изкупуването на трафопост, собственост на „Космо България Мобайл“ ЕАД. След нейното приключване ще бъде разкъсан съществуващият клон и потребителите на електрическа енергия ще се захранват от новопридобития трафопост. От „ЧЕЗ Разпределение България“ АД ме уверяват, че по този начин ще се подобри качеството на захранващото напрежение.

Сметосъбиране и сметоизвозване

Определяне на таксата за битови отпадъци върху данъчната оценка на имота

Съгласно Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ), водещ принцип при определянето на таксата за битови отпадъци е количеството на битовите отпадъци. Ако то не може да се определи, е предоставена възможност таксата да се определя пропорционално върху основа, определена от общинския съвет. В повечето общини е установена практиката за база за определяне на таксата за битови отпадъци да се приема данъчната основа на имотите, като не се отчита количеството на битовите отпадъци.

С оглед на основателните възражения на гражданите като национален омбудсман отправих препоръка до председателя на Народното събрание и до министър - председателя за съответна промяна в ЗМДТ. Препоръката е да отпадне възможността за определяне на размера на таксата за битови отпадъци пропорционално върху основа, определена от общинския съвет. Аргументите ми са, че елементът услуга е основният разграничителен белег между данък и такса. Таксите се определят, въз основа на необходимите разходи за извършване на услугата. Определянето на таксата пропорционално върху данъчната оценка на имота, при условие, че стойността на имота няма никакво отношение към разходите за извършване на услугата, води на практика до превръщането на таксата в данък. Подобен подход нарушава и основни принципи при определяне на размера на таксите, заложи в чл. 8 от ЗМДТ – възстановяване на пълните разходи на общината по предоставяне на услугата и постигане на по-голяма справедливост при определяне и заплащане на местните такси.

Липса на ред за освобождаване, когато имотите не се ползват през годината

През 2011 г. продължих да настоявам пред общините за промени в действащите наредби за определяне и администриране на местните такси, за да се предвиди изрично ред за освобождаване от заплащане на такса за услугата „сметосъбиране и сметоизвозване” за имоти, които не се ползват за определен период или през цялата година.

По моя препоръка беше постигната промяна в Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги в общините Божурище, Перник, Пещера, Стражица. Кметът на община Варна, аргументирайки се с препоръката на омбудсмана, внесе предложение в Общинския съвет за промяна в нормативния акт. Кметовете на общините Сухиндол, Гълъбово и Троян поеха инициатива за внасяне на предложения за изменение на наредбите си.

За пореден път община Пазарджик е пример за лоша администрация, тъй като няма регламентиран ред за освобождаване от таксата и не се съобразява с препоръките на националния омбудсман в тази насока.

Все още в Столичната община, въпреки моята препоръката и поетия ангажимент за изменение в наредбата, не е предвиден ред за освобождаване от заплащане на такса за битови отпадъци за имоти, придобити след 31 декември на предходната година. Въпреки че гражданите не ползват имотите си, те заплащат такса за битови отпадъци, включваща и такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване. Те се оказват в ситуация, в която са изпълнили законово вмененото им задължение в рамките на два месеца да декларират имотите си, но не могат да подадат декларация за освобождаване от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване поради пропуснат срок. Непълнотата в правната уредба води до нарушаване на правата на гражданите и техните оплаквания в тази връзка са напълно основателни.

Въвеждане на допълнителни изисквания за освобождаване от такса смет

Общините, едновременно с изпълнението на препоръката на омбудсмана за предвиждане на ред за освобождаване от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имоти, които не се ползват за определен период или през цялата година, въвеждат и редица условия, които не са в синхрон със законовата уредба, регламентираща определянето и администрирането на местните такси.

Конкретен пример:

Към мен се обърнаха граждани, собственици на имоти на територията на общините Съединение, Лясковец, Павликени и Оряхово с оплакване, че не са освободени от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване, тъй като не са представили удостоверения от ВиК и електроразпределителните дружества,

удостоверения за недължими данъци и такси за предходни години. Аргументите на общините са, че по този начин се предотвратява злоупотребата от страна на недобросъвестни граждани.

Поради тази практика е необходимо отново да отбележа, че въвеждането на изисквания за представянето на допълнителни документи е необосновано, не намира опора в нормативната уредба и създава излишна административна тежест за гражданите при ползването на законово признато право за освобождаване от заплащане на такса за услуга, която не ползват. Общинската администрация разполага с достатъчно механизми и може да предприема редица административни мерки за предотвратяване на тези злоупотреби, без да се въвеждат изисквания, които противоречат на нормативната уредба и нарушават правата на гражданите. По този начин им се налагат административни задължения, които не кореспондират с правото на добро управление.

По повод на конкретните жалби отправих препоръка да се отмени изискването за представяне на допълнителни документи, като общините Лясковец, Павликени, Оряхово, Враца и Русе се съобразиха и ги отмениха. В други общини тези изисквания, разписани в наредбите, са все още действащи, като например в Стражица, Кюстендил и Съединение. Нещо повече, напълно неприемливи от гледна точка на закона са например въведените изисквания в наредбата на община Елин Пелин – представяне на удостоверение, издадено от Националната агенция за приходите, че всички собственици и/или ползватели на имота нямат парични задължения към държавата и удостоверения от ВиК и електроразпределителното дружество, че за последните шест месеца няма консумация на електричество и вода в имота. Последното изискване е въведено и в община Стражица, като срокът за неползване на имота преди подаване на заявлението е година и половина.

До институцията на омбудсмана бяха отправени и сигнали за съществуваща неформална практика – подадените декларации за освобождаване да бъдат отхвърляни от кмета на общината или от Общинския съвет.

Заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване за райони, в които услугата не се предоставя – Несебър, Сливница, Лом и София

Конкретен пример:

Собственик на имот оспорва определения размер на дължимата такса за битови отпадъци за имота му, разположен в местността „Миразчийски валог”, кв. „Суходол”. Жалбоподателят твърди, че в района няма разположени контейнери или други съдове за събиране на битовите отпадъци и не се предоставя услугата сметосъбиране и сметоизвозване.

Изисках информация дали имотът на жалбоподателя е включен в заповедта на кмета на Столичната община, с която се определят районите на организираното сметосъбиране и сметоизвозване. От районната администрация ме увериха, че местността „Миразчийски валог” не е включена в границите на организираното сметосъбиране и сметоизвозване. Въпреки това, не бяха предприети съответните действия. Оказа се, че въпросният имот не е могъл да бъде идентифициран, което наложи да се предоставят допълнително документите за собственост. В резултат на

това, беше установено по безспорен начин, че имотът не попада в границите на организираното сметосъбиране и сметоизвозване и таксата за битови отпадъци беше коригирана.

Обществен транспорт

Основните оплаквания са свързани с качеството на предоставяната услуга и състоянието на пътните превозни средства.

Конкретни примери:

Петдесет и пет души от района на град Николаево, област Стара Загора, изразяват чрез подписка своето недоволство от промяната в разписанието на два пътнически влака – № 30250 по направление Сливен – Казанлък и № 30135 по направление Казанлък – Зимница. Пътниците, които ползват тези влакове, търсят съдействието на институцията за връщане на старото разписание с аргумента, че по-голямата част от тях са предимно работещи и ученици. Съответно часовете на пътуване за тях са важни и промяната им води до проблеми с придвижването. След отправени препоръки до изпълнителния директор на „Холдинг БДЖ” ЕАД разписанието бе коригирано.

Получих оплакване, свързано с разработената и приета общинска транспортна схема за автобусен превоз на пътници в община Тутракан. Жалбоподателката посочва, че много хора от околните на град Тутракан села са възпрепятствани да ползват услугите на болницата и поликлиниката в общинския град, поради наложена забрана на автобусните превозвачи да спират пред лечебните заведения. Като национален Омбудсман отправих препоръка към кмета на общината и председателя на Общинския съвет – Тутракан, да преосмислят и разгледат възможностите за коригиране на така утвърдената общинска транспортна схема.

В отговор на препоръката кметът на общината издаде заповед за временно възстановяване на спирките „Стара автогара” и парк „Христо Ботев”. Заповедта бе изпратена до всички превозвачи и до органите за контрол на автомобилния транспорт. От общинската администрация, с писмо до министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, бе поискано одобрение за започване на процедура по съгласуване на промяна в маршрутните разписания в град Тутракан.

Пощенски услуги

Внимание заслужават оплакванията, свързани с обслужването на населението от „Български пощи” ЕАД по повод на закриването на пощенските станции в населени места с по-малко от 800 жители. Жалбоподателите се опасяват, че закриването на пощенските станции в малките населени места ще породи редица проблеми за жителите им, които са предимно възрастни хора.

В хода на направената от експерти на омбудсмана проверката беше получено становището на главния изпълнителен директор на „Български пощи” ЕАД, от което е

видно, че дружеството има интерес от запазването на мрежата от пощенски станции в страната. В същото време се изтъкват аргументи, които налагат нейното оптимизиране.

Получих уверение, че Съветът на директорите търси подходяща алтернатива за всеки конкретен случай. В селища със закрити пощенските клонове се предвижда обслужването на населението да се поеме от междуселищни пощальони към по-голяма пощенска станция. Функциите на междуселищния пощальон включват пренасяне и доставяне на писмовни пратки, ежедневен и периодичен печат, телепоща, покани за колетни пратки и парични преводи, изплащане на суми по парични преводи, пенсии, обезщетения за безработица и социални помощи, приемане на кореспондентски пратки и инкасиране на суми към ВиК, телефонни и електроснабдителни дружества и др. Дружеството ще продължи да изпълнява задължението си по предоставяне на Универсална пощенска услуга.

Въпроси от висок обществен интерес, които очакват своето решение

Във връзка с противоречивата съдебна практика относно прилагането на погасителната давност за вземанията на доставчиците на обществени услуги, отправих искане до Общото събрание на Гражданската и Търговската колегии на Върховния касационен съд (ВКС) за приемане на тълкувателно решение относно съдържанието на понятието „периодично плащане” по смисъла на чл. 111, б. „в” от ЗЗД.

Очаква се Общото събрание да се произнесе с решение.

Отправих препоръка до председателя на ДКЕВР за инициране изменение на общите условия на ЧЕЗ, Е.ОН и ЕВН относно едностранната корекция на електрическа енергия за минал период, в съответствие с действащото законодателство.

В тази насока съществува задължителна съдебна практика на ВКС, според която едностранната корекция на сумите за електрическа енергия за минал период „е неравноправна по смисъла на чл. 143, т. 6 и т. 18 от Закона за защита на потребителите (ЗЗП), противоречи на принципа на равнопоставеност между страните в договорното правоотношение, на принципа на защита на интересите на потребителите при търговията с електрическа енергия и на разпоредбата на чл. 82 от ЗЗД, същата е нищожна на основание чл. 146, ал. 1 от ЗЗП и чл. 26, ал. 1 от ЗЗД” (Решение № 189/11.04.2011 г. по т. д. № 39/2010 г., II отд. на ВКС). Съдът приема също, че не е предвидена нормативна възможност за едностранно извършване на корекции на електрическа енергия, т.е. „няма законово основание такава санкция да се уговаря в общите условия”.

Становището ми като омбудсман на Република България е, че с тези разпоредби в общите условия се допуска неравнопоставеност в отношенията доставчик – клиент, като силно са ограничени правата на потребителя.

Държавната комисия за енергийно и водно регулиране все още не се е произнесла със становище.

ГЛАВА ТРИНАДЕСЕТА

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

За институцията на омбудсмана правото на гражданите на добро управление и добра администрация не се свежда само до право на добро административно обслужване. Обект на наблюдение е и процесът на подготовка и изпълнение на решенията, насочен към удовлетворяване на справедливите обществени очаквания.

Критериите, които институцията на омбудсмана ползва, за да прави такава по-широка оценка на дейността на администрацията, са изведени от редица документи и актове на Съвета на Европа, Европейския съюз, ООН и международните финансови институции, а именно: върховенство на закона и на правата на човека; предвидимост, прозрачност и ефикасност в работата на администрацията на всички нива; отчетност на държавните и общинските органи; гаранции за гражданското участие в процеса на вземане на решения; равни възможности и приобщаване; политика на съгласието и баланса на интереси в обществото и др. В своята съвкупност те са в основата на формирането на една компетентна и човечна администрация, работеща в услуга на гражданите и защитаваща обществения интерес.

През 2011 г. в институцията на омбудсмана постъпиха 246 жалби, свързани с административното обслужване на гражданите от органите на държавната и местната власт, от които срещу:

- органи на държавната власт – 149;
- органи на местната власт – 97.

По всяко оплакване е извършена проверка, като в 63 случая е констатирано нарушение на правата на гражданите на добро управление и добра администрация, в 174 – не е констатирано нарушение, а 9 оплаквания са извън правомощията на омбудсмана.



Жалби, свързани с дейността на органите на държавната власт

Най-много жалби – 27, са срещу Държавен фонд „Земеделие”. На второ място са оплакванията, свързани с Министерството на земеделието и храните – 16. Следват Националната агенция за приходите – 11, Българската агенция по безопасност на храните – 9, Комисията за финансов надзор (КФН), Комисията за защита на потребителите (КЗП) и др.

Според гражданите в работата на органите на държавната власт и техните териториални поделения се открояват следните проблеми:

- забавяне или липса на отговор – 26.84 %;
- неизпълнение на задължения или бездействие на държавните институции по подадени от гражданите сигнали, искания и др. – 10.06 %;
- неправомерни действия – 10.06 %;
- грубо отношение – 5.03 %;
- неудовлетвореност и несъгласие с действия или отговор – 5.03 %.

От приключените през 2011 г. проверки по 149 жалби, в 40 случая е констатирано нарушение на действащата нормативна уредба. Отправени са 34 препоръки за защита на правата на гражданите, а по 6 оплаквания, чрез посредничеството, е постигнат удовлетворителен резултат за жалбоподателите.

Право на отговор в разумен срок

Най-голям е дялът на жалбите, в които гражданите сигнализират за забавяне или липса на отговор по подадени от тях молби, сигнали, искания и др. Най-често тези оплаквания са за следните държавни институции:

- Министерство на земеделието и храните (10 жалби);
- Държавен фонд „Земеделие” (9 жалби);
- Комисия за финансов надзор (4 жалби).

При проверките беше констатирано, че се бавят прекомерно отговорите на посочените институции към гражданите, дори и в случаите на изрично регламентиран срок. За преодоляване на мудността на някои администрации и за да се гарантира правото на гражданите на отговор в разумен срок, регламентирано в чл. 41 от Хартата на основните права на Европейския съюз, се наложи експертите на омбудсмана да положат много усилия. Въпреки това, в отделни институции, като Министерството на земеделието и храните (МЗХ) например, все още не е постигнат положителен резултат за хората. Във връзка с това отправих препоръка към министъра на земеделието и храните да бъде създадена система за проверка и отговор на жалбите на гражданите, както и да се предприемат мерки за преодоляване на установеното значително изоставане.

За Изпълнителната агенция по горите (ИАГ) също постъпиха жалби за забавяне на отговор по подадени заявления за промяна на предназначението на земи от държавния горски фонд. Въпреки изразената воля от страна на ИАГ за преодоляване на проблема с изоставането на обработката на тези документи, все още е налице значително забавяне.

Бяха получени и жалби за забавяне или липса на отговор от Областната администрация София-град, Националната агенция за приходите, Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Комисията за защита от дискриминация, Сметната палата, Агенцията за приватизация и следприватизационен контрол, Агенцията по вписванията и др. При проверката по тях беше констатирано, че оплакванията са основателни и след посредничеството на омбудсмана или дадени препоръки на жалбоподателите беше отговорено.

Конкретен пример:

Жалбоподател посочва, че подава две поредни заявления за регистрация на фирма в Търговския регистър, но получава отказ. Подава ново заявление на 17.01.2011 г., но вписването не е осъществено, като отново не е спазен регламентираният срок. При посредничеството на институцията на омбудсмана беше установено, че поради големия брой на подадените заявления, действително има затруднение с обработката на документите и осъществяване на вписването в регистъра. От Агенцията по вписванията ме увериха, че стриктно се спазва редът на подаването на заявленията при тяхното разглеждане, както и че е мобилизиран кадровият ресурс за преодоляване на изоставането. От Агенцията бяха поднесени извинения за неудобството, причинено на гражданина във връзка със забавянето, а по-късно ме информираха, че на 14.02.2011 г. вписването е осъществено.

Неизпълнение на задължения или бездействие на държавни институции по подадени от гражданите сигнали

На второ място сред жалбите, свързани с правота на добра администрация, е делът на тези, в които гражданите се оплакват от неизпълнение на задълженията или бездействие на държавни институции. Сигналите, при които беше установено, че са основателни, се отнасят до следните институции:

- Министерството на земеделието и храните по повод жалби, свързани с подписването на годишен рамков договор за изпълнение на мерките по програмите за надзор и ликвидиране на болести по животните и държавната профилактична програма и действия на общинските служби „Земеделие” във връзка с ползване на земеделска земя;

- Българската агенция за безопасност на храните (БАБХ) във връзка с жалби за забавено изплащане на обезщетение, проблеми при реализирането на държавната профилактична програма срещу най-значимите заболявания по животните и др.;

- Националната агенция за приходите по повод оплакване за проблеми при закриването на фирма, произтичащи от промените в Данъчно-осигурителния процесуален кодекс.

Жалби, по които бяха установени нарушения, има и срещу Министерството на външните работи във връзка с издаване на лични документи, за отказ за издаване на личен документ и некоректна заверка на документ.

Конкретен пример:

Председателят на Българския ветеринарен съюз (БВС) сигнализира, че съгласно чл. 46 а от Закона за ветеринарномедицинската дейност до 31 юни на предходната година трябва да се подпише рамков договор между МЗХ и БВС за изпълнение на мерките по програмите за надзор и ликвидиране на болести по животните и Държавната профилактична програма. В срок от 3 месеца след подписването на годишния рамков договор се подписват индивидуални договори между изпълнителите и директорите на съответните областни дирекции по безопасност на храните (ОДБХ). За 2011 г., въпреки изтичането на определения със закона срок, няма подписан рамков договор и все още не са подписани индивидуални договори. Председателят на БВС изразява опасенията си, че в резултат се засяга общественият интерес, защото повече от 3 месеца от началото на 2011 г. не са определени изпълнители и никой не осъществява тези важни мерки, гарантиращи, че здравето на животните е под контрол. Още по-обезпокоително е, че това се осъществява в условията на продължаващо заразно заболяване „шап” по част от животните в югоизточната част на страната. И не на последно място – засягат се правата на практикуващите ветеринарни лекари, тъй като тяхната дейност е блокирана. Като национален омбудсман се обърнах към министъра на земеделието и храните с искане за предприемане на действия по случая. Получих уверение, че със заповед от 31.03.2011 г. на изпълнителния директор на БАБХ е разпоредено директорите на ОДБХ да сключат индивидуални договори с практикуващите ветеринарни лекари – членове на БВС, за изпълнение на мерките по Държавната профилактична програма за 2011 г., при условията и цените по договорите за 2010 г.

Неправомерни действия на държавни институции

Преобладаващата част от жалбите, в които гражданите се оплакват от неправомерни действия от страна на администрацията, са свързани с дейността на Държавния фонд „Земеделие” по подпомагането на земеделските производители. За разлика от предходни години, в които тези жалби бяха основно за отказа за финансиране на проекти по мерки от Програмата за развитие на селските райони за период 2007 – 2013 г., то през 2011 г. с жалбите си гражданите оспорват:

- наложени санкции във връзка с подпомагането на земеделските производители по Схемата за единно плащане на площ (СЕПП) и националните доплащания (НД);

- налагането през 2011 г. със задна дата на санкции във връзка с отпуснати вече субсидии по СЕПП и НД за 2009 г.

До институцията на омбудсмана постъпиха и жалби, които поставят друг важен въпрос – предоставяне на достъп до обществена информация. Прави впечатление обаче, че техният брой е изключително малък – 2 жалби за ДФ „Земеделие” и ДНСК. При проверката по тях беше установено нарушение на администрацията.

Конкретни примери:

В институцията бе подадена жалба за неспазване на нормативните изисквания от ДНСК във връзка с подадено заявление за достъп до обществена информация. При проверката беше установено, че от ДНСК не е спазен нормативно регламентираният срок за предоставяне на исканата информация. Освен това беше установено некоректно позоваване на нормативни изисквания. Във връзка с посочените аргументи поисках от ДНСК преразглеждане на решението по случая. В отговора си ДНСК ме информира, че междуременно въпросът е отнесен от жалбоподателката и към съда и последващи действия ще бъдат предприети след приключване на делото. Експерт на омбудсмана отново извърши проверка и беше установено, че Административен съд – София-град, вече се е произнесъл по делото с Решение № 997 от 07.03.2011 г. Като национален омбудсман отново настойчиво поисках ДНСК да предприеме незабавно законосъобразни действия. В резултат на това, с решение от 05.04.2011 г. бе разрешен достъп до обществена информация по заявлението на жалбоподателката.

Показателен за чувствителността на гражданите към предоставяната им възможност да отстояват правата си е сигнал, с който гражданин алармира за ограничаване на възможността за подаване на жалби в Комисията за защита на потребителите. Като омбудсман съм удовлетворен, че при проверка по жалбата беше установено, че междуременно КЗП е отменила своето решение жалби по електронен път да могат да подават само граждани с електронен подпис.

Грубо отношение

Културата на обслужване на хората също е неразделна част от доброто администриране. Гражданинът, обръщайки се към определена институция, очаква служителят, с когото контактува, да бъде учтив, коректен, услужлив и достъпен в отношенията си с хората, като им предоставя, в рамките на своята компетентност, поисканата от тях информация.

Постъпилите до омбудсмана жалби, които съдържат оплакване за грубо отношение от страна на администрацията, са срещу служители на консулски служби към Министерството на външните работи, на служби по вписванията (в Бургас и Смолян), на НЗОК, НОИ и др.

Удовлетворен съм, че по сигналите за грубо отношение, които са малобройни, институциите предприеха мерки за подобряване на обслужването на гражданите и поднесоха своите извинения на жалбоподателите, независимо че формално твърденията не се потвърдиха.

Неудовлетвореност или несъгласие с отговор на администрацията

В редица жалби гражданите изразяват своята неудовлетвореност или несъгласие с отговорите на държавни институции по поставени проблеми. Такива оплаквания постъпиха за Агенцията по вписванията (за необходимостта от заплащане

на нова такса при корекция на заявлението за вписване в Търговския регистър), КЗП (за предприетите действия по жалби), КФН, НАП и др. При проверката по жалбите не беше констатирано нарушение от страна на администрацията.

Жалби, свързани с произведените през 2011 г. избори за президент и вицепрезидент на Република България, общински съветници, кметове на общини и кметства

По отношение на местни избори и избори за президент 2011 г. в институцията постъпиха 10 жалби, свързани с твърдения за нарушения при произвеждането на изборите. Основният проблем, свързан с упражняването на пасивното и активното избирателно право на гражданите, който се откроява, е включването на лица в т. нар. забранителен списък. От извършените проверки по повод жалбите, отправени до мен, беше установено, че част от лицата не са изпълнили задължението си да заявят промяна на настоящ адрес, съгласно изискванията на Закона за гражданската регистрация (ЗГР). В четири от случаите в определен момент гражданите са живели в чужбина. След завръщането си в страната и при подаване на заявление за издаване на нови лични документи те са посочили, че нямат вече настоящ адрес в чужбина. Информацията за адрес в чужбина е отразена като „стари данни” в националната база данни „Население” от служителите на Министерството на вътрешните работи (МВР). Съгласно ЗГР, МВР предоставя на националната база данни информация от заявленията на гражданите за издаване на лични документи относно име (на български език и на латиница), друго гражданство, постоянен адрес, адрес в чужбина на лицето и не подава данни за настоящ адрес. Гражданите не са изпълнили задължението си да заявят промяната на настоящ адрес пред съответната община или кметство след подаване на заявлението и издаването на нови лични документи. В резултат, в националната база данни липсва актуален настоящ адрес в страната и предвид измененията в изборното законодателство, лицата попадат в забранителния списък. Независимо, че лишаването на гражданите от активно избирателно право в местните избори през 2011 г. в определени случаи е в резултат на неизпълнение на задължение от тяхна страна, бих искал да отбележа липсата на адекватна и навременна разяснителна кампания относно измененията в изборното законодателство от Централната избирателна комисия. Активното и пасивното избирателно право са сред основните граждански и политически права. В тази връзка за всяка една промяна в нормативната уредба, която води до ограничаване на тяхното упражняване, гражданите трябва да бъдат своевременно и по достъпен за тях начин информирани от компетентните институции.

Жалби, свързани с дейността на органите на местната власт

През 2011 г. са постъпили 97 оплаквания срещу действия и бездействия на 33 общини. Най-много жалби – 27, са срещу районните администрации на Столичната община. На второ място са оплакванията, свързани със Столичната община – 25. Следват общините Варна, Пазарджик, Перник, Плевен, Ружинци, Сливен, Стара Загора и др.

Според гражданите, в работата на органите на местната власт се открояват следните проблеми:

- неправомерни действия – 17.52 %;
- ниско качество на предоставяните административни услуги, отнасящи се до гражданското състояние на населението – 14.43 %;
- недоволство от условията на градската среда – 11.34 %;
- бездействие на органите на местната власт по сигнали, жалби и искания на граждани – 7.21 %;
- липса или забавяне на отговор от страна на общинските администрации – 7.21 % и др.

От приключените през 2011 г. проверки по 97 жалби, в 23 случая се констатира нарушение на действащата нормативна уредба. Отправени са 15 препоръки за защита на правата на гражданите, а по 8 оплаквания, чрез посредничество, е постигнат удовлетворителен резултат за жалбоподателите.

Неправомерни действия

За разлика от жалбите на граждани, свързани с държавните органи, където основното оплакване е за забавянето или липсата на отговор, при жалбите, свързани с органите на местната власт, преобладават оплакванията за действия в нарушение на нормативните изисквания, с които се накърняват правата на гражданите.

Отказ или въвеждане на неправомерни изисквания за предоставяне на административна услуга

Най-често хората се оплакват от отказ за издаване на различни документи – документи по гражданското състояние; документи, даващи им право да развият определена дейност и др. Такива жалби има срещу администрациите на редица общини – Столичната община, район „Люлин”, общините Враца, Габрово, Ружинци, Велико Търново, Пазарджик, Плевен, Родопи и др. При проверката по част от жалбите (за район „Люлин” и общините Пазарджик, Плевен, Стара Загора и Родопи) констатирах нарушения, като след намесата ми те бяха коригирани.

