



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Бюлетин за дейността на омбудсмана

2024

СОФИЯ
МАРТ 2025

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ

- ✓ През 2024 година институцията на националния омбудсман е в необичайна ситуация, породена от две важни събития – проф. Диана Ковачева напуска предсрочно поста омбудсман и на 17 април полага клетва като български съдия в Европейския съд по правата на човека, а малко по-рано – на 27 март заместник-омбудсманът Елена Чернева – Маркова подава оставка.
- ✓ Високото доверие в правозащитната институция, изградено през годините, остава трайно и гражданите продължават да подават своите жалби и да търсят съдействие за своите казуси.

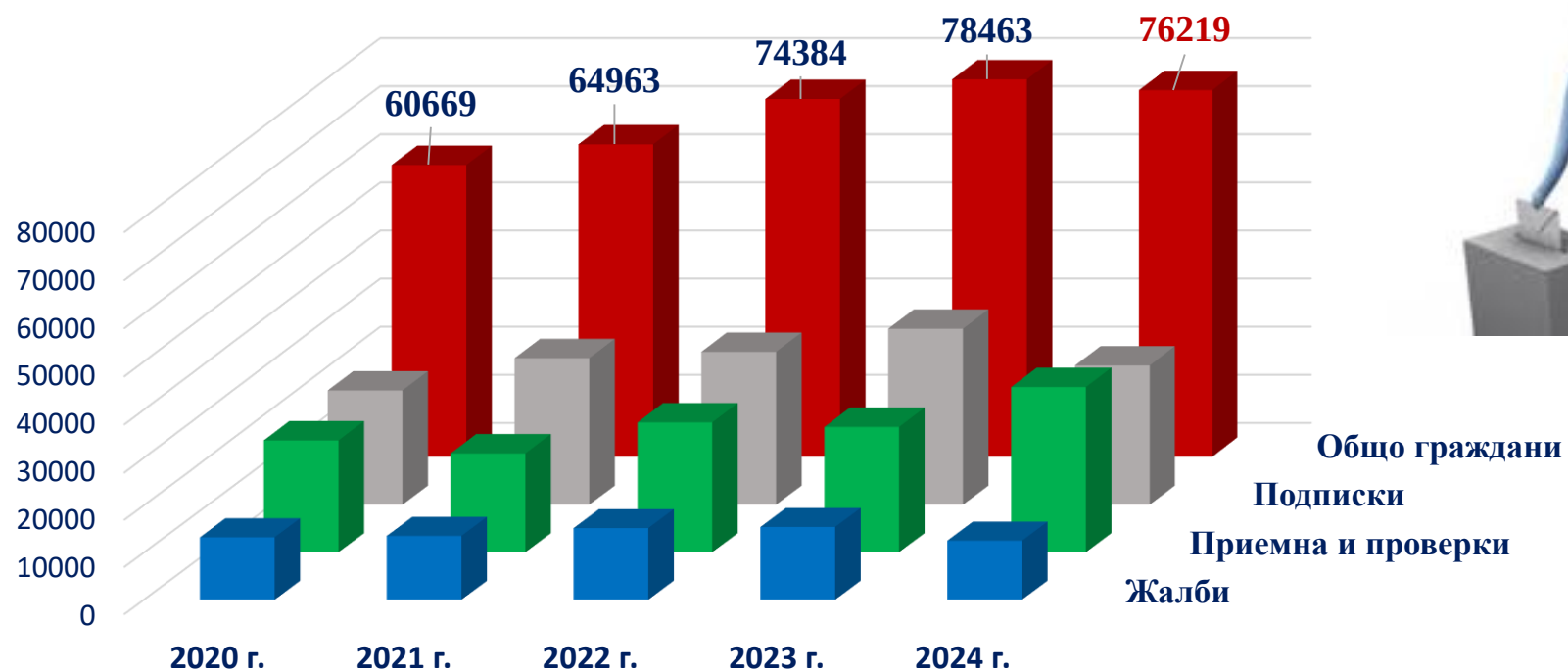
76 219 граждани и организации са получили съдействие от институцията на омбудсмана:

Брой приключили проверки според резултата в периода 2020 – 2024 г.

	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.	
✓ 12 510 постъпили жалби	2 534	2 855	3 196	3 245	2 431	Препоръка
✓ 34 648 приети от омбудсмана, заместник-омбудсмана,	8 668	9 520	9 837	9 856	8 879	Становище
обхванати от проверки и ползвали услугите на приемната	1 491	1 229	804	819	1 024	Даден съвет
✓ 29 061 граждани в различни подписки са потърсили омбудсмана	566	440	414	612	872	Посредничество
	535	683	714	147	270	Извън правомощията на омбудсмана

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ

Статистика за дейността на омбудсмана 2020 – 2024 г.



КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2024 г. (1)

КАМПАНИЯ ЗА ЗАКОНОДАТЕЛНА ПРОМЯНА – „ВТОРИ ШАНС“ НА ЗРЕЛОСТНИЦИ ЗА ЯВЯВАНЕ НА ДЗИ, ВХОД ЗА ВУЗ



- ✓ Омбудсманът предлага на депутати законодателна промяна на чл. 132 от **Закона за предучилищното и училищното образование**, както и допълнение на разпоредбата на чл. 68, ал. 1, т. 2 от **Закона за висшето образование**

„Липсата на възможност учениците, които не са се представили добре на матурите, с изключение на тези, които са получили оценка „Слаб“, да имат шанс за поправка на оценката си, ги оцелява при по-нататъшното им развитие. Получената оценка от ДЗИ е окончателна и определяща при кандидатстването им във висше училище и респективно от голямо значение за тяхното бъдеще. Невъзможността според действащата уредба, зрелостниците да подобрят резултата си от ДЗИ като се явят на изпит за повишаване на оценката, води до негативни последици при кандидатстването им във висше училище“, аргументира предложението си омбудсманът.

КАМПАНИЯ ЗА ПРОМЕНИ В ЗАКОНА ЗА ГРАЖДАНСКАТА РЕГИСТРАЦИЯ

- ✓ От 2022 г. омбудсманът последователно настоява пред народните представители от няколко парламента за приемането на изменения в **Закона за гражданската регистрация**, с които да се осигури възможност за адресна регистрация на всички български граждани; да се премахнат наложените ограничения за адресна регистрация на основание начина на обозначаване на адресите; да се разширят възможностите за адресна регистрация (напр. в ателиета, които отговарят на определени изисквания), както и да се разширят възможностите за заличаване на адресни регистрации на адреса на жилища, за които собствениците поставят обосновано искане.

Експерти на омбудсмана участват в работна група, сформирана през 2023 г. от министъра на регионалното развитие и благоустройството със задача да изготвят предложения за нормативни промени, свързани с проблема с документите за самоличност на граждани без валиден постоянен адрес. **Направените предложения от омбудсмана служат като основа на разгледаните от НС предложения за изменения в закона.**

На 25 септември м.г. НС приема промени, които да решат проблема с адресната регистрация и хората без постоянен и настоящ адрес в България вече да могат да се регистрират на „служебен адрес“ от кметовете на общини.

КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2024 г. (2)

КАМПАНИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ГРАЖДАНИТЕ ПО ПРОЦЕДУРАТА ЗА БЕЗПЛАТНО САНИРАНЕ BG-RRP-4.023 „ПОДКРЕПА ЗА УСТОЙЧИВО ЕНЕРГИЙНО ОБНОВЯВАНЕ НА ЖИЛИЩНИЯ СГРАДЕН ФОНД – ЕТАП I“

- ✓ Бум на жалби и масовото недоволство заради широк кръг проблеми – от самото конструиране на процедурата и начина на разгласяването ѝ, до прилагането на всеки един от етапите и обявяването на резултатите от класирането.
- ✓ Хората алармират за недопускане до участие в безвъзмездното саниране, въпреки изпълнените необходими изисквания, определени в Насоките за кандидатстване по процедурата. Изразяват несъгласие с оценките на предложения за изпълнение на инвестиция, които считат за несправедливи. Съмняват се за обективността на обследването за енергийната ефективност на кандидатстващите сгради, по отношение на което не се упражнява контрол. Възразяват остро и срещу констатирания дисбаланс в одобрените за саниране сгради в общините, в някои от които няма одобрена нито една сграда.
- ✓ Омбудсманът настоява да се разгледат в цялост постъпилите жалби и възражения от сдруженията на собствениците и да се упражни контрол относно спазването на критериите, определени в Условието за кандидатстване за получаване на средства по процедурата чрез подбор на предложения за изпълнение на инвестиции от крайни получатели по подмярка „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд“, както и относно енергийния одит и правилно ли е приложена приетата методика при обследването за енергийна ефективност.

ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ХОРАТА С ПСИХИЧНИ ЗАБОЛЯВАНИЯ

- ✓ След публично изнесените доклади на омбудсмана и на Европейския комитет против изтезанията във връзка с нарушения на правата на психичноболните пациенти ноември 2023 г. НС създава Временна комисия, която да проучи какви нарушения на правата на психичноболните пациенти са констатирани в България и да предложи законодателни промени, така че да гарантира равните права на българските граждани, както предвиждат Конституцията и конвенциите, по които България е страна.
- ✓ Омбудсманът настоява имобилизацията и изолацията на психичноболните да става при ясни правила и само в краен случай. Изпраща становище до председателя на Временната комисия, в което предлага да се възложи изготвяне на медицински протокол, с ясен алгоритъм за прилагане на принудителните мерки „имобилизация“ (връзване, фиксиране) и „изолация“.



- ✓ **9 август** – Снимка от проверката на НПМ на изгорялото помещение в психиатрична клиника на УМБАЛ „Св. Марина“ в гр. Варна, в което на 5 август след пожар загива имобилизиран пациент.

- ✓ Настоява и МЗ да преразгледа Наредба №1 от 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства.

КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2024 г. (3)

ПОСТОЯНЕН ФОКУС - ЗАЩИТА НА ГРАЖДАНЕ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

- ✓ 33,21% са жалбите на потребителите на обществени услуги от всички, постъпили в институцията през 2024 г.
- ✓ На първо място са оплакванията срещу електроенергийните дружества, следвани от тези срещу ВиК операторите, мобилните оператори, банките и т.н.

Препоръки, становища и участия в инициативи за подобряване качеството и цените на обществените услуги най-много в секторите:

- Електроснабдяване
- Водоснабдяване
- Мобилни услуги
- Финансови услуги
- Топлоснабдяване



НАБЛЮДЕНИЕ НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА И АСПЕКТИ НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА НА ПРАВОВАТА ДЪРЖАВА

- ✓ Институцията на омбудсмана участва в проект „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство и Кралство Норвегия.

Проектът се реализира съвместно с Агенцията за основните права на Европейския съюз, Европейската мрежа на националните институции по правата на човека, в него участват още шест правозащитни институции на омбудсмана от Кипър, Латвия, Полша, Словакия, Словения и Хърватия.

През 2024 г. институцията на омбудсмана организира и **4 обучения** за повишаване на капацитета по прилагане на Хартата на основните права на ЕС и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, като хоризонтални отключващи условия, в управлението на средствата от ЕС на национално ниво.

Целеви групи на обучителните семинари са експертите от институцията на омбудсмана на Република България, представители от администрацията на публичната власт, обществените посредници по общини (местни омбудсмани) и представители на организациите на гражданското общество.

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2023 г. (4)

РАБОТАТА НА СЪВЕТА ЗА НАБЛЮДЕНИЕ ПО ЗАКОНА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДСЕДАТЕЛСТВАН ОТ ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА

- ✓ И през 2024 г. Съветът за наблюдение продължава активната си дейност за насърчаване, защита и наблюдение на прилагането на Конвенцията за правата на хората с увреждания в България.

В съответствие с изискванията на чл. 12, ал. 3 от Закона за хората с увреждания, институцията на омбудсмана администрира дейността на Съвета през цялата година. Проведени са общо три заседания – на 28 март 2024 г., на 11 октомври 2024 г. и 17 декември 2024 г.



- ✓ **11 октомври** – Във фокуса на Съвета за наблюдение са критериите за издаване на карти за преференциално паркиране на хората с увреждания по чл. 99а от Закона за движението по пътищата



- ✓ **17 декември** – Експертна дискусия: „Право на достъп до образование за децата със СОП“, организирана от институцията на омбудсмана в рамките на Съвета за наблюдение

- ✓ **1 октомври** – Институцията на омбудсмана алармира столичния кмет Васил Терзиев за разбити тротоари, неработещи асансьори и липсата на табели в района на централната ЖП гара и настоява за обстойна проверка и действия за осигуряване на достъпност на площада пред Централната железопътна гара.

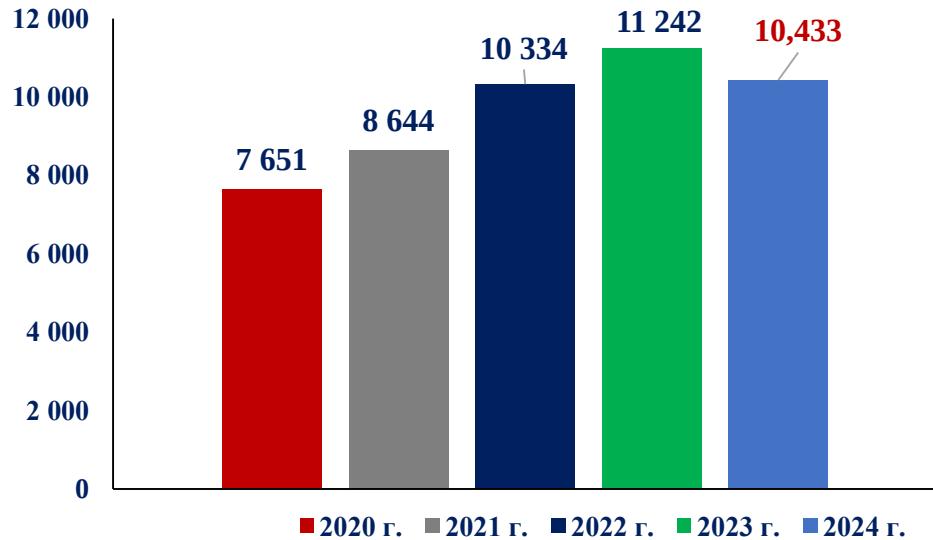




**ГЛАВА ПЪРВА.
ОМБУДСМАНЪТ В ЗАЩИТА
ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ**

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (1)

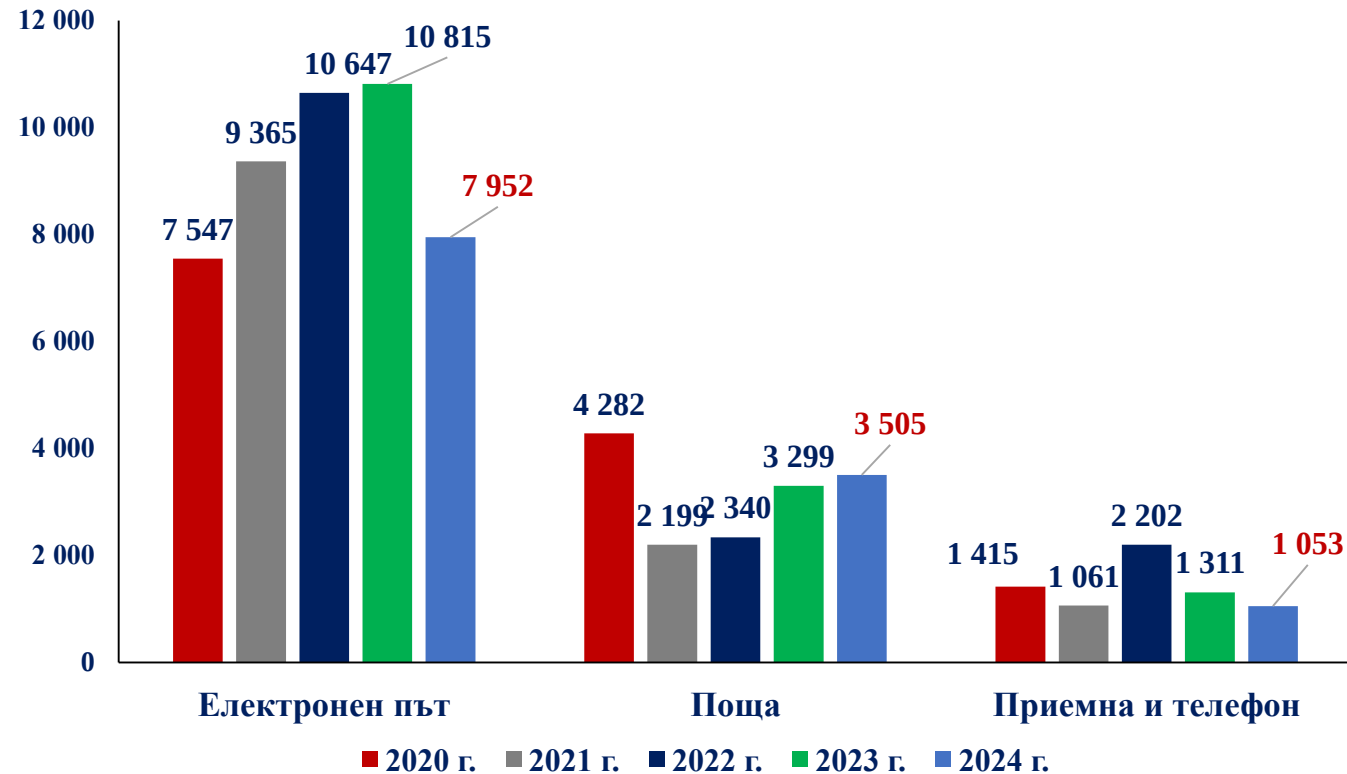
Брой граждани, потърсили съдействието на омбудсмана чрез неговата приемна за периода 2020-2024 г.



% жалби и сигнали според начина на подаване за 2024 г.



Брой жалби и сигнали според начина на подаване за периода 2020-2024 г.



ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (2)

% жалби и сигнали по категория на нарушението за 2024 г. – 2020 г.

КАТЕГОРИЯ НА НАРУШЕНИЕТО	2024 г.	2023 г.	2022 г.	2021 г.	2020 г.
	%	%	%	%	%
Права на потребителите	30,29	35,99	27,92	29,50	25,25
Социални права, здравеопазване и образование	17,60	17,87	19,59	21,40	24,24
Право на собственост и икономическа свобода	11,29	9,30	12,35	10,94	10,9
НПМ и основни права и свободи на човека	9,85	5,02	10,48	5,95	6,28
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	6,52	5,80	4,87	5,62	6,13
Право на добро административно обслужване	6,04	5,50	5,64	7,29	7,41
Права на хората с увреждания	5,95	6,23	3,38	3,60	3,45
Права на децата	4,08	3,81	3,98	3,88	3,39
Право на чиста околна среда	3,08	2,98	3,69	2,83	4,03
Други нарушения	3,00	5,43	4,11	3,87	1,29
Искане за промени в нормативната уредба	0,77	0,73	1,75	1,18	6,03
Дискриминация	0,56	0,36	0,11	0,12	0,08
Искане за сезиране на Конституционния съд	0,41	0,66	0,45	0,53	0,62
Защита на лицата, подаващи сигнали	0,32	-	-	-	-
Искане за тълкувателно решение	0,12	0,06	0,05	0,07	0,10
Липса на конкретно нарушение	0,12	0,26	1,63	3,22	0,81

Брой и % приключени жалби и сигнали за 2024 г. според предприетите от омбудсмана действия

Предприети действия	Брой	%
По жалби и сигнали в правомощията на омбудсмана (допустими), като от тях:	13 206	98,00
– изпратени препоръки	2 431	18,04
– изразени становища	8 879	65,89
– предоставени съвети	1 024	7,60
– извършени посредничества	872	6,47
По жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана (недопустими):	270	2,00
Общо:	13 476	100

% приключени жалби и сигнали според начина за периода 2021-2024 г.