Конкретен пример:

Постъпи жалба за наложени от община Стара Загора неправомерни изисквания за издаване на удостоверение за семейно положение. Жалбоподателят се оплаква, че за издаване на удостоверение за семейно положение община Стара Загора е въвела изискване подаваният формуляр – декларация да бъде заверен нотариално. Поради това гражданите губят време и са принудени да правят допълнителни разходи. При проверката по жалбата експерти на омбудсмана установиха, че оплакването на гражданина е основателно. Бяха констатирани и други проблеми и несъответствия при предоставянето на тази административна услуга, като липса на достатъчно ясна,

точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна информация за условията за предоставянето на услугата, поместена на сайта на общината. По препоръка на омбудсмана изискването бе отменено.

Недоволство от размера на таксите за административни услуги, от неправомерно събиране на такси или налагане на глоби, както и отказ за възстановяване на платена такса за непредоставена административна услуга

До омбудсмана постъпиха такива жалби срещу общините Чепеларе, Малко Търново, Провадия, Столичната община, Столичния инспекторат и др. При проверката по част от тях (за Чепеларе, Провадия и Столичния инспекторат) констатирах нарушения, като след намесата ми те или бяха коригирани, или администрацията изтъкна допълнителни основания в подкрепа на действията си.

Конкретен пример:

Като национален омбудсман образувах проверка по собствена инициатива по повод на информация в медиите за издадена заповед от кмета на община Родопи, с която се нарежда на директорите на детски заведения на територията на общината да преустановят приема на деца, чиито родители имат задължения към общината за минали години.

При предварителното проучване, направено от експерти на омбудсмана, беше установено, че кметът на община Родопи е издал заповед в изпълнение на Решение № 178 по Протокол № 12 от 20.07.2004 г. на Общинския съвет - Родопи. Целта на издадената заповед е гражданите да пристъпят към плащане на дължимите от тях суми. Като омбудсман на Република България обърнах внимание на кмета, че преустановяването на приема на деца в детските заведения за неизплатени задължения към общината не намира законова основа и с въвеждането на подобно условие е нарушен принципът на законност. В резултат на препоръката ми заповедта на кмета бе отменена.

Неправомерна промяна на адресна регистрация

Друг проблем, който беше поставен в жалба до омбудсмана, е свързан с неправомерни действия на община Ружинци, при които е променена регистрация на гражданка по настоящ адрес. Проблемът в случая, освен че администрацията извършва неправомерни действия е, че в резултат на тях жалбоподателката е изключена от списъците на гласоподавателите за местните избори през 2011 г., т. е. нарушава се друго нейно право. При проверката по жалбата беше констатирано нарушение, а администрацията коригира навреме грешката, което даде възможност да бъде възстановено правото на гражданката.

Ниско качество на предоставяните административни услуги, отнасящи се до гражданското състояние на населението

В преобладаващата част от тези жалби граждани сигнализират за проблеми, свързани с регистрацията им по постоянен и настоящ адрес, произтичащи от текстове на Закона за гражданската регистрация. Част от тези жалби са свързани с невъзможността да се противодейства на случаите, при които трето лице вече се е регистрирало на адреса на собственото жилище на жалбоподателя, без негово знание и съгласие и без реално да живее там (жалби срещу районите „Младост”, „Красна поляна”, „Люлин” и „Витоша” в София). Друга част от жалбите се отнасят до невъзможността жалбоподателят да се регистрира на адреса, на който реално живее, в резултат на промените в чл. 92 от ЗГР от януари 2011 г. (срещу общините Стара Загора, Тутракан и Пловдив).

Несъответствие на лични данни на граждани, отразени в различни документи, поради което се пречат подновяването на личните им документи

До омбудсмана бяха подадени жалби от граждани срещу дейността на службите по ЕСГРАОН в общините Вълчедръм и Пазарджик. Те са за несъответствие на личните им данни, отразени в удостоверение за раждане и лична карта и данните в информационния масив на ЕСГРАОН, поради което се пречат издаването на нови документи за самоличност. При проверката по жалбите беше установено, че във връзка с коректното попълване на данните в Националния електронен регистър на населението, съответните служби в общинските администрации извършват сравняване на данните за гражданите, съдържащи се в оригиналните им актове за раждане, както и последващите им издадени документи. В резултат на това се установяват редица несъответствия, които е необходимо да бъдат коригирани. Трябва да отбележа, че администрациите бяха информирали надлежно гражданите за възможностите за решаване на проблема.

Некоректно издадени документи по гражданското състояние на населението

Постъпих жалби, свързани с издаването на документи по гражданско състояние, съдържащи неверни данни. Такива сигнали постъпиха срещу Столичната община – район „Сердика” и район „Люлин”, община Георги Дамяново, община Луковит и др. При проверката по тях не беше установено неправомерно действие от страна на администрацията.

Недоволство от условията на градската среда

Все по-често в жалбите си до омбудсмана гражданите изразяват своето недоволство от състоянието на градския транспорт (за Столичната община), състоянието на улици в населени места (район „Красна поляна”, район „Витоша”, район „Овча купел”, община Брезник и др.), липса или неизправност на улично осветление (район „Красна поляна”, община Брезник), липса или проблеми с канализационната мрежа (район „Витоша”, общини Перник, Лом и др.). В своите

упреци към общинските администрации гражданите поставят акцент върху поемането и неизпълнението на ангажименти, ниската чувствителност към проблемите на хората, бездействие по поставените проблеми, липса на отговори по жалбите, свързани с въпросите за благоустройството на селищата, обяснение на проблемите с липса на средства и отнасяне на тяхното решение в бъдеще време.

Конкретен пример:

Жалбоподател се оплака от липсата на отговор и бездействието на Столичната община и район „Красна поляна“ по подадени жалби във връзка със състоянието на улиците в района на ул. „Барите“, ж. к. „Красна поляна“. По мое искане беше извършен оглед на място от комисия с представители на Столичната община – Дирекция „Транспортна инфраструктура“, „Софинвест“ ЕООД, район „Овча купел“, район „Красна поляна“ и „Пътностроителна техника“ АД. Констатирано бе, че по улици „Барите“ и „736“ не е минала дворна регулация, няма изградена инженерна инфраструктура, липсва основа на пътна настилка, върху която да бъде положен асфалтобетон. Във връзка с това Столичната община препоръча на кмета на район „Красна поляна“ да заложи приоритетно в предложението си за инвестиционната програма на общината за 2012 г. двете улици. От Столичната община бе поет ангажимент ул. „Монтевидео“, в участъка от ул. „Президент Линкълн“ до ж.п. линията, да бъде включена в програмата за текущ ремонт за 2012 г.

Бездействие на органите на местната власт по сигнали, жалби и искания на граждани

В редица жалби до омбудсмана хората обвиняват общински администрации в мудност или бездействие, когато до тях са отправени молби, жалби или сигнали, свързани с нарушение на обществения ред (за община Сандански, район „Витоша“, община Плевен и др.), действия на трети лица в нарушение на нормативни изисквания (за район „Красно село“, Столична община и др.), взаимоотношения в рамките на етажната собственост (за район „Люлин“, район „Младост“).

Конкретен пример:

Жалбоподателка твърди, че липсват действия от страна на Столичната община по искане за отписване на имот от активите на „Софийски имоти“ ЕАД на основание влязло в сила съдебно решение. Гражданката е наследница на поземлен имот, находящ се в гр. София, м. „Лозенец“ и одържавен съгласно Закона за отчуждаване на едрата градска покрита недвижима собственост. На основание Закона за възстановяване собствеността върху одържавени недвижими имоти е възстановена част от имота. Другата част от него, представляваща празно място, е била актувана с акт за общинска собственост и включена в капитала на „Софийски имоти“ ЕАД. На основание влязло в сила съдебно решение, през март 2010 г. гражданката прави необходимите постъпки пред Столичната община – район „Лозенец“, за нанасяне в кадастралния план на посочения имот. Това ѝ е отказано поради липса на акт за отписване на имота от активите на „Софийски имоти“ ЕАД, като преписката е

препратена по компетентност към Столичната община. Повече от година Столичната община не предприема действия за решаване на въпроса в съответствие със съдебното решение. По повод на жалба и по мое настояване като национален омбудсман преписката беше отново окомплектована и препратена от район „Лозенец“ към СО. От Столичната община ме информираха за трудностите при изключване на имоти от капитала на „Софийски имоти“ ЕАД, както и за предприетите действията от общината по случая. Бе поет ангажимент в отговор до жалбоподателката да бъде изложено подробно фактическото състояние по проблема и да се предприемат непосредствени действия за неговото решаване в по-кратки срокове.

Липса или забавяне на отговор от страна на общинските администрации

В много жалби гражданите се оплакват, че по подадени техни искания, жалби и сигнали по различни проблеми до общински администрации (Столичната община, район „Средец“, район „Триадица“, район „Искър“, община Бургас и др.) не получават отговор или отговорът се бави прекомерно. При проверката по по-голямата част от жалбите (за район „Триадица“, Столична община, район „Искър“ и община Бургас) беше установено, че оплакването е основателно и след посредничеството или отправени от омбудсмана препоръки гражданите получиха отговор.

Конкретен пример:

Постъпи сигнал срещу кмета на гр. Сандански за липса на отговор по жалби за нарушаване на спокойствието на граждани от ковашките работилници на ул. „Ильо войвода“ в града. Жалбоподателят описва, че на улицата са разположени множество ковачници и автороботилници. Смята, че те работят незаконно, освен това вдигат много силен шум, като не спазват и часовете за почивка. По мое настояване като национален омбудсман, както и във връзка с искане на РДНСК – Благоевград, по повод постъпили сигнали по случая до тях и до РИОКОЗ – Благоевград, от служители на община Сандански бе извършена проверка на ковашките работилници. На основание на съставените при проверката констативни актове са започнати административни производства по реда на чл. 178, ал. 5 от Закона за устройство на територията. Със заповеди, издадени на основание чл. 178, ал. 1 от ЗУТ, началникът на сектор Благоевград при РДНСК – „Югозападен район“, е забранил ползването и достъпа до ковашките работилници и е разпоредено прекъсването на захранването им с електрическа енергия.

Участие на гражданите в управлението на общината

Прави впечатление, че през 2011 г. само в една жалба до омбудсмана се поставя въпросът за разширяване на участието на гражданите в местното управление. В предложението от софийски граждански организации, адресирано до омбудсмана на Република България и до председателя на Столичния общински съвет, се настоява за конкретни промени в Правилника за организацията и дейността на СОС, с цел гарантиране на участието на гражданите в местното самоуправление. Във връзка с предложението и след като въпросът беше поставен и от омбудсмана, от СОС беше

поет ангажимент за създаване на временна комисия, чиято задача е в срок от два месеца да направи преглед на текстовете от Правилника и при необходимост да ги приведе в съответствие с изискванията на действащото към момента законодателство, като се вземат предвид и постъпилите предложения от граждански сдружения.

Констатации и препоръки в областта на правото на добро управление

Правото на добро административно обслужване от институциите е основно право на гражданите, според Хартата на Европейския съюз за основните права. Всяка администрация трябва да полага усилия да го гарантира, както и да намалява все повече случаите на лошо администриране. Принципите на „доброто управление“ изискват от институциите да поддържат високо ниво на обслужване и адекватно отношение към гражданите и поставените от тях проблеми.

Общото ми впечатление като национален омбудсман, изградено въз основа на извършените проверки и констатациите по тях е, че все още административните органи са в дълг към гражданите. Допускат се действия, които са в нарушение на основни принципи на доброто управление, като законност, безпристрастно и справедливо разглеждане на въпросите в разумен срок. Подценява се необходимостта от подаване на навременна и коректна обратна информация към гражданите.

Във връзка с това отново се обръщам с препоръка към административните органи:

- да поддържат постоянен и коректен диалог с гражданите, като ги информират своевременно за действията си, за трудностите, за необходимостта проблемът да се отнесе по компетентност към друга институция, за постигнатите резултати;

- да въведат и прилагат механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на гражданите, което би позволило да се предприемат действия за по-добро административното обслужване.

ГЛАВА ЧЕТИРИНАДЕСЕТА

РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ – СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ

Едно от основните направления в широкоспектърната дейност на омбудсмана е разглеждането на индивидуални жалби и сигнали на граждани. По всяко оплакване институцията на омбудсмана предприема действия за защита на правата на гражданите, за решаване на споровете между хората и административните органи и доставчиците на обществени услуги, когато се констатира, че те са нарушени.

Общ преглед на жалбите и сигналите през 2011 г.

Общият брой жалби и сигнали, получени от омбудсмана от създаването на институцията до 31.12.2011 г., е 20 670.

През 2011 г. са подадени рекорден брой оплаквания за целия период на съществуването на институцията – 5 530. Те са с 50 % повече в сравнение с 2010 г.



Значителното увеличение на оплакванията започна през последните два месеца на 2010 г. и продължи през цялата 2011 г.

Това показва, че се затвърди и разшири доверието към личността на омбудсмана. Също така е белег, че институцията оправдава очакванията на гражданите да получат подкрепа при решаване на техните проблеми, свързани с обслужването им от административни органи, и защита на техните права при решаване на конкретни индивидуални случаи. Същевременно трябва да подчертая, че нарастването на оплакванията е резултат и на повишената нетърпимост на хората към прояви на лоша администрация и осъзнатата необходимост за използване на възможностите за защита на правата им.

Както бе отбелязано в годишния доклад за 2010 г., в отговор на законно обоснованите очаквания и все по-голямата нужда на гражданите от личен контакт със

застъпника за техните права и свободи, като омбудсман на Република България, веднага след встъпването ми в длъжност на 21 октомври 2010 г., открих личен приемнен ден за граждани – всеки четвъртък. Тази практика продължи и през 2011 г. и се утвърди като успешен модел на общуване с хората.

В рамките на приемните дни през 2011 г. се срещнах с повече от 530 граждани. Освен в сградата на институцията в София, организирах временни приемни и в страната, като например в Троян, Бургас, Нова Загора, където се срещнах с 97 граждани.

Жалбите и сигналите според начина на получаването им

През 2011 г. по електронен път, чрез страницата на омбудсмана в Интернет и по електронната поща, са подадени 2 014 жалби и сигнали. Лично са подадени 1 521 оплаквания, от които 256 в приемния ден на омбудсмана. Останалите 1 995 жалби са постъпили по пощата.

За първи път през изтеклата година подадените по електронен път оплаквания са повече от тези, постъпили по пощата.

Макар че често информацията в оплакванията е крайно недостатъчна, връзката по електронен път между омбудсмана и хората се наложи успешно не само за спестяване на време за хората, но и за изясняване на искането на отделния човек, за представяне на допълнителна информация и на документи, свързани с поставения въпрос.

В 15 случая граждани са се възползвали от правото си да подадат устна жалба (включително и по телефон) на основание чл. 25, ал. 1 от Закона за омбудсмана. Тази форма на оплаквания към институцията се използва по изключение, но е необходима за тези, които не могат да напускат домовете си или по друга причина не могат да подадат писмено оплакване.

Жалби и сигнали от чужди граждани

Седемдесет и двама чуждестранни граждани са подали жалби до омбудсмана, сред които са граждани на страни – членки на Европейския съюз (Великобритания, Германия, Португалия, Белгия), а също и на Русия, Турция, Сирия, Афганистан, Армения, Австралия, Саудитска Арабия, Кипър.

Оплакванията са свързани с:

- правото на пребиваване в Република България;
- незаконно пребиваване на чужди граждани в страната;
- забавено разглеждане на молбите за придобиване на българско гражданство от Съвета по гражданство към Министерството на правосъдието;

- отказ за предоставяне на статут на бежанец;
- въвеждане на „статут на търпимост” при крайни хуманитарни случаи;
- наложена принудителна административна мярка „забрана за напускане на страната”;
- дължимите такси и процедурата по разглеждане на исканията за издаване на виза за дългосрочно пребиваване в Република България;
- ограниченията за здравно осигуряване на лица, които не са български граждани или граждани на страна, която не е член на Европейския съюз;
- образованието в местата за лишаване от свобода;
- имотни измами, извършени от физически лица;
- предоставянето на обществени услуги – водоснабдяване, телефонни услуги;
- отказ за изплащане на обезщетение по направена застраховка;
- отнето свидетелство за управление на моторно превозно средство.

Шестнадесет от жалбите са подадени на чужд език, което се допуска според чл. 4 от Правилника за организацията и дейността на омбудсмана. От тях 15 са на английски език и 1 на немски език.

Жалби и сигнали, адресирани до Европейския омбудсман

Европейският омбудсман ме информира, че през 2011 г. до него са постъпили 10 жалби от български граждани, които не са в правомощията му и ги е насочил да се обърнат към омбудсмана на Република България.

Три от тях ме сезираха по следните въпроси: недоволство от санитарно-битовите условия в следствения арест – гр. Русе; разрешаване на прилагането на ваксина MBVax Coley Fluid за лечение на пациенти в напреднал стадий на онкологично заболяване; прилагането на Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси.

При извършените проверки не беше констатирано нарушение на правата им от съответната институция. По едно от оплакванията проверката продължи през 2012 г.

Жалби и сигнали, постъпили през 2011 г., по области

Като национален омбудсман полагам целенасочени усилия за гарантиране на правото на гражданите да упражнят своя информиран избор да се обърнат към институцията, когато преценят, че са им нарушени правата, чрез:

- разгръщане на публичността в дейността на институцията;

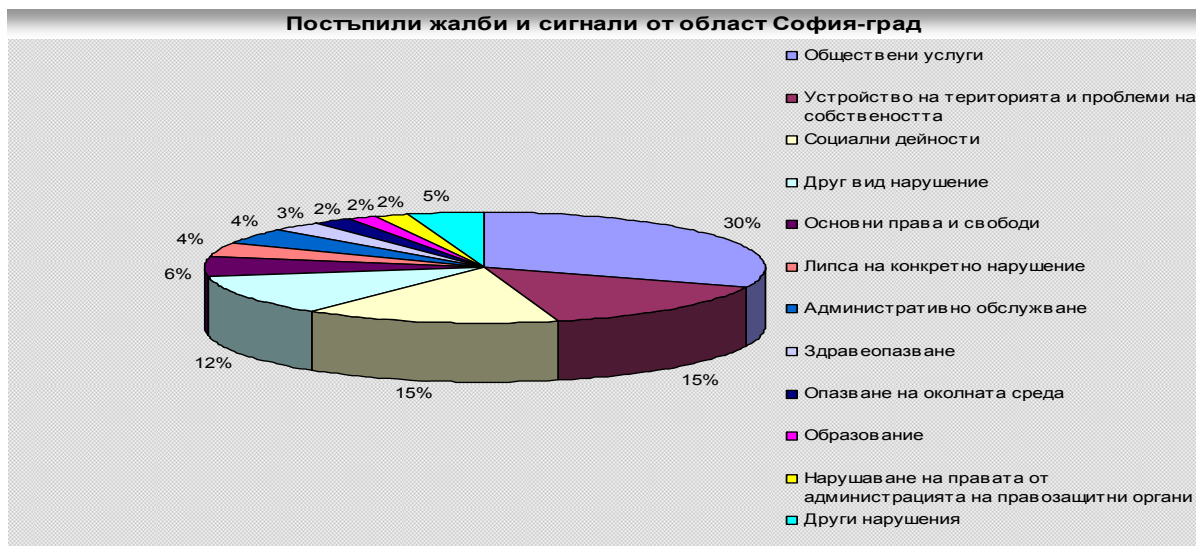
- организираните лични приемни на омбудсмана в различни градове на страната;
- запознаване с правата на отделни специфични групи;
- привличане на граждански организации в дискусии в защита на правата на гражданите.

По-добрата информираност на гражданите за възможностите на институцията на омбудсмана да се застъпва при нарушени или дори само при застрашени права на хората доведе до постъпване на жалби и сигнали на граждани от все повече общини.

За целия период от създаването на институцията до момента не са постъпили жалби само от две общини – Крушари и Кайнарджа.

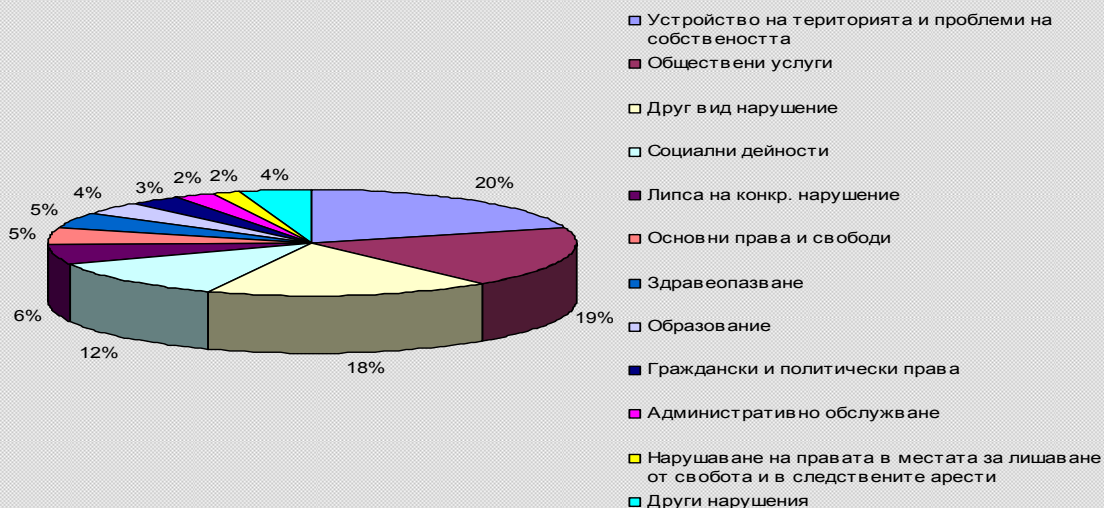
През 2011 г., както и през всички предходни години, най-много оплаквания до омбудсмана постъпват от граждани от област София-град – 1964. Следват жалбите на граждани от областите Варна – 322, Пловдив – 313.

Оплакванията на хората от София-град са свързани на първо място с предоставянето на обществени услуги – 30.7 %, на второ място – с устройство на територията и проблемите на собствеността – 15.22 %, а на трето – социални дейности – 14.6 %. Трябва да подчертая, че немалка част от жалбите относно собствеността и най-вече относно възстановяването на земеделските земи и горите от горския фонд са свързани с други райони на страната.

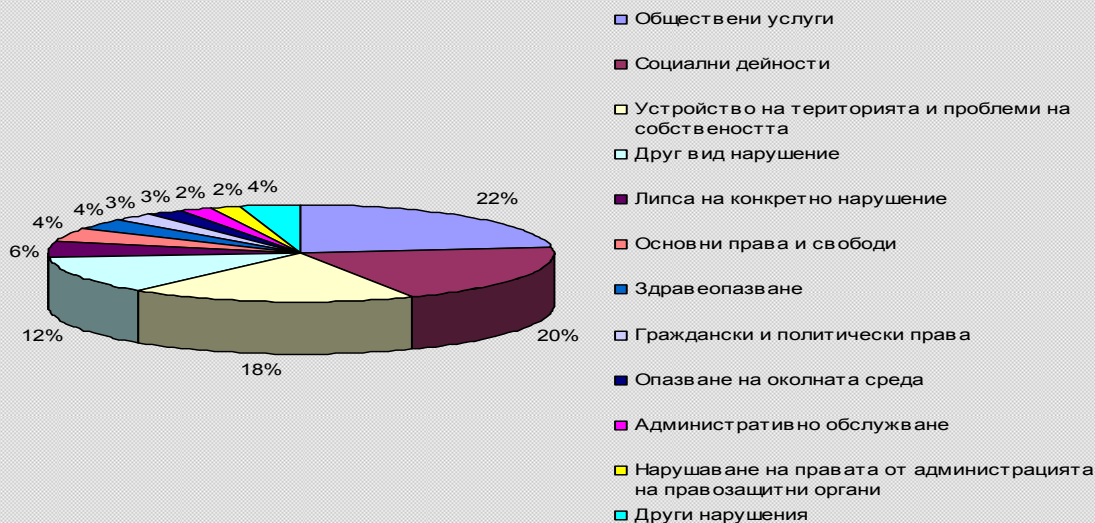


За област Варна най-много са жалбите, свързани с устройството на територията – 20.19 %, а за област Пловдив – с предоставянето на обществени услуги – 22.68 %.

Постъпили жалби и сигнали от област Варна



Постъпили жалби и сигнали от област Пловдив



Постоянна приемна на институцията на омбудсмана

Ежедневно за гражданите работи постоянна приемна на омбудсмана, която те могат да посетят лично за консултации и подаване на жалби или да получат информация по „горещ“ телефон. Приемната работи целодневно, без прекъсване.

Личният контакт на хората с експертите от администрацията на омбудсмана продължава да бъде един от водещите принципи в работата на националния омбудсман. Гражданите се консултират относно правата им, начините на подаване на жалби, процедурите по проверка на техни сигнали, пътищата и възможностите за решаване на техните проблеми.

Разясненията и съветите, които получават гражданите, често са достатъчни и те не подават писмени оплаквания.

В работата на омбудсмана се утвърди успешно консултирането на гражданите, чрез Интернет връзката с тях.

През 2011 г. постоянната приемна на омбудсмана е посетена от 3 829 граждани, а 5 167 са потърсили информация и консултация по телефон. Хиляда петстотин двадесет и един от тях са подали и писмено оплакване, което е със 71 % повече от предходната година.

Най-много лични посещения (417) са регистрирани през месец януари, а най-малко (239) през месец август. Най-голям брой жалби (137) в приемната са подадени през месец февруари.

Жалбите и сигналите по категории на нарушенията

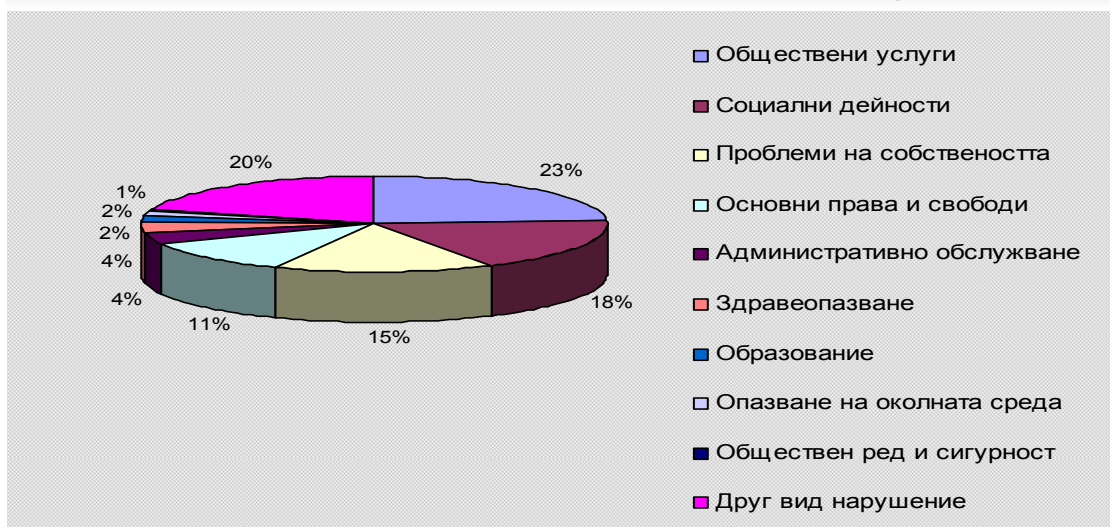
В своите жалби и сигнали през 2011 г., както и през 2010 г., гражданите най-често поставят проблемите в сферата на обществените услуги, като техният дял от общия брой постъпили жалби достигна 24 %. На второ място са социалните права, като предмет на оплакванията на хората, със 18 %.

Жалбите по въпроси, свързани с устройство на територията и проблеми на собствеността, са 15 %.

Постъпили жалби и сигнали през 2011 г. по категории на нарушенията

Категория на нарушенията	Брой	Процент от всички постъпили
Обществени услуги	1328	23
Социални дейности	971	18
Проблеми на собствеността	854	15
Основни права и свободи	633	11
Административно обслужване	198	4
Здравеопазване	196	4
Образование	103	2
Опазване на околната среда	91	2
Обществен ред и сигурност	46	1
Друг вид нарушение	1110	20
ОБЩО	5530	100

Постъпили жалби и сигнали през 2011г., по тип на нарушението



Жалбите и сигналите, според етапа на проверката

Според етапа на проверката, получените общо 20 670 жалби до 31.12.2011 г. се разпределят, както следва:

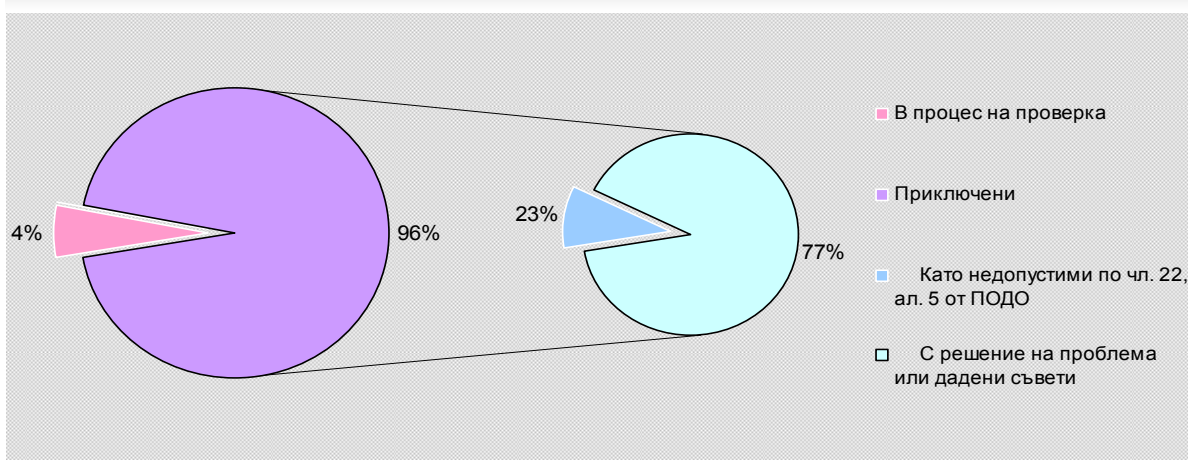
- жалби и сигнали, по които проверката е приключила – 19 768;
- жалби и сигнали в процес на проверка – 929 .

През 2011 г. са приключени проверките по 5 497 жалби, което в сравнение с предходната година е с 56.4 % нарастване.

Жалбите и сигналите, според етапа на проверката през 2011 г.

Жалби в процес на проверка към 01.01.2011 г.	896
Постъпили жалби през 2011 г.	5530
Жалби, по които проверката е приключила през 2010 г.	5497
Жалби в процес на проверка към 31.12.2011 г.	929

Жалбите и сигналите според етапа на проверката до 31.12.2011г.



От всички приключени проверки през 2011 г., при 1 296 случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане на жалбата. По останалите оплаквания проверката е приключила с решаване на проблема, предоставяне на исканата информация, даване на съвети и насоки за по-нататъшните действия на жалбоподателя.

По 929 жалби и сигнали проверката продължи и през 2012 г., като институцията на омбудсмана проучва обстоятелствата, набира допълнителна информация и документи и полага усилия за успешното разрешаване на поставените проблеми.



Данните за оплакванията, по които проверката е приключила, показват значително повишаване на ефективността на работата на администрацията на омбудсмана.

В основата на постиганите добри резултати е нарастването на експертния капацитет на институцията, прилагането на ефикасни механизми на взаимодействие с администрацията и доставчиците на обществени услуги, взаимодействието с граждански структури.

Жалби и сигнали, приключени поради липса на законово основание за разглеждане

От извършените през 2011 г. проверки по 5 497 оплаквания, в 1 296 (23 %) случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане.

От тях:

- намеса в работата на съда прокуратурата и следствените органи – 498;
- гражданскоправни спорове – 220;
- в компетентността на други институции – 182;
- с влезли в сила съдебни решения или са предмет на съдебен спор – 136;
- жалби от юридически лица – 97;

- в компетентността на Народното събрание, президента или Конституционния съд – 23;

- друга причина – 140.



Данните показват, че и през 2011 г. почти половината от оплакванията, които не са приети за разглеждане поради липса на законово основание за това, са свързани с дейността на съдебната власт по същество. Отправените искания са за намеса в работата на магистратите, за оценка на справедливостта на постановените решения, за преразглеждане на влезли в сила съдебни актове. В някои случаи гражданите настояват като омбудсман на Република България да ги представлявам и защитавам в съдебен процес като гаранция за обективност, което е в нарушение на чл. 9, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Не рядко в хода на проверката се установява, че по поставения в оплакването проблем има постановено съдебно решение или пък е предмет на съдебен спор. Понякога тази информация съзнателно е пропусната от гражданите с надежда, че въпросът може да получи и друго решение.

Традиционно на второ място са исканията за решаване на частно-правни спорове, като спорове между наследници или съсобственици и взаимоотношенията между собствениците в сгради – етажна собственост.

В някои случаи в жалбите не се отправя конкретно искане, а само се изразява позиция, оценка на определени явления и процеси в политическия и социалния живот на страната.

Практика на институцията на омбудсмана в тези случаи е, че не се ограничава само да информира хората за това, че жалбата им е извън правомощията на омбудсмана. На гражданите се разясняват механизмите и възможните действия за решаване на техните проблеми, дават им се юридически съвети.

ГЛАВА ПЕТНАДЕСЕТА

ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ОМБУДСМАНА ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА СРЕДА В ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

Сезиране на Конституционния съд на Република България

Правомощието на омбудсмана да сезира Конституционния съд, когато със закон се засягат конституционни права и свободи на гражданите, е важна гаранция за защитата на човешките права и същевременно представлява индиректна възможност за лицата да се обръщат към Конституционния съд, тъй като на практика повод за отправените искания най-често са конкретни предложения на граждани или неправителствени организации.

През 2011 г. Конституционният съд образува три дела по инициатива на омбудсмана на Република България и се произнесе с едно решение

Конституционно дело № 2 от 2011 г. за установяване на противоконституционност на разпоредбите на чл. 75, т. 5 и т. 6 от Закона за българските лични документи (ЗБЛД), с които се дава възможност за налагане на принудителна административна мярка „Забрана за напускане на страната”, при наличие на парични задължения на лицето над определен размер

В случая икономическият интерес не оправдава такава висока степен на защита като ограничаване правото на свободно придвижване на гражданите. Защитата на правата на кредиторите, както редът и способите за събиране на публичноправни и частноправни вземания, са уредени в съответните нормативни актове. Държавата може да налага ограничения, с цел събиране на вземанията си, но за да са оправдани тези ограничения, с оглед защитата на конституционните права на гражданите и постигане на целта им, те трябва да засягат правата на гражданите в имуществената сфера. Ограничаването на правото на придвижване извън пределите на страната не гарантира събиране на вземанията. На практика, чрез ограничаване на основно неимуществено право, на гражданите се налага административно-наказателна санкция за липсата на доброволно изпълнение на едно установено по съответния ред имуществено задължение – към държавата или към частно лице. Още повече, че е възможно тази санкция да се търпи за имуществени задължения на други лица – в случаите, когато за публичноправни задължения на юридически лица, на членовете на контролните или управителните им органи се налага забрана по чл. 75, т. 5 ЗБЛД. Подобен подход е несъвместим с целта на допустимите ограничения, които конституционният законодател е имал предвид с редакцията на чл. 35, ал. 1 от основния закон – при реална и достатъчно сериозна заплаха, която засяга някой от основните интереси на обществото или гражданите.

С Решение № 2 от 31.03.2011 г. Конституционният съд установи противоконституционност на чл. 75, точки 5 и 6 от Закона за българските лични документи.

Конституционно дело № 9 от 2011 г. за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 88 б от Кодекса на търговското корабоплаване

Според чл. 88 б от Кодекса на търговското корабоплаване, уреждането на трудовите отношения между членовете на екипажа и корабоприателя става с наредба на Министерския съвет, в която се определят и изискванията за безопасни и здравословни условия на труд на борда на корабите с отчитане спецификата на извършваните превози.

Правото на труд на гражданите е гарантирано в чл. 48 от Конституцията на Република България. Съгласно чл. 48, ал. 5 от основния закон, работниците и служителите имат право на здравословни и безопасни условия на труд, на минимално трудово възнаграждение и на заплащане, съответстващо на извършената работа, както и на почивка и отпуск при условия и по ред, определени със закон. Делегирането на Министерския съвет на правомощия, които принадлежат изключително на Народното събрание, противоречи на Конституцията.

С решение № 2 от 08.03.2012 г. Конституционният съд отхвърли искането на омбудсмана на Република България за установяване на противоконституционност на чл. 88 б от Кодекса за търговското корабоплаване. Съдиите Блавест Пунев и Румен Ненков са подписали решението с особено мнение.

Конституционно дело № 10 от 2011 г. за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 189, ал. 13 от Закона за движение по пътищата, предвиждаща, че не подлежат на обжалване наказателни постановления и електронни фишове, с които е наложена глоба до 50 лв. включително

Принципът за върховенство на закона в демократичното общество изисква мерките, засягащи основни права, да бъдат предмет на състезателно производство пред независим орган, компетентен да упражни контрол върху основанията за налагане на съответната санкция и относимите доказателства.

С Решение № 1 от 01.03.2012 г. Конституционният съд обяви за противоконституционен чл. 189, ал. 13 от Закона за движението по пътищата.

Искания на граждани и организации за сезиране на Конституционния съд, отклонени от омбудсмана

През 2011 г. в институцията бяха разгледани редица предложения от граждани и организации за сезиране на Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на различни законови разпоредби. Не установих, че е налице основание да упражня правомощието си по чл. 150, ал. 3 от Конституцията по отношение на разпоредби на Кодекса за социално осигуряване, Изборния кодекс, Гражданския процесуален кодекс, Закона за собствеността, Закона за автомобилните превози, Закона за енергията от възобновяеми източници, Закона опазване на земеделските земи, Закона за Министерството на вътрешните работи, Закона за адвокатурата, Закона за авторското право и сродните му права и др.

Защита на правата на гражданите и действащата нормативна уредба

Независимо от факта, че омбудсманът няма правомощия и не участва в законодателния процес, бих искал да отбележа доброто сътрудничество с 41-то Народно събрание, което продължи и през 2011 г. Оценявам вниманието, с което се разглеждат от ръководството и от постоянните комисии в парламента препоръките, които отправям във връзка с нормативната уредба. В това отношение искам да изразя своето задоволство от приетите от Народното събрание изменения в Закона за електронните съобщения през 2011 г., които са съобразени с отправените от мен препоръки, като по този начин беше гарантирана защитата на потребителите на мобилни и интернет услуги.

Използвам възможността чрез годишния доклад още веднъж да изразя подкрепата си за два приоритетни законопроекта в областта на защита на човешките права – проекта на Закон за детето и проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за Министерството на вътрешните работи. Предвидените изменения в чл. 72-74 от Закона за Министерството на вътрешните работи, свързани с употребата на сила, помощни средства и оръжие от правоохранителните органи, само когато това е абсолютно необходимо, отговарят на изискванията на Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи. С приемането им нормативната уредба ще се приведе в съответствие с международните стандарти и практиката на Европейския съд за правата на човека.

Отправени през 2011 г. по-важни препоръки, свързани с действащата нормативна уредба

Закон за данъците върху доходите на физическите лица

В институцията на омбудсмана през 2011 г. постъпиха множество жалби, свързани със задължението безработни лица да подават годишна данъчна декларация по реда на Закона за данъците върху доходите на физическите лица (ЗДДФЛ).

Съгласно нормата на чл. 52, ал. 1, т. 1 от ЗДДФЛ, не са задължени да подават годишна данъчна декларация лицата, които са получили само доходи от трудови правоотношения, когато към 31 декември на данъчната година лицето има само един работодател и той е определил годишния размер на данъка за всички придобити през данъчната година доходи от трудови правоотношения и пълният размер на данъка за данъчната година е удържан до 31 януари на следващата година. С тази разпоредба е въведено задължение за лицата, които са с прекратени правоотношения към 31 декември или са започнали работа при друг работодател, да подават годишна данъчна декларация, което, при въведения плосък данък върху доходите на физическите лица, не е обществено оправдано. В писмо до председателя на парламента изразих подкрепа за своевременно изразената публично позиция от председателя на Комисията по бюджет и финанси на 41-то Народно събрание, че проблемните законови разпоредби ще бъдат отменени, след обсъждане и гласуване от страна на народните представители.

Резултат: С удовлетворение констатирах, че с измененията на ЗДДФЛ, обн. в ДВ, бр. 99 от 2011 г., в сила от 01.01.2012 г., това задължение отпадна.

Криминализиране на деянията, извършени по хомофобски подбуди в Наказателния кодекс

Оправих препоръка до Народното събрание и Министерския съвет да се предприемат необходимите действия, с които деяния против личността и против равенството на гражданите, извършени по хомофобски подбуди, да бъдат квалифицирани като престъпления. Мотивите ми за тази препоръка са подробно описани в Глава трета „Защита срещу прояви на нетолерантност и дискриминация”.

Резултат: Получих информация от министъра на правосъдието, че предложението ще бъде обсъдено от сформирана работна група в министерството, която подготвя нов Наказателен кодекс. Моето мнение е, че по този начин решаването на проблема се отлага за неопределено време, а той не търпи отлагане на фона на зачестилите, предизвикани от хомофобия, посегателства срещу хора с нетрадиционна сексуална ориентация, както и предвид очакванията на европейските ни партньори за бърза и адекватна реакция.

Прилагане на чл. 67 от Закона за местните данъци и такси от общинските съвети

Съгласно чл. 141, ал. 4 от Конституцията на Република България, общинският съвет определя размера на местните такси по ред, установен със закон. В чл. 67, ал. 1 от Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ), законодателят е въвел принципа, че размерът на таксата се определя в левове според количеството на битовите отпадъци. Изключение се допуска, когато не може да се установи количеството на битовите отпадъци и размерът на таксата се определя в левове на ползвател или пропорционално върху основа, определена от общинския съвет (чл. 67, ал. 2 от ЗМДТ). Изключението, което под условие законът допуска обаче, се възприема като възможност за алтернативен избор от страна на общинските съвети и без да се посочват обективни причини, които водят до невъзможност да се установи количеството на битови отпадъци, таксата се определя дори не на ползвател, а директно върху основа, определена от общинския съвет, най-често в промили върху данъчната оценка на имотите. Подобен подход нарушава и основни принципи при определяне на размера на таксите, заложи в чл. 8 от ЗМДТ – възстановяване на пълните разходи на общината по предоставяне на услугата и постигане на по-голяма справедливост при определяне и заплащане на местните такси. Предвид тази практика отправих препоръка до Народното събрание и Министерския съвет да предприемат необходимите действия за съответна промяна на Закона за местните данъци и такси, с която да отпадне възможността за определяне на размера на таксата за битови отпадъци пропорционално върху основа, определена от общинския съвет.

Освен това, предвид изразената от председателя на Комисията по бюджет и финанси при 41-то Народно събрание готовност за промяна в законодателната уредба, регламентираща тази материя, организирах дискусия на тема „Справедливо определяне на таксата за битови отпадъци”. По повод проблемите, свързани с методиката за определяне на таксата за битови отпадъци и възможните решения, обсъдени по време на дискусията, изпратих писмо с препоръка до министър-председателя да възложи на министъра на околната среда и водите да състави работна група, която, преценявайки проблемите, да изготви проект за изменение и допълнение

на ЗМДТ в такива срокове, които да позволят законопроектът да бъде приет от Народното събрание до края на годината.

Резултат: Въпреки сформирания работна група в изпълнение на препоръката, все още няма внесен законопроект и в много общини, включително и Столичната община, гражданите продължават реално да плащат данъка върху недвижимото си имущество два пъти – втория път под формата на такса битови отпадъци.

Закон за автомобилните превози

В институцията постъпиха редица жалби относно измененията и допълненията на Закона за автомобилните превози (ДВ, бр. 17 от 25 февруари 2011 г.) и по-специално относно измененията, свързани с превоз на товари за собствена сметка и въвеждането на режим на лицензиране за такива товари, когато се извършват с моторни превозни средства с допустима максимална маса над 12 тона (чл. 12б, ал. 10).

С чл. 12б, ал. 10 от закона се създава различен режим за превози на товари за собствена сметка на територията на България и на територията на ЕС. Освен това, разпоредбата не е в съответствие със Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност, който изрежда изчерпателно стопанските дейности, за които може да се установява лицензионен режим. Отправих препоръка до министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията да се преразгледа разпоредбата на чл. 12б, ал. 10 от Закона за автомобилните превози в светлината на европейското законодателство.

Резултат: Получих уверение от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, че ще бъде направена оценка на ефекта от прилагане на въведеното изискване.

Закон за гражданската регистрация

До омбудсмана постъпиха оплаквания за невъзможността граждани да се регистрират на адреса, на който реално живеят, в резултат на въведените изисквания с промените в чл. 92 от Закона за гражданската регистрация (ДВ, бр. 9 от 2011 г.). Това са хора, които обитават сгради, построени в нарушение на закона. Такива сгради има в повечето селища в страната, като на места са обособени цели квартали, преобладаващата част от постройките в които са незаконни. Живеещите в тях не притежават и не могат да представят документи по чл. 92, ал. 2 от ЗГР, поради което не могат да бъдат регистрирани по постоянен адрес. Във връзка с това те не могат да изпълнят и задълженията си по Закона за българските лични документи. В резултат, от една страна, гражданинът носи отговорност за неизпълнение на това свое задължение. В същото време, поради това, че не притежава съответните документи, предвидени по ЗБЛД, гражданинът не може да се ползва и от права, дадени му от други закони.

Безспорно е, че беше наложително въвеждането на по-строги и ясни изисквания за адресна регистрация, в отговор на множество оплаквания на граждани, на чийто адрес са се регистрирали лица, без съгласие и знание на законния собственик и без да живеят на посочения адрес. Същевременно в резултат на тези промени значителна група от хора не могат да изпълнят изискванията на ЗГР и на ЗБЛД, в резултат на което се нарушават техните права и интереси.

Във връзка с това се обърнах към председателя на Народното събрание, както и към министър-председателя, в рамките на правомощия си да предприемат необходимите действия в Закона за гражданската регистрация да се предвидят възможности за регистрация по постоянен адрес на гражданите, обитаващи жилища, за които не могат да бъдат представени документите, предвидени по чл. 92, ал. 2 от ЗБЛД.

Резултат: Получих уверение, че ще се създаде междуведомствена работна група със задача да подготви проект, с който да бъдат подробно регламентирани и уеднаквени разпоредбите, свързани с адресната регистрация на български граждани (постоянен адрес, настоящ адрес и адрес в чужбина) в ЗГР и ЗБЛД.

Законопроект за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането, внесен в Народното събрание от Министерския съвет на 14.06.2011 г. (№ 102-01-43)

Във връзка с предвижданите промени относно задължителната застраховка „Гражданска отговорност“, включени в Законопроекта за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането, постъпиха редица жалби и сигнали, най-вече относно предвижданото премахване на разсроченото заплащане на премията по застраховката „Гражданска отговорност“.

Във връзка с това се обърнах към председателя на Народното събрание с предложение да бъде подложено на внимателно обсъждане предложението да се забрани разсроченото плащане на премията по застраховката „Гражданска отговорност“ и тя да се заплаща еднократно, като по този начин ще се гарантира правото на избор на гражданите как да плащат застраховката си и ще се облекчат хората, които изпитват финансови затруднения.

Резултат: При гласуването на Законопроекта за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането беше запазена възможността гражданите да заплащат разсрочено задължителната застраховка „Гражданска отговорност“.

Препоръка относно незаконосъобразни практики на някои съдилища, свързани със събирането на такси по наказателни дела от общ характер, в противоречие със Закона за държавните такси

Препоръчах на Висшия съдебен съвет да предприеме действия за прекратяване на незаконосъобразните практики в някои съдилища да се събират държавни такси по наказателните дела от общ характер, в противоречие с чл. 5, буква „к“ от ЗДТ. Мотивите ми за тази препоръка са описани подробно в Глава седма „Право на справедлив съдебен процес. Нарушения от страна на администрацията на правораздавателните органи“.

Резултат: ВСС чрез Комисията по правни въпроси указа на административните ръководители на съдилищата, че при прилагане на Тарифа № 1 към Закона за държавните такси относно таксите, събирани по наказателни дела от общ характер, следва да се съобразяват с Решение № 9463/25.10.2002 г. на петчленен състав, постановено по адм. дело № 4386/2002 г. на ВАС.

Закон за ограничаване на плащанията в брой

Законът за ограничаване на плащанията в брой е в сила вече една година. Въпреки това, на този етап не е възможно плащането на задължения към бюджетни предприятия да се извършва чрез картови плащания на ПОС устройства, без гражданите да дължат банкови комисионни и такси. За да се приложи разпоредбата на чл. 4 от закона на практика, е необходимо с указания на министъра на финансите и управителя на Българската народна банка да се определят редът и начинът за преминаване на бюджетните предприятия към събиране на приходи и други постъпления чрез картови плащания, както и министърът на финансите да определи сроковете за поетапното преминаване на бюджетните предприятия към събиране на приходи и други постъпления чрез картови плащания.

Резултат: Още с приемането на закона апелирах сроковете за преминаване към този вид разплащане да бъдат възможно най-кратки, но към момента на практика разпоредбата на чл. 4 от закона е неприложима.

Закон за кредитните институции, Закон за потребителския кредит и едностранната промяна на лихвения процент от страна на кредитните институции

Бих искал да обърна внимание и на един друг проблем, свързан с нормативната уредба и дейността на банките. По повод жалби и сигнали на граждани констатирах, че техните права като потребители не са защитени в достатъчна степен от нормативната уредба.

В Закона за кредитните институции (ЗКИ) се съдържат разпоредби относно информацията, която банките трябва да предоставят на клиента при отпускане на кредит. Част от тази информация е свързана и с промяната на лихвения процент до пълното погасяване на кредита. В текста на чл. 58, ал. 1, т. 2 от ЗКИ обаче липсва критерият „обективност“ при промяна на лихвения процент. Така редакцията на разпоредбата дава възможност на банките да определят условията, при които може да се променя лихвата по кредити, без да спазват никакви установени критерии, достатъчно е само кредитополучателят да е информиран за условията на промяната при отпускане на кредита.

Съгласно Закона за потребителския кредит, банките също могат да променят едностранно лихвените проценти, без критерии за условията на тази промяна. Според дефиницията в § 1, т. 6 от Допълнителните разпоредби на закона „референтен лихвен процент е лихвеният процент, който кредиторът използва като базов при изчисляване на лихвения процент по кредита. Той представлява пазарен индекс или индекс, който се изчислява от кредитора по определена от него методология. Референтният лихвен процент се оповестява публично чрез предоставянето му в електронен вариант и информацията за него се съхранява на разположение на интересувашите се лица в достъпна писмена форма в служебните помещения на кредитора“. С тази дефиниция се дава възможност на банката едностранно да променя лихвения процент като избере опцията референтния лихвен процент да е индекс, който се изчислява по определена от нея методология, която не подлежи на контрол и няма нормативно определени изисквания за показателите, които може да включва.

Предвид тези констатации, отправих препоръка до управителя на Българската народна банка и министъра на финансите да предприемат необходимите действия, с оглед защита на правата на гражданите като потребители.

Резултат: Независимо от първоначалния отказ да бъдат предприети действия от страна на изпълнителната власт и БНБ, със задоволство констатирам, че в началото на 2012 г. министърът на финансите изрази намерение да внесе предложение за промени в нормативната уредба, свързани с лихвения процент по кредити. В тази връзка се обръщам и към Вас – народните представители, като носители на правото на законодателна инициатива, с препоръка да инициирате изменения в цитираните закони, с които да се гарантира, че кредиторът има право да променя лихвата само при основателна причина и по обективни критерии, като по този начин се защитят правата на гражданите като потребители.

Участие на омбудсмана в тълкувателната дейност на съдилищата, на основание чл. 125 от Закона за съдебната власт

Установих, че в съдебната практика съществуват различия по приложението на тригодишната погасителна давност относно вземанията, визирани в чл. 111, буква „в“ от Закона за задълженията и договорите като „други периодични плащания“.

Поради това, че липсва легална дефиниция на понятието „периодично плащане“, неговото съдържание поражда спор в правната доктрина, съдилищата тълкуват по различен начин този законов текст и формират по него противоречива съдебна практика. Като пример за такава разнопосочна практика са актовете на съда относно договорните отношения между топлофикационните компании, електроснабдителните и водоснабдителните дружества и мобилните оператори и потребителите на предоставяните от тях стоки и услуги. По този повод отправих искане до Общото събрание на Гражданската и Търговската колегии при Върховния касационен съд да приеме тълкувателно решение по въпроса какво е съдържанието на понятието „периодични плащания“ по смисъла на чл. 111, б. „в“ от Закона за задълженията и договорите и кои са неговите основни и задължителни характеристики.