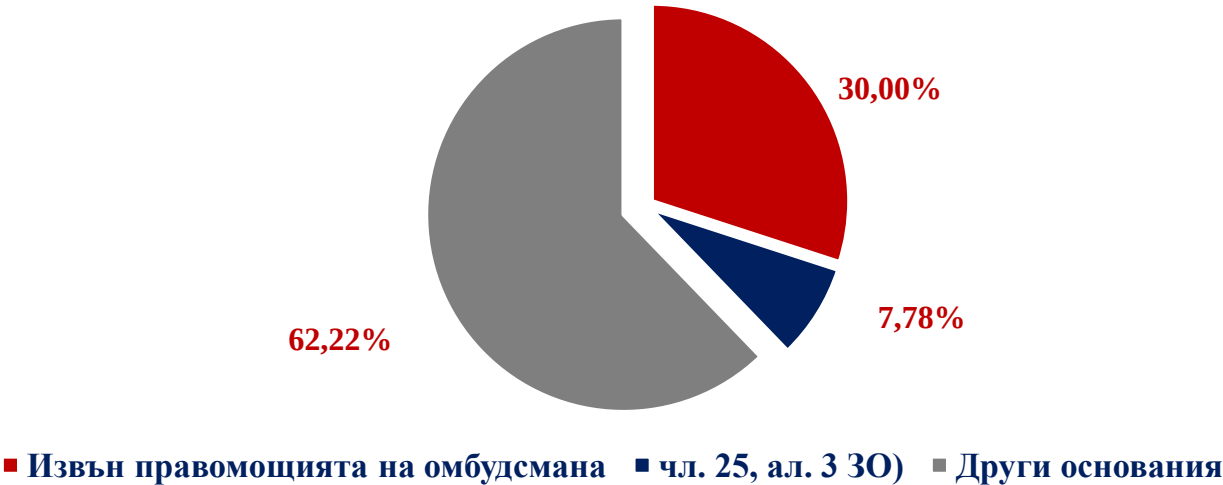
Приключени жалби и сигнали	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Допустими	96,12	95,36	95,22	99	98
– Препоръки	19,11	20,32	21,35	22,11	18,04
– Становища	65,37	67,78	69,02	67,14	65,89
– Съвети	11,25	8,75	5,64	5,58	7,60
– Посредничества	4,27	3,15	2,99	4,17	6,47
Недопустими	3,88	4,64	4,78	1	2,00
Общо:	100	100	100	100	100

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (3)

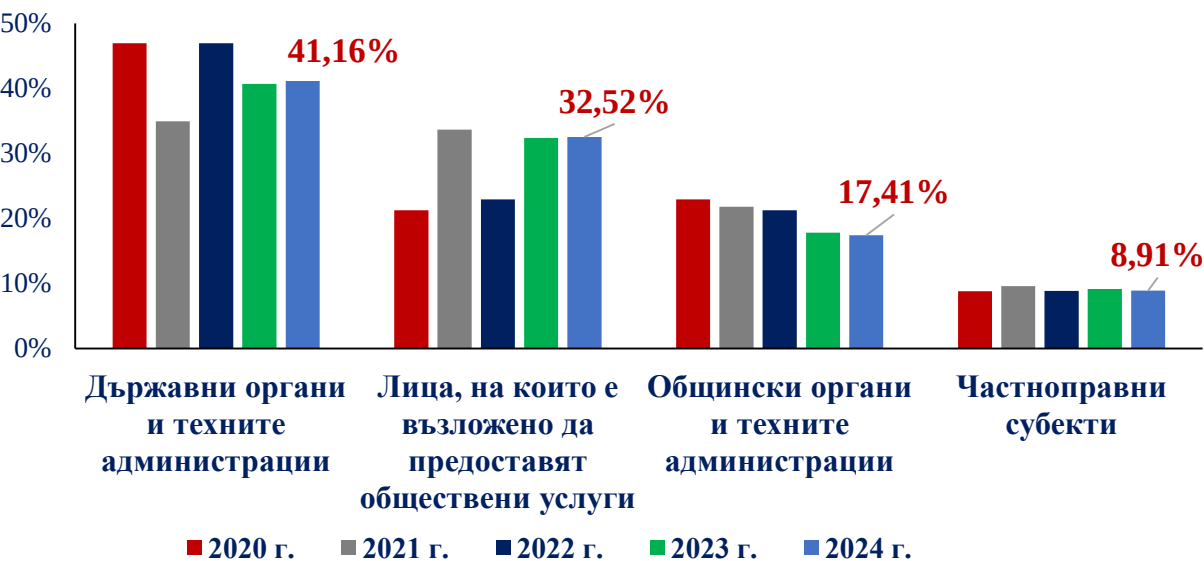
Брой приключени жалби и сигнали за 2024 г. според визирания в тях нарушител

Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 547	41,16
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	4 382	32,52
Общински органи и техните администрации	2 346	17,41
Частноправни субекти	1 201	8,91
Общо:	13 476	100

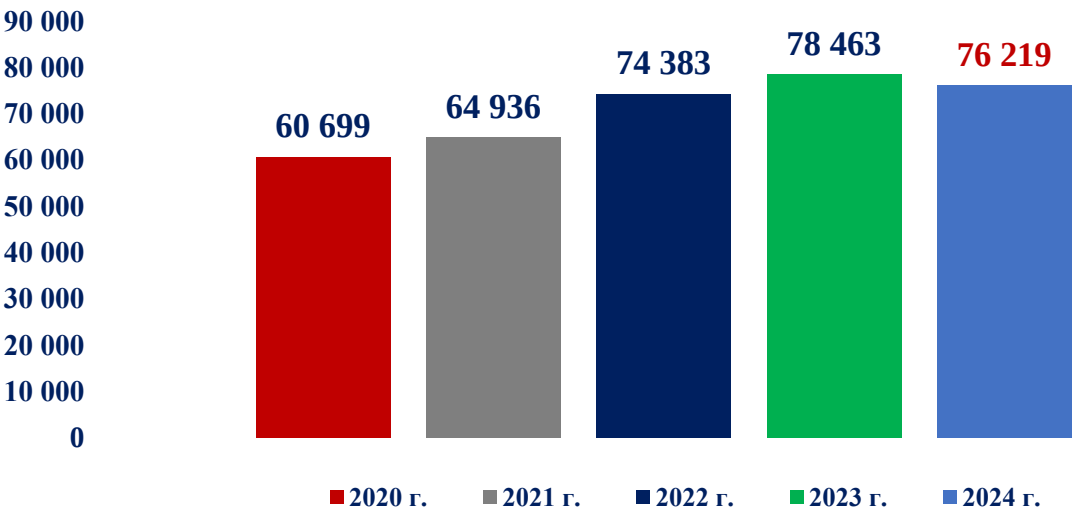
% приключени недопустими жалби и сигнали за 2024 г.



% приключени жалби и сигнали за периода 2020-2024 г. според визирания в тях нарушител



Брой граждани, получили съдействието на омбудсмана за периода 2020-2024 г.

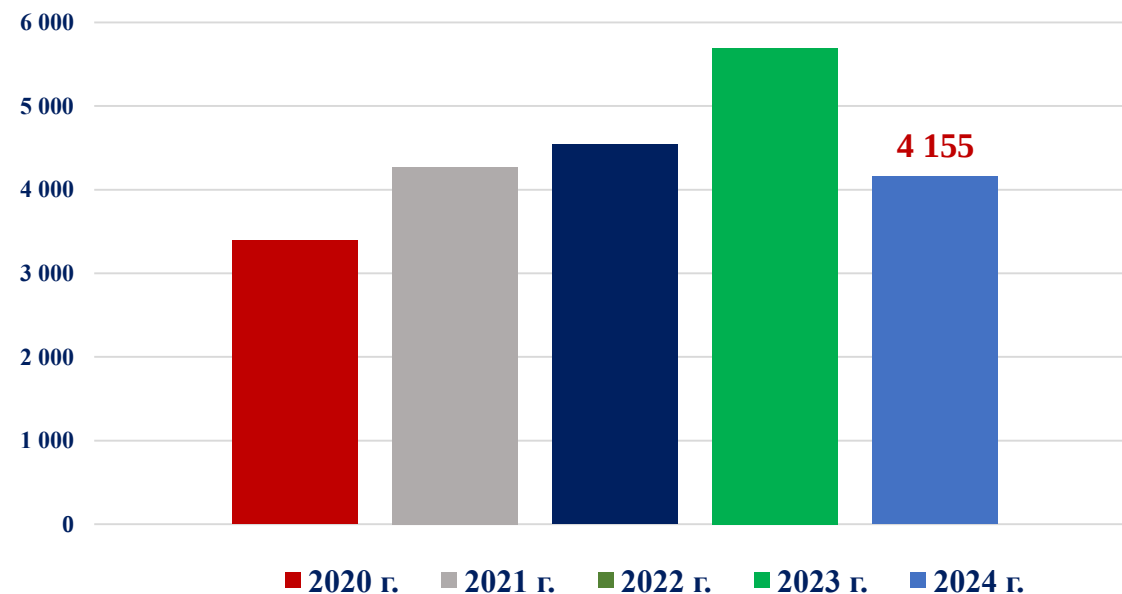


ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (1)

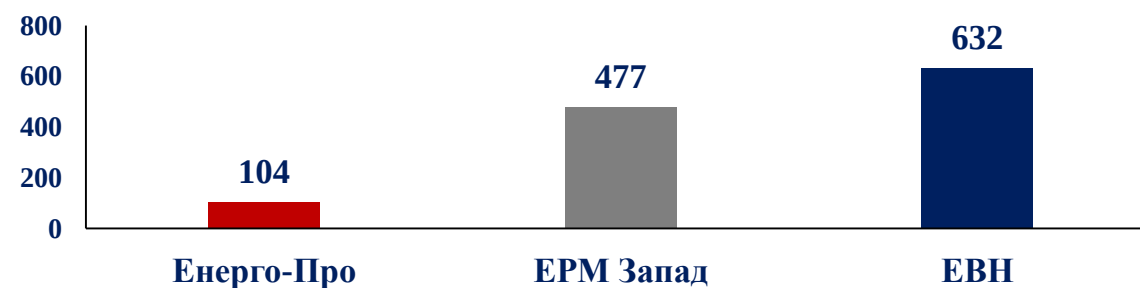
Брой жалби и сигнали от потребители по **отрасли** 2020-2024 г.

Отрасли	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
Електроснабдяване	275	1 503	1 259	1 702	1237
ВиК	1 097	1 060	1 344	1 481	1153
Електронни съобщителни услуги	322	313	370	621	525
Финансови услуги	302	234	228	334	325
Топлоснабдяване	964	583	411	728	291
Транспортни услуги	153	49	225	290	197
Пощенски услуги	16	33	31	19	88
Фирми за събиране на вземания	44	44	49	63	41
Сметосъбиране	37	278	338	81	38
Застрахователни услуги	22	16	25	45	38
Газоснабдяване	31	67	108	35	5
Други потребителски спорове	137	90	154	295	217

Брой жалби и сигнали от потребители за периода 2020-2024 г.

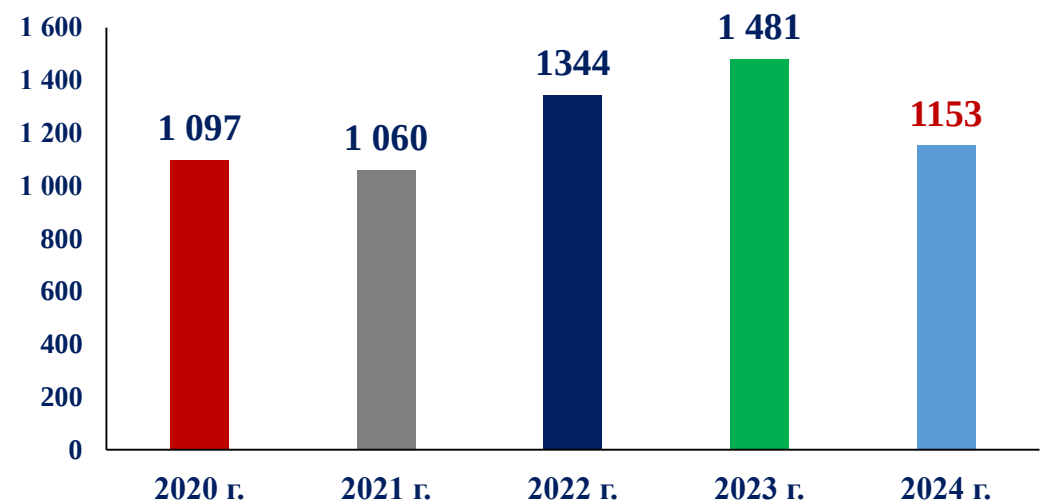


Брой жалби и сигнали срещу **електроенергийните предприятия** за 2024 г.



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (2)

Брой жалби и сигнали, свързани с проблеми във **ВИК сектора** за периода 2020-2024 г.



✓ **Най-честите причини за жалби са:**

- Лошо качество на ВиК услугите
- Реално измерване и отчитане, вкл. „общо потребление“
- Увеличение на цените на ВиК услугите
- Достъп до услуга

% жалби и сигнали във **ВиК сектора по области** за 2024 г.

Област	%
София-област	20,40
София град	11,37
Добрич	11,10
Ловеч	10,92
Монтана	10,38
Плевен	8,48
Пловдив	5,05
Габрово	3,43
Силистра	2,89
Перник	2,17
Кюстендил	2,17
Варна	2,08
Бургас	1,53
Велико Търново	1,26

Област	%
Хасково	1,17
Сливен	0,99
Шумен	0,99
Стара Загора	0,90
Пазарджик	0,63
Благоевград	0,36
Видин	0,36
Търговище	0,36
Ямбол	0,36
Враца	0,18
Разград	0,18
Кърджали	0,09
Русе	0,09
Смолян	0,09



Снимка от жалбоподател на водата в Шумен

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (3)

Брой приключени проверки срещу доставчици на **електронни съобщителни услуги** за периода 2020-2024 г.



✓ Най-честите причини за жалби са:

- Едностранна корекция от дружествата на сметки на потребителите
- Заплащане на неизползвани услуги
- Право на качествена услуга
- Право на информация

✓ Финансови услуги

През 2024 г. в институцията постъпват 325 броя жалби, от които 163 срещу банки и 162 срещу фирми за бързи кредити.

✓ Най-чести причини за жалбите при фирмите за бързи кредити са:

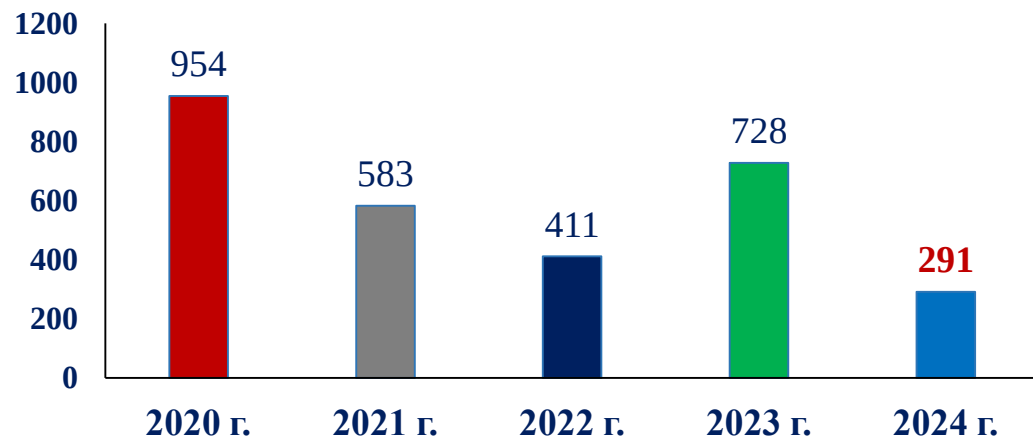
- Едностранна промяна на лихвите и банковите такси;
- Проблеми при извършване на платежни операции;
- Отказ от страна на банките да предоговорят условията по кредита (размер на погасителна вноска, срок за изплащане на кредита и др.
- Лошо административно обслужване от страна на банковите служители.

✓ Най-чести причини за жалбите при фирмите за бързи кредити са:

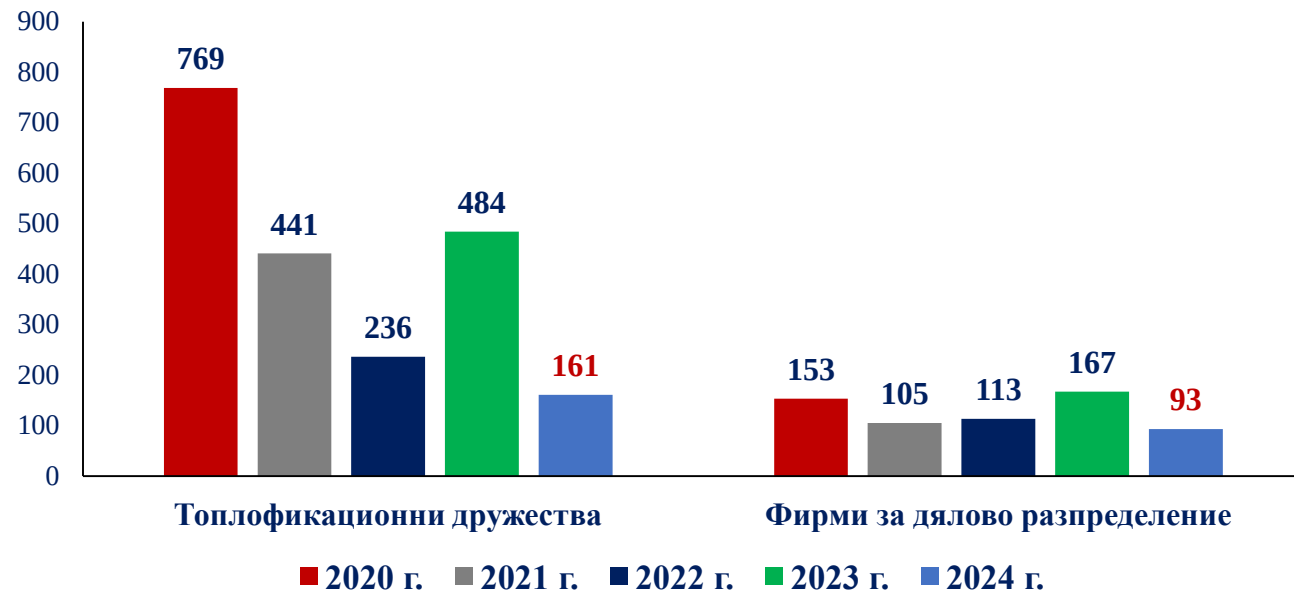
- Прекомерни лихви, неустойки и такси в договорите за кредит;
- Оказване на психически натиск върху длъжника;
- Отказ на кредитора да предостави повторно договора за кредит на длъжника с аргумента, че няма такова законово задължение;
- Отказ на кредитора да уважи молба на длъжника за разсрочване или отсрочване на задължението;
- Отпускане на бързи кредити на финансово неплатежоспособни лица;
- Неинформиране на кредитополучателя, че дългът му е цедиран.

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (4)

Брой жалби и сигнали в сектор „Топлоснабдяване“ за периода 2020-2024 г.



Брой жалби и сигнали срещу **топлофикационните дружества** и фирмите за дялово разпределение за периода 2020-2024 г.



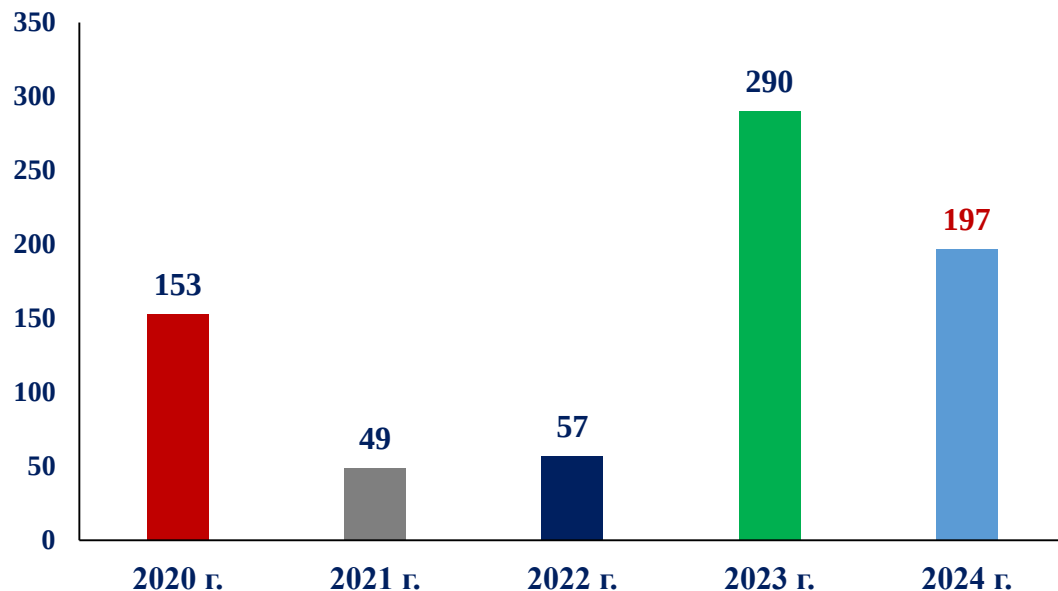
✓ **Най-честите причини за жалби са:**

- Заплащане на икономически обоснована цена
- Заплащане на реално ползвана услуга
- Качествена услуга
- Достъпна информация



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (5)

Брой жалби и сигнали, свързани с **транспортните услуги** за периода 2020-2024 г.



✓ **Най-чести причини за жалбите са:**

- Лошо качество на предоставената транспортна услуга;
- Неспазване на обявеното разписание на влакове/междуселищни автобуси/градски транспорт;
- Отмяна/закъснение на полет;
- Загубен/повреден багаж при полет.



A photograph of a flight information board. The board is titled "АМИНАВАЦИ" and "Терминал 2". It lists flight details including flight number, destination, gate, status, and time. The board is partially obscured by a sign that says "AMS".

ПОЛЕТ	ДЕСТИНАЦИЯ	Терминал 2	ГИШЕ	ЗАБЕЛЕЖКА	ОЧАКВ. ВРЕМЕТО
R6409	МАДРИД	8-11	ЗАКЪСНЯВА	16:50	
FB851	ЛОНДОН ХИЙТРОУ	8-11	ИЗЛЕТЯЛ	20:40	22°C
OS792	ВИЕНА	1-5	ИЗЛЕТЯЛ	16:40	
FR4130	БРИСТОЛ	1-5	ИЗЛЕТЯЛ	16:48	21°C
FB855	ЛАРНАКА	1-5	ИЗЛЕТЯЛ	16:45	
FR2691	ЛОНДОН СТАНСТЕД	8-11	ОТВОРЕН	17:50	31°C
AZ521	РИМ ФИУМИЧИНО	25-27	ОТВОРЕН	17:50	18°C
FB879	ХЕРАКЛИОН	1-5	ОТВОРЕН	18:00	23°C
FR771		1-5	ОТВОРЕН	18:10	

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (5)

Пощенски услуги

През 2024 г. в институцията на омбудсмана постъпват 88 броя жалби, свързани с предоставянето на пощенски услуги, като: срещу куриерски фирми – 53 бр., срещу „Български пощи“ ЕАД – 35.

✓ **Основно оплакванията касаят:**

- Лошо качество на предоставяната услуга (забавени или изгубени пощенски пратки);
- Заплащане на неизползвани услуги;
- Достъп до пощенски услуги.



Фирми за събиране на вземания

През 2024 г. постъпват 41 бр. оплаквания срещу колекторски фирми

✓ **Най-чести причини за жалбите са:**

- Задължения с изтекъл давностен срок и упражняван психически тормоз

✓ **Основна препоръка:**

Да се регламентира дейността на фирмите за събиране на вземания.



Сметосъбиране

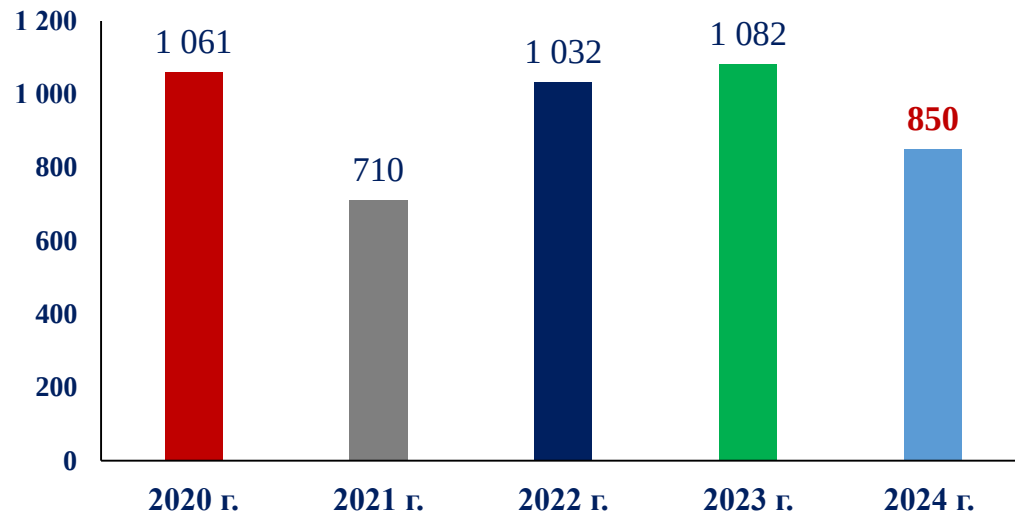
През 2024 г. в институцията постъпват 38 жалби по проблеми, свързани с начисляването на такса за битови отпадъци (ТБО). Приключват проверките по 40 преписки.

✓ **Най-чести причини за жалбите са:**

- Влошено качество на услугите -неспазване на графика за извозване на битовите отпадъци;
- Повредени контейнери или контейнери с неподходящо разположение;
- Нередовно почистване на местата за обществено ползване; извозване на отпадъците в много ранни часове, с което се смущават сънят и почивката на гражданите.

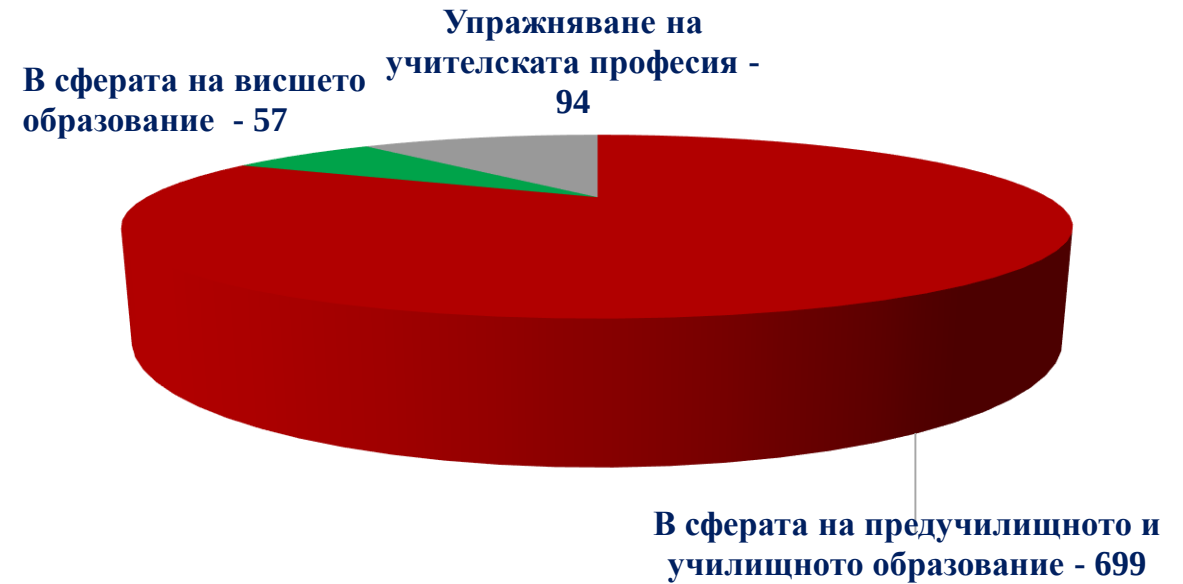
ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ (1)

Брой жалби и сигнали в областта на **образованието** за периода 2020-2024 г.



- ✓ През 2024 г. в областта на образованието постъпват общо 850 жалби и сигнали, но **при проверките по тях са обхванати общо над 5 700 граждани.**
- ✓ В защита на правата на гражданите омбудсманът отправя 285 препоръки, съвети и становища.
- ✓ Приключените проверки по жалби и сигнали през 2024 г. в областта на образованието са общо **856**

Брой жалби и сигнали в областта на **образованието** през 2024 г.



ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ (2)

✓ Най-чести жалби от **предучилищното образование:**

- Осигуряването и достъпа до образование
- Качествена грижа и подходяща образователна среда
- Материалната база в детските градини
- Липсата на достатъчно места в общинските и държавните детски заведения в гр. София и в големите градове и определеното райониране в някои от тях
- Забавяне с месеци или отказ на изплащането на компенсации за децата, които са кандидатствали, но не са приети в общински детски заведения



✓ Най-чести жалби от **училищно образование:**

- Съдържанието и сложността на учебните програми
- Липсата на достатъчно часове за упражнения и за затвърждаване на знанията по определени предмети
- Форматите и оценяването на задължителните изпити от НВО за IV, VII и X клас
- Провеждането на ДЗИ след XII клас
- Интегрирането на децата от уязвими групи
- Достъпна среда и организацията при провеждането на изпити за ученици с двигателни или зрителни проблеми
- Тежки раници за най-малките и ученици с двигателни проблеми
- Недостатъчно застъпени извънкласни дейности и спорт в училищата
- Лошото състояние на физкултурните салони в училищата или липсата на такива
- Нисък размер и осигуряване на стипендии за успех на ученици, както и за децата с изяви дарби



ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ (3)

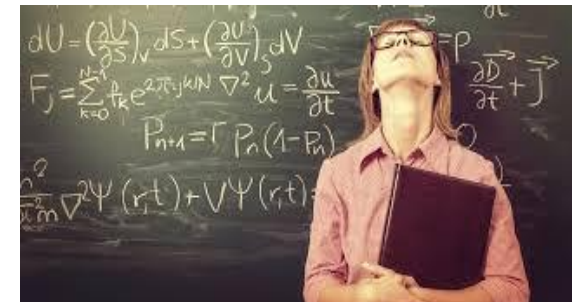
✓ Най-чести жалби от **висшето образование**:

- Качеството на предлаганото от висшите училища обучение
- Финансирането на някои специалности и на отделни направления във висшето образование
- Процедурите за заемането на академични длъжности
- Липсата на устойчива връзка между образованието, науката и бизнеса
- Балообразуването при прием в медицинските университети
- Драстичното повишаване на семестриалните такси за платена форма на обучение на студентите от специалност „Медицина“ в медицинските университети в гр. София и в гр. Варна за настоящата учебна година



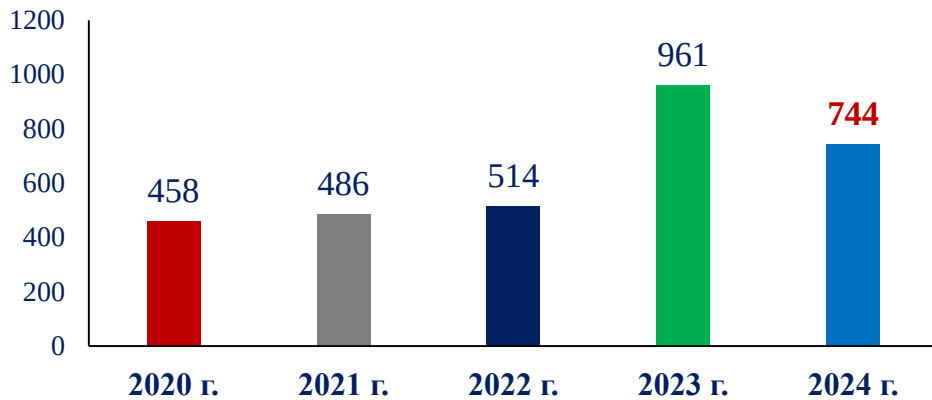
✓ Жалби във връзка с **упражняване на учителската професия**:

- Управлението на училищата и детските градини
- Процедурите за избор на учители и педагогически специалисти за обявените вакантни места в училищата и в детските градини
- Управлението и лошите практики в управлението на училищата
- Грубо и недопустимо поведение на директори на училища към учители и непедagogически специалисти
- Административна тежест на учителите
- Работното време на учителите
- Неефективни обучения за учители и липсата на система за контрол на провежданите квалификационни курсове за учители - фиктивни квалификации
- Изразено недоверие към регионалните управления на образованието (РУО), не проявяват нужната обективност и задълбоченост в работата си при извършването на проверки
- Липсата на капацитет сред експерти на РУО за оказване на методическа помощ на учителите или поради липса на практика или на време

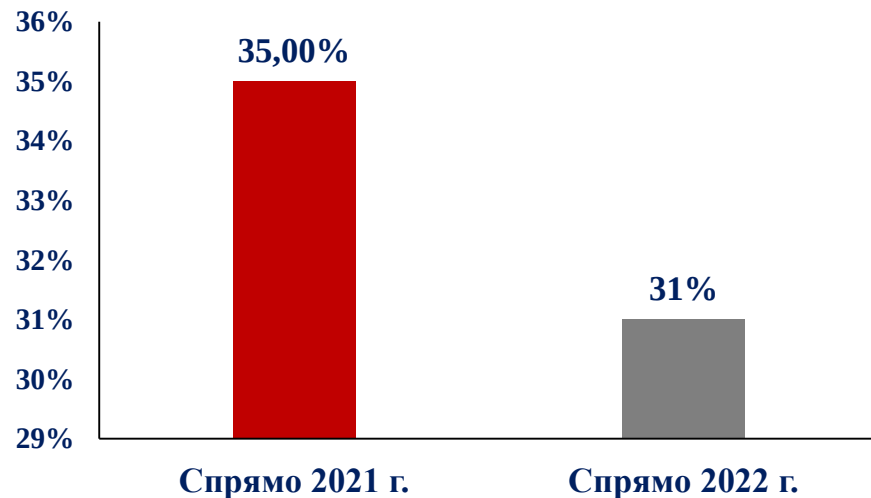


ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

Брой постъпили жалби, свързани с **правата на хората с увреждания** за периода 2020-2024 г.



% увеличение на постъпилите оплаквания по **правата на хората с увреждания** за 2024 г. спрямо 2021 и 2022 г.

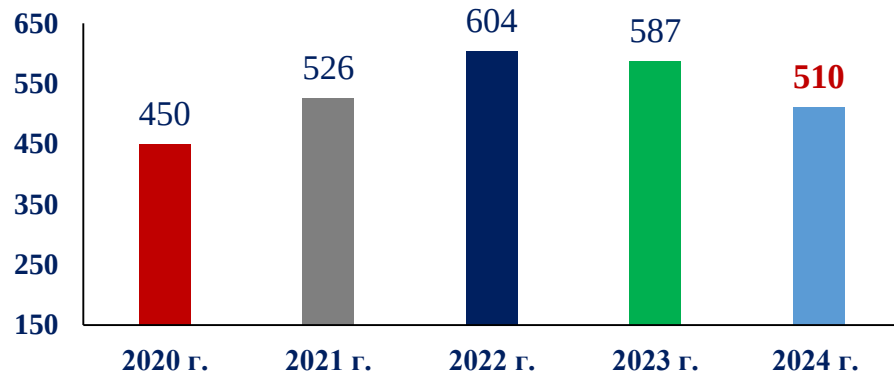


Брой регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно **правата на хората с увреждания** за 2024 г.



ПРАВА НА ДЕЦАТА (1)

Брой жалби и сигнали, свързани с **правата на децата** за периода 2020-2024 г.



Брой и % жалби и сигнали в областта на правата на децата по вид за 2024 г.



ПРАВА НА ДЕЦАТА (2)

✓ Проблемите, които се поставят на вниманието на институцията най-често са:

- Молби за финансова и социална подкрепа на родители, които сами отглеждат децата си и са останали без доходи;
- Оплаквания от наложени мерки за закрила по реда на Закона за закрила на детето (ЗЗДет);
- Подкрепа за деца в риск;
- Децата със СОП и правото им на интеграция в образователна среда;
- Дългогодишни родителски конфликти;
- Училищен тормоз и качество на образователния процес;
- Насилие и тормоз в детски заведения – детски ясли и детски градини
- Продажба на райски газ на непълнолетни и на различни съоръжения за пушене;
- Неподдържани детски площадки;
- Реклами с пошли послания;
- Онлайн тормоз над дете.

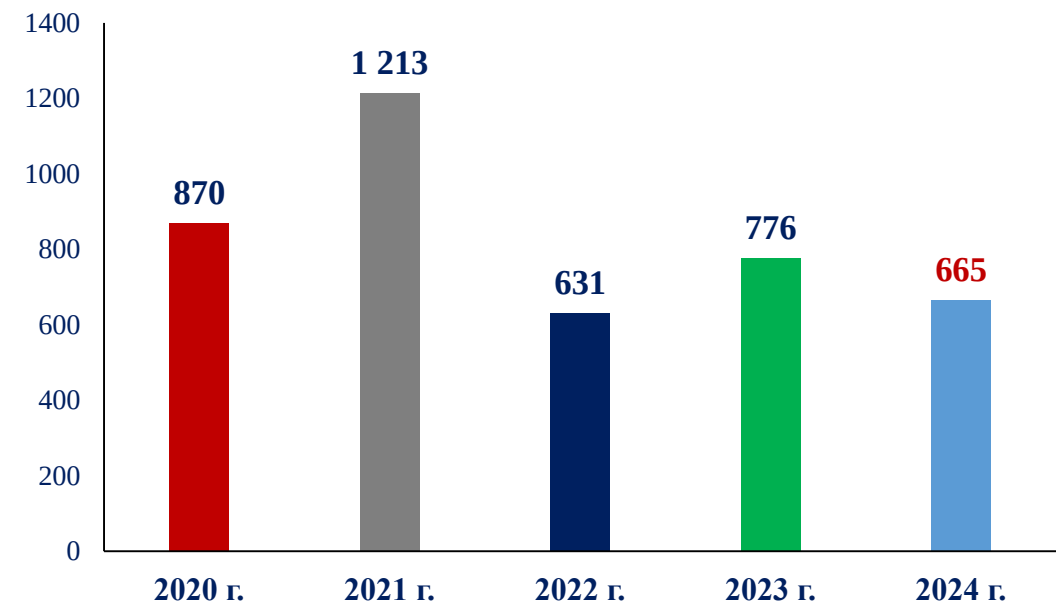


✓ „За да подкрепиш ефективно едно дете, трябва да подкрепиш семейството му!“

- ✓ В жалбите, касаещи **родителските конфликти** се засягат проблемите, свързани с:
- Нарушен режим на лични отношения с детето
 - Твърдения за неполагане на адекватни грижи или отглеждане на детето при неподходящи условия от единия родител;
 - Обвиненията за упражнявано насилие над детето от страна на другия родител;
 - Тенденция Законът за домашно насилие да се използва като допълнително средство за налагане на надмощие;
 - Промяна на постоянен и настоящ адрес на децата без знанието и съгласието на разделения родител;
 - Промяна на училището без знанието и съгласието на отчуждения родител;
 - Недоволство от работата на социалните работници в отделите за закрила на детето и доставчиците на социални услуги.

ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

Брой жалби и сигнали, свързани с правата в здравеопазването за периода 2020-2024 г.

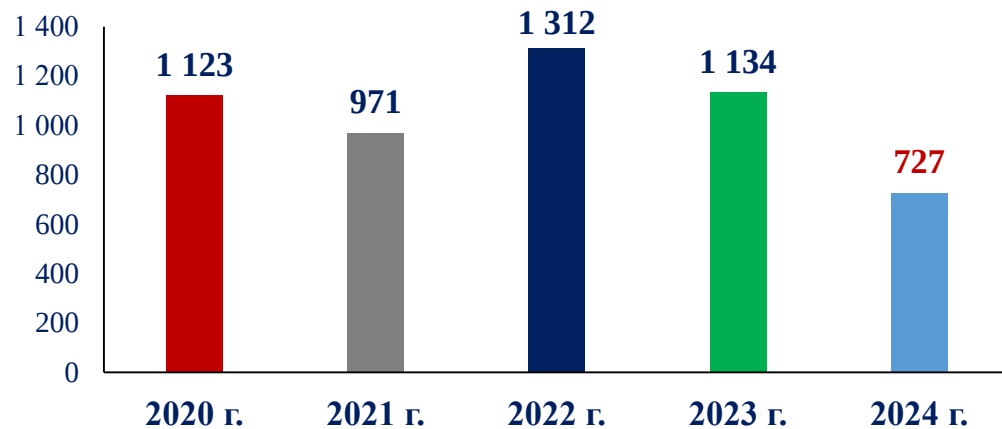


Брой жалби и сигнали по права в здравеопазването за периода 2020-2024 г.:

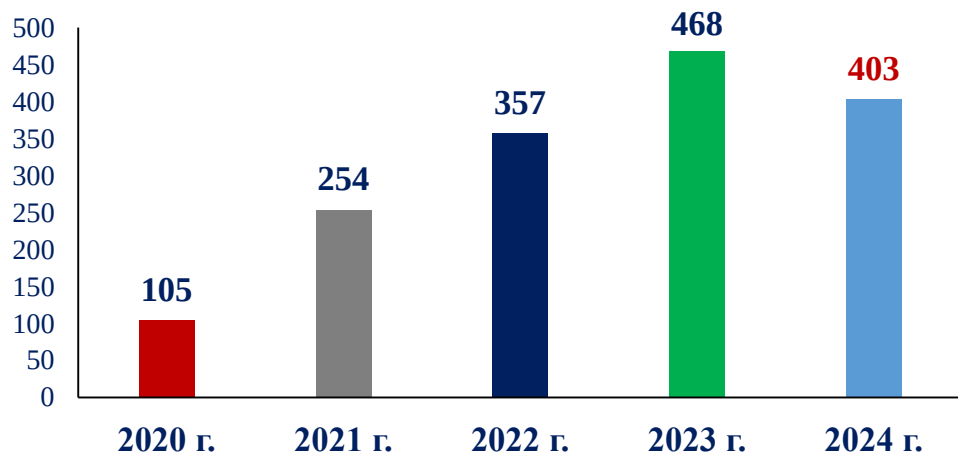
Права в здравеопазването	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г.
COVID-19 и противоепидемични мерки	320	553	47	-	-
Медицинска експертиза	175	179	180	175	68
Качество на медицинските услуги	71	90	92	60	82
Достъп до медицински услуги	72	84	80	56	204
Достъп до лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни	39	47	44	318	173
Здравноосигурителни права	41	46	26	33	38
Промоция и профилактика, имунизации, здравен контрол	11	79	15	8	6
Достъп до здравна информация	9	11	18	4	21
Други	132	124	129	122	73

СОЦИАЛНИ ПРАВА (1)

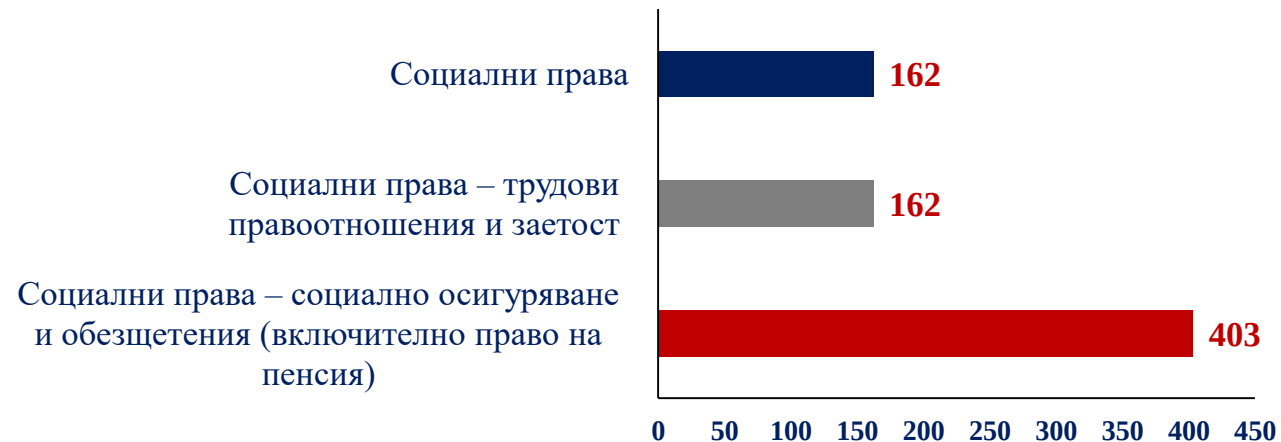
Брой жалби и сигнали, свързани със защита на **социалните права** за периода 2020-2024 г.