Констатирах и наличие на противоречива практика на съдилищата за приложното поле на административната процедура по чл. 34 от ЗСПЗЗ за изземване на земеделски земи с възстановено право на собственост от лица, които ги ползват без правно основание.

По този повод направих искане за издаване на тълкувателно решение по въпроса прилага ли се административното производство по чл. 34 от ЗСПЗЗ за имотите, възстановени по реда на ЗСПЗЗ, които се намират в урбанизирана територия (населени места и селищни образувания) и не представляват земеделски земи, или е приложимо само в случаите, когато възстановените по реда на ЗСПЗЗ имоти представляват земеделски земи по смисъла на чл. 2 от закона.

По искането бе образувано тълкувателно дело № 3 от 2011 г. пред Върховния административен съд.

Не установих основание за отправяне на искане за тълкувателно решение по отношение прилагането на разпоредби на Закона за данък добавена стойност, Закона за митниците, Закона за достъп до информация и други.

ГЛАВА ШЕСТНАДЕСЕТА

МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ И СЪТРУДНИЧЕСТВО

Международни стандарти за защита на правата на човека

През 2011 г. институцията на омбудсмана на Република България кандидатства за акредитация от Международния координационен комитет на националните институции за защита на правата на човека по Принципите, свързани със статута на националните институции за защита на правата на човека, по-известни като Парижките принципи (приети с Резолюция № 48/134 на Генералната асамблея на ООН на 20 декември 1993 г.). През октомври 2011 г. Бюрото по акредитации даде на омбудсмана на Република България статут Б (непълно съответствие с изискванията за национални институции за правата на човека и без право на гласуване в Международния координационен комитет на националните институции за защита на правата на човека). Основната причина, изтъкната от Подкомитета по акредитации е, че съгласно Закона за омбудсмана неговият мандат предвижда защита на основните права и свободи само от страна на публичния сектор, но не и на частния, както и че в закона не са предвидени изрични правомощия за насърчаване на защитата на правата на човека.

През април 2011 г. България ратифицира Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание, каквато препоръка омбудсманът отправи още в своя годишен доклад за 2007 г. Съгласно Протокола всяка държава – страна по него, трябва да изгради, определи или поддържа на национално ниво орган за предотвратяване на изтезанията и друго жестоко, нечовешко или унижително отнасяне и наказания, наречен „Национален превантивен механизъм” (НПМ). Промени в Закона за омбудсмана, предложени от Министерския съвет и внесени в Народното събрание през януари 2012 г., предвиждат омбудсманът да бъде определен за НПМ. Със законопроекта, в чиято подготовка участваха и експерти на омбудсмана, се гарантира независимостта на НПМ и на неговия персонал; правото редовно да инспектира всички места, в които хората са настанени против своята воля и не могат да напуснат свободно; да получава достъп до цялата информация относно броя на хората в тези места и броя и местонахождението на всички места за задържане; правото да отправя препоръки за отстраняване на констатирани нарушения, както и задължението на компетентните органи да предприемат действия по препоръките.

Народното събрание ратифицира и други важни международни актове, по отношение на които отправих препоръки в доклада си през 2010 г.

През ноември 2011 г. България ратифицира Конвенцията на Съвета на Европа за закрила на децата от сексуална експлоатация и сексуално насилие, подписана на 25 октомври 2007 г. в Ланзароте, Испания. Конвенцията има за цел предотвратяване и борба със сексуалната експлоатация и сексуалното насилие срещу деца, защита на правата на децата – жертви на посегателства срещу половата им неприкосновеност, и

насърчаване на сътрудничеството в борбата срещу тези форми на злоупотреба. Някои от основните мерки за постигане на посочените цели са набиране, обучение и повишаване осведомеността на лицата, които работят с деца по проблемите на сексуалната експлоатация и насилието срещу непълнолетните; програми или мерки за превантивна намеса; насърчаване и предприемане на мерки с цел предотвратяване и борба със сексуалните престъпления срещу деца, насочени към широката общественост, както и насърчаване участието на децата, частния сектор, медиите и гражданското общество в този процес, и др.

Парламентът ратифицира също така Конвенцията за правата на хората с увреждания, приета на 13 декември 2006 г. от Организацията на обединените нации и влязла в сила на 3 май 2008 г. България е подписала конвенцията на 27 септември 2007 г., а на 18 декември 2008 г. – Факултативния протокол към нея, с което е поела ангажимент за последваща ратификация. Конвенцията има характер на нов правен инструмент, който ясно и изрично да предвиди задълженията, механизмите и минимума мерки, които държавите – страни по нея, трябва да предприемат, за да осигурят заявените вече равни човешки права и на хората с увреждания. За първи път се дава единно определение за човек с увреждане, основаващо се на социалния подход, а не на медицинския, според който хората с увреждания не трябва да се възприемат като обекти на дарителство, медицинско въздействие и социална закрила, а като равнопоставени субекти, които заслужават уважение и равнопоставеност. Очаква се министърът на труда и социалната политика да предложи на Министерския съвет двегодишен план за прилагането на Конвенцията в нашата страна.

Други два важни международни акта, вече ратифицирани от България, са конвенциите, уреждащи статута на лицата без гражданство – Конвенцията за статута на лицата без гражданство, приета на 28 септември 1954 г. в Ню Йорк, и Конвенцията за намаляване на случаите на лица без гражданство, приета на 30 август 1961 г. в Ню Йорк. С ратифицирането на Конвенцията от 1954 г. и на Конвенцията от 1961 г. се изгражда правна рамка за решаване на проблемите, свързани с апатридите, в границите на установени от международното право стандарти, както и осъществяване на сътрудничество между отделните държави при решаване на конфликтни ситуации от регионален характер. В Конвенцията е въведена легална дефиниция на понятието „апатрид“, уреден е правният му статут, включващ личния статут, движима и недвижима собственост, авторски и промишлени права, право на сдружение и достъп до правосъдие. Съдържат се гаранции относно упражняването на доходоносни занятия – работа в собствено предприятие, наемна работа и свободни професии. Отделено е място на социалните грижи, настаняване в жилища, образование в държавни учебни заведения, държавна помощ, социално осигуряване, а също така и административни мерки, отнасящи се до свободата на придвижване, документите за самоличност и пътуване, данъци и екстрадиране.

Участия в международни форуми

През октомври 2011 г. взех участие в Осмия семинар на Европейската мрежа на омбудсманите, който се проведе в Копенхаген, Дания. Темата на форума, организиран от Европейския омбудсман и парламентарния омбудсман на Кралство Дания, беше „Законът, политиките и омбудсманите в епохата на Лисабон”. За първи път омбудсманът на Република България председателства сесия на подобен форум, а именно втората сесия, посветена на възможностите за по-тясно и ефективно взаимодействие в рамките на Европейската мрежа на омбудсманите, с цел по-добрата защита на правата на гражданите. Европейската мрежа на омбудсманите е създадена през 1996 г. и включва над 90 служби от 32 европейски държави. Тя действа като инструмент за взаимодействие между омбудсманите и техните екипи при разрешаването на конкретни случаи, както и за обмяна на опит и добри практики.

През ноември 2011 г. участвах в Седмия конгрес на Асоциацията на омбудсманите и медиаторите – франкофони, който се проведе в Люксембург. Отново за първи път в историята на институцията българският омбудсман бе избран за член на Управителния съвет на Асоциацията, както и за член на Комисията по приемане на нови членове. Омбудсманът на Република България е пълноправен член на Асоциацията от 2007 г. Като пълноправни членове тя включва медиатори и омбудсмани от 52 държави, а институции от други 19 държави са със статут на наблюдатели.

През ноември 2011 г. се включих в Глобалния форум по Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията, който се проведе в Женева. Събитието събра над 300 участници от държавите – страни по Протокола, органи на ООН, Подкомитета против изтезанията към ООН, Службата на Върховния комисар по правата на човека и неправителствени организации. Форумът представи възможност за обмяна на опит и добри практики между различните институции, ангажирани с борбата против изтезанията.

Посещения и срещи с международни партньори

През юли 2011 г. по моя покана в страната на официално посещение бе Европейският омбудсман г-н Никифорос Диамандурос. Той проведе разговори с президента на Република България, председателя на Народното събрание и министър-председателя, както и с членове на Комисията по правата на човека, вероизповеданията, жалбите и петициите на гражданите към НС, съдии от Конституционния съд и ръководителя на представителството на Европейската комисия в България. Европейският омбудсман се срещна и с представители на правозащитни организации и местните обществени посредници. Основен акцент в срещите и разговорите бе Хартата на основните права на Европейския съюз, която стана правно обвързваща с влизането в сила на Договора от Лисабон (Договора за функционирането на Европейския съюз).

И през 2011 г. институцията продължи да поддържа активен диалог с представители на различни международни и регионални организации, ангажирани със защита на правата на човека. По-важните от тези срещи бяха с представители на GRETA – експертна група, наблюдаваща изпълнението на Конвенцията на Съвета на Европа срещу трафика на хора (февруари 2011); г-жа Габриела Кнаул, специален докладчик на ООН по независимостта на магистратите и адвокатите (май 2011); г-н Ян Яраб, регионален представител на Службата на Върховния комисар по правата на човека към ООН (май 2011); г-н Мортен Кярум, директор на Агенцията за основни права на ЕС (юни 2011); членове на Европейския парламент по петициите, в рамките на мисия за установяване на фактите в България за състоянието на обекти на петиции в Суходол, Рила и Родопите (юни 2011); г-жа Гей Макдугъл, независим експерт на ООН по малцинствата и г-н Греъм Фокс, експерт в Отдела за специалните процедури на Съвета по правата на човека към Службата на Върховния комисар по правата на човека (юли 2011); г-жа Джейми Болинг, изпълнителен директор на Европейската мрежа за независим живот (октомври 2011); г-жа Саломе Хирвасковски и г-н Ричард Бейнтър от мисията за наблюдение на избори в Република България към Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа (октомври 2011); делегация на Бундестага на Федерална република Германия, водена от заместник-председателя на Бундестага г-н Едуард Освалд (ноември 2011).

ГЛАВА СЕДЕМНАДЕСЕТА

ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ПРЕВЕНЦИЯ СРЕЩУ НАРУШАВАНЕТО ИМ

През 2011 г. институцията на омбудсмана започна да отделя много по-сериозно внимание на един аспект от дейността на националния орган за защита на правата на човека – популяризирането на човешките права, като основен елемент от превенцията срещу нарушаването им.

Основните способи за максимално широко и достъпно за хората разясняване на правата им и за начините за тяхната защита, които използва институцията, са съобразени със специфичните характеристики на различни възрастови групи – от децата в детските градини, през учениците, студентите и гражданите в активна възраст до пенсионерите.

Популяризиране на правата на човека сред децата и младите хора

През 2011 г. продължи инициативата на институцията на омбудсмана, започнала в края на 2010 г., за популяризиране на правата на децата и на функциите и правомощията на националния омбудсман сред деца в детски градини и ученици от столицата и от училища в страната.

Като национален омбудсман подкрепих и се включих активно в организираната от МОМН национална кампания „Участвам и променям!”, която е ориентирана към осъществяване на гражданско и здравно образование в училище и има за цел да разшири формите на обучение в дух на демократично гражданство и патриотизъм.

В рамките на кампанията се срещнах с ученици от столичните 105-то СОУ „Атанас Далчев” и 56-то СОУ „Проф. К. Иречек”, с ученици от Математическата гимназия „Атанас Радев” – гр. Ямбол, и ОУ „Никола Йонков Вапцаров” в село Селановци, обл. Враца.

Друга подходяща форма за популяризиране на правата на човека сред младите хора, която активно използва институцията на българския омбудсман, са срещите и разговорите със студенти. През 2011 г. изнесох публични лекции пред студенти от бакалаварската програма „Противодействие на престъпността и опазване на обществения ред” в Академията на МВР на тема „Правата на човека и отговорностите на органите за опазване на обществения ред. Превенция срещу полицейско насилие”; пред студенти от Университета за национално и световно стопанство на тема „Практически аспекти от дейността на омбудсмана”; пред студенти от Софийския университет „Св. Климент Охридски” като част от цикъла „Публични лекции на

популярни личности за ролята на равноправното гражданство за постигане на сплотено общество” и др.

Освен това се срещнах и разговарях със студенти от Кръжока по конституционно право в Софийския университет „Св. Климент Охридски”, както и със студентите от Юридическия факултет на университета.

Редовна студентска програма за провеждане на учебни стажове в институцията на омбудсмана

Студентската програма за провеждане на двуседмични учебни стажове в институцията на омбудсмана също е траен и ефективен начин за популяризиране на човешките права не само сред самите студенти, които се включват в нея, но чрез тях – и сред колегите им, членовете на техните семейства и приятелите им.

По време на обучението студентите се запознават с историята на института на омбудсмана в Европа, създаването, утвърждаването и дейността на институцията в България, правозащитните стандарти и как те се прилагат на практика. В рамките на програмата студентите получават сериозни познания за правата на човека, за институциите, които са ангажирани с тяхната защита, както и за най-честите прояви на нарушаване на тези права. Те присъстват и на срещите с граждани, провеждани в рамките на приемния ден на националния омбудсман, както и на дискусиите, кръглите маси и обсъжданията, организирани от институцията, като по този начин стажантите получават непосредствен поглед върху правозащитната дейност на обществения защитник.

За 2011 г. през обучение в институцията на омбудсмана са преминали 111 студенти от специалностите „Публична администрация”, „Право”, „Европеистика”, „Политология” и „Международни отношения” в Софийския университет „Св. Климент Охридски”, Университета за национално и световно стопанство, Пловдивския университет „Паисий Хилендарски”, Нов български университет, Югозападния университет „Неофит Рилски” и Университета на Есекс, Великобритания.

Медиите като партньор при популяризирането на човешките права и средствата, които предоставя Интернет

Един от най-важните посредници и партньори на институцията на омбудсмана за информиране на хората за техните права и законни интереси, независимо от тяхната възраст, са средствата за масово осведомяване (печатни и електронни), с които институцията изгражда и поддържа коректни, базирани на взаимно доверие отношения.

Дейността на институцията на омбудсмана е максимално прозрачна. Тя информира обществеността за своята работа чрез пресконференции, съобщения до средствата за масова информация (изпращани чрез електронна поща до над 100

журналисти), изявления в медиите, интервюта, участия в телевизионни и радио предавания и други. Информация за срещи, обсъждания или кръгли маси, организирани от институцията, всички становища на омбудсмана и сезирания на Конституционния съд се публикуват на сайта и се изпращат до средствата за масова комуникация.

Стремежът на институцията на омбудсмана, по отношение на медийната политика, е да предоставя на журналистите максимално ясна и разбираема информация, необременена от бюрократичен език и подкрепена с конкретни примери. В резултат на това, медиите често публикуват почти без редакция изпратените от пресцентъра съобщения, като при голям обществен интерес в последващи публикации доразвиват темата. Характерен за институцията е и индивидуалният и гъвкав подход към спецификата на всяка медия и предаване, като по този начин институцията на омбудсмана успява да привлече вниманието на широк спектър от журналисти и водещи към въпросите, свързани със защитата на човешките права. Пример за подобен индивидуален подход е участието ми в различни ток шоу предавания. По този начин информация за дейността на омбудсмана и за позициите му достига и до гражданите, които обичайно не следят информационните и аналитични страници на вестниците и публицистичните предавания в телевизиите и радиостанциите.

Във връзка с необходимостта и възрастните хора да бъдат добре информирани за правата си, като национален омбудсман често давам интервюта за вестниците, които хората на пенсионна възраст четат най-често – „Ретро”, „Трета възраст”, „Минаха години” и др. По отношение на правата на учениците давам интервюта за специализираното издание – вестник „Аз Буки”.

В резултат на тази медийна стратегия, голям кръг от журналисти следят и отразяват дейността на институцията. Тъй като проблемите, за решаването на които омбудсманът отправя препоръки, са от различни сфери на обществените отношения, в медиите няма т. нар. ресорен репортер, отразяващ омбудсмана. При всеки конкретен случай, публикуването на информацията в съответната медия се поема от репортер, отразяващ новините в конкретната област – общински, парламентарен, съдебен, здравен, социален, образователен и т. н. По този начин, за каузите на омбудсмана научават максимално широк спектър от читатели и зрители.

Освен че медиите отразяват пряката правозащитна дейност на омбудсмана, те са наистина много силен съюзник на институцията за популяризиране на правата на човека и за превенция срещу нарушаването на тези права. Например в началото на 2011 г. веднъж месечно в ежедневното предаване “Денят е прекрасен”, излъчвано по ВТВ, присъстваше рубриката „Телевизионен омбудсман”. В рамките на това предаване аз като национален омбудсман, заедно с телевизионните водещи, представях в развитие конкретни случаи от работата на институцията – от постъпването на жалбата до решаването на проблема. Идентична рубрика за омбудсмана имаше през 2011 г. и в Българското национално радио.

През 2011 г. за популяризиране на правата на гражданите институцията реши да използва и съвременните средства, които дава Интернет. Например за участие в една от кръглите маси, свързана с правата на много широк кръг граждани – „Участие в управлението на страната на българите, живеещи в чужбина”, беше дадена възможност и на хората, които нямат възможност да присъстват на обсъждането, да се включат чрез директна skype връзка (ombudsmanbg). Това е възможност, която институцията ще използва и в бъдеще.

Освен това, през 2011 г. институцията на омбудсмана започна да публикува записи от проведените дискусии и кръгли маси в Канала на омбудсмана на Република България в You Tube (<http://www.youtube.com/user/BulgarianOmbudsman/videos>).

Работа с неправителствените организации и провеждане на дискусии, кръгли маси и обсъждания

Неправителствените организации (НПО) са активен партньор на институцията. Като омбудсман много разчитам на техния практически опит в различни сфери на защита на човешките права, както и на направените от тях анализи, изследвания и обобщения за налични проблеми при реализирането на тези права. Често НПО се обръщат към институцията с конкретни въпроси, за решаването на които може да помогне омбудсманът, а аз реагирам съобразно правомощията си. По този начин работя с пациентски организации, потребителски асоциации, сдружения на хора с увреждания, НПО, работещи в сферата на правата на децата, университети, синдикати и други правозащитни организации.

Сътрудничеството се изразява в организиране от институцията на омбудсмана на обсъждания, кръгли маси, срещи, консултации, работа по сигнали, получени от НПО, съвместни действия и други. Освен това, активно участвам в организирани от неправителствените организации конференции и дискусии по различни проблеми, свързани с правата на човека.

Конкретни примери:

На 8 април 2011 г. бе проведена кръгла маса по проблемите на съдебните медици, качеството на съдебномедицинската експертиза и значението им в национален план. Организирането на форума бе предизвикано от моя среща с представители на асоциацията „Български институт на съдебномедицинските специалисти”, които ме запознаха с трудностите във функционирането на съдебномедицинските звена, във връзка с нормативната уредба, източниците на финансиране на съдебномедицинските отделения, заплащането на разходите на съдебномедицинските експертизи, повишаване квалификацията на съдебните медици и качеството на съдебномедицинските експертизи. В резултат от дискусията, на 26.04.2011 г. изпратих до председателя на Народното събрание и до министър-председателя своя позиция относно статута на съдебната медицина, качеството на съдебномедицинската експертиза и значението им в национален план. В тази позиция отправих конкретни препоръки за решаване на проблема към органите на държавната власт.

На 13 април 2011 г. институцията на омбудсмана организира дискусия на тема „Адекватната защита на животните – в интерес на обществото”. Повод за провеждането на форума бяха множество разговори с представители на неправителствени организации за защита на животните, които ме сезираха за липсата на адекватни мерки от страна на отговорните институции за справяне с проблема с бездомните животни, както и с информация за зачестилите случаи на нападения на кучета над граждани и на проява на жестокост към животни. В резултат от проведената дискусия, на 27.04.2011 г. излязох със становище по проблема, съдържащо конкретни препоръки, което изпратих до министъра на земеделието и храните, изпълнителния директор на Българската агенция по безопасност на храните, председателя на Българския ветеринарен съюз и изпълнителния директор на Националното сдружение на общините в Република България.

Като национален омбудсман взех участие в първата по рода си среща под надслов “Ромски лидери за регионално сътрудничество”, която се проведе в периода 27.02.2011 - 02.03.2011 г. и бе организирана в рамките на проект на Българския институт за правни инициативи, с подкрепата на Американската асоциация на юристите инициатива за върховенство на закона. По този проект бе издаден и практически наръчник “Седем стъпки към активното гражданство”, предназначен да информира хората от уязвимите групи за техните права и задължения. Като омбудсман написах анотацията към този наръчник.

Разбира се, това са само част от съвместните инициативи на институцията на омбудсмана и неправителствените организации. В останалите глави на доклада е включена информация за много други форуми, посветени на популяризирането и защитата на човешките права, които като омбудсман съм организирал и с участието на представители на неправителствения сектор.

ГЛАВА ОСЕМНАДЕСЕТА

ОТЧЕТ НА РАЗХОДИТЕ НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ЗА 2011 г.

Разходната политика на омбудсмана на Република България и през 2011 г. бе подчинена на пестеливо поддържане на необходимите административни и материално-технически условия за осъществяване на нормативно определените функции на институцията и осигуряване на прозрачност и публичност в дейността ѝ.

Омбудсманът е първостепенен разпоредител с бюджетни кредити, което е установено в Закона за омбудсмана и Правилника за организация на дейността на омбудсмана.

Счетоводната политика на институцията на омбудсмана за 2011 г. е организирана и осъществена съгласно изискванията на Закона за счетоводството, Сметкоплана на бюджетните предприятия, Националните счетоводни стандарти, Индивидуалния сметкоплан на омбудсмана, Правилата за изграждане на системите за финансово управление и контрол и други нормативни актове.

Финансово-счетоводната дейност на омбудсмана е организирана съгласно разпоредбите в чл. 5 а от Закона за счетоводството.

Със Закона за държавния бюджет на Република България за 2011 г. и ПМС № 334/29.12.2010 г. по бюджета на омбудсмана са разчетени общо разходи в размер на 2 278 000 лв. за изпълнение на основните функции на институцията като висш конституционен орган за застъпничеството за правата и свободите на гражданите, съгласно Конституцията на Република България и Закона за омбудсмана.

Изпълнението на бюджета на омбудсмана през отчетния период е базирано на принципите за икономично и ефективно изразходване на бюджетните средства.

Общият размер на дълготрайните активи към 31.12.2011 г. в институцията на омбудсмана е 1 639 325 лв. При праг на същественост 500.00 лв., дълготрайните материални активи са в размера на 1 511 206.95 лв., а стойността на нематериалните дълготрайни активи е 128 118.05 лв. Придобитите активи през 2011 г. със стойност над 500.00 лв. са в размер на 80 725.40 лв. С тези средства за осигуряване на условията на труд са закупени компютърни конфигурации, климатици, сървър, разширение на телефонната система, деловодна система, система за незрящи.

На основание чл. 34, ал. 2 от Закона за устройството на държавния бюджет и реализирането на проект на институцията на омбудсмана на Република България № 11-ОР/04.04.2011 г. с наименование „Оборудване на работно място на заместник-омбудсмана на Република България”, бе предоставена субсидия в размер на 6 000 лв., съгласно договор № 7-ОР/22.06.2011 г., подписан между Агенцията за хората с увреждания към Министерството на труда и социалната политика и омбудсмана на

Република България. Тази субсидия по § 61-05 „трансфери от МТСП по програми осигуряване на заетост” бе използвана за закупуване на специализирана техника за обслужване на незрящи. За целта бяха увеличени разходите по § 52-00 и § 53-00 с 6 000 лв.

През 2011 г. бе изграден тоалетен възел за хора с увреждания в сградата на институцията, в съответствие със стандартите за равнопоставеност на гражданите.

Поетите активи през 2011 г. са 207 400 лв. (ведомствен апартамент за зам.-омбудсмана).

Активите със стойност до 500.00 лв. са в размер на 164 566 лв. и са заведени задбалансово по сметка 9909 „Други активи в употреба, изписани като разход”. От тях през 2011 г. са закупени за 4612.25 лв. мобилни и стационарни телефони за нуждите на експертите в институцията.

За 2011 г. институцията на омбудсмана няма задължения към доставчици.

Разходите за провизии за персонала, съгласно стандарт НСС 19 „Доходи на персонала”, са начислени по реда на т. 19.7 от ДДС № 20/14.12.2004 г. и са в размер на 26 090.58 лв.

На основание на сключен договор от 12.04.2007 г. институцията ползва частен имот, отговарящ на нуждите ѝ като площ и разположение. Сумата за наем на сградата е голям процент от бюджета на институцията. По този повод омбудсманът на Република България изпрати докладни записки през 2005 и 2007 г. до министър-председателя за предоставяне на подходяща сграда за осъществяване на функциите на институцията. По въпроса е водена и кореспонденция с областния управител на София, но до момента не е осигурена държавна или общинска сграда. Писмо с настояване за намиране на сграда за работата на институцията на омбудсмана изпратих до министър-председателя и през 2011 с изх. № 5/10.01.2011 г.

В изпълнение на принципа за икономично и ефективно изразходване на бюджетните средства, в началото на 2011 г. бяха преразгледани и прекратени договори на стойност 419 587 лв., а други – намалени с 131 535 лв.

Освен това, след обстоен анализ на сключените през 2010 г. граждански договори с външни експерти, някои от които на практика носеха белези на „скрити” трудови договори, бяха прекратени всички договори с външни експерти.

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2011 Г.*

Уважаеми г-н Пенчев,

След двадесет годишна „битка“ с част от проблемите на кожаро-обувния бранш, най-после намерих човек, който да осмисли казаното и да занимае компетентните институции за становище.

Благодаря Ви господин Омбудсман, искрено Ви благодаря. За разбирането и желанието да помогнете, както и за предприетите действия.

Р. Р.

Уважаеми г-н Пенчев,

Изразявам специални адмирации и благодарности на Вас и Вашия екип за самосезирането Ви върху проблеми на гражданите и погазването на нашите конституционни права (по-специално забраната за свободно придвижване и др.). Желая на Вас и екипа Ви все така съвестно и достойно да изпълнявате делата си!

Г. Д.