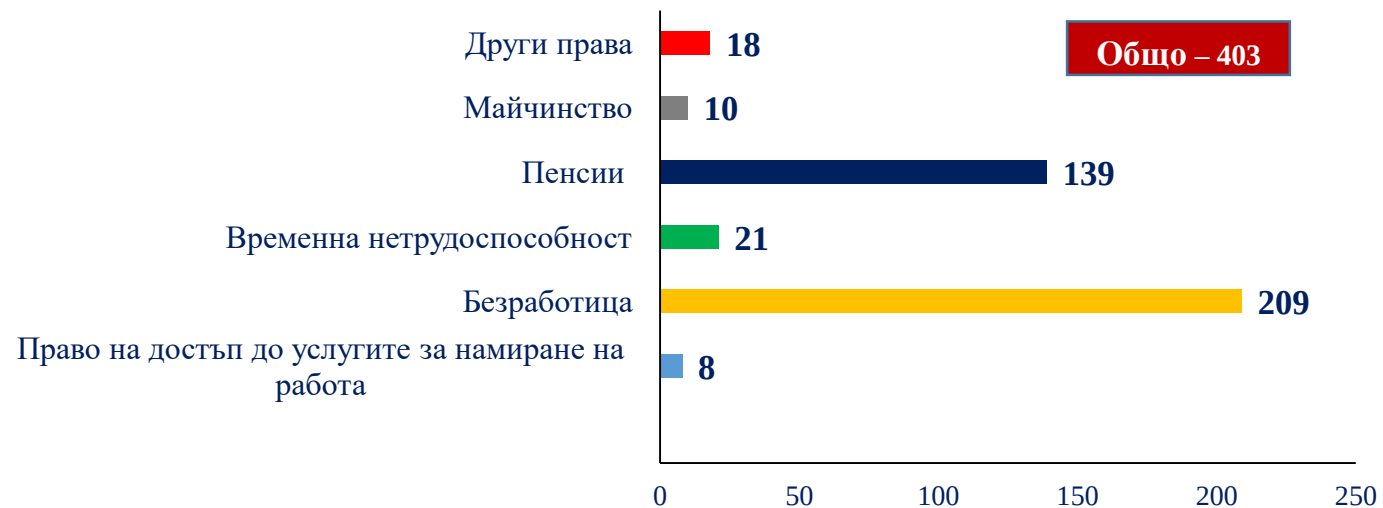
Брой жалби и сигнали, отнасящи се до **социално осигуряване и обезщетение на гражданите** за периода 2020-2024 г.



Брой жалби и сигнали, свързани със защита на **социалните права по тип права** за 2024 г.

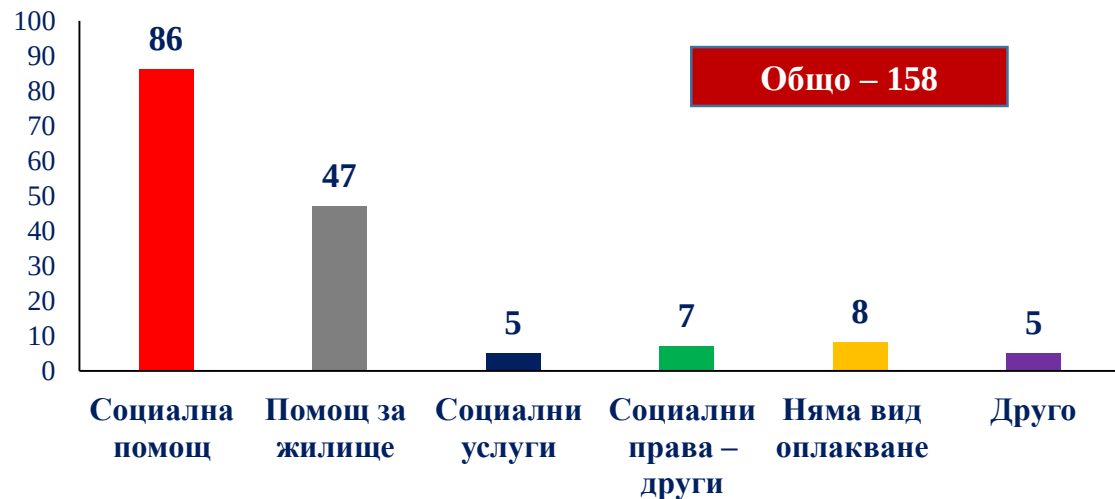


Брой жалби и сигнали, отнасящи се до **социално осигуряване и обезщетение на гражданите** за 2024 г.

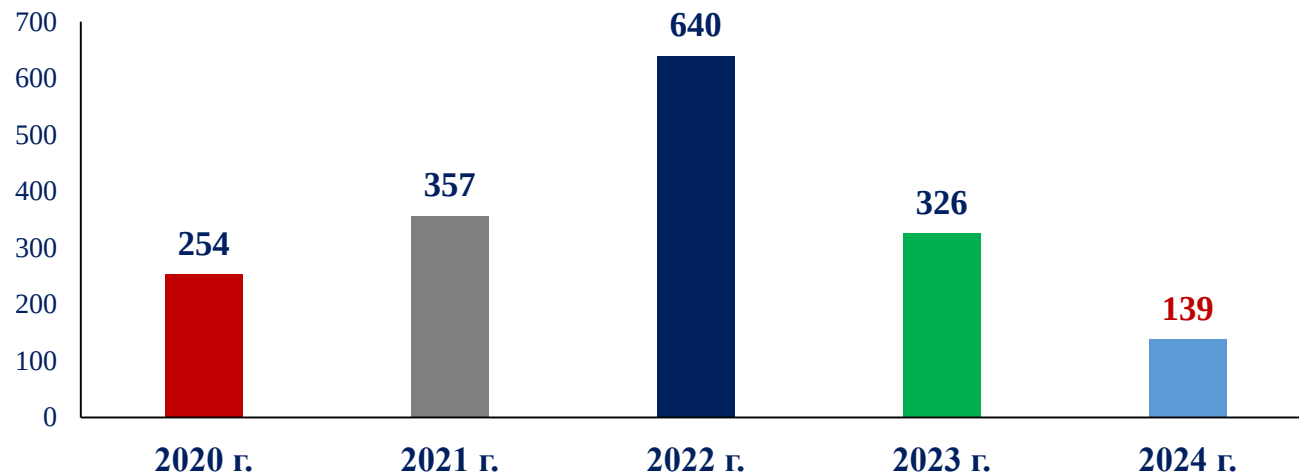


СОЦИАЛНИ ПРАВА (2)

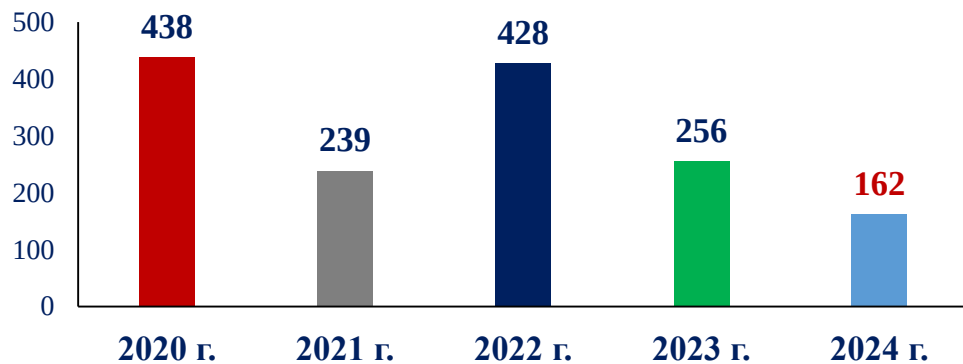
Брой жалби и сигнали, свързани с **нарушени социални права** за 2024 г.



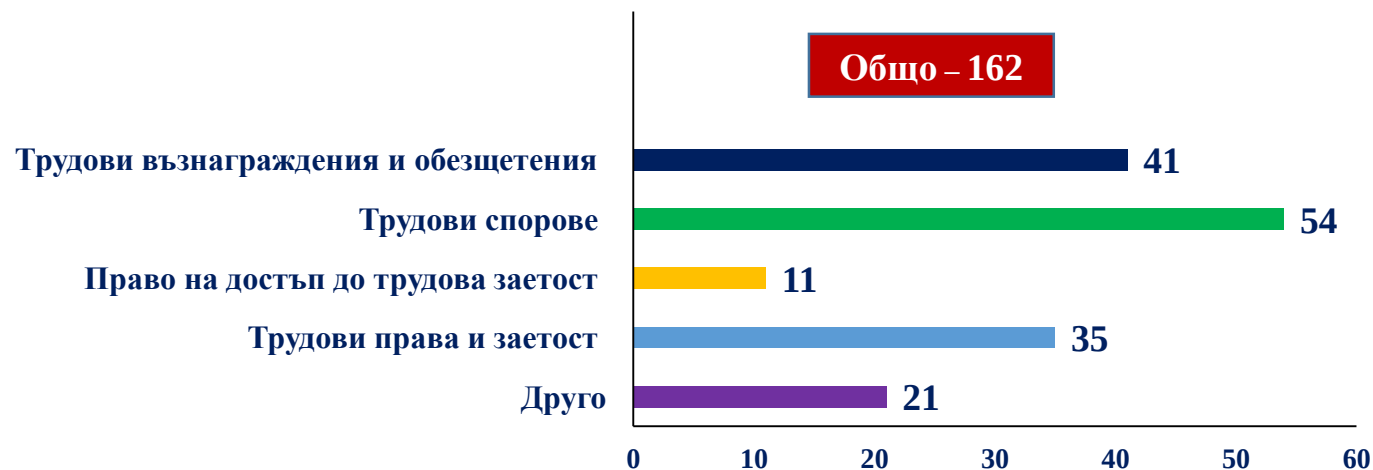
Брой жалби и сигнали, отнасящи се до **пенсионните права** на гражданите за периода 2020-2024 г.



Брой жалби и сигнали на нарушени **трудови права** за периода 2020-2024 г.

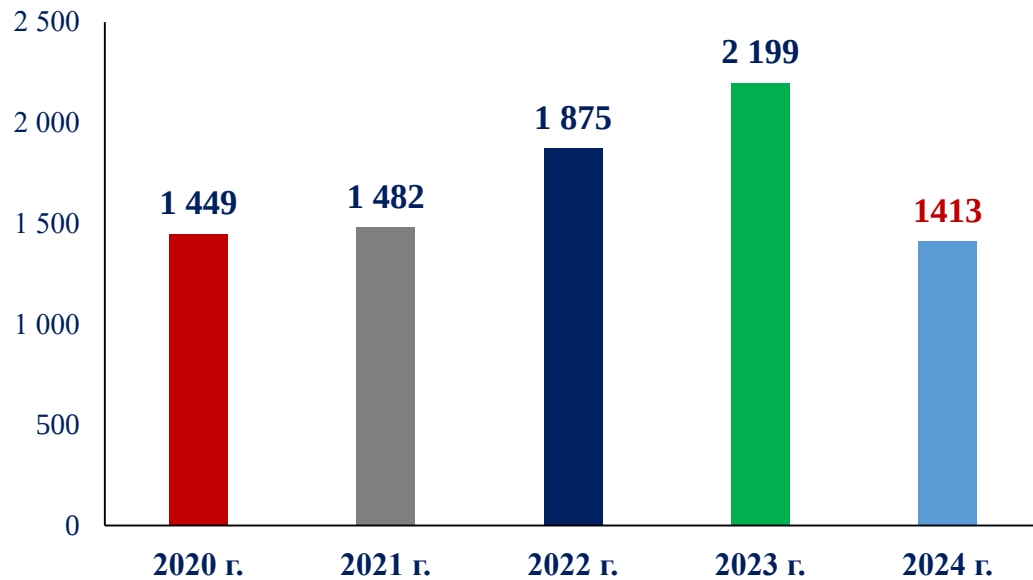


Брой жалби и сигнали за нарушени **трудови права** по типове за 2024 г.

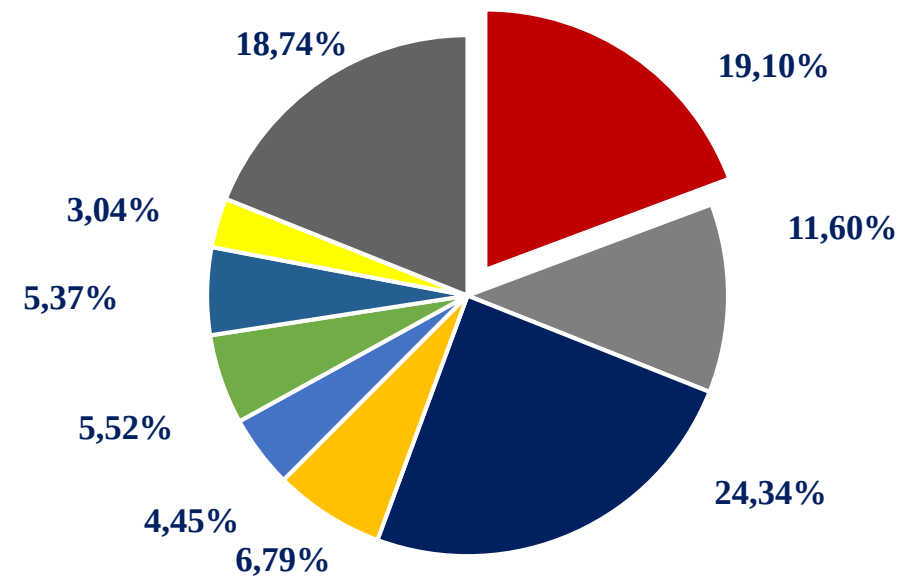


ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА (1)

Брой лица, обхванати от регистрирани жалби и сигнали в областта на **правото на собственост** за периода 2020-2024 г.



% жалби и сигнали по проблеми в областта на **правото на собственост** за 2024 г.



- Инвестиционно проектиране
- Други проблеми на собствеността
- Други
- Проблеми на кадастъра и имотния регистър
- Проблеми на етажната собственост
- Устройствени планове и други
- Незаконни строежи
- Възстановяване на собствеността
- Отчуждително-обезщетителни процедури

ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА (2)

- ✓ През 2024 г. постъпват **1413** жалби и сигнали на граждани и техни сдружения до институцията на омбудсмана за защита на правото им на собственост, които заемат съществен дял от общия брой оплаквания.
- ✓ Институцията е сезирана и срещу нарушаване на екологичните норми от инвестиционни намерения, като особено силен акцент през 2024 г. е завземане на земеделски земи и пасища за фотоволтаични централи.
- ✓ Много сдружения на етажни собственици сезират националния омбудсман за съдействие във връзка с процедура BG-RRP-4.023 „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“.
- ✓ **Основните групи оплаквания:**
 - Устройствени планове и техните изменения;
 - Незаконно строителство;
 - Инвестиционно проектиране и оценки съгласно екологичното законодателство;
 - Засегнати права в процедури по създаване и поддържане на кадастрални карти и кадастрални регистри;
 - Отчуждително-обезщетителни процедури;
 - Нарушения на правото на собственост върху земеделски и горски имоти;
 - Проблеми на етажната собственост



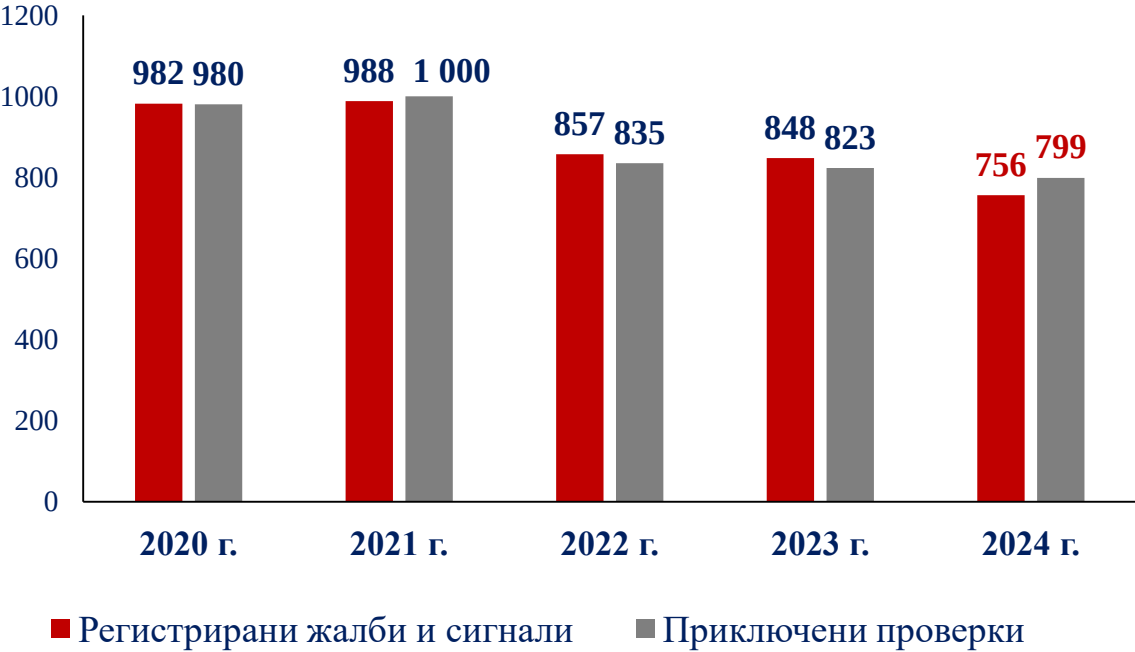
ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА

- ✓ През 2024 г. са постъпили **386** искания за съдействие с индивидуални жалби, от инициативни комитети на граждани и екологични организации.
- ✓ Те са показателни за нарастваща осъзнатост и гражданска активност за отстояване на правото на здравословна и благоприятна околна среда, защита от промените в климата и адаптиране към техните последици.
- ✓ **Особено отчетлива е позицията на гражданите в области като:**
 - Превантивните процедури за **екологична оценка на планове и програми и оценка на въздействието върху околната среда на инвестиционни предложения;**
 - **Достъп до информация и до правосъдие по въпросите на околната среда;**
 - **Защита на свободните от застояване пространства за общностно развитие, чистота на въздуха, водите и почвите, запазване на биоразнообразието в зоните на Натура 2000.**
 - **Постоянно висок остава дялът на жалбите със загриженост и непримиримост по проблемите на качеството на атмосферния въздух, опазването и осигуряването на достъп до достатъчно питейна вода в населените места.**



ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

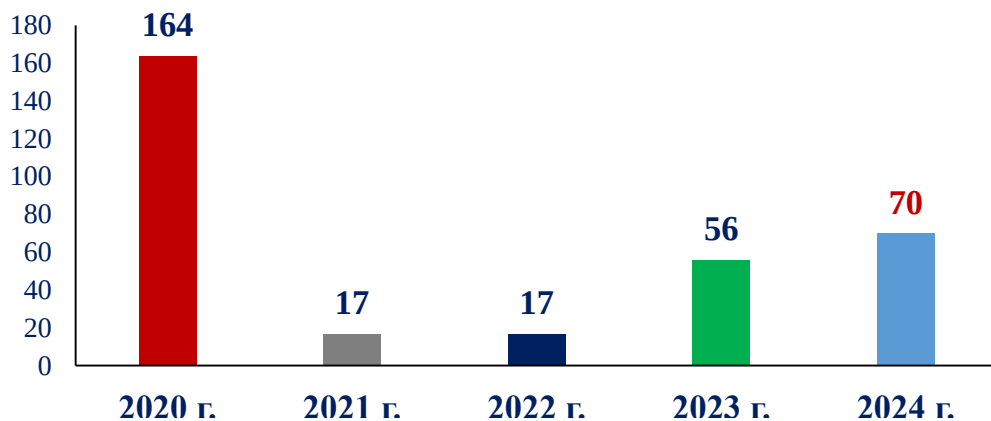
Брой жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с правото на **добро управление и добра администрация** за периода 2021-2024 г.



Проблеми	Брой приключени жалби	Дял от приключените жалби за добро управление
Неизпълнение на задължения от администрации, в т.ч.: -по изграждане и поддържане на улици и пътища и на техническата инфраструктура към тях	553	69.21%
Нарушение на законови изисквания	251	31.41%
Нарушаване на стандартите за качество на административното обслужване, в т.ч.: -разумен срок за разглеждане и отговор по поставени проблеми	108	13.52%
Проблеми на местното самоуправление	82	10.27%
Злоупотреба с правомощия	14	1.75%
Достъп до обществена информация	24	3.00%
Безпристрастност и независимост	10	1.25%
Прозрачност и гражданско участие	5	0.62%
Друго	4	0.50%
Общо	2	0.25%
	11	1.38%
	799	100%

ПРАВО НА ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ, ЕЗИК НА ОМРАЗАТА И РАВНОПОСТАВЕНОСТ МЕЖДУ МЪЖЕТЕ И ЖЕНИТЕ

Брой жалби и сигнали за **дискриминация** за периода 2020-2024 г.



✓ По вида оплаквания постъпилите жалби през 2024 г. са по признаците

- Лично положение и възраст
- Увреждане
- Лично положение

✓ Множествена дискриминация – по повече от един признак

- Сексуална ориентация и лично положение
- Етническа принадлежност и лично положение
- Религиозна принадлежност и етническа принадлежност
- Имуществено състояние и лично положение
- Пол, лично положение и обществено положение
- Лично и обществено положение

✓ Отделно в институцията на омбудсмана има постъпили 21 броя жалби с оплаквания за недостъпна архитектурна среда, регистрирани като тип нарушение „Достъпност“ към засегнати права – „Права на хората с увреждания“

✓ Основни препоръки:

- Да бъдат предприети действия, вкл. и нормативни изменения, за справедлива подкрепа на децата с увреждания и със специални образователни потребности с цел ефективното прилагане на приобщаващото образование, което да гарантира тяхното включване в обществото
- Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблемите с липсата на изградена достъпна среда за хората с намалена подвижност.
- Да бъдат взети мерки за противодействие на дискриминацията на пазара на труда, особено по отношение на хората с увреждания.
- Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата.
- Компетентните органи да се ангажират с мерки и действия, с които да се повишава чувствителността на обществото към проявите на дискриминация и езика на омразата.



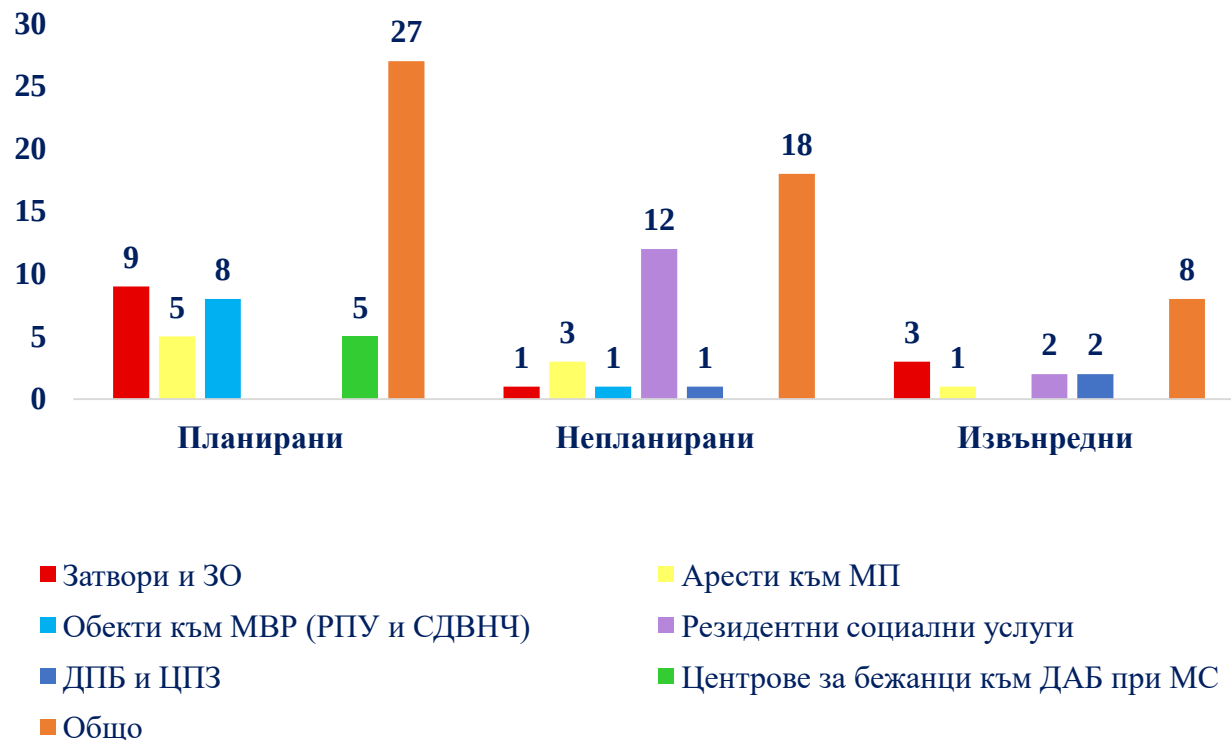
ПРАВО НА ЗАЩИТА В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

- ✓ И през 2024 г. продължава да се наблюдава лек спад в броя на жалбите на граждани във връзка с конкретни **изпълнителни производства** (214) в сравнение с тези през 2023 г., когато са били 341.
- ✓ Намаляването на броя на жалбите срещу съдебни изпълнители представлява естествено следствие от приетите през 2019 г. промени в Гражданския процесуален кодекс (ГПК) **по инициатива на омбудсмана**, като тази тенденция се наблюдава именно оттогава.
- ✓ Извън посочената бройка остават разгледаните казуси относно съдебното изпълнение при прием на граждани на място, както и телефонните им обаждания по такива проблеми.
- ✓ **Най-чести жалби свързани с правото на защита в изпълнителното производство са:**
 - Затруднението на гражданите да се ориентират в нелеката материя на принудителното изпълнение
 - Наложените запори върху трудови възнаграждения, пенсии, както и върху банкови сметки, по които постъпват такива и други несеквестрируеми суми. Твърдят, че са изненадващи и без предварително уведомяване на длъжниците, както и че те изобщо не знаят да са били съдени.
 - Гражданите се оплакват също, че не се дава възможност за доброволно плащане, тъй като нямат достъп до средствата си поради вече наложени запори



НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ

Брой проведени проверки от НПМ по категории проверявани органи през 2024 г.



- ✓ През 2024 г. са осъществени общо 53 проверки - по конкретни жалби и след самосезиране, като обхванатите лица от тези проверки са общо 16 220.
- ✓ За съжаление, наблюденията и изводите, направени от омбудсмана продължават да констатираат системни проблеми, за които институцията е алармирала нееднократно публичните власти, но които не са намерили адекватно решение през годините.

✓ Проверките са свързани с:

- Правата на лицата с психични заболявания
- Права на лицата, търсещи закрила
- Права на децата в конфликт със закона
- Права на децата и пълнолетните лица, настанени в социални резидентни услуги
- Защита на лишените от свобода в местата за изтърпяване на наказания към МП
- Защита на лица, задържани в местата за настаняване към МВР

ОДИТ НА ДЕЙНОСТТА ПО РАБОТА СЪС СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА

- ✓ През 2024 г. в институцията на омбудсмана са постъпили общо 7 жалби срещу КЗЛД, на лица, които са подали сигнали до нея по реда на ЗЗЛПСПОИН, като основната част от тях са за неосигурена защита на лицата.
- ✓ Въпреки че броят на жалбите все още е сравнително малък, те очертават някои важни тенденции и проблемни зони.
- От жалбите става ясно, че гражданите трудно се ориентират в сложната правна материя, уреждаща защитата на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.
- В много от случаите именно неразбирането на нормативната уредба и прилаганите процедури води до погрешни очаквания относно обхвата на правата им и възможностите за защита.
- Тази тенденция ясно показва необходимостта от допълнителни усилия за разясняване на законовите изисквания, както и за по-достъпно представяне на процедурите, с оглед повишаване на правната осведоменост на гражданите и предотвратяване на бъдещи недоразумения.
- ✓ В изпълнение на задълженията си по чл.30, ал.1, ал.2 и ал.4 от ЗЗЛПСПОИН омбудсманът извърши Външен одит на КЗЛД като Централен орган за външно подаване на сигнали и за защита на лицата по реда на ЗЗЛПСПОИН от 14.10.2024 г. до 18.11.2024 г., като обхванатият период на проверката е от 01.01.2024 г. до 30.09.2024 г.
- Проверката обхваща всички ключови аспекти на дейността на дирекция „Канал за външно подаване на сигнали“ (КВПС), чрез проверка на място на работата на звеното, която включи преглед на процедурите и методите за приемане на сигнали, оценка на взаимодействието с компетентните органи, механизмите за предоставяне на защита на сигналорите, както и предоставяне на мерките за подкрепа, единната система за обработка на сигнали „Сигнал“ и други аспекти от дейността на Комисията, позволяващи оценка на нейната ефективност по отношение на работата със сигналите.
- ✓ Одитната проверка приключи с изготвянето на доклад, който съдържа констатации, заключения и препоръки към КЗЛД, законодателната, изпълнителната власт и ВСС, които може да се проследят **тук**:
https://www.ombudsman.bg/storage/pub/files/20250328150242_%D0%9E%D0%9A%D0%9E%D0%9D%D0%A7%D0%90%D0%A2%D0%95%D0%9B%D0%95%D0%9D%20%D0%94%D0%9E%D0%9A%D0%9B%D0%90%D0%94%20%D0%9E%D0%94%D0%98%D0%A2%20%D0%9A%D0%97%D0%9B%D0%94.pdf





**ГЛАВА ВТОРА.
ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ
НОРМАТИВНАТА УРЕДБА**

ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- ✓ **Искане за установяване на противоконституционност на чл. 158, ал. 1, т. 1 от Закона за движение по пътищата (ЗДвП) в частта: „...при условие че водачът е изпълнил задълженията си по чл. 190, ал. 3, което удостоверява със съответните платежни документи“**

Според омбудсмана оспореният текст противоречи на чл. 4, ал. 1 (принципа за правовата държава), на чл. 17, ал. 1-3 (правото на собственост), на чл. 35, ал. 1 (правото на свободно придвижване) и на чл. 56 (правото на защита) от Конституцията на РБ.

По искането на омбудсмана е образувано Конституционно дело № 5/2024 г



- ✓ **През 2024 г. Конституционният съд се произнася по още две дела, образувани по искане на омбудсмана.**

С Решение № 5 от 9 април 2024 г. КС отхвърля искането на омбудсмана за установяване на противоконституционност в частта „държавните“ на разпоредбата на чл. 8, т. 3 от Закона за висшето образование (обн. ДВ, бр. 112 от 27.12.1995 г., посл. изм. бр. 27 от 29.03.2024 г.), конституционно дело №20/2022 г. Оспорената от омбудсмана разпоредба регламентира субсидирането на обучението на студентите от страна на държавата само в държавните висши училища, като им осигурява стипендия, общежития и столове. Не се допуска държавата да осигурява стипендия на студентите в частните висши училища.

С Решение № 8 от 4 юни 2024 г. КС отхвърля искането на омбудсмана за установяване на противоконституционност на разпоредбата на чл. 300, ал. 3 от Закона за съдебната власт (ЗСВ) в частта „до три пъти“ (обн. ДВ, бр. 64 от 07.08.2007 г.; посл. изм. и доп. ДВ, бр. 18 от 01.03.2024 г.), конституционно дело №21/2023 г. Оспорената от омбудсмана разпоредба предвижда, че при оценка „неиздържал“ стажант-юристът има право да се яви на изпит за юридическа правоспособност до три пъти след допълнителен двумесечен стаж по реда на чл. 297, ал. 2, т. 1 от ЗСВ.

ИСКАНИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ НА ТЪЛКУВАТЕЛНО РЕШЕНИЕ

- ✓ **Омбудсманът отправя искане на основание чл. 125 във връзка с чл. 124, ал. 1, т. 1 от Закона за съдебната власт към общото събрание на гражданската и търговската колегии при Върховния касационен съд да приеме тълкувателно решение.**
- Поводът е постъпил в институцията на омбудсмана сигнал относно противоречива практика на българските съдилища по въпроси, касаещи договорите, сключвани с банки и финансови институции, предоставящи бързи кредити, с мобилните оператори и процесуални въпроси, свързани с правомощията на съда, както и осъществяването на правото на защита по съдебен ред от страна на българските граждани.
- Констатирано е и съществено противоречие с практиката на Съда на Европейския съюз.
- Различията в постановяваните съдебни актове и в тълкуването на процесуалните правила създава несигурност за потребителите, която може да ги разколебае да предявят иск за защита на потребителските си права, защото при отхвърляне на претенцията им, те ще следва да понесат съдебните разноски.



ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ (1)

Брой жалби, предложения и сигнали, свързани с промени в нормативната уредба за периода 2020-2024 г.



- ✓ За поредна година сред важните теми, които институцията на омбудсмана следи и взема активно участие, са проблемите на гражданите с колектори, фирми за бързи кредити и необходимостта от **Закон за несъстоятелност на физическите лица**. Тези въпроси се разискваха и на среща на омбудсмана с посланиците на страните от ЕС, на която се акцентира на приоритетите на институцията, но и се отчете, че до момента все още не са предприети конкретни стъпки от страна на Народното събрание за решаване на тези три основни проблема в областта на правата на гражданите в качеството им на потребители - приемането на Закона за несъстоятелността на физическите лица, необходимостта от регламентиране на дейността на колекторите, важноста да бъдат приети законодателни решения относно неравноправните клаузи в договорите на фирмите за бързи кредити.

- ✓ Наличието на **неравноправни клаузи в договорите на фирмите за бързи кредити**, прекомерните лихви, неустойките и таксите, липсата на достатъчна, точна и своевременно преддоговорна информация за вземане на информирано решение за сключване на договор за кредит или анекс към договор за кредит, предоставянето за подпис на непопълнени в цялост бланки на договор, както и малък размер на шрифта на важни клаузи по договора са сред проблемите, които отбеляза омбудсманът и на заседание на Подкомисията за наблюдение на дейността в областта на защитата на потребителите и ограничаването на монополите в парламента.
- ✓ По повод на проблема с **регистрирането на седалища на търговски дружества без знанието на собственика на имота**, омбудсманът отправи предложение за нормативни промени към председателя на Народното събрание и министъра на правосъдието, тъй като тази практика води до засягане на правата на потърпевшите граждани например до получаването на призовки за съдебни дела, известия за задължения и покани за доброволно изпълнение, притесняване от контролни органи, от фирми за събиране на вземания, от потърпевши от фирмите граждани и пр. За този проблем омбудсманът вече е сигнализирал на министъра на правосъдието, а бе поставен и на вниманието на Народното събрание в докладите на омбудсмана за 2021 г. и 2022 г. Многократно са изразявани становища правната уредба на фирмената регистрация в Закона за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ЗТРРЮЛНЦ) и в Търговския закон (ТЗ) позволява при регистрация да се посочва произволен адрес на управление на съответния търговец, без да трябва да се доказва правното основание за ползването му. – проблемът е засегнат и в частта от доклада за правата на потребителите.

ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ (2)

- ✓ Изпратено бе становище по **проекта на Закон за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити** като се подчерта необходимостта от този законопроект с цел защита правата на гражданите при прехвърляне на задължения по договори за кредит. Посочено бе, че в голяма степен ще се пресекат недобросъвестните практики, използвани понастоящем от колекторските фирми, ще се осигури по-ефективна защита на интересите на кредитополучателите. Подчерта се, че още в изпратено през 2022 г. становище в Народното събрание относно внесен Законопроект за събиране на вземания по потребителски договори, транспортирането на Директивата трябва да бъде един от приоритетите при регулиране дейността на колекторските фирми. Сигналите и жалбите на граждани до омбудсмана срещу фирмите за бързи кредити и колекторските фирми са свързани основно с отказ да им се предостави ясна и детайлна информация относно актуалния размер на задължението, отказ да им бъде предоставено копие от договора за кредит и съпътстващите го документи, агресивен подход при събиране на задълженията – проблеми, които намират законодателно решение в предложени за обществено обсъждане законопроект.
- ✓ Институцията на омбудсмана запозна народните представители със становището си относно **Законопроекта за регистрация на чуждестранните агенти**. Посочи се, че законопроектът е в пряко противоречие не само с Конституцията на Република България, но и с редица международни актове и други правни ангажименти, които България е поела, подпомагащи процеса на демократизация и просперитет на страната, гарантиращи правата на човека и засилващи върховенството на закона. Мерките, предложени в законопроекта, имат потенциала пряко да застрашат, ограничат и накърнят основни права, свободи и принципи, гарантирани както от Конституцията на Република България, така и от Европейската конвенция за защита правата на човека (ЕКПЧ), Европейската социална харта (Ревизирана), Хартата на основните права на Европейския съюз (ХОПЕС), Общия регламент за защита на данните на ЕС, Международния пакт за граждански и политически права на ООН (МКГПП), Международния пакт за икономически, социални и културни права на ООН (МПИСК), Всеобщата декларация за правата на човека на ООН и други международни правни актове за защита правата на човека
- ✓ Институцията на омбудсмана сигнализира министъра на здравеопазването за **липсата на законови разпоредби относно масовите нарушения на забраната за пушене на закрити обществени места и предлагането, продажбата и употребата на тютюневи и свързаните с тях изделия от деца до 18 години** по повод призив до институцията на Сдружение „България без дим“ и „Коалиция за живот без тютюнев дим“, подкрепен от 22 организации, за по-добрата регулация на вейпове и други изделия, съдържащи никотин. – възможно е да има засегнат този проблем и от други дирекции.





**ГЛАВА ТРЕТА.
НАБЛЮДЕНИЕ НА
ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА
МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В
ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА
ЧОВЕКА**

ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ (1)

През 2024 г. продължават да са валидни изводите, които са направени през предходните години, а именно:

- Значителен остава броят на решенията, които се намират под засилено наблюдение за повече от десетилетие;
- Запазва се и тенденцията, че осъдителните решения, които все още са в процес на засилено наблюдение, за съжаление засягат голям брой текстове на ЕКПЧ, което налага предприемане на много на брой комплексни мерки; броят на водещите решения, по които общите препоръки на ЕСПЧ са изпълнени, все още е несравнимо по-малък от тези, по които не е постигнат задоволителен напредък;
- България продължава да плаща изключително високи суми за обезщетение на нарушени права. Макар по отношение на почти всички осъдителни решения в годините след тяхното постановяване да са предприемани действия за изпълнение, те все още не са достатъчни за закриването на наблюдението, въпреки усилията на различни институции и работни групи. Поради това обстоятелство препоръките от Комитета на министрите по изпълнението на такива решения почти не се променят.
- През 2024 г. за България остава валидна ситуацията, при която страната продължава да бъде осъждана по сходни казуси и занапред и да плаща високи суми за обезщетения, а същевременно правата на гражданите продължават да не бъдат ефективно защитени. Тази ситуация е неприемлива и следва да бъдат предприети решителни действия за нейното преодоляване. Както и в предишни години, омбудсманът се ангажира да съдейства и да окаже подкрепа на министъра на правосъдието чрез отправяне на препоръки към отговорните институции за предприемане на конкретни действия по осъдителните решения срещу България.



ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ (2)

- ✓ Към 2024 г., общият брой решения на ЕСПЧ на фазата на изпълнението е **171, като от тях 94 са водещи и 77 повтарящи се**. Като се имат предвид данните към декември 2022 г. – 227 решения, към 31.12.2021 г. – 173 решения, към 31 декември 2020 г. - 165, и към 31 декември 2019 г. – отново 170 решения става ясно, че към настоящия момент не се наблюдава положителен пробив в политиката на страната по отношение изпълнението на постановените решения.
- ✓ През 2024 г. нови **16 осъдителни решения са поставени под наблюдение от Комитета на министрите**.
- ✓ Платените от България обезщетения през 2024г. са **40,362 718 евро**, а през 2023 г. страната ни плаща 588 ,044 евро обезщетения, значително по-малко от 2022 г., когато е платила 725, 695 евро, но сравнително повече спрямо 2021 г., когато размерът на обезщетенията е 452,546 евро, и е близо двойно по-висока от стойността на плащанията през 2020 г. (320 393 евро). Въпреки това, напредъкът на България остава крайно незадоволителен при сравнение с напредъка на други държави от региона – така например, размерът на дължимите обезщетения, платени от Северна Македония за 2022 г. е на стойност 112,850 евро.

- Актуалността на данните е към 31.12.2024 г., източник Country Factsheet
<https://www.coe.int/en/web/execution/bulgaria>

Основни препоръки:

- ✓ Засилване на механизмите на координация между различните институции, които са отговорни за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ срещу България. Липсата на напредък в това отношение през 2024 г., за пореден път доказва, че се налага прилагането на общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме;
- ✓ Наблюдението на омбудсмана за 2024 г. отново показва, че следва да бъдат предприети мерки за засилване на ролята на МП и на Дирекция ППРБЕСПЧ по координация на процеса по привеждане на националното законодателство и практиката на институциите в съответствие с решенията на ЕСПЧ;
- ✓ По тази причина омбудсманът продължава да настоява за необходимостта от създаването на междуправителствен координационен съвет, включващ представители (експерти) на всички национални институции, които следва да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ.

КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ

- ✓ За да се проследи дали действията на отговорните органи са в съответствие с изискванията на КПХУ, определящо значение има осъществяваната от омбудсмана дейност по наблюдение прилагането на международния акт в България, на основание чл. 19, ал. 1, т. 12 от Закона за омбудсмана и по силата на чл. 11 и следващите от Закона за хората с увреждания като част от Съвета за наблюдение
- ✓ В изпълнение на разпоредбата на чл. 12, ал. 4 от Закона за хората с увреждания, от октомври 2023 председателството на Съвета за следващите две години се поема от институцията на омбудсмана на Република България
- ✓ През 2024 г. са проведени три заседания на Съвета: – на 28 март 2024 г., на 11 октомври 2024 г. и 17 декември 2024 г.
- В заседанията се продължава практиката, въведена от институцията на омбудсмана, за обсъждане на актуални въпроси, свързани с правата на хората с увреждания и техните семейства, както и за осъществяване на активно сътрудничество с представителите на организации на и за хората с увреждания и с отговорните институции по отделните проблеми.