Уважаеми господин Пенчев,

От мое име и от името на семейството ми, изразявам искрената си благодарност за своевременната и успешна намеса на институцията, която представлявате, за разрешаване на проблема ми, а именно: поради бюрократични спънки не бях в състояние повече от месец да заверя документ, необходим за кандидатстването на дъщеря ми в чуждестранен университет.

Два дни след подаването на жалбата ми, документът беше готов, благодарение на ефективната намеса на г-жа Юлия Касалийска – началник на отдел „Образование, здравеопазване и екология“ във Вашия екип.

Оказаното съдействие при решаването на този проблем показва, че във Ваше лице и в лицето на Вашите сътрудници българските граждани имат действителен защитник на своите права.

Г. Ф.-К.

Уважаеми господин Пенчев,

С чувство на възторг, задоволство и уважение, с цялата си душа и сърце, Ви благодаря на Вас и екипа Ви, за аргументирания, изчерпателен и професионален отговор. Това ми се случва за първи път в моя живот.

Досега, с цел да защита правата си на гражданин многократно съм търсил съдействие, помощ и закрила от различни институции, но в повечето случаи съм се сблъскавал с чиновническо бездушие, безотговорност, пренебрежение и безхаберие.

Желая на Вас и екипа Ви, крепко здраве, силен дух, всеотдайност много късмет и успехи, както в личния живот, така и в благородното и отговорно поприще.

Г. В.

ЧЕСТ И ПОЧИТАНИЯ!!!

За първи път в съзнателния си живот имам пряко усещане за значението на длъжността Омбудсман на Република България!!!
Г-н Пенчев, имате цялата ми гражданска подкрепа за инициативата поведена от Вас, по повод безумието „наказателни постановления до 50 лева да не бъдат обжалвани“!
В конкретика и за щастие, РС-Русе, прие моята жалба по повод наказателно постановление за 30 лева за „несъобразена скорост с велосипед“, но принципите са тези, които правят от иначе великолепната ни територия, държава!!!
С пожелание за сила и устойчивост!
Л. Б.

* * *
МОЛЯ да информирате г-н Омбудсмана и екипа Ви за нашата огромна благодарност относно удоволствието, което доставихте на децата ни - бъдещи първокласници с книжките „Правата на детето“. Изпращам Ви мястото, отделено за това специално в нашия сайт:
http://cdg64.net/readarticle.php?article_id=184

Директор на ЦДГ № 64 „Вяра, Надежда, Любов“

Бих искала да изкажа искрени благодарности от името на всички живущи в гр. Шумен, кв. Тракия, ул. Тракия 3, за Вашата скорошна намеса и разрешаване на проблема, който имаме години наред! Имам съседни, които живеят тук повече от 20 години и твърдят, че никога водата не е била с толкова силно налягане.

Вашата загриженост за гражданите ни връща вярата в институциите.

Желая Ви все повече успехи и лично здраве на Вас и целия екип!

В. К.

* Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2011 г., са публикувани без редакция по съдържанието им.

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2011 г.*

Уважаеми Господин Пенчев,

Пиша настоящото писмо без молба за съдействие от Ваша страна за конкретен казус. Реших да напиша благодарствено писмо към Вас, без да съм се ползвал от предоставяните от Вас услуги, в качеството си на средностатистически млад мъж, българин, със силни чувства на любов и дълг към родината.

Стремя се да наблюдавам обществено-политическите процеси в нашата държава и реших да похваля Вашите действия, отдадеността и професионализмът, с който вършите задълженията си. Рядко може да бъде срещнато такова отношение към задълженията в България, в днешно време, а още по-малко в сферата на социалните дейности.

Просто исках да Ви кажа БЛАГОДАРЯ, да се опитам да Ви насърча да продължавате да вършите работата си както до сега и да Ви кажа, че хора като Вас са малкото индикатори, които ми вдъхват надежда, че нещата тук ще се оправят, че има добри и отговорни хора, и че не съм сбъркал в решението си преди 15 години да остана да живея, работя и създам семейство в родината си.

Българските граждани вярват във Вас!

Пожелавам Ви да се радвате на здраве и удовлетворение в делата занапред.

В. Ст.

P.S. Като се обръщам персонално към Вас, това включва и Вашия екип, зная, че разчитате на много хора и всичко казано до тук се отнася и за Вашите колеги. Желая Ви успехи!

Уважаеми г-н Пенчев,

С моя молба с вх. №2687/21.07.2011г. се обърнах към Вас във връзка с проблемите по получаване на Удостоверение от Република Гърция за осигурителен стаж за пенсия. Благодарение на Вашето съдействие и намеса, Ви уведомявам, че получих Решение от Република Гърция за отпускане на пенсия.

Искрено Ви благодаря за отзивчивостта. Пожелавам Ви здраве и лични успехи лично на Вас и на Вашите сътрудници.

М. М.

Относно таксата за смет: Еврика най-после!

Таксата смет не е данък, а такса, която е равна на стойността на услугата извършена от общината.

От 1989 г. търся умен управник в нашата страна, който да разбере, че философията, по която се облагат българските данъкоплатци с такса смет е несправедлива. Не данъчната оценка на недвижимите имоти прави боклука, а това го прави човека.

Всеки Общински съвет увеличава данъчната оценка на недвижимите имоти, а от това се увеличава и таксата смет за данъкоплатците. И така времето си минава и никой не го интересува, че от тази несправедливост печелят само държавата и концесионерите, а народът си мълчи и плаща за славата на управляващите. Не можело да се разбере в кое жилище колко хора живеят, а България има най-много административни служители в Европа.

Най-после ЕВРИКА... На 15 март т.г. БНР съобщи, че омбудсманът на България г-н Константин Пенчев е изпратил писма до изпълнителната власт събирането на такса смет да става на базата на количеството изхвърлена смет.

По този повод, аз който в продължение на 21 години търсех умен управник макар и много късно такъв се намери и аз най-сърдечно приветствам г-н Пенчев. Пс. Ив.

* Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2011 г., са публикувани без редакция по съдържанието им.

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2011 г.*

Господин Омбудсман,

Пише Ви пенсионерка – съпруга на пенсионер – инвалид.

Пишем Ви, за да изкажем нашето искрено, голямо, човешко Благодаря!
Благодарим Ви, че Ви има – Вас и Вашия екип!

Преди три месеца потърсихме съдействието Ви, за да ни бъде изплатена определена сума – обезщетение за трудова злополука. Имаше решение на съда, но Министерство на правосъдието години наред се бавеше, протакаше изпълнението на съдебното решение. И Ви писах с молба за съвет и съдействие. Бяхме обезверени, обезнадеждени. Докато една сутрин домашния ни телефон извънтя. Разтреперах се когато чух, че ми се обаждат г-жа Мирчева. Представи се, че е от институцията на омбудсмана. Не бяхме оставили телефон за връзка. Госпожа Мирчева чрез общината го беше издирила. Беше оставила и координатите си в общината. После се обади още веднъж, и още веднъж... Нашият проблем се придвижваше. Разбрахме, че институцията Ви, че г-жа Мирчева компетентно помага.

Резултатът вече е факт. Завчера, 22 март 2011 г. получихме обезщетението си. Сега ще можем спокойно да лекуваме нашия болен инвалид, защото здравеопазването вече струва пари.

сем. Д.

Уважаеми Господа,

Много Ви благодаря за отговора и оказаното съдействие.

Резултатът от нашите общи усилия е, че бях поканена да продължим рехабилитацията в болницата по детска церебрална парализа, без да е необходимо да подписвам Приложението към Наредба 49 предварително.

Н. Цв.

Уважаеми г-н Пенчев,

С помощта на Вашето съдействие, след осем месеца от влязло в сила Решение на СГС получих писмо на РДНСК, с което бях уведомен, че е изготвен Констативен акт и Заповед за начало на административно производство по чл. 225 ЗУТ, за премахване на незаконен мезонет от г-жа К.

Ще заведа съдебен иск на ДНСК и общината за нанесени материални щети и пропуснати ползи, тъй като оставиха жилището ми осем години без комини, с изрязани вертикални щрангове в мезонета за отопление от ТЕЦ, покрив на сградата с унищожена носеща покривна конструкция...

В страната няма незаконно строителство, което да е извършено без съдействието ли бездействието на ДНСК и общините, защото не носят никаква отговорност за това.

Още веднъж благодаря за Вашата компетентна намеса, без която нямаше да се придвижи случая.

Е. Кр.

* Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2011 г., са публикувани без редакция по съдържанието им.

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2011 г.*

Уважаеми господин Пенчев,

Колективът при ОУ „Св.Св. Кирил и Методий”, общ. Божурище, изказва най-искрени благодарности и уважение за оказаното съдействие и помощ от страна на г-жа Касалийска за разрешаване на проблема, който сме описали с изпратена молба до Вас. Нека да има повече благородни хора като Вас, които да радват децата за свое собствено удовлетворение от усмивките на лицата им.

Благодаря!

Уважаеми г-н Пенчев,

Моряшки професионален съюз изразява своите искрени благодарности към Вас във връзка с достойната гражданска позиция, която заехте относно сигнала, който ние отправихме.

Имаме пълните основания да отправим нашите благодарности лично към Вас...

Здравейте господин Пенчев,

Не мога да намеря най-добрите думи, с които да изкажа огромната си благодарност към Вас. Благодаря за изчерпателния отговор и затова, че, въпреки че не сте длъжен, ми помагате на мен и моя син. Ще сме Ви признателни цял живот. Вие ме накарахте да повярвам в институциите.

БЪДЕТЕ ЖИВ И ЗДРАВ!

А. П.

Чест и почитание, към Вас!

Молим се с две ръце точно Вие да сте човека, който може да помогне на претрадалия български народ.

Вярвам във Вас и се радвам, че позитивен и сблъскал се с толкова много абсурди в България човек застава пред всеки български гражданин да пази и отстоява правата му, в ролята на ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ.

Поздрави и успех на целия екип!

Т. Д.

* Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2011 г., са публикувани без редакция по съдържанието им.

РЕЗЮМЕ НА ДОКЛАДА ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2011 Г.

РАБОТАТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ - СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ

Едно от основните направления в широкоспектърната дейност на омбудсмана е разглеждането на индивидуални жалби и сигнали на граждани. По всяко оплакване институцията на омбудсмана предприема действия за защита на правата на гражданите, за решаване на споровете между хората и административните органи и доставчиците на обществени услуги, когато се констатира, че те са нарушени.

През 2011 г. до омбудсмана са подадени рекорден брой оплаквания за целия период на съществуване на институцията – 5 530. Те са с 50 % повече в сравнение с 2010 г. Значителното увеличение на оплакванията започна през последните два месеца на 2010 г. и продължи през цялата 2011 г.

Това показва, че се затвърди и разшири доверието към личността на омбудсмана. Също така е белег, че институцията оправдава очакванията на гражданите да получат подкрепа при решаване на техните проблеми, свързани с обслужването им от административни органи, и защита на техните права при решаване на конкретни индивидуални случаи. Същевременно трябва да подчертая, че нарастването на оплакванията е резултат и на повишената нетърпимост на хората към прояви на лоша администрация и осъзнатата необходимост за използване на възможностите за защита на правата им.

Практиката на личен прием ден на омбудсмана за граждани – всеки четвъртък, продължи и през 2011 г. и се утвърди като успешен модел на общуване с хората. В рамките на приемните дни през 2011 г. се срещнах с повече от 530 граждани. Освен в сградата на институцията в София, организирах временни приемни и в страната, като например в Троян, Бургас, Нова Загора, където се срещнах с 97 граждани.

Жалби и сигнали, постъпили през 2011 г., по области

През 2011 г., както и през всички предходни години, най-много оплаквания до омбудсмана постъпват от граждани от област София-град – 1964. Следват жалбите на граждани от областите Варна – 322, Пловдив – 313.

Оплакванията на хората от София-град са свързани на първо място с предоставянето на обществени услуги – 30.7 %, на второ място – с устройство на територията и проблемите на собствеността – 15.22 %, а на трето – социални дейности – 14.6 %. Трябва да подчертая, че немалка част от жалбите относно собствеността и най-вече относно възстановяването на земеделските земи и горите от горския фонд са свързани с други райони на страната.

За област Варна най-много са жалбите, свързани с устройството на територията – 20.19 %, а за област Пловдив – с предоставянето на обществени услуги – 22.68 %.

Жалбите и сигналите по категории на нарушенията

В своите жалби и сигнали през 2011 г., както и през 2010 г., гражданите най-често поставят проблемите в сферата на обществените услуги, като техният дял от общия брой постъпили жалби достигна 24 %. На второ място са социалните права, като предмет на оплакванията на хората, със 18 %.

Жалбите по въпроси, свързани с устройство на територията и проблеми на собствеността, са 15 %.

Категория на нарушенията	Брой	Процент от всички постъпили
Обществени услуги	1328	23
Социални дейности	971	18
Проблеми на собствеността	854	15
Основни права и свободи	633	11
Административно обслужване	198	4
Здравеопазване	196	4
Образование	103	2
Опазване на околната среда	91	2
Обществен ред и сигурност	46	1
Друг вид нарушение	1110	20
ОБЩО	5530	100

Жалбите и сигналите, според етапа на проверката

Според етапа на проверката, получените общо 20 670 жалби до 31.12.2011 г. се разпределят, както следва:

- жалби и сигнали, по които проверката е приключила – 19 768;
- жалби и сигнали в процес на проверка – 929 .

През 2011 г. са приключени проверките по 5 497 жалби, което в сравнение с предходната година е с 56.4 % нарастване.

Жалби в процес на проверка към 01.01.2011 г.	896
Постъпили жалби през 2011 г.	5530
Жалби, по които проверката е приключила през 2010 г.	5497
Жалби в процес на проверка към 31.12.2011 г.	929

От всички приключени проверки през 2011 г., при 1 296 случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане на жалбата. По останалите оплаквания проверката е приключила с решаване на проблема, предоставяне на исканата информация, даване на съвети и насоки за по-нататъшните действия на жалбоподателя.

Данните за оплакванията, по които проверката е приключила, показват значително повишаване на ефективността на работата на администрацията на омбудсмана.

В основата на постигнатите добри резултати е нарастването на експертния капацитет на институцията, прилагането на ефикасни механизми на взаимодействие с администрацията и доставчиците на обществени услуги, взаимодействието с граждански структури.

Жалби и сигнали, приключени поради липса на законово основание за разглеждане

От извършените през 2011 г. проверки по 5 497 оплаквания, в 1 296 (23 %) случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане.

Почти половината от оплакванията, които не са приети за разглеждане поради липса на законово основание за това, са свързани с дейността на съдебната власт по същество. Отправените искания са за намеса в работата на магистратите, за оценка на справедливостта на постановените решения, за преразглеждане на влезли в сила съдебни актове. В някои случаи гражданите настояват като омбудсман на Република България да ги представлявам и защитавам в съдебен процес като гаранция за обективност, което е в нарушение на чл. 9, ал. 3 от Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

Традиционно на второ място са исканията за решаване на частно-правни спорове, като спорове между наследници или съсобственици и взаимоотношенията между собствениците в сгради – етажна собственост.

Утвърдена практика на институцията на омбудсмана в тези случаи е, че не се ограничава само да информира хората за това, че жалбата им е извън правомощията на омбудсмана. На гражданите се разясняват механизмите и възможните действия за решаване на техните проблеми, дават им се юридически съвети.

НЯКОИ КОНСТАТАЦИИ И ОТКРИТИ ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ

За хората с увреждания 2011 г. премина под знака на икономическата криза, липсата на положителна промяна в социалното им положение, но и в очакване на ратифицирането от нашата страна на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. През 2011 г. в институцията постъпиха 136 жалби с оплаквания за нарушени права на хора с увреждания. За сравнение, през 2010 г. техният брой е бил 44, през 2009 г. – 18, през 2008 г. – 22, през 2007 г. – 31, през 2006 г. – 33 и през 2005 г. – 7.

Оплакванията са свързани основно със:

- социалните услуги, предоставяни по програмите и схемите за асистентска помощ – Проект „Подкрепа за достоен живот”, Национална програма „Асистенти на хора с увреждания”, Услугата „Асистент за независим живот” на Столичната община;

- социалните помощи – най-вече срещу ограничения достъп, само поради извършени сделки с жилищен, вилен, селскостопански или горски имот и/или идеални части от тях, без да се отчита реализирания приход;
- интеграционните добавки – преди всичко срещу отпускането им по постоянен адрес на лица и семейства;
- облекченията при ползване на градски транспорт – загуба на правото поради забавено решение на органите на медицинската експертиза;
- експертиза на работоспособността – относно неспазване на нормативно определените срокове при обжалване, липса на ясно разписани процедури за освидетелстване на хора с тежки физически увреждания, които са лежащо болни;
- психично здраве, принудително лечение и поставяне под запрещение – срещу дейността на органа по настойничество и попечителство, липсата на модели за подкрепа в общността на хора с такива проблеми, лошо качество на услугите, предоставяни от социалните институции;
- медицинска рехабилитация – относно достъпността и качеството на предлаганите медицински услуги в специализираните болници за рехабилитация;
- трудова заетост на хората с увреждания – относно затруднения достъп до работни места, липсата на механизъм за подпомагане на хората с увреждания, които са заети в областта на земеделието;
- правото на подходящо жилище, което има пряко отношение към жизнения стандарт на хората с увреждания. Според чл. 28 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, държавите се задължават да предприемат стъпки за обезпечаване и упражняване на това право;
- административно обслужване и прояви на лоша администрация – отказ да се приеме заявление – декларация за освобождаване от заплащане на винетна такса за лек автомобил, когато не е подадено лично, издаването на нови документи за самоличност на лица, които не могат да отидат в поделението на МВР.

Конкретни примери за действията на институцията на омбудсмана и резултатите от проверките са представени в доклада.

Констатации и препоръки по отношение на правата на хората с увреждания

Работата на институцията на омбудсмана на Република България по оплакванията, с които е сезирана, извършените проверки и организирания обществени дискусии са повод да бъдат направени някои основни констатации и препоръки, свързани с правата на хората с увреждания.

Интензитетът на социална закрила на хората с увреждания през 2011 г. е намалял, тъй като разходите на гражданите са се увеличили, а социалните плащания (с незначителни изключения) не са се променили. Размерът на гарантирания минимален доход (ГМД) е 65 лв. и е в сила от началото на 2009 г. а редица социални помощи (включително и интеграционните добавки) са обвързани с размера на ГМД. Наложително е да се предприемат мерки, за да се избегне постепенното обедняване и да се постигне адекватна социална закрила на хората с увреждания. Размерът на ГМД трябва да се актуализира по-често и съобразно реалните разходи.

Организацията на работата на органите на медицинската експертиза на уврежданията все още води до случаи, в които хора с увреждания за известен период от време нямат експертно решение и не могат да упражняват правата си и да разчитат на социална подкрепа от държавата и общините. Като национален омбудсман препоръчвам на изпълнителната власт да предприеме действия за по-строгото регламентиране на работата на органите на медицинската експертиза, както и да обезпечи с необходимите ресурси (човешки и финансови) процеса на медицинската експертиза, така че да няма риск от накърняване на правата и законните интереси на гражданите с увреждания. Определението „Човек с увреждане” и освидетелстването на уврежданията трябва да се преведат в съответствие с философията на ратифицираната вече Конвенция за правата на хората с увреждания и с опита на държавите с развита социална система.

Програмите и проектите, по които се предлагат различните услуги за асистентска помощ, са недостатъчни, не покриват нуждите на всички хора с тежки увреждания, имат различни изисквания и процедури за кандидатстване, ползване и отчитане на услугите. Като национален омбудсман препоръчвам:

- да се осигури възможност за покриване на по-голям брой нуждаещи се хора с тежки увреждания;

- да се осигури устойчивост в предлагането на тези услуги (засега програмите са едногодишни);

- да се разшири кръгът от лицата, които могат да предлагат асистентска помощ по тези програми, като отпаднат изискванията за родствена връзка, безработни, трудоспособна възраст и т. н., защото чрез тях се ограничава или предрешава изборът на потребителя с увреждане;

- когато държавата делегира дейности и финансира с публични средства тези услуги и те се предлагат от търговци или юридически лица с нестопанска цел, да се защитят (включително чрез съдебен контрол) правата на потребителите срещу актове на тези организации, когато тези актове нарушават техните права и законни интереси.

Нарушаване или ограничаване на правата на хората с увреждания е налице и по повод получаването на месечните добавки за интеграция (по чл. 42 от ЗИХУ):

- изискванията за получаване на добавките по постоянен адрес затрудняват гражданите с увреждания, които работят или учат в други населени места;

- превеждането на интеграционните добавки по банков път води до затруднения при някои граждани, когато живеят в отдалечени места или в села без банки и банкомати, като освен това, за теглене на суми от банкомати се заплащат такси;

- ползването на интеграционните добавки за хора с психически увреждания е свързано със събиране на такси, чийто размер е несъизмеримо голям, в сравнение с размера на самите добавки, като процедурата за получаване на разрешение за ползване е също тежка и се заплащат такси;

- децата на възраст между 16 и 18 години получават интеграционни добавки при изискванията за възрастни, т. е. въпреки че са деца, поради липсата на определение за понятието „дете” в ЗИХУ, те не могат да се ползват от благоприятните условия, предвидени за отпускане на интеграционни добавки на деца.

Важен акт, с който държавата ни пое ангажимента да гарантира спазването на специфичните права на хората с увреждания, като им осигурява пълноценно и

равноправно участие в общественния живот, беше прието на Закона за ратифициране на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.

Въпреки че е подписан, Факултативният протокол към Конвенцията все още не е ратифициран от България. Като омбудсман на Република България отправям своя апел към Народното събрание за ратифициране и на Факултативния протокол, защото по този начин Конвенцията ще се превърне в действащ инструмент за гарантиране на правата и ценностите, заложили в нея.

Изпълнението на Конвенцията предполага изграждането на необходимата институционална рамка. В много страни като независим орган за мониторинг по изпълнение на Конвенцията е определен омбудсманът – самостоятелно или заедно с други правозащитни структури. Институцията на омбудсмана на Република България отговаря на критериите за независим орган за защита на правата на човека по чл. 33, ал. 2 от Конвенцията, поради което изразявам своята готовност да поема допълнителни правомощия за осъществяване на независим мониторинг по изпълнението на Конвенцията.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО И НА НЕГОВИЯ НАЙ-ДОБЪР ИНТЕРЕС

Защитата на правата на детето и на неговия най-добър интерес е изведена като основен приоритет в работата на омбудсмана на Република България. В изпълнение на този свой ангажимент, през 2011 г. активно продължих да разгръщам своята дейност в защита на правата на децата с цялата палитра на институционалните и обществените възможности, с които разполагам, включително и чрез постоянен граждански натиск върху институциите и органите за закрила, но без да навлизам в правомощията и автономията им.

Общ преглед на жалбите, разгледани през 2011 г.

През изминалата 2011 г. броят на оплакванията на гражданите в областта на правата на детето значително са се увеличили, като за сравнение с предишната година те са с 50 % повече. Това е ясен знак, че има обществени сфери, засягащи права и интереси на детето, които изискват нова енергия, по-добра координация, по-ефикасни нормативни решения и работещи механизми за насърчаване на добрите практики.

От общо извършените проверки по 129 жалби за 2011 г., свързани с права и интереси на деца, в 34 от тях бяха констатирани нарушени права или предпоставки за това, както и допуснати пропуски в дейността на органите за закрила или на други държавни или местни органи, в т. ч. и съдебни. За отстраняване на нарушенията, като национален омбудсман отправих 27 препоръки, като само една не е изпълнена. При две от жалбите, в които бе констатирано нарушение, беше приложено посредничество, а в един от случаите беше поискано становище от органа. В 74 от жалбите не беше констатирано нарушение, но установих, че са необходими допълнителни усилия, най-често за подкрепа на семейства с деца и затова отправих седем препоръки, а в осем от случаите действах чрез посредничество.

Целта на проверките, които извършва омбудсманът, е да се постигне справедлив и удовлетворяващ за гражданите резултат и едновременно с това да се

насърчат прозрачността и добрите практики на администрацията. Усилията са насочени към изграждане на доверие, чрез диалог между хората и компетентните институции, като гаранция, че всички предприети действия, с които се засягат права на децата, са съобразени с техния върховен интерес.

През 2011 г., въз основа на постъпилите жалби и сигнали до омбудсмана, бяха очертани няколко тревожни области, свързани с правата и интересите на детето, като например:

Право на детето да поддържа контакт с двамата си родители

Правото на детето да поддържа редовно лични отношения и пряк контакт с двамата си родители, освен когато това е против неговия интерес, изведено като основно право в Конвенцията на ООН за правата на детето, често се нарушава. В повечето случаи причината за това е ожесточеност в отношенията между двамата родители, като се наблюдава преобразуване на правото на детето в право на родителя. Въпреки солидната и модерна правна система, която урежда прекратяването на брака, базирана на споразумение между съпрузите относно местоживеенето на децата, упражняването на родителските права, личните отношения и издръжката на децата, както и относно други последици от развода, уредбата и практиката не са достатъчно ориентирани към защита на интересите и правата на детето.

Необходимо е усъвършенстване на съществуващите правни механизми, като се има предвид деликатността на личните и семейните отношения, в които намесата трябва да бъде оправдана с оглед най-добрия интерес на детето.

Изпълнение на задължението за предаване на дете

При проверките по повечето от жалбите се установява висока степен на неефективност на намесата от страна на съда и на компетентната администрация. Освен това, има значителни пропуски в техниката на изпълнението за предаване на дете. За това свидетелстват и случаите, които често се коментират в публичното пространство.

Право на детето на съответстващ жизнен стандарт

Правото на детето на съответстващ жизнен стандарт е изведено от Конвенцията на ООН за правата на детето, като се отбелязва, че той трябва да съответства на нуждите на неговото физическо, умствено, духовно, морално и социално развитие.

По повод на конкретни проверки по жалби беше установено, че един от основните инструменти, с който боравят социалните служби, когато семейството е под прага на бедността и с това се застрашават основни базови потребности на детето, е да го изведат от семейството, за което алармират и гражданските структури. Извеждането на дете от родното му семейство е крайна мярка за закрила, която се прилага в случаите, когато се докаже, че са били предприети други мерки, които са се оказали безрезултатни.

Ето защо, като омбудсман на Република България се противопоставям на извеждането на дете от семейната среда, преди да са били изчерпани възможностите за оздравяване на тази среда. За тази цел е необходимо да има работещи механизми за изследване на дефицита в семейството, породил неадекватна родителска грижа и неспособността родителите да изпълняват своите задължения за осигуряване на нормални условия на живот за детето.