Основни препоръки:

- Да бъдат потърсени допълнителни механизми за подкрепа на трудовата заетост на хората с увреждания, особено чрез увеличение на ресурсите по Национална програма „Заетост и обучение на хора с трайни увреждания“.
- Да бъдат предприети действия за продължаване на реформата на медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, вкл. чрез внедряване на международни стандарти, с активно включване на представители на хората с увреждания при широки обществени дискусии и публичност.
- Да бъдат предприети действия за адекватно актуализиране на списъците на помощните средства и медицинските изделия, както и за подобряване тяхното качество.
- Да бъдат предприети допълнителни мерки за гарантиране на правата на момичетата и жените с увреждания и за преодоляване на проблемите с личната мобилност на хората с увреждания, в т.ч. по отношение забавянето по проект „Предоставяне на помощни средства за хората с трайни увреждания“.
- Да бъде ускорена процедурата по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО

Основни препоръки:

- Да бъде ратифициран Третият факултативен протокол към Конвенцията на ООН за правата на децата.
- Да се въведе механизъм за включване на децата в разработване и изпълнение на политиките и програмите по изпълнение на Програмата за устойчиво развитие 2030 г.
- Да бъде приета Национална стратегия за детето.
- Да се разработи специална процедура за оценка на въздействието върху правата на детето за всяка политика, нормативна уредба и административно решение, свързано с децата.
- Да се създаде механизъм за наблюдение и оценка на адекватността, ефикасността и справедливостта на разпределението на ресурсите, предназначени за прилагането на Конвенцията и протоколите към нея.
- Подобряване на събирането на данни, които да обхващат всички области на Конвенцията.
- Гарантиране на достъп на всички деца до независими механизми за подаване на жалби в училищата, местата за задържане и лишаване от свобода, резидентните услуги, приемните семейства.
- Създаване на механизми за мониторинг на качеството на приобщаващото образование и гарантиране, че децата със специални образователни потребности са признати за целева група от Националния инспекторат по образование, като по този начин приобщаващото образование се подчинява на стандарти за осигуряване на качеството.
- Разработване на целенасочени мерки за справяне с проблема за висок процент на отпадане на деца с увреждания от образователната система и гарантиране на правото на всички невербални деца и деца със специални нужди на приобщаващо образование в масовите училища.
- Осигуряване на системно и задължително обучение по правата на детето, Конвенцията на ООН и факултативните протоколи за всички професионалисти, работещи с деца, и въвеждане на специални часове в специалности на висшето образование.
- Да се приложат системни реформи в областите на детското правосъдие, защитата на децата в неравностойно положение, вкл. роми, бежанци, мигранти и др.
- Да се предприемат конкретни мерки за предотвратяване и осъждане на речта на омразата, както и ефективно разследване на конкретни случаи.
- Подобряване на координацията в работата на институциите в прилагането на Координационния механизъм за непридружените деца бежанци и припознаването на Механизма като работещ инструмент със задължителен характер. Да се насърчи подписването на КМ от всички участници в процеса.
- Установяването на модел и практики за настаняването на непридружените деца – чужди граждани, в социални услуги за деца, както и прилагане на холистичен метод за подкрепа, отразяващ техните специфични нужди.



КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ (1)

- ✓ През 2023 г. омбудсманът внася предложение в НС за **изменение и допълнение в Наказателния кодекс**, с което да бъдат криминализирани деяния, които имат характеристиките на изтезание чрез въвеждането на нов състав на престъпление. **Към днешна дата все още е налице законодателна празнота по отношение на този тип деяния, както и продължава да липсва легална дефиниция за „изтезание“.**
- ✓ През 2024 г. са извършени проверки в 9 помещения за настаняване на задържани лица в системата на МВР. Материално-битовите условия в местата за задържане продължават да бъдат **незадоволителни, със слаб достъп до дневна светлина и амортизирана материална база.**
- ✓ Въведени са **изменения в Инструкция №81213-78** от 24 януари 2015 г. за реда за осъществяване на задържане, оборудването на помещенията за настаняване на задържани лица и реда в тях в МВР, с които е **изпълнена препоръката на омбудсмана за задължително участие на адвокат, когато задържаното лице е непълнолетно.**
- ✓ Омбудсманът като НПМ отчита като положителна промяна и това, че във всички проверени помещения на видно място е поставен телефонът на Националното бюро за правна помощ, както и актуален списък на дежурните адвокати към съответната колегия, с което да се гарантира правото на защита на задържаните.
- ✓ През 2024 година омбудсманът извърши планирани проверки в 5 затвора (Затвор Пазарджик, Затвор Плевен, Затвор Сливен, Затвор Стара Загора и Затвор Пловдив), 7 затворнически общежития (5 от открит тип и 2 от смесен тип), 1 поправителен дом (Поправителния дом за непълнолетни девойки към Затвора Сливен), както и в 8 следствени ареста (арестите в Елхово, Хасково, Свиленград, Пазарджик, „Г. М. Димитров“, „Векилски“, Сливен и Стара Загора). По постъпили сигнали омбудсманът извърши 4 внезапни проверки в затвори, затворнически общежития, поправителни домове и следствени арести: Затвор Плевен, Затвор Бургас, и 3 внезапни проверки в Софийския централен затвор, една от които в Специализираната болница за активно лечение на лишените от свобода.

Основни препоръки:

- Да бъдат предприети мерки за трайно справяне с проблема с дървениците и хлебарките в местата за лишаване от свобода;
- Да бъде увеличен бюджетът за училищата при местата за лишаване от свобода;
- Да бъдат продължени усилията и потърсени нови възможности за осигуряване на по-продължително присъствие на медицински специалисти в местата за лишаване от свобода;
- Да бъде създаден ред за заплащане на лекарствените продукти със средства на затворите при констатирана липса на постъпление в личната сметка на лишените от свобода;
- Лишени от свобода с установени психически разстройства да бъдат настанявани в подходяща медицинска среда под наблюдение на квалифицирани специалисти.



КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ (2)

- ✓ През 2024 г. омбудсманът е извършил общо **17 проверки в психиатрични заведения и центрове за резидентни социални услуги.** С особена острота се постави въпросът за защита правата на лицата с психични заболявания. Омбудсманът на Република България, в изпълнение на функциите си на НПМ, извършва ежегоден мониторинг на държавните психиатрични болници (ДПБ), в центровете за психично здраве (ЦПЗ) и в социални заведения за лица с психични разстройства:
 - Унизителни материални условия на живот в държавните психиатрични болници
 - Хронично недохранване на пациентите поради сгрешен модел на финансиране
 - Влошено качество на медицинската грижа
 - Липса на кадрово обезпечаване и устойчива политика за преодоляването му
 - Липса на социални услуги, които да спомогнат за реинтеграция на пациентите в ДПБ
- ✓ Препоръка: **МЗ да преразгледа Наредба №1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства и да изготви протокол за прилагане на принудителните мерки „имобилизация“ и „изолация“,** в който ясно да е отбелязано с каква продължителност и колко често могат да бъдат изолирани и фиксирани пациентите за период от 24 часа, както и да се конкретизират основанията, при които се прилагат тези мерки
- ✓ Извършени са проверки в центровете за временно настаняване на чужденци към МВР и в центровете за настаняване на бежанци към ДАБ при МС. Основен акцент при всяка проверка е оценка на **условията, при които живеят непридружените малолетни и непълнолетни лица и предоставяните форми на подкрепа.** Проверките през 2024 г. констатираха **голям брой непридружени малолетни и непълнолетни лица.** Продължава да е актуална препоръката на омбудсмана за необходимостта от въвеждането на системна политика за закрила и интегриране на непридружените деца.
- ✓ Съгласно Закона за чужденците в Република България (ЗЧРБ) през 2024 г. омбудсманът извърши мониторинг върху изпълнението на 33 принудителни административни мерки по връщане до страна на произход, страна на транзитно преминаване или трета страна и експулсиране. Наблюдаващите екипи установиха системни проблеми при проверката на личните дела на чужденците:
 - Непълно комплектоване на документацията, особено по отношение обжалването на заповеди за налагане на принудителни административни мерки;
 - Липсващи доказателства, че чуждите граждани са запознати със съдържанието на издадените им заповеди за налагане на принудителни административни мерки, както и с правото им да ги обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс;
 - Липсата на доказателства, че настанените в СДВНЧ чужди граждани са запознати с правото им да получат правна помощ и че са се срещали с адвокати, които са ги консултирали и запознали с техните права и правни възможности.

КОНВЕНЦИЯ ЗА ПРЕМАХВАНЕ НА ВСИЧКИ ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖЕНИТЕ

- ✓ Според Индекса за равенството между половете през 2024 г. **България е на 17-о място в ЕС по равнопоставеност с 64,5 от общо 100 пункта, спрямо средното за ЕС от 70 пункта (спад с 0,6 пункта спрямо предходни данни за България).**
- Индексът от 2024 г. посочва и че България е с най-нисък резултат в ЕС за областта на достъпа до финансови ресурси и икономическото положение на жените - 66,6 пункта, спрямо средното за ЕС от 83,4 пункта (спад с 0,4 пункта спрямо предходни данни за България).
- В категорията “Правомощия и Власт” на Индекса от 2024 г. за България е отчетен с най-голям спад (с 3,9 пункта).
- ✓ При мерките за **защита от домашно насилие** се наблюдават сериозни забавяния.
- Националният съвет за превенция и защита от домашното насилие (НСПЗДН) трябва да разработи Координационен механизъм за помощ и подкрепа на жертвите (чл. 6б, ал. 1, т. 6 от ЗЗДН), който в края на 2024 г. все още не е приет.
- Има забавяне и при изграждането на Национална информационна система за превенция и защита от домашното насилие (чл. 6б, ал. 1, т. 6 от ЗЗДН и в чл. 54 от Правилника за прилагане на ЗЗДН).
- ❖ **Без такава информационна система държавната статистика за домашно насилие няма как да бъде пълна, а държавната политика при борбата с насилието няма да бъде цялостна и навременна.**
- Отчетена е липсата на икономическа независимост, здравословно състояние, принадлежност към малцинствена общност, ранни бракове и раждания и др., които допълнително утежняват уязвимостта на жените и момичетата към домашно насилие.
- Принципът на равенство между половете продължава да се нарушава и чрез **публични изказвания**, които са сексистки, подбуждащи към омраза, и най-често водят до блокиране на действията за борба с насилието, основано на пола.
- **Стереотипи, свързани с пола**, са основна причина за неравенството между половете и засягат всички сфери на обществото, вкл. чрез ограничаване възможностите за участие в обществения живот. Спрямо жените стереотипите често ограничават и икономическата независимост.





ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (1)

Действия на омбудсмана за защита правата и интересите на българските граждани пред международни институции



6 март – Омбудсманът Диана Ковачева представя пред посланиците на страните от ЕС у нас приоритетите в дейността на институцията, като отчита и по-сериозните постижения в работата си като обществен защитник. Срещата е иницирана по покана на посланика на Белгия у нас Н. Пр. Фредерик Мьорис, в рамките на Белгийското председателство на Съвета на ЕС.

Проф. Ковачева запознава дипломатите с най-належащите проблеми, които очакват своите законодателни решения и които биват поставяни от гражданите в техните жалби и сигнали до институцията.



6 март – Среща с депутат – член на Комисията на Европейския парламент по граждански свободи, правосъдие и вътрешни работи (LIBE).



5 юни – Среща по искане на Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа с експертен екип за наблюдение на предсрочните парламентарни избори на 9 юни, ръководен от г-жа Лусине Бадалян.



10 септември – Среща на институцията на омбудсмана с ръководството на Върховния комисариат за бежанците в България.



МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (2)

16 септември – делегация от Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията (КПИ) проведе среща с началника на кабинета на омбудсмана и представители на Дирекция НПОМПСЧ в контекста на посещението им в Република България в периода 16.09-23.09.2024 г.

Поводът за посещението на КПИ е да се проследи напредъка на българската държава по изпълнение на отправени препоръки след визитата на КПИ през 2018 г. във връзка със спазването на правата и предотвратяването на изтезания и лошо отношение спрямо чужденците в СДВНЧ и местата за задържане на Гранична полиция, както и на бежанците в бежанските центрове на ДАБ при МС.

В рамките на проведената среща екипът на НПОМПСЧ изложи пред членовете на КПИ констатациите си от извършените планирани и внезапни проверки в посочените обекти. Бяха коментирани основните проблеми, свързани с правата на мигрантите, като незадоволителните условия на живот, липсата на медицински персонал, липсата на преводачи, неспазване на правото на информация на чужденците и случаи на продължителни задържания на лица при невъзможност да бъдат върнати в страната им по произход.

Членовете на КПИ и на НПОМПСЧ се обединиха около това, че голяма част от проблемите, констатирани и през 2018 г., продължават да са актуални. Въпреки усилията на държавата, основен проблем продължава да бъде слабото финансиране и липсата на цялостна интеграционна политика в страната.



Работна среща с делегация от Комитета за предотвратяване на изтезанията.

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (3)

Международна дейност и сътрудничество на омбудсмана като Национален превантивен механизъм (НПМ)

- Участие в среща на **29.01.2024 г.** в рамките на институцията с представители на Европейската комисия за обмяна на информация и добри практики в сферата на миграцията;
- Среща на **01.02.2024 г.** с представител на Европейската агенция за основни права (FRA) по време на която бяха обсъдени основни проблеми по въпросите за спазване правата на бежанците и мигрантите в страната;
- Среща на **12.03.2024 г.** с представители на Европейска агенция за гранична и брегова охрана (ФРОНТЕКС). По време на срещата бяха представени правомощия на омбудсмана като НПМ във връзка с правата на мигрантите и бежанците в страната;
- Участие на **18.03.2024 г.** в Третото заседание на Комитета за наблюдение на програмите на Р България по фонд „Вътрешна сигурност“ и Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика за периода 2021-2027 г.;
- Участие на **19.03.2024 г.** в Третото заседание на Комитета за наблюдение на програмата на Р България по фонд „Убежище, миграция и интеграция“ 2021 – 2027 г.;
- Участие в среща на **17.04.2024 г.** в институцията на омбудсмана, по време на която бяха обсъдени проблемите на хората с увреждания в страната и възможни начини да бъде подобро функционирането на социалните домове за хора с увреждания;
- Участие в конференция на **18.04.2024 г.** на тема "Правата на хората с увреждания - защита от насилие, мониторинг на услугите и водене на стратегически дела" по проект Dis-connected: „Свързани помежду си услуги и програми за превенция на насилието над жени и деца, насочени към хората с увреждания“. В рамките на проекта ще бъде създаден мултидисциплинарен протокол за сътрудничество и реакции при такива случаи с цел подпомагане на компетентните държавни органи, доставчиците на услуги и подкрепящите специалисти в работата им по осъществяване на превенция, ранно идентифициране и защита срещу насилието спрямо жените и децата с психо-социални и/или интелектуални увреждания;
- Участие в кръгла маса на **23.04.2024 г.** за закрилата на непридружени и разделени деца, търсещи убежище, и деца бежанци, организирана от Агенцията на ООН за бежанците, ВКБООН и Специалният представител на Генералния секретар на Съвета на Европа по въпросите за миграцията и бежанците. Кръглата маса се стреми да идентифицира ангажиментите по отношение на процедурите, насочени към децата, като се съблюдава най-добрият интерес на детето;
- Участие на **26.04.2024 г.** в конференция по покана на фондация „Глобална инициатива в психиатрията - София“. Фокусът на срещата е ядрото от проблеми в сферата на грижата за хората с психични разстройства и търсенето на смислени и ефективни решения за тяхното преодоляване;
- Участие на **30.04.2024 г.** в публична дискусия за Годишния доклад на Българския хелзински комитет за правата на човека в България през 2023 година;

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (4)

- Участие на **16.05.2024г.** в откриване на сигурна зона в Регистрационно – приемателен център „Харманли“ към Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет по покана на посланика на Швейцария, председателя на ДАБ при МС и председателя на УНИЦЕФ в България;
- Участие на **29.05.2024г.** в Национална застъпническа среща с представители на Публичните власти на тема: „Заедно срещу нетолерантността, речта на омразата и престъпленията от предразсъдъци“, организирана от Български хелзински комитет. По време на срещата бяха обсъдени социалните предпоставки за прояви на дискриминация и нетолерантност, както и необходими законодателни изменения и мерки за системно прилагане на действащото законодателство по проблемите на престъпленията от омраза.
- Участие на **03.06.2024г.** в дискусия на тема: *„Укрепване на трудовите права на Работниците мигранти в България“*- представяне на правно икономически анализ“, организирана от Център за правна помощ „Глас в България“;
- Участие в уъркшоп на **04.06** и **05.06.2024г.**, организиран от Съвета на Европа на тема: *„Мониторинг на правата на задържани лица и материално-битови условия в местата за задържане“*;
- Участие във видеоконферентен разговор на **04.06.2024 г.**, в сградата на МВнР с членовете на Подкомитета на ООН за предотвратяване на изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание. Разговорът се организира по инициатива на Подкомитета, като неговата цел е поддържане на активен диалог с българската страна по изпълнението направените препоръки, формулирани след посещението на Подкомитета в България през м. октомври 2021 г.;
- Участие в работна среща на експертно ниво, организирана от ВКБООН България на **09.07.2024 г.** на тема „Представяне на национален механизъм за спешно реагиране за непридружени и разделени деца в България“;
- Участие на **10.07.2024г.** в първо заседание на работна група „Правни въпроси“ за представяне на резултатите от изпълнението на Стратегическата рамка за сътрудничество, както и за обсъждане на новия Пакт за миграция и убежище в Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет;
- Участие в среща на **11.07.2024г.** в Министерство на вътрешните работи с представители на българските органи, които ще бъдат ангажирани с прилагането на Пакта за миграция и убежище с цел обсъждане на открити въпроси и търсене на подкрепа от ЕК за изпълнението на новите ангажименти;
- Участие на **12.07.2024г.** в първа работна среща на експертната група „Връщане“ в Дирекция „Миграция“ при Министерство на вътрешните работи;

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (5)

- Участие на **15.07.2024 г.** в експертна група "Механизъм за мониторинг" към Стратегическата работна група "Управление на миграцията и убежището", ангажирана с подготовката на страната за прилагане на Пакта за миграция и убежище в Министерство на вътрешните работи;
- Участие във второ заседание на **31.07.2024 г.** на работната група „Правни въпроси“ в ДАБ при МС;
- Участие на **23.08.2024 г.** в среща в Главна Дирекция „Гранична полиция“ във връзка с посещение в България на служителя по основни права към Европейската агенция за гранична и брегова охрана - Фронтекс. По време на срещата бяха обсъдени възможностите за сътрудничество в рамките на независимия мониторинг на основните права;
- Участие в среща на МВР на **19.09.2024 г.** по повод на посещение на представители на Агенцията на ЕС за основните права (FRA). По време на срещата бяха представени документи, разработени от Агенцията за подпомагане на държавите членки в контекста на подготовката за прилагане на Пакта за миграция и убежище;
- Участие в среща, организирана от ВКБООН на **19.09.2024 г.** с представители на омбудсмана, на Агенцията на ЕС за основните права и ФРОНТЕКС по време на която беше обсъдена концепцията за създаване на независим механизъм за наблюдение по границите и евентуалната роля на институцията на омбудсмана в него;
- Участие в конференция с международно участие на тема „Ролята на сдруженията на магистратите за формиране на правна култура и защита на уязвимите групи“ на **27.09.2024 г.**;
- Практически семинар на тема: „Спазване правата на децата- бежанци и мигранти“ на **31 октомври и 1 ноември 2024 г.** по покана на Фондация за достъп до права;
- Участие на **12 ноември 2024 г.** в четвъртото заседание на Комитета за наблюдение по фонд "Убежище, миграция и интеграция" 2021-2027г.;
- Участие на **13.11.2024 г.** в среща с представители на ГДГП - МВР и ЕАГБО.
- Основна тема на срещата е финансирането на дейности свързани с националния механизъм за наблюдение на границите и миграцията и получаване на адекватни дялове от фондовете на Европейския съюз, като Фонда за убежище и миграция, Фонда за вътрешни сигурност и Инструмента за управление на границите и визите;
- Участие на **14.11.2024 г.** в заседание на междуведомствената работна група за изменение на Закона за омбудсмана и създаване на Независим механизъм за наблюдение на основните права по границите в МВР – София;
- Участие на **25.11.2024 г.** в първото заседание на Общински съвет по наркотични вещества в сградата на Столична община;

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (6)

- Онлайн участие в среща на Мрежата на НППМ на Югоизточна Европа по покана на Съвета на Австрийския омбудсман, проведена на **28.11** и **29.11.2024 г.** на тема „Условия на задържаните лица“. По време на срещата бяха обсъдени материално-битовите условия, медицинското обслужване и предотвратяването на насилието и подлагането на изтезания в следствените арести. Беше обсъдена необходимостта от приемането на правна уредба за специална закрила на уязвимите групи в арестите - жени, непълнолетни, лица с увреждания и др. В края на срещата въз основа на проведените дискусии бяха приети общи насоки и препоръки за подобряване на условията в следствените арести;
- Участие на **05.12.2024 г.** в обучение на тема „Превенция и защита от сексуална експлоатация и злоупотреба“ по покана на УНИЦЕФ България. Основната цел е да се насърчи съвместния подход при предотвратяване и защитата от сексуална експлоатация и злоупотреба като се изгради общо разбиране между УНИЦЕФ и партньорите по темата, повиши се капацитетът на отговорните институции и експерти и се укрепят партньорствата за ефективно прилагане на съвместната рамка на ООН и правителствата за превенция на сексуалната експлоатация и злоупотреба.

На **31.07.2024 г.** в институцията на омбудсмана се проведе среща с експерти от Независима експертна мрежа „Ние“ по повод разработването на методология за извършване на мониторинг на базирано на пола насилие. По време на срещата беше обсъден проблемът с липсата на подходящи институции, в които да се настаняват жертви на домашно насилие, поради което такива лица в немалко случаи се озовават в резидентни социални услуги за хора с увреждания, които по начало не се занимават с тази проблематика. Бяха обсъдени и дефицитите на мониторинга, извършван от Агенцията за качеството на социалните услуги, който се базира основно на документални проверки и фокусът не е върху нарушения на основни човешки права.





ГЛАВА ПЕТА. РЕСУРСИ

РАЗХОДИ ПРЕЗ 2024 г.

- ✓ Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2024 г. е утвърден **бюджет в размер на 4 669 500 лв. и с ПМС 57/21.03.2024 г. са одобрени капиталови разходи в размер на 24 864 лв.; уточненият план за 2024 г. е 4 694 364 лв.**

Отчетените приходи за 2024 г. по съответни параграфи – 844 лв.

Институцията на омбудсмана изразходва средства от държавния бюджет и допълнителните средства за капиталови разходи, като спазва принципите на икономичност и ефективност.

- ✓ **Отчетените разходи за 2024 г. по съответни параграфи – 4 008 535 лв.**

Основният ресурс на омбудсмана е екипът от висококвалифицирани професионалисти. Възнагражденията и осигуровките за персонала са най-съществената част от разходната част от бюджета на институцията.

- ✓ Разходите за издръжка са за осигуряване дейността на институцията. В значителна степен тези разходи са свързани с договорни ангажименти и задължения със съответните регулярни плащания. **Най-голям относителен дял /50,6%/ от „Издръжката“ е делът на разхода за наем на сградата (частна собственост), в която се помещава институцията.**
- ✓ Омбудсманът членува в различни международни организации, за което извършва и разходи за членски внос – Глобален алианс на националните институции за правата на човека, Международен институт на омбудсманите, Организация на омбудсманите и медиаторите от франкофонията, Европейска мрежа на националните институции за защита правата на човека, Европейска мрежа на омбудсманите за деца.
- ✓ Платени са дължимите държавни и общински данъци и такси.
- ✓ **Капиталовите разходи като разход за институцията са в размер на 24 864 лв. Надградена е съществуващата „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана – 24 864 лв.**

РАЗХОДИ ПРЕЗ 2024 г.

- ✓ Институтцията на омбудсмана приключи изпълнението на проект „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, по приоритетна ос №2 Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“ на Оперативна програма „Добро управление“, заведен под №03-01/18.02.2019 съгласно Административен договор №BG05SFOP001-2.001-0011-C01 за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ до 30.09.2022 г. През 2024 г. е извършена окончателна верификация и са възстановени 30 061 лв.
- ✓ Под № 2018-1-1440 (6) 02-01/18.02.2019 г. омбудсманът на Република България стартира Договор по проект „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на основните права на правовата държава“. Договорът е между институцията на Омбудсмана и Оператора на финансовия механизъм на ЕИП и норвежкия финансов механизъм чрез Фонда за регионално сътрудничество, представляван от ECORIS Polska. Договорът е за 100 процента безвъзмездна помощ. През 2024 г. е приключен. Върнати са неусвоени средства 36 740 лв=





ПРИОРИТЕТИ ЗА 2025 г.



✓ **Водещ приоритет** за институцията на омбудсмана през 2025 г. е **ефективната защита на правата на гражданите чрез устойчиво решение на ключови проблеми** с особен акцент върху:

- Права на потребителите в отношенията им с монополи;
- Права на гражданите в отношенията им с частноправни субекти в условията на свръхзадълженост;
- Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие;
- Права на лицата с психични заболявания.

✓ **Специфични приоритети по категории права за 2025 г.**

- Застъпничество за правата на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги и социална подкрепа;
- Гарантиране на правата на пациентите, осигуряване на равен достъп до медицинска помощ за всички граждани при прилагане на принципите на своевременност, достатъчност и качество;
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани;
- Осигуряване на равен достъп до образование на деца със СОП;
- Гарантиране на правото на хората с увреждания за достъп до пенсии за инвалидност, гарантиращи правото на достоен живот;
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа;
- Подкрепа на децата, чиито родители живеят или работят извън България и деца в риск;
- Права на жертвите на домашно насилие;
- Съдействие на работници или служители за защита на трудовите и осигурителните им права;
- Преодоляване на системни проблеми при адресната регистрация на граждани и при регистрация на адрес на управление на фирми;
- Застъпничество за прилагане на системен подход и решаване на проблеми на пътната инфраструктура;
- Достъп на гражданите до комплексното административно обслужване и електронни услуги;
- Устройство на защита на жизнената среда в населените места;
- Преодоляване на системни проблеми, свързани с устройството на територията;
- Преодоляване на статуквото в поземлените отношения за неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани и завършване на реституцията.



ПРИЛОЖЕНИЯ

СТАТИСТИКА

% жалби и сигнали по области за 2024 г., 2023 г.,
2022 г. и 2021 г.

% жалби и сигнали по вид
нарушени права за 2024 г.

Област	2024 г.	2023 г.	2022 г.	2021 г.
Благоевград	1,16	1,84	1,17	1,47
Бургас	2,07	2,81	1,62	2,16
Варна	3,01	2,98	2,94	7,36
Велико Търново	1,10	1,93	1,44	1,93
Видин	0,26	0,33	0,27	0,43
Враца	1,03	0,68	1,07	1,43
Габрово	0,63	0,60	0,46	0,99
Добрич	1,37	0,81	0,56	0,60
Кърджали	0,36	0,35	0,27	1,00
Кюстендил	0,82	1,63	0,73	1,00
Ловеч	0,76	0,84	0,68	1,02
Монтана	0,60	0,69	0,63	0,82
Пазарджик	1,04	0,93	0,98	1,10
Перник	0,87	1,46	1,09	1,64
Плевен	1,83	1,61	1,40	1,48
Пловдив	2,97	2,70	2,50	3,15
Разград	0,34	0,65	0,32	0,31
Русе	0,83	1,24	1,06	1,34
Силистра	0,70	0,64	0,26	0,34
Сливен	0,66	3,53	0,57	0,72
Смолян	0,42	0,32	0,90	0,48
София (област)	1,61	1,85	1,33	1,66
София (град)	14,62	19,39	15,43	21,99
Стара Загора	1,03	1,35	1,55	1,33
Търговище	0,98	0,38	0,47	1,60
Хасково	0,75	1,15	0,84	1,15
Шумен	0,48	0,58	0,58	0,47
Ямбол	0,50	0,55	0,45	0,45
Не е посочена	57,20	46,18	58,43	40,58
Общо:	100	100	100	100

Брой жалби и сигнали, регистрирани в
институцията на омбудсмана за периода
2009-2024 г.

Година	Брой
2009 г.	2 686
2010 г.	3 687
2011 г.	5 530
2012 г.	5 331
2013 г.	7 320
2014 г.	5 010
2015 г.	6 202
2016 г.	10 640
2017 г.	12 635
2018 г.	12 890
2019 г.	12 916
2020 г.	13 244
2021 г.	13 536
2022 г.	15 189
2023 г.	15 425
2024 г.	12 510
Общо:	154 751

Нарушени права	%
Право на собственост и икономическа свобода	11,29
Права на потребителите (ПП) – електроснабдяване	9,89
ПП – ВиК	9,22
Право на образование	6,79
Право на добра администрация и добро управление	6,04
Права на хора с увреждания	5,95
Национален превантивен механизъм	5,35
Право на здравеопазване	5,32
Основни права и свободи	4,50
Права на децата	4,08
Достъп до правосъдие	3,60
Социални права – социално осигуряване и обезщетения	3,17
Право на здравословна и благоприятна околна среда	3,09
ПП – телефони	2,97
ПП – топлофикация	2,33
ПП – други спорове	1,73
ПП – транспорт	1,57
ПП – банки	1,30
ПП – фирми за бързи кредити	1,29
Социални права – други	1,26
ПП – интернет и телевизия	1,23
Граждански и политически права	1,13
Социални права – трудови права и заетост	1,06
Искане за промени в нормативната уредба	0,77
ПП – пощенски	0,70
Право на защита от дискриминация и език на омразата	0,56
Искане за сезиране на Конституционния съд	0,41
ПП – колектори	0,33
Защита на лицата, подаващи сигнали	0,32
ПП – сметосъбиране	0,30
ПП – застрахователни дружества	0,30
Искане за тълкувателно решение	0,12
Липса на засегнати права	0,12
ПП – газоснабдяване	0,04
Други засегнати права	1,87
Общо:	100

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (1)



16 януари – Омбудсманът Диана Ковачева връчва чек от 14 350 лв. в подкрепа на проекта „Многообразие и равенство в Чудната градина“, част от финансиращата програма „Ти и LIDL за нашето утре“ 2023 г., проведена под патронажа на омбудсмана.

„Чудната градина“ е социалното предприятие, което дава работа на младежи с интелектуалки затруднения.

10 януари – Ученици от IV клас на Иновативно обединено училище „Неофит Рилски“ в гр. Самоков „полазват“ институцията на омбудсмана по повод настъпването на Ромската Нова Година – 14 януари. Децата представят ритуала по приготвянето на традиционната семейна трапеза и омесването на хляба кулак за посрещането на празника. С думите „Бахтало Нево Бреш!“ малките сурвакари честитят Новата година на екипа на институцията и наричат за здраве, успех и берекет. Инициативата е на Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“.

Разполага с терен от 18 дка в градска среда в близост до голямо СОУ и три детски градини. Идеята на „Чудната градина“ е създаването на пространство, в което ще се организира провеждането на интерактивни обучителни сесии на открито, работилници и събития, в които участници ще бъдат деца от 4 до 11 години. По време на интерактивните обучителни сесии на открито, всички малки гости ще имат възможността да видят и научат как се отглеждат различните сезонни зеленчуци, цветя, билки и горски видове.

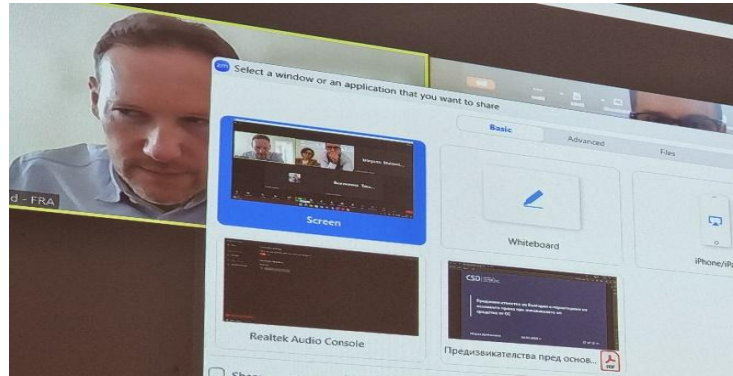


23 февруари – Новоизбраните ученически омбудсмани в 30 училища от мрежата на Център Амалипе отбелязват началото на техния мандат с представяне в институцията на омбудсмана, а по-късно и на специална церемония, организирана в Гранитна зала на Министерския съвет.

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (2)

26 февруари – Обучение с представители на организациите на гражданското общество за повишаване капацитета по прилагане на Хартата на основните права на ЕС и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, като хоризонтални отключващи условия, в управлението на средствата от ЕС на национално ниво.

Обучението е организирано от институцията на омбудсмана в рамките на проекта „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство и Кралство Норвегия.



12 март – Ученици между 14 г. и 18 г. от различни старозагорски училища посещават институцията на омбудсмана в рамките на обучението им за млади лидери на тема „Интегритет, развитие и успех чрез граждански активизъм“, което се провежда като част от проект на „Международен младежки център – мисли локално, действай глобално“.

Заместник-омбудсманът Елена Чернева посреща младежите и ги запознава с правомощията и дейността на институцията, като ги информира, че омбудсманът е конституционен независим орган, който насърчава и защитава правата и свободите на гражданите, избран по силата на Закона за омбудсмана от Народното събрание с 5-годишен мандат.



СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (3)



17 април – Среца с експерти от фондация „Валидити“ – темата на разговора са хора с увреждания, психиатрии, деинституционализацията.

31 май – Среца с Националния съвет за хората с увреждания.



26 април – Участие в конференция 20 г. фондация „Глобална инициатива в психиатрията“ с фокус проблемите в сферата на грижата за хората с психични разстройства и търсенето на ефективни решения за тяхното преодоляване.



29 май – Участие в Национална застъпническа среща „Заедно срещу нетолерантността, речта на омразата и престъпленията от предразсъдъци“, организирана от Българския хелзинкски комитет.



СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (4)



31 май – 19 Детски ромски фестивал „Отворено сърце“, организиран от ЦМЕДТ „Амалипе“.



20 септември – Опознавателна среща с представители на SOS детски селища.



31 юли – Среща с експерти от Независима експертна мрежа „Ние“ по повод разработването на методология за извършване на мониторинг на базирано на пола насилие. По време на срещата е обсъден проблемът с липсата на подходящи институции, в които да се настаняват жертви на домашно насилие, поради което такива лица в немалко случаи се озовават в резидентни социални услуги за хора с увреждания, които по начало не се занимават с тази проблематика. Обсъдени са и дефицитите на мониторинга, извършван от Агенцията за качеството на социалните услуги, който се базира основно на документални проверки, а фокусът не е върху нарушения на основни човешки права.

8 октомври – Участие на експерти от институцията на омбудсмана в конференцията на Българския хелзинкски комитет „Заедно срещу нетолерантността, речта на омразата и престъпленията от предразсъдъци“.



СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (5)



11 октомври – Продължават проблемите със забавянията при насрочване на дати за извършване на медицинската експертиза на хората с увреждания от ТЕЛК/НЕЛК. Това става ясно на заседание на Съвета за наблюдение по Закона за хората с увреждания, организирано в институцията на омбудсмана.

Гражданите продължават да срещат затруднения при отпускане на необходимите им помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия, които са извън обхвата на задължителното здравно осигуряване, с тяхното качество и експлоатационен срок.

Хората търсят съдействие от институцията на омбудсмана за облекчаване на условията за физическо предаване на изделията от лицата, осъществяващи дейностите по предоставяне и ремонт на медицинските изделия, помощните средства и съоръжения.

Във връзка със сериозно забавяне и липсата на информация за предоставяне на високотехнологични средства на хора с увреждания по проект: „Предоставяне на помощни средства за хората с трайни увреждания“, за което институцията на омбудсмана сезира МТСП, Съветът взема решение да изпрати становище за решаване на проблема.



17 декември – Недостатъчен брой специалисти, препълнени с деца специални групи в детските градини, оказване на натиск върху детето с увреждане или със специални образователни потребности (СОП), враждебно отношение и отхвърлянето му от общата образователна система, липса на помощник учители и данни за броя на паралелките, в които има назначени такива, ощетяване на учениците с индивидуалните програми. Това са част от констатациите, направени от експерти по време на дискусия, организирана в институцията на омбудсмана на тема: „Право на достъп до образование за децата със СОП“. Тя се провежда в рамките на Съвета за наблюдение, който действа съгласно Закона за хората с увреждания и се администрира от омбудсмана.

Сред посочените проблеми са още липсата на толерантност и емпатия сред децата в училище към техните съученици с по-специални потребности. За това вина има и семейството, и обществото, и учебната среда като цяло, която не възпитава социално-емоционални умения, които са базисни за способността да опознаеш другия, да развиеш чувства на разбиране и желание да помогнеш на другарчето си, което среща трудности да се адаптира в училище.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (1)

ЯНУАРИ

4 януари – Омбудсманът Диана Ковачева поставя четири въпроса към вътрешния министър Калин Стоянов да я информира за резултатите от възложена проверка на Инспектората към МВР по повод смъртния случай при задържането на гражданина Пламен Пенев от служители на ОД МВР – Стара Загора на 30 декември м.г.

Омбудсманът посочва, че според публично изнесената информация в медиите, гражданинът не се подчинява на полицейско разпореждане, последвало преследване с патрулни автомобили в центъра на града, което завършва с катастрофата на Пенев.

11 януари – Омбудсманът алармира за бум на жалби заради отхвърлени проекти за безплатно саниране на жилищни сгради. Проф. Диана Ковачева сезира министъра на регионалното развитие и благоустройството Андрей Цеков, председателите на парламентарните комисии - по регионална политика, благоустройство и местно самоуправление Николай Нанков и по енергетиката Делян Добрев, изпълнителните директори на Агенцията за устойчиво енергийно развитие Ивайло Алексиев и Изпълнителната агенция „Одит на средствата от Европейския съюз“ Анна Мартинова – Петкова заради множество жалби от сдружения на собственици от различни райони на цялата страна, както и от кметове на общини, свързани с проблемите по процедура BG-RRP-4.023 „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“, по Националния план за възстановяване и устойчивост.

10 януари – Ученици от IV клас на Иновативно обединено училище „Неофит Рилски“ в гр. Самоков „полазват“ институцията на омбудсмана по повод настъпването на Ромската Нова Година – 14 януари. Децата представят ритуала по приготвянето на традиционната семейна трапеза и омесването на хляба кулак за посрещането на празника. С думите „Бахтало Нево Бреш!“ малките сурвакари честитят Новата година на екипа на институцията и наричат за здраве, успех и берекет.

Инициативата е на Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (2)

15 януари – Омбудсманът Диана Ковачева се обръща към председателя на Народното събрание Росен Желязков и министъра на правосъдието Атанас Славов за иницирането на законодателни промени, свързани с фирмените регистрации заради проблемите на граждани, търсещи съдействие, защото на адреса на собствените им недвижими имоти, без тяхното знание и съгласие, са регистрирани търговски дружества или еднолични търговци.

Проф. Ковачева подчертава, че тази практика води до редица проблеми и неудобства за потърпевшите. Например, до получаването на призовки за съдебни дела, известия за задължения и покани за доброволно изпълнение, притесняване от контролни органи, от фирми за събиране на вземания, от потърпевши от фирмите граждани и пр.

18 януари – Омбудсманът изпраща поредна препоръка заради проблемите с медицинските извинителни е-бележки на учениците, в която иска от здравния министър проф. д-р Христо Хинков, председателя на ресорната парламентарна комисия проф. Костадин Ангелов и шефа на Българския лекарски съюз Иван Маджаров издаването им да става абсолютно безплатно за родителите като бъде включено в пакета здравни дейности, гарантирани от бюджета на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК).

Освен това проф. Ковачева настоява да бъдат намерени спешни решения - личните лекари и болничните заведения да проявят разбиране и да не вземат такси за издаване на тези бележки или те да бъдат минимални, напр. на цената на потребителските такси.

18 януари – Омбудсманът Диана Ковачева се застъпва пред директора на Дирекция „Миграция“ Николай Николов за двама дългогодишно пребиваващи в страната ни чуждестранни граждани – иранец и афганистанец, които с принудителна административна мярка са били настанени в специален дом за временно настаняване на чужденци и са застрашени от връщане до страните им на произход.

И по двата случая, след жалба от техните адвокати, експерти от Дирекция „Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека“ към Омбудсмана извършват проверка на място и излизат с препоръка да се приложи чл. 44, ал. 5 от Закона за чужденците в Република България (ЗЧРБ) – алтернативни мерки на принудителното настаняване.

16 януари – Омбудсманът Диана Ковачева връчва чек от 14 350 лв. в подкрепа на проекта „Многообразие и равенство в Чудната градина“, част от финансиращата програма „Ти и LIDL за нашето утре“ 2023 г., проведена под патронажа на омбудсмана.

„Чудната градина“ е социалното предприятие, което дава работа на младежи с интелектуалки затруднения. Разполага с терен от 18 дка в градска среда в близост до голямо СОУ и три детски градини.

Идеята на „Чудната градина“ е създаването на пространство, в което ще се организира провеждането на интерактивни обучителни сесии на открито, работилници и събития, в които участници ще бъдат деца от 4 до 11 години. По време на интерактивните обучителни сесии на открито, всички малки гости ще имат възможността да видят и научат как се отглеждат различните сезонни зеленчуци, цветя, билки и горски видове.



29 януари – Работна среща с ГД „Миграция и вътрешни работи“.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (3)

30 януари – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до министъра на икономиката и индустрията Богдан Богданов, в което настоява да се защитят интересите на потребителите на мобилни услуги при нова индексация и увеличение на цените този път за 2024 г.

Проф. Ковачева посочва необходимостта от обективен анализ за нелоялни търговски практики и способи за продажба, неравноправни договорни условия и изясняване на причините, поради които мобилните оператори и тази година ще се възползват от възможността да увеличат цените си и чрез индексирането им.

Поводът за препоръката на омбудсмана е намерението на „Виваком България“ ЕАД, за поредна година, да индексира цените на услугите с увеличение от 4,3%, което се равнява на инфлационния индекс за 2023 г., обявен от Националния статистически институт.

ФЕВРУАРИ

7 февруари – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща отново писмо до министъра на регионалното развитие и благоустройството Андрей Цеков, на енергетиката Румен Радев, на финансите Асен Василев и до изпълнителния директор на Агенцията по устойчиво енергийно развитие Ивайло Алексиев, в което алармира за лавина от жалби и възражения на сдружения на собственици и общини заради отхвърлените проекти за безплатно саниране на жилищни сгради и новото 20%-то самоучастие.

Хората са против резултатите от класирането на предложенията за изпълнение на инвестиция (ПИИ) по процедура BG-RRP-4.023 „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“ за безвъзмездно саниране.

„Гражданското недоволство е масово и засяга широк кръг проблеми – от самото конструиране на процедурата и начина на разгласяването ѝ, до прилагането на всеки един от етапите и обявяването на резултатите от класирането“, пише тогава омбудсманът.

7-9 февруари – Обучителен семинар по приложение на Хартата на основните права на Европейския съюз в дейността на институцията на омбудсмана, организиран по проект „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство и Кралство Норвегия.



14 февруари – Народните представители от Комисията по образование и наука подкрепят единодушно с 15 гласа „За“ промяна в закона, инициирана от омбудсмана Диана Ковачева, с която зрелостниците ще имат втори шанс да се явят на матура, с която да кандидатстват във ВУЗ, ако оценката от редовния изпит не ги удовлетворява.

Предложението е внесено от председателя на комисията Красимир Вълчев (ГЕРБ) и група народни представители - Деница Сачева (ГЕРБ), проф. Костадин Ангелов (ГЕРБ), Елисавета Белобрадова (ПП-ДБ), Нели Димитрова (ПП-ДБ), Христо Даскалов (ПП-ДБ), Бюнямин Хасан (ПП-ДБ), Ивайло Митковски (ПП-ДБ) и Ванина Вецина (ПП-ДБ).

Поводът за тази промяна, отправена от омбудсмана още в 48-ото Народно събрание, са постъпващите в институцията на обществения защитник все повече жалби и сигнали от родители и зрелостници, според които е неприемливо да няма втори шанс за явяване на задължителните зрелостни изпити за повишаване на оценка.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (4)

16 февруари – В годишния доклад на омбудсмана за психиатрии, затвори, детски интернати и бежански центрове: Нарушени права, мизерия и липса на медицинска грижа.