Изпълнение на съдебни решения за издръжка в рамките на Европейския съюз

При проверката по жалба във връзка с присъдена издръжка на детето от бащата, който живее в Испания, установих, че в Министерството на правосъдието не е създаден механизъм за изпълнение на задълженията, произтичащи от Регламент ЕО № 4/2009 г. на Съвета на Европа от 18 декември 2008 г. относно компетентността, приложимото право, признаването и изпълнението на съдебни решения и сътрудничество по въпроси, свързани със задълженията за издръжка.

Обърнах се с препоръка към министъра на правосъдието да бъдат предприети необходимите действия, за да се гарантират интересите на децата и българските граждани ефективно да използва възможностите на регламента.

Правата на децата с увреждания

Съгласно разпоредбите на чл. 23 от Конвенцията на ООН за правата на детето и чл. 7 от Конвенцията за правата на хората с увреждания, всяко дете с увреждане има право на пълноценен и достоен живот и условия, които осигуряват достойнството му, поощряват неговата самостоятелност и активно участие в обществото. На децата с увреждания трябва да бъде осигурено пълноценно упражняване на всички човешки права, равноправно с останалите деца, в духа на поетите от държавата задължения при ратификацията на международните документи.

Важен знак за промяна на политиките в България към децата с увреждания е приетата за първи път Национална програма за гарантиране на правата на децата с увреждания, в която са изведени седем приоритетни цели.

Въпреки създадената позитивна национална рамка за подкрепа на децата с увреждания и техните семейства, все още много проблеми, поставени в жалбите до омбудсмана, будят тревога. През 2011 г. децата с увреждания се очертават като основна рискова група, като причина за това са ниският социален статус на семействата им, ограниченият достъп до социални услуги, неподходящите помощни средства и липсата на достъпност на средата.

ЗАЩИТА СРЕЩУ ПРОЯВИ НА НЕТОЛЕРАНТНОСТ И ДИСКРИМИНАЦИЯ

Прояви на нетолерантност

Изминалата 2011 г. беше белязана с няколко драстични прояви на нетолерантност, които предизвикаха бурна реакция в обществото. Още един път трябва да подчертая, че подобни деяния пораждаат несигурност и противопоставяне в обществото, като подкопават доверието в институциите и рушат социалната сплотеност. Те са в противоречие с основни ценности на Европейския съюз, прокламиращи уважение и толерантност към етническото, културното, религиозното и езиковото многообразие (чл. 22 от Хартата на основните права на Европейския съюз).

По повод публикации в медиите за случай на проява на религиозна дискриминация и актове на насилие, породени от агресивност и омраза при сблъсък пред молитвения дом на „Свидетели на Йехова” в гр. Бургас на 17.04.2011 г., изразих категоричната си позиция, че е необходимо компетентните държавни органи да не

свеждат подобни случаи до формалните белези на престъпления, извършени по „хулигански подбуди”. Те трябва да разпознават и разследват евентуалното наличие на „престъпления, извършени от омраза”. Във връзка с изпратения от мен сигнал до главния прокурор и до министъра на вътрешните работи бях информиран, че по случая е образувано досъдебно производство, в хода на което са събрани достатъчно доказателства за извършителите на деянието. Те са привлечени под отговорност за хулиганство и участие в тълпа, събрана за нападение на отделни граждани и техни имоти, във връзка с религиозната им принадлежност.

Друг случай, който стана повод институцията на омбудсмана да сигнализира главния прокурор и кмета на Столична община, са жалби от граждани, свързани с подготвящо се мероприятие под надслов „Протестно шествие в защита на българщината и против циганския терор”. В съобщението за провеждането на протеста се съдържаха отчетлив дискриминационен и антиетнически елемент, видим от изрази като: да се спрат „привилегиите за ромския етнос, да им се забрани да имат повече от едно дете”, „наказанията за тях да бъдат като за всички останали, а тези, които не работят, да не получават т.нар. помощи”. Като национален омбудсман съм категоричен, че подобни действия и призови с откровено расистко съдържание грубо нарушават човешките права.

Съдържанието на призивите, които се отправяха от организаторите на предвидения протест, носеше белезите на посочения в чл. 162 от Наказателния кодекс престъпен състав, като чрез слово и чрез електронни информационни системи подбуждаше към расова вражда и омраза и расова дискриминация. Поради това, институцията на омбудсмана информира главния прокурор, че са налице данни за осъществяване на състава на престъпление против националното и расовото равенство съгласно чл. 162, ал. 1 от Наказателния кодекс.

Воден от тези аргументи, отправих и препоръка до кмета на Столичната община да наложи забрана за провеждането на посоченото мероприятие, на основание чл. 12, ал. 2, т. 4 от Закона за събранията, митингите и манифестациите, като нарушаващо правата и свободите на други граждани. В резултат на предприетите действия, антиромското шествие не се състоя.

Изброените прояви на нетолерантност и дискриминация ми дават повод да констатирам, че е необходимо да се предприемат трайни и решителни действия за предотвратяването им. Особено внимание трябва да се отделя за развиването на висока степен на чувствителност сред представителите на централните и местните органи на държавната власт, но също така сред отделните граждани и техните организации. Борбата срещу тези недопустими за едно демократично общество явления трябва да съчетава усилията на всички държавни институции и гражданското общество.

По повод на сигнал до омбудсмана, свързан с нарушаване на основни човешки права и свободи на лица с нетрадиционна сексуална ориентация, изпратих до председателя на Народното събрание и до министър-председателя писмо с препоръка, в която настоях за промени в Наказателния кодекс в защита на универсалното право на личен и семеен живот на хората с нетрадиционна сексуална ориентация в България. В законодателството на повечето държави – членки на ЕС, хомофобията се определя като утежняващи вината обстоятелство или като елемент от състава на престъплението. С измененията на НК, приети от 41-то Народно събрание на 13 април

2011 г., съществено се подобри наказателноправната защита на някои основни права и свободи на гражданите.

Въпреки това, в действащите наказателноправни разпоредби не са регламентирани хипотезите на проповядване на дискриминация или насилие, основани на сексуална ориентация. Така някои деяния са обявени от закона за наказуеми, а други, които са със същата степен на обществена опасност, остават несанкционирани.

Защита от дискриминация

Сред многобройните жалби и сигнали, адресирани до омбудсмана през 2011 г., бяха констатирани някои дискриминационни прояви от страна на държавни и общински органи.

Достъп до обществени сгради и места

Като допълнение към социалните бариери, хората с увреждания се сблъскват и с архитектурни препятствия, които ограничават техния достъп до обществени услуги и затрудняват пълноценно им участие в обществения живот и реализацията на техните права.

При проверките, по повод на конкретни жалби, беше установено, че държавните или местните власти не са предприели достатъчни действия за осигуряване на достъпност на тези сгради или осигурената достъпност не може на практика да изпълни своето предназначение. Беше констатирано, че не е създадена добра координация между местните и централните власти по изпълнението на мерките за създаване на достъпна архитектурна среда, няма механизъм за споделяне на добрите практики между общините и не е осигурено участието на хората с увреждания в процеса на планиране и изграждане на достъпността.

Достъп до общински жилища

Във връзка с оплакване на гражданин от Варна беше констатирано, че в Наредбата за условията и реда за установяване на жилищни нужди на гражданите, настаняване и продажба на общински жилища на община Варна се съдържа дискриминационна разпоредба, която ограничава правата на кандидатите с жилищни нужди, членове на чиито семейства не са български граждани. В изпълнение на препоръката на омбудсмана Комисията по собственост на Общинския съвет – Варна, подготви и внесе изменение на чл. 4 от Наредбата за условията и реда за установяване на жилищни нужди на гражданите, настаняване и продажба на общински жилища на община Варна и предстои приемането му.

Принудително извеждане на граждани от единствените им незаконни жилища

В своя предходен годишен доклад очертах международните и европейски правозащитни стандарти, които трябва да се спазват от публичните власти при принудително извеждане на граждани от единствените им незаконни жилища, за да не се допуска нарушаване на човешки права.

В работата си през 2011 г. по повод на оплаквания за предстоящо извеждане на граждани от ромски произход от единствените им жилища, институцията на омбудсмана стриктно проследяваше дали тези стандарти се спазват от органите на местно управление.

Въпреки някои положителни примери, като подпомагането на група граждани от ромски произход, живеещи в с. Гърмен, да запазят единствените си жилища, все още са обезпокоителни мненията, които се изказват в публичното пространство, че принудителното извеждане на ромите от жилищата се предприема, за да се спазва нормата на закона, забраняваща незаконното строителство.

За това е необходимо още един път да подчертая, че дори ако в някои случаи решенията за принудително извеждане на семейства от единствените им жилища са оправдани, то това трябва да става в пълно съответствие с изведените стандарти за защита на правата на човека. Принудително извеждане трябва да се предприема само в изключителни случаи и при използване на разумни средства.

Когато не може да бъде избегнато извеждането, действията да бъдат извършени така, че да не се накърняват основните човешките права на гражданите, а органите на управление са длъжни да осигурят алтернативно жилищно настаняване на засегнатите граждани.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ

И през 2011 г. жалбите, свързани със здравеопазването, са на 6-то място, както и през 2010 г. Техният брой е 196 и е едва 3.54 % от общия брой. Трябва да отбележа обаче, че в преобладаващата част от тях се визират нарушения, които се отнасят за големи групи от хора. Само по една жалба например – за лечението на болните от Алцхаймер, всъщност става въпрос за гарантиране на правото на достъп до здравеопазване и правото на живот на около 45 000 души. Ето защо, всеки сигнал в сферата на здравеопазването за мен е въпрос от високо обществено значение.

Всяка жалба е изпълнена с много болка, но също и с много надежди за подкрепа и съдействие от омбудсмана в името на здравето и живота както на отделния човек, така и на цели групи пациенти. Това ме задължава да бъда настойчив и безкомпромисен в действията си в защита на правата на хората и в отстояването на техните интереси, да предизвиквам обществени дебати по проблемите в здравеопазването с участието на представители на неправителствените организации и държавните институции и да изисквам поемане на конкретни ангажменти от компетентните органи.

През 2011 г. инициирах редица обществени дебати по въпроси от обществено значение, в защита на правата на пациентите:

- дискусия на тема „Проблемите на българското здравеопазване, довели до изостряне на отношенията лекари – пациенти и лекари – държава“;
- дискусия на тема „Животоподдържащото лечение на трансплантираните пациенти“;
- дискусия тема „Социално-икономическите права на хората с болестта на Алцхаймер и техните семейства“;
- кръгла маса, посветена на трудностите във функционирането на съдебномедицинските звена;
- кръгла маса на тема „Болничните настоятелства – между закона и практиката“.

По някои от повдигнатите въпроси вече е постигнат конкретен резултат. Заболяването Алцхаймер е включено в Списъка на заболяванията към Наредба № 38, за които НЗОК заплаща лекарствени средства за домашно лечение. Държавните

органи обаче трябва да положат необходимите усилия и за изготвянето на Национален план за действие и превенция на болестта на Алцхаймер.

По инициатива на ръководството и с подкрепата на омбудсмана през 2011 г. започна подготовката за учредяване на болнично настоятелство в МБАЛ „Национална кардиологична болница”.

Проверки по конкретни оплаквания

Жалбите и сигналите на граждани и неправителствени пациентски организации, получени през 2011 г., основно са свързани с достъпа до медицинска помощ, качеството на оказано лечение, определяне на процент на трайна неработоспособност при освидетелстване от ТЕЛК/НЕЛК, административното обслужване и др.

Конкретни примери:

Оплаквания за качеството на оказаното лечение от пациентка, на която при редовен профилактичен преглед за смяна на вътрематочна спирала гинекологът не е извадил старата, в резултат на което тя получава увреждане на здравословното състояние, спешно лечение в болнично заведение и операция, при която е направена тотална хистеректомия (отстраняване на матката) и от пациентка, на която при операция на челюстта е поставен консуматив, предизвикал възпаление, довело до усложнение на състоянието ѝ, вследствие на което на жалбоподателката е изрязана част от челюстта. И в двата случая, при направените проверки по препоръка на омбудсмана, Изпълнителната агенция „Медицински одит” е стигнала до заключение, че няма нарушаване на стандартите за лечение.

Работата по тези и други сигнали показва, че трябва да се предприемат решителни промени в подхода при извършване на проверки от Изпълнителната агенция „Медицински одит”. Крайно недостатъчно е те да се правят само по документацията в лечебните заведения, проследяваща реда на оказаната медицинска помощ. Важно е да се изслушват лицата, подали жалбите, които да представят своята гледна точка, да предоставят информация, доказваща нарушаване на правата им – рентгенови снимки, некачествени консумативи и др.

Оплакване за липса на лекарствени средства за лечение на 21-годишен младеж, болен от левкемия. Лекарството Kiovig се прилага при провеждане на химиотерапия и струва 2000 лв., които се заплащат от родителите му на УМБАЛ „Св. Марина” всеки месец под формата на дарение. Според Министерството на здравеопазването лекарството Kiovig е включено в Приложение № 2 на Позитивния лекарствен списък и може да се заплаща от бюджета на болницата. Лечебното заведение обаче няма финансов ресурс да закупува лекарственото средство, защото клиничната пътека, по която то се прилага за лечение на болни от левкемия, се финансира от НЗОК в размер на 730.00 лв. и покрива само медицинските дейности.

Работата по индивидуалните жалби и проведените дискусии еднозначно показват, че са нужни спешни и решителни действия на държавните органи за преодоляване на кризисните явления в сферата на здравеопазването.

ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА И НА ОБЩЕСТВЕННОТО ЗДРАВЕ

През изминалата 2011 г. подадените жалби, свързани с опазването на околната среда и общественото здраве, са 91. Гражданите се оплакват от замърсявания, причинени от дейността на големи предприятия като „Аурубис България” АД, „Челопеч Майнинг” ЕАД и „Асарел Медет” АД. Друг често срещан проблем е наднорменият шум от различни източници – питейни заведения, сметосъбиране, изграждане на метрото, производствена дейност. До омбудсмана постъпиха над 450 жалби срещу решението за търсене и проучване на шистов газ в България. Продължиха и оплакванията, свързани с базовите станции за комуникация и с наличието на безстопанствени животни.

Изпратените до омбудсмана на Република България жалби потвърждават факта, че чувствителността на българските граждани към проблемите на околната среда нараства. Настояването за спазване на европейското законодателство съпътства почти всяка жалба, особено тези, свързани с дейността на големите предприятия. Очевидно е също, че гражданските инициативи и инициативите на Министерството на околната среда и водите и местната власт за по-чиста околна среда намират все по-голяма подкрепа, особено сред младите хора на България.

Констатации и препоръки в областта на опазването на околната среда

От анализа на жалбите и сигналите на гражданите за опазване на околната среда, резултата от проверките на омбудсмана по тях и осъщественото наблюдение на дейността на институциите, ангажирани с опазването на околната среда, могат да се изведат следните по-важни констатации:

- при някои производства у нас все още не се изпълняват европейските норми по отношение опазването на околната среда;
- отговорните институции полагат усилия за навременна и актуална информация на населението за осъществения мониторинг на околната среда и за състоянието на компонентите и факторите на околната среда за територията на цялата страна;
- все още липсва доверие на гражданите към институциите по отношение на взети решения, свързани с околната среда и по отношение на осъществения контрол.

В защита на правото на гражданите на чиста околна среда и здравословен начин на живот като омбудсман препоръчвам:

- Министерство на околната среда и водите, респективно Изпълнителната агенция по околна среда и регионалните инспекции по околната среда и водите да следят за спазване на условията на дадените разрешителни, особено при производствата, криещи риск за здравето на хората;

- да се налага все по-твърдо европейското законодателство в областта на околната среда, като не се допуска компромис със здравето на хората.

Като омбудсман е необходимо отново да подчертая, че е добре по въпроси от голям обществен интерес да се провеждат предварителни информационни кампании с цел постигане на максимална степен на съгласие на хората.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА В ЗАТВОРЕНИТЕ ИНСТИТУЦИИ

На 30.01.2012 г. Министерският съвет внесе в Народното събрание Законопроект за изменение и допълнение на Закона за омбудсмана (№ 202-01-6), който предвижда определянето на омбудсмана за национален превантивен механизъм (НПМ) по Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията, както и разширяване на правомощията на институцията, с оглед изпълнението на тази функция.

В ход е изработване и утвърждаване на концепция за изграждането и функционирането на омбудсмана като НПМ, в която се поставят краткосрочни, средносрочни и дългосрочни цели. Като част от тези цели е изготвянето на методология и програма за посещения в местата за лишаване от свобода.

През календарната 2011 г. при омбудсмана постъпиха 72 жалби и сигнали, свързани с т. нар. затворени институции – затвори, затворнически общежития, поправителни домове, следствени арести и др. места, в които е ограничено правото на свободно придвижване. Жалбите и сигналите най-общо могат да се систематизират по следния начин:

Недоволство от битовите условия в затворите и следствените арести

Тези оплаквания представляват най-голямата група от постъпилите жалби и в голяма степен повтарят вече направените от институцията на омбудсмана констатации за пренаселеност и лоши хигиенно-битови условия при извършени проверки на място от екипи на омбудсмана. В тази връзка оплакванията са основно от лишени от свобода в Софийския затвор, Следствения арест – гр. Шумен, ОЗ – Белене, ОЗ – Бобов дол. Недоволство от липса на достъп до специализирана медицинска помощ и предоставяне на медицинска помощ при занижени стандарти и ниско качество

Това е втората основна количествена група от жалби и сигнали на лишени от свобода. При извършените проверки по конкретните оплаквания от експерти на омбудсмана обаче не бяха констатирани нарушения от страна на затворническата администрация – лишени от свобода или не са подавали молби за оказване на такава помощ, или необходимата медицинска помощ е оказана от медицинския екип в пенитенциарното заведение.

Искане на съдействие за промяна на режима на изтърпяване на наказанието и/или приспадане на време от изтърпяваното наказание, както и искане за преместване на лишени от свобода от един затвор в друг

В голяма част от жалбите лишени от свобода търсят съдействие от омбудсмана за промяна на режима, оказване на влияние за условно предсрочно освобождаване или преместване от един затвор в друг. Тези искания са извън правомощията на омбудсмана, но във всеки конкретен случай е извършвана проверка дали са налице законовите предпоставки за реализиране на исканията от страна на пенитенциарната администрация.

В края на годината постъпиха и две жалби от лишени от свобода, повдигащи въпроси и проблеми, които до момента са били извън полезрението на омбудсмана. В единия случай става въпрос за лишен от свобода – мюсюлманин, който твърди, че в Затвора – Враца, му се предоставя храна, която е в разрез с неговата религия. Вторият

случай засяга въпрос, свързан с възможността лишен от свобода да се възпроизведе – да създаде дете, докато излежава присъдата си. Към момента експерти от институцията на омбудсмана проучват поставените проблеми, като след анализирането им ще направя необходимите препоръки към компетентните държавни органи за тяхното разрешаване.

ЗАСЯГАНЕ НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ ОРГАНИТЕ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

През 2011 г. постъпиха 103 сигнала, свързани с оплаквания за нарушени права от служители на МВР. Основните жалби са свързани с грубо отношение, отказ за предоставяне на информация и неизпълнение на служебни задължения. Голяма част от сигналите се отнасят до етапите на административнонаказателното производство – образуване на производството, налагане на съответното нормативно определено наказание, реда за обжалване и реализацията му. Част от сигналите гражданите са за неправомерни действия на служителите на „Пътна полиция” при съставяне на акт за установяване на административно нарушение. Излагат се твърдения, че служителите не действат съобразно действащата нормативна уредба в МВР, регламентираща осъществяването на проверка на водачите на МПС.

Например към институцията се обърна г-жа Г. Ж. с молба за помощ за изясняване местонахождението на сина ѝ, за когото няма информация след задържането му в Пето РУП – София. Проверката по случая показа, че Софийският районен съд е постановил на основание чл. 89 от Наказателния кодекс принудително лечение на Д. Б. в психиатрична болница. След установяване на местонахождението на лицето – Държавната психиатрична болница – Ловеч, на жалбоподателката беше предоставена необходимата информация, включително и контакти на лекуващия лекар, който при необходимост да я информира за състоянието на сина ѝ.

В друг случай С. С. изразява възмущение от това, че семейството ѝ не е своевременно информирано от отговорния служител в СДВР за смъртта на нейния брат. В хода на назначената след писмо на омбудсмана проверка са снети 5 броя писмени обяснения от полицейски служители и е проучен електронният носител със записи от проведени от служителите разговори по случая. Беше установено, че сигналът е основателен и на провинилия се инспектор бе наложено дисциплинарно наказание.

В институцията на омбудсмана постъпи сигнал от Дж. П., гражданин на Република Кипър, който потърси съдействие във връзка с незаконосъобразни действия на служители от ОД на МВР – гр. Перник. Изразява своето възмущение от отношението и действията на служителите на МВР към него и неговите близки, между които е имало и малолетни деца. В резултат от извършената проверка беше констатирано, че свидетелството за управление на МПС е отнето от полицейските служители преди влизане в сила на наказателното постановление, с което те са извършили нарушение на разпоредбата на чл. 64 от Закона за административните нарушения и наказания. В тази връзка спрямо виновните служители е взето отношение по съответния дисциплинарен ред. Не бяха установени данни за други нарушения и неправомерни действия от страна на полицейски служители на ОД на МВР – гр. Перник.

Друга част от жалбите, в които се съдържат данни за неправомерни действия от страна на полицейските служители, се отнасят до незаконосъобразно извършени действия по разследване, както и формално извършване на проверки по жалби, съдържащи данни за извършени престъпления от общ характер.

Такъв пример е искането за съдействие от омбудсмана на Елеонора Николова – сестра на починалата в гр. Перник Мирослава Николова. В жалбата си г-жа Николова изразява своето недоволство от липсата на информация по воденото разследване и изказва съмнения, че не се извършва необходимото от разследващите органи, в лицето на ангажираните по случая служители на МВР. Търси помощ от омбудсмана за предприемането на адекватни действия от полицейските служители. В тази връзка Елеонора Николова твърди, че служители от ГДБОП и ТЗБОП в гр. Перник са се държали грубо към нея и семейството ѝ.

По повод на тази жалба беше изпратена препоръка за извършване на проверка, с оглед установяване на допуснати нарушения при изпълнение на служебните задължения от служители ГДБОП и ТЗБОП – гр. Перник, предприемане на необходимите мерки, включително и за отстраняването им занапред от директора на ГДБОП. В отговор на изпратената препоръка МВР извърши проверка. Бяха констатирани пропуски при водене на досъдебното производство. Бяха взети дисциплинарни мерки по отношение на служители на МВР и бяха предприети действия за недопускане на подобни нарушения.

През годината вниманието ми като омбудсман беше ангажирано и с няколко сигнала, свързани с твърдения за упражнено „полицейско насилие” и незаконно задържане в арестите на районните полицейски управления в страната. Паралелно с тези оплаквания бях сезиран и с твърдения за упражнено физическо насилие – неправомерно използване от полицейските служители на белезници, малтретиране по време на разпит, както и неправомерно упражняване на полицейските правомощия. Тук е мястото да подчертая, че омбудсманът не е разследващ орган и не може да извършва оперативни действия по подобни сигнали. Ролята на институцията в тези случаи е да следи за спазването на приложимите международни стандарти за ефективно разследване и недопускане на „политика на толерантност” към подобни актове.

В тази връзка приемам за положителен факта, че през изминалата година се разви обществен дебат по отношение на някои остри недостатъци в нормативната уредба, засягащи употребата на сила, помощни средства и оръжие от страна на полицейските служители. Множество са критиките към България, включително и в осъдителните решения на Съда в Страсбург, за това, че Законът за МВР не поставя изискване за „абсолютна необходимост” при употребата на сила, помощни средства и оръжие от полицейските служители. Именно този стандарт е въведен в проекта на Закон за изменение и допълнение на ЗМВР, който предстои да бъде разгледан от Народното събрание. Експерт на омбудсмана взе участие в работната група по изготвянето на проекта, представих и свое становище по отношение на цитираните нормативни пропуски от гледна точка на защитата на правата на човека.

Конкретен пример:

Жалба на гражданин с твърдения за упражнено полицейско насилие в РУП – гр. Пазарджик. По този повод поставих на вниманието на органите на МВР и на

прокуратурата конкретни правозащитни стандарти, относими към действията на правоохранителната и правораздавателна система, в лицето на органите на МВР и на прокуратурата, за провеждане на ефективно разследване на твърдения за упражнено полицейско насилие. Обърнах се към главния прокурор и министъра на вътрешните работи с препоръка за извършване на детайлна проверка по случая, в съответствие с европейските стандарти, която да изясни нарушена ли е забраната за мъчение, жестоко, безчовечно или унижително отношение, допуснати ли са нарушения на националните и международни стандарти за употреба на физическа сила и помощни средства от полицията.

В резултат на отправените препоръки главният прокурор ме информира, че по случая е образувано ДП № 32/2011 г. по описа на Окръжен следствен отдел при Окръжна прокуратура – гр. Пазарджик, за престъпление по чл. 129 от НК. Досъдебното производство все още не е приключило.

В друг случай гражданин се оплака от упражнено полицейско насилие по време на арест, извършен на 03.10.2010 г. в района на гр. Полски Тръмбеш от служители на РУП – Полски Тръмбеш.

След като се запознах подробно с предоставените материали към жалбата беше установено, че гражданинът вече се е обръщал към прокуратурата на Република България, която е отказала да образува досъдебно производство. Въпреки това, в жалбата се съдържаха достатъчно твърдения за неправомерно поведение от страна на цитираните служители, което е в разрез с правилата на ЗМВР и Етичния кодекс на служителите от МВР с полицейски правомощия. Като особено обезпокоително е направеното твърдение, че по време на 24-часовото задържане гражданинът е оставен без храна и лекарства.

Въз основа на направените констатации се обрънах с препоръка към министъра на вътрешните работи да извърши проверка по случая. В нея отправих конкретни изисквания, на които трябва да отговаря тази проверка, за да бъде обективна и изчерпателна.

В резултат на препоръката ми беше извършена проверка от комисия от служители на дирекция „Инспекторат” при МВР и ГД „Охранителна полиция” – МВР. Беше установено, че данните за неправомерно извършена полицейска регистрация, накърняване на правата при задържането на гражданина и отказ от предоставяне на храна по време на 24-часовото задържане се потвърждават. В ход е процедура по налагане на дисциплинарни наказания на виновните служители.