Данните от доклада разкриват, че през 2023 г. екипът на НПМ е извършил 50 проверки в изброените места, изпратени са общо 129 препоръки до различни държавни органи и е проследено предприемането на конкретни мерки за подобряване на условията в местата за настаняване, задържане или изтърпяване на лишаване от свобода.

21 февруари – Омбудсманът Диана Ковачева алармира социалния министър Иванка Шалапотова и управителя на Националния осигурителен институт Ивайло Иванов, че в институцията продължават с голяма интензивност да постъпват множество жалби от граждани с увреждания при изплащането на полагащите им се пенсии за инвалидност.

Проф. Ковачева подчертава, че заради влошено здравословно състояние и липсата на заетост пенсиите за инвалидност са единствен доход на хората с увреждания, с които те живеят – заплащат комуналните консумативи за жилищата си, закупуват лекарства, покриват предписаното им лечение и рехабилитация.

„Предвид същността на пенсиите и тяхното предназначение, е от съществено значение полагащите се средства да бъдат адекватно изплащани и в пълен размер от възникването на правото, като определяща роля за това имат разпоредбите на Кодекса за социално осигуряване (КСО)“, пише общественият защитник.

Диана Ковачева подчертава, че от една страна проблемите на гражданите с пенсиите за инвалидност са свързани с неправилно тълкуване и прилагане на действащи разпоредби, а от друга – с необходимостта от изменения в КСО.

На първо място сред проблемите омбудсманът посочва спирането на пенсиите за инвалидност от НОИ в случаите, при които НЕЛК отменя и връща експертното решение на ТЕЛК за ново произнасяне.

16 февруари – Среца – лекция за правата на децата с ученици от ПГТЕ „Хенри Форд“.



23 февруари – Новоизбраните ученически омбудсмани в 30 училища от мрежата на Център Амалипе отбелязват началото на техния мандат с представяне в институцията на омбудсмана, а по-късно и на специална церемония, организирана в Гранитна зала на Министерския съвет.



Събитието се провежда по инициатива на Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (5)

26 февруари – Омбудсманът Диана Ковачева настоява връзването и izolацията на психичноболните да става при ясни правила и само в краен случай. Тя изпраща становище до председателя на Временната комисия за защита правата на психичноболните пациенти Деница Сачева, в което предлага да се възложи изготвяне на медицински протокол, с ясен алгоритъм за прилагане на принудителните мерки „имобилизация“ (връзване, фиксиране) и „изолация“.

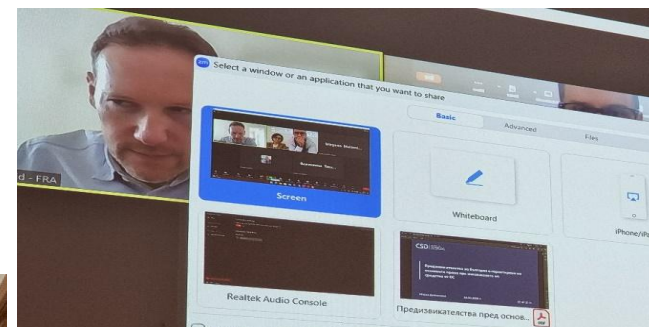
Проф. Ковачева настоява здравното министерство да преразгледа Наредба № 1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства, която противоречи на Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание към ООН и Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание към Съвета на Европа.

27 февруари – Обучение с представители от администрацията на публичната власт и обществените посредници по общини (местни омбудсмани) за повишаване капацитета по прилагане на Хартата на основните права на ЕС и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, като хоризонтални отключващи условия, в управлението на средствата от ЕС на национално ниво.

Обучението е организирано от институцията на омбудсмана в рамките на проекта „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство и Кралство Норвегия.

26 февруари – Обучение с представители на организациите на гражданското общество за повишаване капацитета по прилагане на Хартата на основните права на ЕС и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, като хоризонтални отключващи условия, в управлението на средствата от ЕС на национално ниво.

Обучението е организирано от институцията на омбудсмана в рамките на проекта „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство и Кралство Норвегия.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (6)

28 февруари – Омбудсманът Диана Ковачева сезира председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) Иван Иванов заради множеството жалби от битови клиенти срещу прекалено високите месечни сметки за парно през настоящия отоплителен сезон 2023-2024 г.

Проф. Ковачева подчертава, че прегледът на предоставените от гражданите документи показва, че основната причина за формирането на тези завишени сметки са рекордно високите цени на топлинната енергия, утвърдени от КЕВР за регулаторния период 1 юли 2023 г. – 30 юни 2024 г.

Общественият защитник подава пример с потребителите на „Топлофикация София“ ЕАД, които тогава заплащат исторически най-високата регулирана цена на топлинната енергия - 137,93 лв./мВтч (без ДДС), при цена на природния газ от обществения доставчик в размер на 71,08 лв./мВтч (без ДДС) за м. февруари 2024 г.

Това дава повод на проф. Диана Ковачева, в продължение на друга своя препоръка от 19 декември 2023 г., да насочи повторно вниманието на Регулатора към необходимостта от спешно преразглеждане и намаление на регулираните цени на топлинната енергия.

МАРТ

1 март – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) Иван Иванов по Проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредба № 1 от 14 март 2017 г. за регулиране на цените на електрическата енергия (НРЦЕЕ), в което алармира за текстове, които създават предпоставки за нарушаване правата на потребителите на електрическа енергия.

В проекта е предвидена отмяна на чл. 9 от действащата НРЦЕЕ, съгласно който комисията коригира необходимите приходи и/или цени на енергийното предприятие за всеки ценови период в зависимост от изпълнението на показателите за качество на енергията и за качество на обслужването през предходната година.

В тази връзка проф. Ковачева е категорична, че отмяната на цитираната разпоредба е предпоставка за нарушаване на основни принципи при изпълнение на регулаторните правомощия на КЕВР, сред които е и осигуряването на необходимите мерки за снабдяване на клиентите с електрическа енергия с определено качество. Подчертава още, че липсват мотиви в Доклада на работната група кое налага отпадането на посочената разпоредба.

Диана Ковачева настоява действащата норма на чл. 9 от НРЦЕЕ да се запази, като се прецизира, така че да е относима за регулираните от КЕВР цени за достъп и пренос през електроразпределителните мрежи.

6 март – Среца с депутат – член на Комисията на Европейския парламент по граждански свободи, правосъдие и вътрешни работи (LIBE).



7 март – Омбудсманът Диана Ковачева сезира министъра на здравеопазването проф. Христо Хинков, защото в институцията отново постъпват жалби и сигнали на обезпокоени пациенти, лекари и магистър-фармацевти, защото от 1 април 2024 г. много възрастни хора, хора с увреждания и най-вече деца, могат да останат без своевременно преписаното им антибиотично лечение.

Омбудсманът подчертава, че няма никаква информация дали проблемите в електронната система за предписване и отпускане на лекарствени продукти са преодолени, но е категорична, че дори и тогава остават нерешени голяма част от поставените на вниманието на омбудсмана от граждани, лекари и магистър-фармацевти въпроси.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (7)



6 март – Омбудсманът Диана Ковачева представя пред посланиците на страните от ЕС у нас приоритетите в дейността на институцията, като отчита и по-сериозните постижения в работата си като обществен защитник. Срещата е инициирана по покана на посланика на Белгия у нас Н. Пр. Фредерик Мъорис, в рамките на Белгийското председателство на Съвета на ЕС.

Проф. Ковачева запознава дипломатите с най-належащите проблеми, които очакват своите законодателни решения и които биват поставяни от гражданите в техните жалби и сигнали до институцията.



11 март – Работна среща на екипа на НПМ с представители на FRONTEX.



Основните правомощия на омбудсмана преди всичко са да приема жалби и сигнали за нарушени права на гражданите - по този начин се формулира дневния ред на дейността на институцията. След постъпването на жалбите се извършват проверки до съответните органи и при необходимост се изпращат препоръки. Омбудсманът може и да се самосезира, при системни проблеми и да направи предложения за законодателни промени, които изпраща до председателя на НС“, казва заместник-омбудсманът.

12 март – Ученици между 14 г. и 18 г. от различни старозагорски училища посещават институцията на омбудсмана в рамките на обучението си за млади лидери на тема „Интегритет, развитие и успех чрез граждански активизъм“, което е се провежда като част от проект на „Международен младежки център – мисли локално, действай глобално“.

Заместник-омбудсманът Елена Чернева посреща младежите и ги запознава с правомощията и дейността на институцията, като ги информира, че омбудсманът е конституционен независим орган, който насърчава и защитава правата и свободите на гражданите, избран по силата на Закона за омбудсмана от Народното събрание с 5-годишен мандат.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (8)



20 март – Наличието на неравноправни клаузи в договорите на фирмите за бързи кредити, прекомерните лихви, неустойките и таксите, липсата на достатъчна, точна и своевременна предоговорна информация за вземане на информирано решение за сключване на договор за кредит или анекс към договор за кредит, предоставянето за подпис на непопълнени в цялост бланки на договор, както и малък размер на шрифта на важни клаузи по договора. Тези и още редица проблеми посочва омбудсманът Диана Ковачева по време на заседание на Подкомисията за наблюдение на дейността в областта на защитата на потребителите и ограничаването на монополите в парламента.

Видео 1 тук: <https://www.youtube.com/watch?v=WhZuq720sfI>

Видео 2 тук: <https://www.youtube.com/watch?v=FBJs2Xir29I>

29 март – Омбудсманът Диана Ковачева остро възразява срещу намерението на Министерството на образованието и науката (МОН) да въведе такса за повторно явяване на матура за повишаване на оценката. Идеята е залегнала в Наредба №11 за оценяване на резултатите от обучението на учениците, качена за обществено обсъждане. В проекта на наредбата е предвидено, че размерът на парите, които ще трябва да заделят зрелостниците, ще е съгласно Тарифата за таксите, които се събират в системата на предучилищното и училищното образование. Каква ще е стойността обаче е неясно.

Проф. Ковачева е категорична, че подзаконовият нормативен акт е в разрез със Закона за държавните такси от държавни такси, съгласно който всички документи за получаване на основно и средно образование, издавани от учебните заведения и от МОН са освободени от такси.

На 6 март 2024 г. народните представители гласуват предложението, инициирано от омбудсмана, зрелостниците и лицата, притежаващи диплома за средно образование, за целите на кандидатстването си във ВУЗ, да получат право еднократно в рамките на една учебна година от полагането на първия държавен зрелостен изпит (ДЗИ), да се явят за повишаване на оценката на насрочен следващ такъв изпит, за което ще се издава удостоверение с новата по-благоприятна за тях оценка.

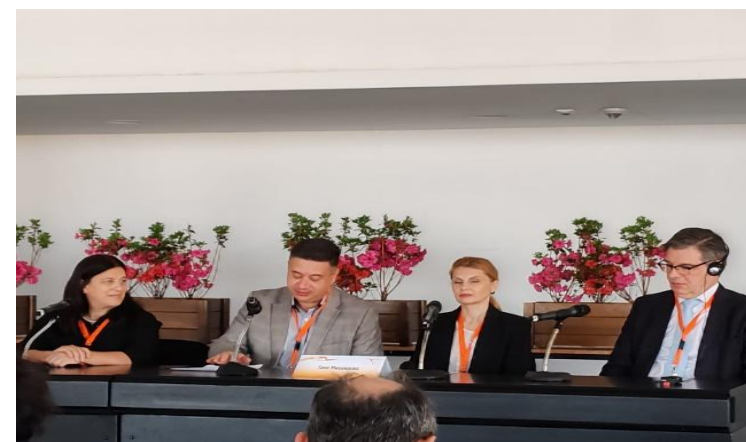
АПРИЛ

17 април – Проф. д-р Диана Ковачева полага клетва като български съдия в Европейския съд по правата на човека (ЕСПЧ). На този пост с 9-годишен мандат тя е избрана на 24 януари 2024 г. от Парламентарната асамблея на Съвета на Европа.

Институцията на омбудсмана продължава да разглежда жалби и да организира приемни дни за граждани до избора на нов омбудсман от Народното събрание.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (9)



17 април – Среца с експерти от фондация „Валидити“ – темата на разговора са хора с увреждания, психиатрии, деинституционализацията.

26 април – Участие в конференцията 20 г. фондация Глобална инициатива в психиатрията.

МАЙ

29 май – Национална застъпническа среща „Заедно срещу нетолерантността, речта на омразата и престъпленията от предрасъдци“



30 май – Институцията на омбудсмана разкрива гореща линия на телефон: 0895 561 941 за въпроси на граждани по повод упражняването на изборителните им права при провеждането на изборите „две в едно“ за народни представители и членове на Европейския парламент от България – 9 юни 2024 г.



31 май – Среца с Националния съвет за хората с увреждания.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (10)

31 май – 19 Детски ромски фестивал Отворено сърце, организиран от ЦМЕДТ „Амалипе“.



ЮНИ

5 юни – Среща по искане на Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа с експертен екип за наблюдение на предсрочните парламентарни избори на 9 юни, ръководен от г-жа Лусине Бадалян.



АВГУСТ



9 август – Екип на Националния превантивен механизъм към институцията на омбудсмана открива с внезапна проверка на 8 август сериозни нарушения в психиатрична клиника на УМБАЛ „Св. Марина“ във Варна, където в понеделник (5 август), след пожар, загива един от пациентите.

Проверката на експертите констатира наличието на множество нарушения, които засягат правата на пациента с психично заболяване, настанено в УМБАЛ „Св. Марина“ с цел изготвяне на съдебно-психиатрична експертиза.

На първо място, по време на пожара на пациента е приложена имобилизация (връзване) без да са спазени основни изисквания на Наредба № 1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства. Т.е. помещението, в което е бил фиксиран пациентът, няма видеонаблюдение и спрямо него не е било извършано постоянно наблюдение, съгласно изискванията на чл. 11 от Наредбата.

Проблемът с прилагането на Наредба № 1 от 28 юни 2005 г. нееднократно е сигнализиран от омбудсмана както в годишните доклади на Националния превантивен механизъм, така и в специални доклади – последният, от които е представен на вниманието на 49-ото Народно събрание.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (11)

23 август – По повод на получените жалби от граждани и професионални организации, които споделят тревога от публикуван в социалните мрежи списък на учители и обидни квалификации със заплахи за тормоз, институцията на омбудсмана на Република България изразява позиция: „Използването на списък с имена и работни места на лица, които публично поддържат гражданска позиция по важни обществени въпроси, както и призоваването към линчуване и саморазправа с тези лица, пряко накърнява основни права и свободи, гарантирани както от Конституцията на Република България, така и от Европейската конвенция за защита правата на човека (ЕКПЧ), от Хартата на основните права на Европейския съюз (ХОПЕС) и други международни правни актове за защита правата на човека...

16 септември – Работна среща с делегация от Комитета за предотвратяване на изтезанията.

СЕПТЕМВРИ

10 септември – Среща на институцията на омбудсмана с ръководството на Върховния комисариат за бежанците в България.



20 септември – Опознавателна среща с представители на SOS детски селища.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (12)

ОКТОМВРИ

1 октомври – Институцията на омбудсмана алармира столичния кмет Васил Терзиев за разбити тротоари, неработещи асансьори и липсата на табели в района на централната ЖП гара и настоява за обстойна проверка и действия за осигуряване на достъпност на площада пред Централната железопътна гара.

Повод за това са десетки сигнали от трудноподвижни хора до институцията на обществения защитник. Гражданите сигнализират за влошеното и амортизирано състояние на мястото, което по думите им е опасно и животозастрашаващо, предвид интензивното ползване на Централната автогара и Централната железопътна гара.

По сигнал експертите на омбудсмана извършват проверка на мястото и констатираат, че гражданите имат сериозни затруднения в придвижването си в района на предгаровия площад и обслужващите го подлези до Централната автогара – София и Централната железопътна гара. Те са категорични, че хората с основание настояват да се предприемат адекватни мерки за осигуряването на достъпна архитектурна среда за хората с намалена подвижност и тези с увреждания, както и на родители с малки деца, които използват детски колички.



11 октомври – Продължават проблемите със забавянията при насрочване на дати за извършване на медицинската експертиза на хората с увреждания от ТЕЛК/НЕЛК. Това става ясно на заседание на Съвета за наблюдение по Закона за хората с увреждания, организирано в институцията на омбудсмана.

Гражданите продължават да срещат затруднения при отпускане на необходимите им помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия, които са извън обхвата на задължителното здравно осигуряване, с тяхното качество и експлоатационен срок.

Хората търсят съдействие от институцията на омбудсмана за облекчаване на условията за физическо предаване на изделията от лицата, осъществяващи дейностите по предоставяне и ремонт на медицинските изделия, помощните средства и съоръжения.

Във връзка със сериозно забавяне и липсата на информация за предоставяне на високотехнологични средства на хора с увреждания по проект: „Предоставяне на помощни средства за хората с трайни увреждания“, за което институцията на омбудсмана сезира МТСП, Съветът взема решение да изпрати становище за решаване на проблема.



21 октомври –

Институцията на омбудсмана разкрива гореща линия на телефон: 0895 561 941 за въпроси на граждани по повод упражняването на изборните им права при провеждането на парламентарния вот на 27 октомври 2024 г. за избор на народни представители в 51-вото Народно събрание. 78

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2024 г. (13)

НОЕМВРИ



28 ноември – Открит урок с ученици от Професионална гимназия по туризъм „Алеко Константинов“, гр. Плевен.



28 ноември – Предложеното 3,87% средно за страната увеличение на цените на ВиК услугите от 1 януари 2025 г. е несправедливо като се има предвид кризата с водоснабдяването в 23 области. Това заявява Цветанка Илиева, експерт в институцията на омбудсмана, по време на обществено обсъждане в КЕВР на Доклада и Проекта на решение за изменение на одобрените цени на ВиК услугите за 2025 г.

Илиева подчертава, че по данни на регионалното министерство у нас, към 26 ноември т.г., реално над 255 430 души в 13 града и 261 села са с нарушено водоснабдяване, като има области, където това продължава от месеци – такива са Плевен, Ловеч, Велико Търново, Търговище, Шумен и др.

„За ВиК Сливен е предложено увеличение с над 19,20%, за Берковица с над 12,29%, за Сапарева баня - 10,27%, Перник - 9,26%, Шумен - 9,07%, Троян - 8,11% и др. Намаление на цените има само за четири ВиК оператора - Добрич с 15,40 %, Хасково с 6,21%, минимално за Кърджали - 1,19 % и Ловеч - 0,88 %. Отново най-висока комплексна цена на ВиК услугите има за ВиК Разград - 6,23 лв./куб. м, следва Силистра със 6,13 лева, Шумен - 5,98 лева и още девет ВиК оператора с цена над 5,00 лева - Монтана, Русе, Стара Загора, Търговище, Варна, Бургас, Ямбол, Смолян, Враца“, посочва Цветанка Илиева като допълва, че тези цени не са окончателни, защото към тях ще се прибави и инфлацията за м. ноември 2024 г.



ДЕКЕМВРИ

5 декември – Институцията на омбудсмана изпраща до регионалното министерство становище по проекта за нов Закон за водоснабдяването и канализацията, обявен за обществено обсъждане.

Експертите на обществения защитник подчертават, че от години омбудсманът многократно е отправял препоръки за приемането на нов ВиК закон, който реално да гарантира правото на потребителите на достъп до качествена услуга на икономически обоснована цена, включително обвързана с разходите за доставянето ѝ. Позицията на Омбудсмана, изразявана и в годишните доклади на институцията, неотменно е била за бърза и ясна процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато тя не отговаря на нормативните изисквания за качество. Сред предложенията са и да се въведат мерки за подпомагане на уязвимите групи граждани, да се гарантира ефективен контрол върху дейността на ВиК операторите и да се определя социалната поносимост на цената на ВиК услугите на базата на надеждни данни и съобразно доходите на домакинствата.

17 декември – Недостатъчен брой специалисти, препълнени с деца специални групи в детските градини, оказване на натиск върху детето с увреждане или със специални образователни потребности (СОП), враждебно отношение и отхвърлянето му от общата образователна система, липса на помощник учители и данни за броя на паралелките, в които има назначени такива, оцеляване на учениците с индивидуалните програми. Това са част от констатациите, направени от експерти по време на дискусия, организирана в институцията на омбудсмана на тема: „Право на достъп до образование за децата със СОП“. Тя се проведе в рамките на Съвета за наблюдение, който действа съгласно Закона за хората с увреждания и се администрира от омбудсмана.

Сред посочените проблеми са още липсата на толерантност и емпатия сред децата в училище към техните съученици с по-специални потребности. За това вина има и семейството, и обществото, и учебната среда като цяло, която не възпитава социално-емоционални умения, които са базисни за способността да опознаеш другия, да развиеш чувства на разбиране и желание да помогнеш на другарчето си, което среща трудности да се адаптира в училище.

Общо 20 725 ученици със специални образователни потребности от 1 до 12 клас са обхванати от образователната система през учебната 2023-2024 г., но едва малко над 1 000 учат на втори гимназиален етап, а 1/3 от децата с увреждания към 2024 г. остават извън образователната система. Същевременно в регионалните центрове за подкрепа на процеса на приобщаващото образование работят едва 1 143 специалисти. Педагогическите кадри в приобщаващото образование са само 4 846. Тази тревожна статистика изнася на дискусията директорът на „Права на детето“ към институцията на омбудсмана д-р Ева Жечева.



Как да се свържа с националния омбудсман?

Адрес: гр. София 1202, ул. Георг Вашингтон №22

Тел.: 02/81-06-955;

02/980-95-10;

факс: 02/81-06-963

ел. поща: priemna@ombudsman.bg

www.ombudsman.bg