В жалбата си гражданин от ромски произход посочва, че бил призован за разпит в качеството на свидетел във Второ РУП – ОД на МВР – гр. Перник. По негови данни полицейските служители го посетили в дома му сутринта в 07.00 часа, като му обяснили, че трябва да ги придружи до полицейското управление, тъй като не се е явил за разпит като свидетел. Тревожното в конкретния случай е, че служителите на МВР са му поставили белезници, с които той е останал до пристигането си в сградата на полицейското управление. Там гражданинът е бил разпитан в качеството на свидетел, след което е бил освободен в късния следобед същия ден. В случая употребата на помощни средства е била напълно незаконосъобразна с оглед действащия Закон за МВР.

ПРАВО НА СПРАВЕДЛИВ СЪДЕБЕН ПРОЦЕС. НАРУШЕНИЯ ОТ СТРАНА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ПРАВОРАЗДАВАТЕЛНИТЕ ОРГАНИ

В институцията на омбудсмана продължават да постъпват множество жалби, свързани с недоволство от актове на правораздавателни органи – постановени съдебни решения и определения, както и прокурорски постановления. Омбудсманът не е „четвърта инстанция”, няма правомощия да се намесва в работата на правораздавателните органи по същество.

Безспорно е, че жалби и сигнали, свързани с нарушения от страна на администрации на правораздавателни органи, попадат изцяло в правомощията на институцията.

Като конкретни примери в тази връзка могат да се посочат следните случаи по отношение работата на бюро „Съдимост” при СГС:

Гражданин се обърна към омбудсмана във връзка с неотчитане от страна на Бюро „Съдимост” при Софийския районен съд на постановена реабилитация. От извършената проверка и след отправена препоръка беше установено, че вписването на осъждането в свидетелството за съдимост на жалбоподателя е извършено неправилно, вследствие пропуск на служител от Бюро „Съдимост”. След намесата на институцията на омбудсмана реабилитацията беше отбелязана в бюлетина за съдимост и на жалбоподателя бе издадено свидетелство за съдимост с отбелязване „неосъждан”.

Гражданин се обърна към мен с оплакване за отказ от страна на Бюро „Съдимост” при СГС да му издаде свидетелство за съдимост, тъй като не е представил документ за изтърпяно наказание лишаване от свобода по наказателно дело от общ характер. И в този случай, след отправена препоръка, на жалбоподателя беше издадено необходимото свидетелство за съдимост.

Друг ярък пример за нарушения от страна на съдебната администрация, е свързан със събирането на държавни такси по наказателни дела.

Във връзка с подаден сигнал от адвокат при Варненската адвокатска колегия и извършената проверка изготвих мотивирано становище, че разпоредбата на чл. 5, буква „к” от ЗДТ, според който всички документи и книжа по наказателни дела от общ характер се освобождават от държавни такси, има императивен характер. Препоръчах на Висшия съдебен съвет (ВСС) да предприеме действия за прекратяване на незаконосъобразните практики в някои съдилища да се събират държавни такси по наказателните дела от общ характер, в противоречие с чл. 5, буква „к” от ЗДТ.

Съобразявайки се с направената препоръка Комисията по правни въпроси към ВСС указа на административните ръководители на съдилищата, че установените с т. 19, букви „б” и „в” на Тарифа № 1 такси за издаване на преписи от документи и фотокопия от документи се събират по всички видове съдебни, прокурорски и следствени дела, с изключение на наказателните дела от общ характер.

През 2011 г. рязко се увеличи броят на жалбите на граждани, свързани с действията на съдебни изпълнители, като преобладават тези срещу частните съдебни изпълнители. В получените 158 сигнала в тази сфера се констатира основно оплаквания, свързани с наложени запори на банкови сметки. В голям брой случаи длъжниците получават по тези сметки несеквестрируеми доходи, като трудово възнаграждение, пенсия, суми от социално подпомагане. При налагането на запора

съдебният изпълнител не извършва предварителна проверка от какво са сумите, постъпили по сметките.

В проверките по конкретните сигнали ролята и мисията на омбудсмана е свързана с гарантиране на спазването на несеквестируемия доход на длъжниците и осигуряване на социалната сигурност на гражданите.

Например в жалба до омбудсмана гражданка споделя, че от близо 2 години не разполага със средства за издръжка поради наложен запов на банковата ѝ сметка от частен съдебен изпълнител, по която се превежда трудовото ѝ възнаграждение. След извършена проверка от експерти на омбудсмана и уточнение относно произхода на средствата, съдебният изпълнител вдигна запов на върху банковата сметка и жалбоподателката получи възможност да тегли част от работната си заплата.

В някои от жалбите е изразено недоволство от забавено придвижване на жалбите срещу действията на частните съдебни изпълнители до съответния окръжен съд, както и от ненадлежно връчване на поканата за доброволно изпълнение. Тези пороци в процеса по принудително изпълнение водят до ограничаване на правото на защита на длъжника и го лишават от възможността да изпълни доброволно задълженията си в предвидения законов срок.

Друга част от жалбите срещу съдебните изпълнители са свързани с невъзможност за събиране на вземане по изпълнителен лист. Проверките по тези жалби показват, че съдебният изпълнител не може да събере присъдените суми, тъй като длъжникът не разполага със средства или имущество. В тези случаи експертите на омбудсмана разясняват на жалбоподателите всички възможни процесуално-правни възможности за събиране на вземането.

Като омбудсман съм особено взискателен при случаи, свързани с изпълнение на съдебни решения срещу органи на централната и местната власт, тъй като предвидената забрана за принудително изпълнение по чл. 519 и 520 от Гражданския процесуалния кодекс често пречатства гражданите да получат своевременно присъденото задължение.

Трябва категорично да подчертая, че съществува съдебна практика на Европейския съд за правата на човека, според която забавеното по вина на властите изпълнение на съдебни решения и липсата на институционален контрол над изпълнението на такива решения са прогласени за нарушения на чл. 6 от Конвенцията за защита на правата на човека. Липсата на средства в бюджета на съответните институции не може да служи като оправдание за забавянето или неизпълнението при плащането на присъденото задължение.

Като пример ще посоча на РДНСК – Пазарджик, за отказ да се изплатят направени съдебно-деловодни разноски, за които има издадени два изпълнителни листа и Столична община – за отказ да изпълни съдебно решение и се извърши нова оценка на отчужден имот. Двата случая се решиха положително за гражданите след препоръка на омбудсмана.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ИМИГРАНТИТЕ

Основните проблеми, които продължават да стоят на вниманието на българския омбудсман в тази сфера, на базата на постъпилите 59 жалби, са свързани с няколко въпроса.

Дължими такси и процедура по разглеждане на исканията за издаване на виза за дългосрочно пребиваване в Република България. Неясни мотиви при получен отказ за издаване на виза

В няколко случая беше установено, че български посолства, без никакви мотиви отказват издаване на визи чрез SMS, e-mail съобщения или по телефон. Хората са недоволни от процедурата по подаване на заявлението за издаване на виза за дългосрочно пребиваване в Република България – това става само в дипломатическите и консулските представителства по постоянно местоживееене на кандидата или в тези представителства, които са акредитирани за държавата на постоянното местоживееене на кандидата.

Такъв пример е оплакване от гражданин на Република Нигерия, който е уведомен единствено чрез SMS за отказа да получи виза вид “D” за дългосрочно пребиваване в Република България. След изпратена от мен препоръка относно констатираната празнота в правото за формата на съобщаване на апликанта за отказа за издаване на виза, Министерският съвет през юли 2011 г. създаде нормативно задължение за връчване на мотивиран отказ за издаване на виза не само за членовете на семействата на граждани от Европейския съюз, Европейското икономическо пространство и Конфедерация Швейцария, но и на гражданите на всички останали страни в Наредбата за условията и реда за издаване на визи и определяне на визовия режим.

Забавено разглеждане на молбите за придобиване на българско гражданство от Съвета по гражданство към Министерството на правосъдието

За поредна година не е намерено решение на проблемите при допуснатото натрупване на молби за гражданство, като към момента се отговаря на молби, депозирани през 2007 г. Положително е регламентирането на по-кратък срок за отговор, направено с промените в Закона за българското гражданство от 30 април 2010 г. То обаче е в сила за молбите, подадени след влизането на измененията в сила. По силата на параграф 8 от Преходните и заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за българското гражданство, молбите, подадени до влизането в сила на този закон, се разглеждат и решават при досегашните условия и ред – в срок до две години от влизането на закона в сила.

Изменение на ЗЧРБ, в резултат на което отпадна една от възможностите за получаване на разрешение за продължително пребиваване на чужденци в страната

В началото на 2011 г. постъпиха множество жалби от граждани от руски произход, които са пребивавали в България на основание, посочено в чл. 24, ал. 1, т. 11 от Закона за чужденците в Република България (изм.) – „извършват дейност по реда на Закона за насърчаване на инвестициите”.

Законът беше изменен и от 1 февруари 2011 г. отпадна възможността за получаване на разрешение за продължително пребиваване на чужденци в Република България на основание извършване на дейност по Закона за насърчаване на инвестициите.

Като омбудсман съм съгласен, че е необходим е по-строг контрол върху чужденците и с оглед ангажиментите на Република България, свързани с присъединяването към Шенгенското пространство.

Обезпокоително е обаче, че за получилите вече продължително пребиваване чужденци, които желаят да подновят това пребиваване, липсва правна норма, която да урежда въпроса.

След разговори с директора на Дирекция „Миграция“ към МВР получих уверение, че по отношение на тази категория чужденци ще им се предоставят възможности за промяна на основанието за постоянно пребиваване.

ЗАЩИТА НА СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ

През изминалата 2011 г. в институцията на омбудсмана постъпиха 971 жалби, свързани със социалните права. Наблюдава се увеличение на броя на оплакванията на гражданите с 55.6% спрямо 2010 г.

Оплакванията на гражданите са свързани с:

- трудови права и заетост – неизплатени възнаграждения и обезщетения при действащи или прекратени трудови или служебни правоотношения; уволнения от работа; наложени дисциплинарни наказания; нарушения при провеждането на конкурси за заемане на длъжности по трудово или служебно правоотношение; затруднения при трудова реализация; трайна безработица;

- право на пенсионно осигуряване, пенсии и добавки – ниски размери на пенсиите; проблеми при преизчисляване на пенсии; невнесени осигурителни вноски от работодател; категоризиране на труда; незачетен осигурителен стаж; непредадени и/или изчезнали архиви с трудови досиета и разплащателни ведомости, с произтичаща от това невъзможност за установяване на стаж за отпускане на пенсия;

- настаняване в общински и ведомствени жилища – заповеди за принудителното им изваждане, условията за настаняване в общински жилища, които са много и е трудно да отговорят на всички;

- право на социално подпомагане – откази за отпускане на целева помощ за отопление, най-често поради надвишаване на диференцирания минимален доход със стотинки; набора от документи, които трябва да предоставят, като например нотариален акт, документ за продажба или за собственост;

- право на социално осигуряване и обезщетения – възстановяване, спиране или прекратяване на парични обезщетения за бременност и раждане и/или отглеждане на малко дете, както и за безработица, неизплащане на обезщетение при временна неработоспособност; бавна процедура, особено в случаите на обжалване на болнични листове.

От приключените проверки по 719 оплаквания, в 121 случая е констатирано нарушение (данните за правата на децата и хората с увреждания са посочени отделно в съответните глави на този доклад). По всяка жалба, при която има констатирано нарушение, са предприети действия за защита на правата на хората. В 16 случая гражданите са получили съвет, тъй като не съществуват правни възможности за намеса на омбудсмана. Това са проблеми, свързани с неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения от дружества, обявени в несъстоятелност, непривеждане в изпълнение на изпълнителни листове поради липса на секвестрируемо имущество и банкови сметки на длъжника.

С решителните действия на институцията на омбудсмана бяха гарантирани правата на граждани, като например:

- изплатено е трудово възнаграждение и обезщетения, съобразно уговореното в сключен между жалбоподателката и бившия ѝ работодател трудов договор;

- издадени са заповеди на двама родители (бащи) от кметовете на община Асеновград и Столичната община за разрешаване на платен отпуск за отглеждане на дете;

- изплатени са присъдените суми на жалбоподателите, съответно от Главна дирекция „Изпълнение на наказанията” в размер на 23 000 лв. и Добруджанския земеделски институт – гр. Генерал Тошево, в размер на над 5 000 лв.;

- издадено е разпореждане за възстановяване на изплащането на спряна лична пенсия за осигурителен стаж и възраст;

- получена е информация от пенсионните органи на Република Гърция за осигурителен стаж за пенсиониране. За решаване на проблема се обърнах за съдействие към омбудсмана на Република Гърция;

- изплатено е еднократно и е отпусната добавка към личната пенсия по Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица на жалбоподателка от Стара Загора, на наследници на репресирано лице от гр. Троян;

- настанено е семейството на майка с две деца в Центъра за временно настаняване в ж. к. „Красна поляна”, както и семейството на майка в общинско жилище в гр. Враца.

Някои въпроси от висок обществен интерес в социалната сфера, които очакват своето решение

Гарантиране на правото на обезщетение за неизползван платен годишен отпуск за времето за незаконно уволнение на работника или служителя

Констатираната противоречива практика на работодателите по отношение на правото на обезщетение за неизползван платен годишен отпуск за времето за незаконно уволнение поражда неравнопоставеност и недоволство сред гражданите. Експерти на омбудсмана проучват съдебната практика по тези казуси, за да преценя бъдещите действия на институцията, съобразно законовите ѝ правомощията.

Гарантиране на правата на наети лица на достъп до системите за социална сигурност при недеklarиране от осигурителите на дължими осигурителни вноски

За гарантиране на осигурителните права при недеklarиране от осигурителите на дължими осигурителни вноски е нужно създаване на законови гаранции, като някои възможни решения са очертани в доклада.

Гарантиране на правата на възнаграждение и социално и здравно осигуряване на наети лица по делегирани от държавата дейности и по проекти по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”

За гарантиране на правата на наетите и на потребителите да получат качествени социални услуги е наложително законодателят да потърси пътища за създаване на ефективни механизми за контрол, чрез който да се гарантира, че водещите организации ще изпълняват точно задълженията си по проектите и лицата, назначавани на работа, ще получават полагащите им се възнаграждения.

Създаване на устойчив модел за социална подкрепа на хора с увреждания, които не отговарят на условията за отпускане на пенсия за инвалидност

Според действащите законови изисквания не винаги може да се отпусне пенсия за инвалидност на граждани, които са с 50 % неработоспособност и са инвалидизирани след навършена 18-годишна възраст. Причината е, че характерът на заболяванията им не рядко ги възпрепятства да работят преди датата на инвалидизирането и съответно нямат изисквания от КСО трудов стаж.

Наложително е създаването и прилагането на устойчив социален модел, гарантиращ достоен живот на хора с увреждания, които не могат да полагат труд поради естеството на заболяването и не получават пенсия за инвалидност.

**ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ
И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА НА ГРАЖДАНИТЕ**

През 2011 г. получените жалби и сигнали по въпроси на собствеността са 854 и са с 31 % повече от предходната година.

Нарастващият брой оплаквания до институцията на омбудсмана през 2011 г. по проблеми на собствеността показва устойчива тенденция все повече хора да търсят съдействие за защита на техни застрашени или нарушени права, свързани със собствеността им.

В постъпилите жалби и сигнали през 2011 г. се очертават няколко основни оплаквания на гражданите за нарушения, свързани с правото на собственост:

- устройството на територията – накърнени права от незаконно строителство и негодни за ползване или застрашаващи сигурността строежи; нарушения, свързани с отчуждително-обезщетителни процедури; подробни устройствени планове и изменения в тях; други проблеми на собствеността;

- право на собственост върху земеделски земи – възстановяване на правото на собственост върху бивши земеделски земи в урбанизирани територии и зони по § 4 от ЗСПЗЗ; незачитане на възстановеното право на собственост; правата на собствениците и ползването на земеделските земи.

През 2011 г. е приключена проверката по 772 оплаквания на граждани. В 172 от случаите е констатирано нарушение. В защита на правата на хората са направени 149 препоръки към съответните органи, а в 13 от случаите е осъществено посредничество. Не е констатирано нарушение по 375 оплаквания, а 225 са извън правомощията на омбудсмана.

Някои конкретни примери за предприети действия от омбудсмана в защита на правата на гражданите:

- контролните органи по строителството издадоха заповед за принудително премахване на незаконния строеж „Преустройство на апартамент с приобщаване на таванско помещение и направа на стълба, в мезонет” в сграда, етажна собственост в София;

- бяха обсъдени подадените възражения от собственици от бл. 5, вх. А и Б, ж. к. „Бъкстон” срещу проекта за план за регулация и режим на застрояване за преструктуриране на ж. к. „Бъкстон – Триъгълник” и предвидената пътна артерия пред бл. 5, кв. 298 в ж.к. „Бъкстон – Север”, което би довело и до унищожаване на зелени

площи и дървесни видове. За новопредвидени улици възраженията уважени и отпаднаха улици по о.т.126-о.т.142 и по о.т.127-о.т.140;

- бяха предприети действия от изпълнителния директор на Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК) за изпълнение на съдебно решение за извършване на геодезическо измерване на имот землището на гр. Сапарева баня;

- започна извършването на необходимия ремонт за преустановяване на многократно наводняване на жилище на гражданка в ж. к. „Младост-2” от апартамента над нейния, който е общинска собственост и се отдава под наем;

- беше възобновена процедурата по издаването удостоверение и скица за имот в ж. к. „Дружба 2” от Район „Искър” – Столична община.

Въпроси от висок обществен интерес, които очакват своето решение

Право на получаване на обезщетение за отчужден имот в разумен срок

За съжаление и през 2011 г. продължават случаите на необосновано и прекомерно забавяне на отчуждително-обезщетителни процедури, при които предвиденото мероприятие е реализирано, но въпреки това се забавя образуването и провеждането на отчуждително-обезщетителна процедура. Такива примери за неизплатено обезщетение са община Смолян за отчужден имот през 2008 г., общинските органи на Троян за отчужден имот през 1988 г., община София по преписка от 1987 г., Агенцията пътна инфраструктура за имот на жалбоподателка от София, засегнат от изграждането на Софийския околоръстен път – Южна дъга.

Европейският съд за правата на човека в своите решения по делата срещу България като констатира затрудненията на властите, посочва, че тъй като гражданите са изплатили своята част от задължението, причиненото забавяне от страна на публичните власти представлява нарушение на чл. 1 от Допълнителния протокол към Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи .

Задължително е администрацията да се съобразява с практиката на Европейския съд за правата на човека и да предприема мерки в изпълнение на препоръките на Съвета на Европа за избягване на повтарящи се казуси.

Правата на собствениците и ползването на земеделските земи

Конкретните ми констатации по повод на жалби, са свързани с действащия аренден модел на стопанисване на земеделските земи, определянето на имоти като „бели петна” и включването им в масиви за уедрено ползване, отказан достъп до информация на собствениците на земеделски земи за това кой ги ползва са, че се създават предпоставки за нарушаване или застрашаване на правото на собственост върху земеделските земи, на правото на информация и на ефективна защита в разумен срок.

Налице е системен проблем, който се корени в липсата на достатъчно регулативни/саморегулативни механизми в уредбата на отношенията по повод ползването на земеделските земи, за да се гарантира на собствениците на земеделски земи получаването на еквивалентна облага срещу отстъпеното право на ползване, от една страна, и от друга – самостоятелното упражняване на правомощието ползване в процедурата по формиране на уедрени масиви за ползване.

Позицията ми като омбудсман е, че е наложително да продължат съвместните усилия на всички заинтересовани страни, включително по законодателен път, за

постигането на по-справедлив и реален баланс между правата на собствениците на земеделски земи и ползвателите. Конкретните идеи са включени в доклада в глава десета.

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ДОСТЪП ДО КАЧЕСТВЕНО ОБРАЗОВАНИЕ

Предвид изключителната роля на образованието за развитието на страната омбудсманът се стреми да играе важна роля за постигането на широк обществен консенсус по основните решения, които предстои да вземе държавата в посока на реформиране на системата на българското образование.

През изминалата 2011 г. в областта на образованието постъпиха общо 103 жалби и сигнали на граждани. Оплакванията са свързани основно с обучението на децата; искане за финансиране от републиканския бюджет на учениците от частните училища; брой на учениците в паралелка, надвишаващ допустимия по норматив, финансовото подпомагане на даровити деца и др. Продължиха жалбите срещу административното обслужване и размера на таксите за административни услуги във висши училища.

Необходимо е да подчертая, че за първи път жалбите, свързани със системата на висшето образование, са повече от жалбите в областта на средното образование. Увеличи се броят на студентите, които се обръщат към институцията на омбудсмана и търсят закрила и защита на права. До намаляване на броя на жалбите в сферата на средното образование доведе посредничеството ми като омбудсман за включване на представители на родителски организации в експертните групи към Министерството на образованието, младежта и науката при работата по проекта на Закона за предучилищно и училищно образование. Целта беше постигане на съгласие, особено при решенията, свързани с децата със специални образователни потребности. Освен това, експертите на омбудсмана поддържаха и продължават да поддържат постоянната връзка с представителите на неправителствените организации за защита на правата на децата.

Макар че институцията на омбудсмана не е пряко ангажирана с работата с деца и ученици в системата на образованието, тя подкрепи и се включи активно в организираната от МОМН национална кампания „Участвам и променям!“. Инициативата е ориентирана към осъществяване на гражданско и здравно образование в училище, като има за цел да разшири формите на обучение в дух на демократично гражданство и патриотизъм. В рамките на кампанията се срещнах с ученици от столичните 105-то СОУ „Атанас Далчев“ и 56-то СОУ „Проф. К. Иречек“, с ученици от Математическата гимназия „Атанас Радев“ – гр. Ямбол, и ОУ „Никола Йонков Вапцаров“ в село Селановци, обл. Враца. По време на разговорите, освен темите за гражданското образование и ученическото самоуправление, запознах учениците и с правомощията и дейността на омбудсмана в защита на правата на гражданите. Като омбудсман поех ангажимента и да участвам на 30.03.2012 г. в националния форум на тема „Гражданското образование – успехи и провали, поуки и възможности“ в Силистра, който е част от кампанията „Участвам и променям!“.

Освен това, през 2011 г. продължи и инициативата на институцията на омбудсмана за популяризиране на правата на децата и на функциите и правомощията на националния омбудсман сред ученици от столични училища и училища в страната.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

През 2011 г. в областта на обществените услуги са постъпили 1328 жалби. Най-голям е броят им в сферата на телефонните услуги – 467, следвани от топлоснабдяване – 341, ВиК услуги – 210, електроснабдяване – 177, сметосъбиране – 83, обществен транспорт – 23, и други – 27.

От приключените през 2011 г. проверки по 1209 жалби в сферата на обществените услуги, в 128 случая беше констатирано нарушение на действащата нормативна уредба. Отправени са 75 препоръки за защита на правата на потребителите, а по 47 оплаквания, със способите на посредничеството, е постигнат удовлетворителен резултат за жалбоподателите.

Някои примери:

Жалбоподателка от София оспорва надписани 34 куб. м. топла вода от ФДР „Техем Сървисис” ЕООД. След намесата ми като омбудсман бе сторнирана сума в размер на 283.50 лв.

Поради авария във ВиК мрежата в кв. Младост, гр. Шумен, от години жителите на високите етажи в жилищните блокове не са имали нормално налягане на водата. След намесата на институцията на омбудсмана причината за проблема бе отстранена.

Оплакване от жители на с. Тръстиково, община Камено, относно предоставяното с години некачествено електроснабдяване. След извършената проверка по колективната жалба бе установено, че в крайните точки на мрежата ниско напрежение качеството на електрозахранване е под допустимите норми. Подменена беше трансформаторната машина на трафопоста в селото с нова, с по-голяма мощност. Планирано е да бъдат подменени проводниците в крайните точки на мрежата и всички повредени стълбове, след което ще бъде извършена отново проверка на качеството на напрежението и при необходимост ще се търсят нови решения.

По моя препоръка бе постигната промяна в Наредбата за определяне и администриране на местни такси и цени на услуги в общините Божурище, Перник, Пещера, Стражица, като беше предвиден ред за освобождаване от заплащане на такса за услугата „сметосъбиране и сметоизвозване” за имоти, които не се ползват за определен период или през цялата година.

Констатациите от проверките по преписките на потребителите определиха и необходимостта от насочване на усилията на институцията на омбудсмана да се постигне защита на правата на потребителите на обществени услуги чрез промяна на нормативната уредба.

Високата социална значимост на обществените услуги налага необходимостта от радикални, дългосрочни и справедливи решения, които да гарантират правата на потребителите.

Препоръките ми като национален омбудсман за гарантиране на правата и интересите на потребителите са:

- да се разшири кръгът на имащите право да искат промяна на общите условия за предоставяне на съответната обществена услуга, в съответствие с действащото законодателство, като се предвиди възможност за инициатива от регулаторния орган, от сдруженията на потребителите, както и чрез подписка на гражданите, за да се постигне равнопоставеност на страните;

- да се провежда активен диалог с организациите на потребителите, действащ Националният съвет за защита на потребителите;

- да се преразгледа Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради – етажна собственост, приложение към чл. 61, ал. 1 от Наредба 16-334 за топлоснабдяването, с цел справедливо определяне на топлинната енергия и по начин, даващ възможност на всеки потребител сам да проверява потреблението си;

- да се предприемат промени в Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи;

- в ЗМДТ да отпадне възможността за определяне на размера на таксата за битови отпадъци пропорционално върху основа, определена от общинския съвет и таксите да се определят, въз основа на необходимите разходи за извършване на услугата;

- в Закона за защита на потребителите да се предвидят ясни и точни правила за защита на потребителя, при упражняване правото на рекламация.

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

През 2011 г. до омбудсмана постъпиха 246 жалби, свързани с административното обслужване на гражданите от органите на държавната и местната власт, от които срещу органи на държавната власт – 149, а срещу органи на местната власт – 97.

По всяко оплакване е извършена проверка. В 63 случая е констатирано нарушение на правата на гражданите на добро управление и добра администрация, в 174 – не е констатирано нарушение, а 9 оплаквания са извън правомощията на омбудсмана.

Жалби, свързани с дейността на органите на държавната власт

Най-много жалби – 27, са срещу Държавен фонд „Земеделие“. На второ място са оплакванията, свързани с Министерството на земеделието и храните – 16. Следват Националната агенция за приходите – 11, Българската агенция по безопасност на храните – 9, Комисията за финансов надзор, Комисията за защита на потребителите и др.

Според гражданите в работата на органите на държавната власт и техните териториални поделения се открояват следните проблеми:

- забавяне или липса на отговор – 26.84 %;

- неизпълнение на задължения или бездействие на държавните институции по подадени от гражданите сигнали, искания и др. – 10.06 %;
- неправомерни действия – 10.06 %;
- грубо отношение – 5.03 %;
- неудовлетвореност и несъгласие с действия или отговор – 5.03 %.

От приключените през 2011 г. проверки по 149 жалби, в 40 случая е констатирано нарушение на действащата нормативна уредба. Отправени са 34 препоръки за защита на правата на гражданите, а по 6 оплаквания, чрез посредничеството, е постигнат удовлетворителен резултат за жалбоподателите.

Жалби, свързани с дейността на органите на местната власт

През 2011 г. са постъпили 97 оплаквания срещу действия и бездействия на 33 общини. Най-много жалби – 27, са срещу районните администрации на Столичната община. На второ място са оплакванията, свързани със Столичната община – 25. Следват общините Варна, Пазарджик, Перник, Плевен, Ружинци, Сливен, Стара Загора и др.

Според гражданите, в работата на органите на местната власт се открояват следните проблеми:

- неправомерни действия – 17.52 %;
- ниско качество на предоставяните административни услуги, отнасящи се до гражданското състояние на населението – 14.43 %;
- недоволство от условията на градската среда – 11.34 %;
- бездействие на органите на местната власт по сигнали, жалби и искания на граждани – 7.21 %;
- липса или забавяне на отговор от страна на общинските администрации – 7.21 % и др.

От приключените през 2011 г. проверки по 97 жалби, в 23 случая се констатира нарушение на действащата нормативна уредба. Отправени са 15 препоръки за защита на правата на гражданите, а по 8 оплаквания, чрез посредничество, е постигнат удовлетворителен резултат за жалбоподателите.

Констатации и препоръки в областта на правото на добро управление

Общото ми впечатление като национален омбудсман, изградено въз основа на извършените проверки и констатациите по тях е, че все още административните органи са в дълг към гражданите. Допускат се действия, които са в нарушение на основни принципи на доброто управление, като законност, безпристрастно и справедливо разглеждане на въпросите в разумен срок. Подценява се необходимостта от подаване на навременна и коректна обратна информация към гражданите.

Във връзка с това отново се обръщам с препоръка към административните органи:

- да поддържат постоянен и коректен диалог с гражданите, като ги информират своевременно за действията си, за трудностите, за необходимостта проблемът да се отнесе по компетентност към друга институция, за постигнатите резултати;

- да въведат и прилагат механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на гражданите, което би позволило да се предприемат действия за по-добро административното обслужване.

ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ОМБУДСМАНА ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА СРЕДА В ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

Сезиране на Конституционния съд на Република България

Правомощието на омбудсмана да сезира Конституционния съд, когато със закон се засягат конституционни права и свободи на гражданите, е важна гаранция за защитата на човешките права и същевременно представлява индиректна възможност за лицата да се обръщат към Конституционния съд, тъй като на практика повод за отправените искания най-често са конкретни предложения на граждани или неправителствени организации.

През 2011 г. Конституционният съд образува три дела по инициатива на омбудсмана на Република България и се произнесе с едно решение

Конституционно дело № 2 от 2011 г. за установяване на противоконституционност на разпоредбите на чл. 75, т. 5 и т. 6 от Закона за българските лични документи (ЗБЛД), с които се дава възможност за налагане на принудителна административна мярка „Забрана за напускане на страната”, при наличие на парични задължения на лицето над определен размер

В случая икономическият интерес не оправдава такава висока степен на защита като ограничаване правото на свободно придвижване на гражданите. Защитата на правата на кредиторите, както редът и способите за събиране на публичноправни и частноправни вземания, са уредени в съответните нормативни актове. Подобен подход е несъвместим с целта на допустимите ограничения, които конституционният законодател е имал предвид с редакцията на чл. 35, ал. 1 от основния закон – при реална и достатъчно сериозна заплаха, която засяга някой от основните интереси на обществото или гражданите.

С Решение № 2 от 31.03.2011 г. Конституционният съд установи противоконституционност на чл. 75, точки 5 и 6 от Закона за българските лични документи.

Конституционно дело № 9 от 2011 г. за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 88 б от Кодекса на търговското корабоплаване

Според чл. 88 б от Кодекса на търговското корабоплаване, уреждането на трудовите отношения между членовете на екипажа и корабоприитежателя става с наредба на Министерския съвет, в която се определят и изискванията за безопасни и здравословни условия на труд на борда на корабите с отчитане спецификата на извършваните превози.

Правото на труд на гражданите е гарантирано в чл. 48 от Конституцията на Република България. Съгласно чл. 48, ал. 5 от основния закон, работниците и

служителите имат право на здравословни и безопасни условия на труд, на минимално трудово възнаграждение и на заплащане, съответстващо на извършената работа, както и на почивка и отпуск при условия и по ред, определени със закон. Делегирането на Министерския съвет на правомощия, които принадлежат изключително на Народното събрание, противоречи на Конституцията.

С Решение № 2 от 8 март 2012 г. Конституционният съд отхвърли искането на омбудсмана на Република България за установяване на противоконституционност на чл. 88 б от Кодекса за търговското корабоплаване.

Конституционно дело № 10 от 2011 г. за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 189, ал. 13 от Закона за движение по пътищата, която предвижда, че не подлежат на обжалване наказателни постановления и електронни фишове, с които е наложена глоба до 50 лв. включително

Принципът за върховенство на закона в демократичното общество изисква мерките, засягащи основни права, да бъдат предмет на състезателно производство пред независим орган, компетентен да упражни контрол върху основанията за налагане на съответната санкция и относимите доказателства.

С Решение № 1 от 01.03.2012 г. Конституционният съд обяви за противоконституционен чл. 189, ал. 13 от Закона за движението по пътищата.

Искания на граждани и организации за сезиране на Конституционния съд, отклонени от омбудсмана

През 2011 г. в институцията бяха разгледани редица предложения от граждани и организации за сезиране на Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на различни законови разпоредби. Не установих, че е налице основание да упражня правомощието си по чл. 150, ал. 3 от Конституцията по отношение на разпоредби на Кодекса за социално осигуряване, Изборния кодекс, Гражданския процесуален кодекс, Закона за собствеността, Закона за автомобилните превози, Закона за енергията от възобновяеми източници, Закона опазване на земеделските земи, Закона за Министерството на вътрешните работи, Закона за адвокатурата, Закона за авторското право и сродните му права и др.

Защита на правата на гражданите и действащата нормативна уредба

Независимо от факта, че омбудсманът няма правомощия и не участва в законодателния процес, бих искал да отбележа доброто сътрудничество с 41-то Народно събрание, което продължи и през 2011 г. Оценявам вниманието, с което се разглеждат от ръководството и от постоянните комисии в парламента препоръките, които отправям във връзка с нормативната уредба. В това отношение искам да изразя своето задоволство от приетите от Народното събрание изменения в Закона за електронните съобщения през 2011 г., които са съобразени с отправените от мен препоръки, като по този начин беше гарантирана защитата на потребителите на мобилни и интернет услуги.

Използвам възможността чрез годишния доклад още веднъж да изразя подкрепата си за два приоритетни законопроекта в областта на защита на човешките права – проекта на Закон за детето и проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за Министерството на вътрешните работи. Предвидените изменения в чл. 72-74 от Закона за Министерството на вътрешните работи, свързани с употребата на сила, помощни средства и оръжие от правоохранителните органи, само когато това е абсолютно необходимо, отговарят на изискванията на Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи. С приемането им нормативната уредба ще се приведе в съответствие с международните стандарти и практиката на Европейския съд за правата на човека.

Отправени през 2011 г. по-важни препоръки, свързани с действащата нормативна уредба

Закон за данъците върху доходите на физическите лица

Народното събрание прие промени в ЗДДФЛ, обн. в ДВ, бр. 99 от 2011 г., в сила от 01.01.2012 г., в съответствие с препоръката на омбудсмана и задължението за лицата, които са с прекратени правоотношения към 31 декември или са започнали работа при друг работодател, да подават годишна данъчна декларация отпадна.

Криминализиране на деянията, извършени по хомофобски подбуди в Наказателния кодекс

След препоръката ми до Народното събрание и Министерския съвет да се предприемат необходимите действия, с които деянията против личността и против равенството на гражданите, извършени по хомофобски подбуди, да бъдат квалифицирани като престъпления, получих информация от министъра на правосъдието, че предложението ще бъде обсъдено от сформирана работна група в министерството, която подготвя нов Наказателен кодекс.

Прилагане на чл. 67 от Закона за местните данъци и такси от общинските съвети

Предвид наложената практика и множеството оплаквания на граждани отправих препоръка до Народното събрание и Министерския съвет да предприемат необходимите действия за съответна промяна на Закона за местните данъци и такси, с която да отпадне възможността за определяне на размера на таксата за битови отпадъци пропорционално върху основа, определена от общинския съвет. Освен това, организирах дискусия на тема „Справедливо определяне на таксата за битови отпадъци“.

Въпреки сформираната работна група в изпълнение на препоръката, все още няма внесен законопроект и в много общини, включително и Столичната община, гражданите продължават реално да плащат данъка върху недвижимото си имущество два пъти – втория път под формата на такса битови отпадъци.

Закон за автомобилните превози

По повод на жалби на граждани отправих препоръка до министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията да се преразгледа разпоредбата на чл. 12 б, ал. 10 от Закона за автомобилните превози в светлината на европейското законодателство, с която се създава различен режим за превози на товари за собствена сметка на територията на България и на територията на ЕС.

Получих уверение от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, че ще бъде направена оценка на ефекта от прилагане на въведеното изискване.

Закон за гражданската регистрация

До омбудсмана постъпиха оплаквания за невъзможността граждани да се регистрират на адреса, на който реално живеят, в резултат на въведените изисквания с промените в чл. 92 от Закона за гражданската регистрация (ДВ, бр. 9 от 2011 г.).

Във връзка с това се обърнах към председателя на Народното събрание, както и към министър-председателя, в рамките на правомощия си да предприемат необходимите действия в Закона за гражданската регистрация да се предвидят възможности за регистрация по постоянен адрес на гражданите, обитаващи жилища, за които не могат да бъдат представени документите, предвидени по чл. 92, ал. 2 от ЗБЛД.

Получих уверение, че ще се създаде междуведомствена работна група. В Народното събрание, на 23.03.2012 г., е внесен законопроект с цел преодоляване проблемите при извършване на адресна регистрация, поради невъзможността на гражданите да представят документ за собственост.

Законопроект за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането, внесен в Народното събрание от Министерски съвет на 14.06.2011 г. (№ 102-01-43)

Във връзка с предвижданите промени, включени в Законопроекта за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането, се обърнах към председателя на Народното събрание с предложение да бъде подложено на внимателно обсъждане предложението да се забрани разсроченото плащане на премията по застраховката „Гражданска отговорност“ и тя да се заплаща еднократно, като по този начин ще се гарантира правото на избор на гражданите как да плащат застраховката си и ще се облекчат хората, които изпитват финансови затруднения.

При гласуването на Законопроекта за изменение и допълнение на Кодекса за застраховането беше запазена възможността гражданите да заплащат разсрочено задължителната застраховка „Гражданска отговорност“.

Закон за ограничаване на плащанията в брой

Законът за ограничаване на плащанията в брой е в сила вече една година. Въпреки това, на този етап не е възможно плащането на задължения към бюджетни предприятия да се извършва чрез картови плащания на ПОС устройства, без гражданите да дължат банкови комисионни и такси. Към момента на практика разпоредбата на чл. 4 от закона за преминаване на бюджетните предприятия към събиране на приходи и други постъпления чрез картови плащания е неприложима.

Закон за кредитните институции, Закон за потребителския кредит и едностранната промяна на лихвения процент от страна на кредитните институции

В Закона за кредитните институции (ЗКИ) и в Закона за потребителския кредит не са предвидени достатъчно механизми за защита на потребителите при промяна на лихвата по отпуснати кредити.

Предвид тези констатации, отправих препоръка до управителя на Българска народна банка и министъра на финансите да предприемат необходимите действия, с оглед защита на правата на гражданите като потребители. Независимо от първоначалния отказ да бъдат предприети действия от страна на изпълнителната власт и БНБ, със задоволство констатирам, че в началото на 2012 г. министърът на

финансите изрази намерение да внесе предложение за промени в нормативната уредба, свързани с лихвения процент по кредити. Обръщам се и към Вас – народните представители, като носители на правото на законодателна инициатива, с препоръка да инициирате изменения в цитираните закони, с които да се гарантира, че кредиторът има право да променя лихвата само при основателна причина и по обективни критерии, като по този начин се защитят правата на гражданите като потребители.

Препоръка относно незаконосъобразни практики на някои съдилища, свързани със събирането на такси по наказателни дела от общ характер, в противоречие със Закона за държавните такси

Препоръчах на Висшия съдебен съвет да предприеме действия за прекратяване на незаконосъобразните практики в някои съдилища да се събират държавни такси по наказателните дела от общ характер, в противоречие с чл. 5, буква „к” от ЗДТ.

ВСС чрез Комисията по правни въпроси указа на административните ръководители на съдилищата, че при прилагане на Тарифа № 1 към Закона за държавните такси относно таксите, събирани по наказателни дела от общ характер, следва да се съобразяват с Решение № 9463/25.10.2002 г. на петчленен състав, постановено по адм. дело № 4386/2002 г. на ВАС.

Участие на омбудсмана в тълкувателната дейност на съдилищата, на основание чл. 125 от Закона за съдебната власт

Установих, че в съдебната практика съществуват различия по приложението на тригодишната погасителна давност относно вземанията, визирани в чл. 111, буква „в” от Закона за задълженията и договорите като „други периодични плащания”.

Поради това, че липсва легална дефиниция на понятието „периодично плащане”, неговото съдържание поражда спор в правната доктрина, съдилищата тълкуват по различен начин този законов текст и формират по него противоречива съдебна практика. Като пример за такава разнопосочна практика са актовете на съда относно договорните отношения между топлофикационните компании, електроснабдителните и водоснабдителните дружества и мобилните оператори и потребителите на предоставяните от тях стоки и услуги. По този повод отправих искане до Общото събрание на Гражданската и Търговската колегии при Върховния касационен съд да приеме тълкувателно решение по въпроса какво е съдържанието на понятието „периодични плащания” по смисъла на чл. 111, б. „в” от Закона за задълженията и договорите и кои са неговите основни и задължителни характеристики.

Констатирах и наличие на противоречива практика на съдилищата за приложното поле на административната процедура по чл. 34 от ЗСПЗЗ за изземване на земеделски земи с възстановено право на собственост от лица, които ги ползват без правно основание.

По този повод направих искане за издаване на тълкувателно решение по въпроса прилага ли се административното производство по чл. 34 от ЗСПЗЗ за имотите, възстановени по реда на ЗСПЗЗ, които се намират в урбанизирана територия (населени места и селищни образувания) и не представляват земеделски земи, или е

приложимо само в случаите, когато възстановените по реда на ЗСПЗЗ имоти представляват земеделски земи по смисъла на чл. 2 от закона.

По искането бе образувано тълкувателно дело № 3 от 2011 г. пред Върховния административен съд.

Не установих основание за отправяне на искане за тълкувателно решение по отношение прилагането на разпоредби на Закона за данък добавена стойност, Закона за митниците, Закона за достъп до информация и други.

МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ И СЪТРУДНИЧЕСТВО

През 2011 г. институцията кандидатства за акредитация от Международния координационен комитет на националните институции за защита правата на човека по Принципите, свързани със статута на националните институции за защита правата на човека, по-известни като Парижките принципи (приети с резолюция № 48/134 на Генералната асамблея на ООН на 20 декември 1993 г.). През октомври 2011 г. Бюрото по акредитации даде на омбудсмана на Република България статут Б (непълно съответствие с изискванията за национални институции за правата на човека и без право на гласуване в Международния координационен комитет на националните институции за защита правата на човека). Основната причина, изтъкната от Подкомитета по акредитации е, че съгласно Закона за омбудсмана неговият мандат предвижда защита на основните права и свободи само от страна на публичния сектор, но не и на частния, както и че в закона не са предвидени изрични правомощия за насърчаване защитата правата на човека.

През април 2011 г. България ратифицира Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание, каквато препоръка омбудсманът отправи още в своя годишен доклад за 2007 г. Съгласно Протокола всяка държава – страна по него, трябва да изгради, определи или поддържа на национално ниво орган за предотвратяване на изтезанията и друго жестоко, нечовешко или унижително отнасяне и наказания, наречен „Национален превантивен механизъм” (НПМ). Промени в Закона за омбудсмана, предложени от Министерския съвет и внесени в Народното събрание през януари 2012 г., предвиждат омбудсманът да бъде определен за НПМ. Със законопроекта, в чиято подготовка участваха и експерти на омбудсмана, се гарантира независимостта на НПМ и на неговия персонал; правото редовно да инспектира всички места, в които хората са настанени против своята воля и не могат да напуснат свободно; да получава достъп до цялата информация относно броя на хората в тези места и броя и местонахождението на всички места за задържане; правото да отправя препоръки за отстраняване на констатирани нарушения, както и задължението на компетентните органи да предприемат действия по препоръките.

Народното събрание ратифицира и други важни международни актове, по отношение на които отправих препоръки в доклада си през 2010 г.:

- Конвенцията на Съвета на Европа за закрила на децата от сексуална експлоатация и сексуално насилие, подписана на 25 октомври 2007 г. в Ланзароте, Испания;

- Конвенцията за правата на хората с увреждания, приета на 13 декември 2006 г. от Организацията на обединените нации и влязла в сила на 3 май 2008 г. България е

подписала конвенцията на 27 септември 2007 г., а на 18 декември 2008 г. - Факултативния протокол към нея, с което е поела ангажимент за последваща ратификация;

- Конвенцията за статута на лицата без гражданство, приета на 28 септември 1954 г. в Ню Йорк и Конвенцията за намаляване на случаите на лица без гражданство, приета на 30 август 1961 г. в Ню Йорк.

През 2011 г. институцията поддържа активен диалог и сътрудничество с представители на различни международни и регионални организации – Европейската мрежа на омбудсманите, Асоциацията на омбудсманите и медиаторите – франкофони, Европейския институт на омбудсманите, Международния институт на омбудсманите, както и със структурите на Съвета на Европа и ООН, свързани с правата на човека.

ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ПРЕВЕНЦИЯ СРЕЩУ НАРУШАВАНЕТО ИМ

През 2011 г. институцията на омбудсмана започна да отделя много по-сериозно внимание на един аспект от дейността на националния орган за защита на правата на човека – популяризирането на човешките права, като основен елемент от превенцията срещу нарушаването им.

Основните способности за максимално широко и достъпно за хората разясняване на правата им и за начините за тяхната защита, които използва институцията, са съобразени със специфичните характеристики на различни възрастови групи – от децата в детските градини, през учениците, студентите и гражданите в активна възраст до пенсионерите.

Популяризиране на правата на човека сред децата и младите хора

През 2011 г. продължи инициативата на институцията на омбудсмана, започнала в края на 2010 г., за популяризиране на правата на децата и на функциите и правомощията на националния омбудсман сред деца в детски градини и ученици от столицата и от училища в страната. Като омбудсман подкрепих и се включих активно в организираната от МОМН национална кампания „Участвам и променям!”, която е ориентирана към осъществяване на гражданско и здравно образование в училище.

Друга подходяща форма за популяризиране на правата на човека сред младите хора, която активно използва институцията на българския омбудсман, са срещите и разговорите със студенти. През 2011 г. изнесох публични лекции пред студенти от бакалаварската програма „Противодействие на престъпността и опазване на обществения ред” в Академията на МВР на тема „Правата на човека и отговорностите на органите за опазване на обществения ред. Превенция срещу полицейско насилие”; пред студенти от Университета за национално и световно стопанство на тема „Практически аспекти от дейността на омбудсмана”; пред студенти от Софийския университет „Св. Климент Охридски” като част от цикъла „Публични лекции на популярни личности за ролята на равноправното гражданство за постигане на сплотено общество” и др.

Редовна студентска програма за провеждане на учебни стажове в институцията на омбудсмана

Студентската програма за провеждане на двуседмични учебни стажове в институцията на омбудсмана също е траен и ефективен начин за популяризиране на човешките права не само сред самите студенти, които се включват в нея, но чрез тях – и сред колегите им, членовете на техните семейства и приятелите им.

За 2011 г. през обучение в институцията на омбудсмана са преминали 111 студенти от специалностите „Публична администрация”, „Право”, „Европеистика”, „Политология” и „Международни отношения” в Софийския университет „Св. Климент Охридски”, Университета за национално и световно стопанство, Пловдивския университет „Паисий Хилендарски”, Нов български университет, Югозападния университет „Неофит Рилски” и Университета на Есекс, Великобритания.

Медиите като партньор при популяризирането на човешките права и средствата, които предоставя Интернет

Един от най-важните посредници и партньори на институцията на омбудсмана за информирание на хората за техните права и законни интереси, независимо от тяхната възраст, са средствата за масово осведомяване (печатни и електронни), с които институцията изгражда и поддържа коректни, базирани на взаимно доверие отношения.

Стремежът на институцията на омбудсмана, по отношение на медийната политика, е да предоставя на журналистите максимално ясна и разбираема информация, необременена от бюрократичен език и подкрепена с конкретни примери. В резултат на това, медиите често публикуват почти без редакция изпратените от пресцентъра съобщения, като при голям обществен интерес в последващи публикации доразвиват темата. Характерен за институцията е и индивидуалният и гъвкав подход към спецификата на всяка медия и предаване, като по този начин институцията на омбудсмана успява да привлече вниманието на широк спектър от журналисти и водещи към въпросите, свързани със защитата на човешките права. Пример за подобен индивидуален подход е участието ми в различни ток шоу предавания. По този начин информация за дейността на омбудсмана и за позициите му достига и до гражданите, които обичайно не следят информационните и аналитични страници на вестниците и публицистичните предавания в телевизиите и радиостанциите.

Във връзка с необходимостта и възрастните хора да бъдат добре информирани за правата си, като национален омбудсман често давам интервюта за вестниците, които хората на пенсионна възраст четат най-често – „Ретро”, „Трета възраст”, „Минаха години” и др. По отношение на правата на учениците давам интервюта за специализираното издание – вестник „Аз Буки”.

През 2011 г. за популяризиране на правата на гражданите институцията реши да използва и съвременните средства, които дава Интернет. Например за участие в една от кръглите маси, свързана с правата на много широк кръг граждани – „Участие в управлението на страната на българите, живеещи в чужбина”, беше дадена възможност и на хората, които нямат възможност да присъстват на обсъждането, да се

включат чрез директна skype връзка (ombudsmanbg). Това е възможност, която институцията ще използва и в бъдеще.

Освен това, през 2011 г. институцията на омбудсмана започна да публикува записи от проведените дискусии и кръгли маси в Канала на омбудсмана на Република България в You Tube (<http://www.youtube.com/user/BulgarianOmbudsman/videos>).

Работа с неправителствените организации и провеждане на дискусии, кръгли маси и обсъждания

Неправителствените организации (НПО) са активен партньор на институцията. Като омбудсман много разчитам на техния практически опит в различни сфери на защита на човешките права, както и на направените от тях анализи, изследвания и обобщения за налични проблеми при реализирането на тези права. Често НПО се обръщат към институцията с конкретни въпроси, за решаването на които може да помогне омбудсманът, а аз реагирам съобразно правомощията си. По този начин работя с пациентски организации, потребителски асоциации, сдружения на хора с увреждания, НПО, работещи в сферата на правата на децата, университети, синдикати и други правозащитни организации.

Сътрудничеството се изразява в организиране от институцията на омбудсмана на обсъждания, кръгли маси, срещи, консултации, работа по сигнали, получени от НПО, съвместни действия и други. Освен това, активно участвам в организирани от неправителствените организации конференции и дискусии по различни проблеми, свързани с правата на човека.

СЪДЪРЖАНИЕ

ГЛАВА ПЪРВА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ.....	3
ГЛАВА ВТОРА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО И НА НЕГОВИЯ НАЙ-ДОБЪР ИНТЕРЕС.....	18
ГЛАВА ТРЕТА ЗАЩИТА СРЕЩУ ПРОЯВИ НА НЕТОЛЕРАНТНОСТ И ДИСКРИМИНАЦИЯ.....	32
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ	39
ГЛАВА ПЕТА ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА И НА ОБЩЕСТВЕННОТО ЗДРАВЕ.....	48
ГЛАВА ШЕСТА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА В ЗАТВОРЕНИТЕ ИНСТИТУЦИИ. ЗАСЯГАНЕ НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ ОРГАНИТЕ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ.....	53
ГЛАВА СЕДМА ПРАВО НА СПРАВЕДЛИВ СЪДЕБЕН ПРОЦЕС. НАРУШЕНИЯ ОТ СТРАНА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ПРАВОРАЗДАВАТЕЛНИТЕ ОРГАНИ	59
ГЛАВА ОСМА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ИМИГРАНТИТЕ	64
ГЛАВА ДЕВЕТА ЗАЩИТА НА СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ.....	68
ГЛАВА ДЕСЕТА ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА НА ГРАЖДАНИТЕ.....	82
ГЛАВА ЕДИНАДЕСЕТА ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ДОСТЪП ДО КАЧЕСТВЕНО ОБРАЗОВАНИЕ.....	94
ГЛАВА ДВАНАДЕСЕТА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ	100
ГЛАВА ТРИНАДЕСЕТА ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ	115

ГЛАВА ЧЕТИРИНАДЕСЕТА РАБОТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ – СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ.....	127
ГЛАВА ПЕТНАДЕСЕТА ВЪЗДЕЙСТВИЕ НА ОМБУДСМАНА ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА СРЕДА В ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ.....	136
ГЛАВА ШЕСТНАДЕСЕТА МЕЖДУНАРОДНИ СТАНДАРТИ И СЪТРУДНИЧЕСТВО.....	144
ГЛАВА СЕДЕМНАДЕСЕТА ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ПРЕВЕНЦИЯ СРЕЩУ НАРУШАВАНЕТО ИМ.....	148
ГЛАВА ОСЕМНАДЕСЕТА ОТЧЕТ НА РАЗХОДИТЕ НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ЗА 2011 г..	153
ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2011 г.....	155
РЕЗЮМЕ НА ДОКЛАДА ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2011 г.....	159