



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Представяне на
Годишния доклад
за дейността
на омбудсмана

2019

Парламентарна комисия по вероизповеданията и
правата на човека – 17 септември 2019 г., 14.00 ч.

Действия и резултати 2019 г. (1)

Институцията на омбудсмана е акредитирана с **най-високия СТАТУТ „А“** на ООН в съответствие с Парижките принципи като Национална институция в защита на правата на човека

Омбудсманът в защита правата на гражданите

Съдействие от омбудсмана – за **49 961** граждани и представители на организации:

- Приети – **998 души**
- Ползвали услугите на приемната – **13 161 души**
- Обединени в подписки – **22 040**
- Получени жалби и сигнали – **12 916**
- Приключени жалби и сигнали – **13 762**

3 нови форми на взаимодействие с гражданите:

- 1 • изнесени приемни за български граждани извън страната
- 2 • тематични приемни по проблеми на гражданите
- 3 • специализирана гореща линия за хора с увреждания

Омбудсманът в защита правата на гражданите за периода 13.03.2020 г. – 31.08.2020 г.



7 089 бр. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ПО ВРЕМЕ НА ИЗВЪНРЕДНОТО ПОЛОЖЕНИЕ

Топ 5 на жалбите и сигналите:

1 996 бр. – Права на потребителите

1 994 бр. – Социални права, право на здравеопазване и право на образование

830 бр. – Право на собственост

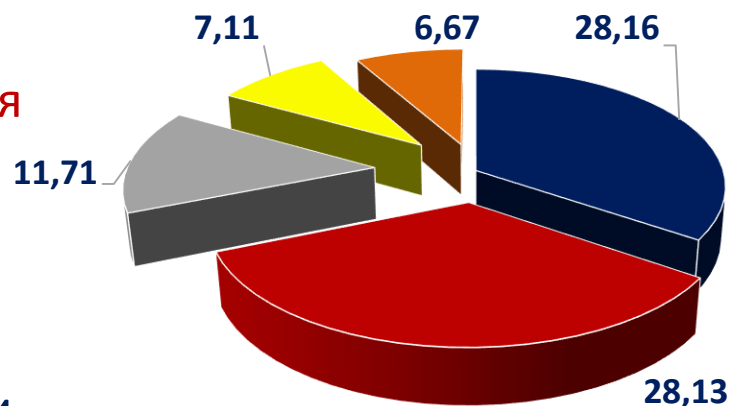
504 бр. – Право на добра администрация

473 бр. – Основни права и свободи

Над 20 000 граждани са се обърнали
допълнително към омбудсмана с
КОЛЕКТИВНИ ПОДПИСКИ, ЖАЛБИ И ПЕТИЦИИ

6 873 бр. ПРИКЛЮЧЕНИ ЖАЛБИ

1 767 бр. ОТПРАВЕНИ ПРЕПОРЪКИ,
ОТ КОИТО ВСЯКА ВТОРА Е ИЗПЪЛНЕНА



- Права на потребителите
- Социални права, право на здравеопазване и право на образование
- Право на собственост
- Право на добра администрация
- Основни права и свободи

Омбудсманът в защита правата на гражданите по време на COVID-19

Реорганизация на работния процес

- Институцията не е прекъсвала работен процес нито за ден – всекидневни дежурства и работа от къщи онлайн
- Мобилните телефони на всички експерти - публикувани на Интернет страницата
- Организация за получаване на жалби и сигнали на място, онлайн и по телефона – стремеж към бърза реакция за решаване проблемите на граждани в движение и синхрон с институциите
- Провеждане на онлайн приемни на омбудсмана, срещи и заседания

Действия и резултати 2019 г. (2)

| 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. | |
|---------|---------|---------|---|
| 12 539 | 12 258 | 13 762 | 1. Приключили проверки по жалби и сигнали на граждани |
| | | | <i>От тях приключили с:</i> |
| 1 819 | 1 425 | 1 823 | Препоръка |
| 6 134 | 7 379 | 8 518 | Становище |
| 1 502 | 1 385 | 1 904 | Даден съвет |
| 614 | 449 | 417 | Посредничество |
| 2 470 | 1 620 | 1 100 | Извън правомощията на омбудсмана |
| 12 635 | 12 890 | 12 916 | 2. Жалби и сигнали, подадени от омбудсмана |
| | | | <i>От тях с най-голям дял за 2019 г.:</i> |
| 3 060 | 3 009 | 3 519 | Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги |
| 575 | 825 | 1 118 | Жалби и сигнали, свързани с правото на добро административно обслужване |
| 1 790 | 1 989 | 1 088 | Жалби и сигнали, свързани с нарушаване на социалните права |

Действия и резултати 2019 г. (3)

Въздействие върху нормативната уредба

| 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. | |
|---------|---------|---------|--------------------------------------|
| 2 | 5 | 5 | Сезирания на Конституционния съд |
| 2 | 2 | 4 | Искания за тълкувателни решения |
| 10 | 11 | 13 | Законодателни инициативи и становища |

Наблюдение на изпълнението на международните актове в областта на правата на човека

Действия и резултати 2019 г. (4)



| 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. | |
|---------|---------|---------|-----------------------------------|
| 20 | 30 | 32 | Кръгли маси и обществени дискусии |
| 11 | 13 | 17 | Национални и европейски кампании |

Приоритети за 2019 г.

- ✓ **Защита на правата на потребителите в отношенията им с монополи**
- ✓ **Законодателно уреждане на проблемите със свръхзадлъжнялост на гражданите**
- ✓ **Ефективни законодателни мерки за защита правата на гражданите в принудителното изпълнение**
- ✓ **Защита правата на децата в конфликт със закона**

Ключови събития и инициативи през 2019 г. (1)

Присъждане на статут „А“ в съответствие с принципите на ООН за националните правозащитни институции (Парижки принципи)

Институцията на омбудсмана е акредитирана с **най-високия СТАТУТ „А“** на ООН в съответствие с Парижките принципи като Национална институция в защита на правата на човека

Защита правата на гражданите от банки, ЧСИ и монополи



Ключови събития и инициативи през 2019 г. (2)

Защита правата на пенсионерите



Кампания „Мълчанието убива!“ за защита на жени и деца, жертви на насилие



Форуми в защита правото на чист въздух



Ключови събития и инициативи през 2019 г. (3)

Изнесени приемни за български граждани извън страната



Приемна в Босилеград, 1 октомври 2019 г.



Приемна в Атина, 20 февруари 2019 г.

Ключови събития и инициативи през 2019 г. (4)

Социална кухня



500 души бяха прегледани безплатно от лекари от столични болници в социалната кухня



Ключови събития и инициативи през 2019 г. (5)

Национална кампания „Великден за всеки – дари празник на баба и дядо“



Инициатива „И ние можем“ в подкрепа правото на труд на млади хора с интелектуални затруднения



2019 г. в цифри (1)

Таблица: Постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2019 г., брой
Таблица: Жалби и сигнали през периода 2017-2019 г. по категория на нарушението, брой и %

| Година | Брой | Категории на нарушението | 2019 г. | % | 2018 г. | % | 2017 г. | % |
|---------|--------|--|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
| 2019 г. | 12 916 | Права на потребителите | 3 519 | 27,25 | 3 009 | 23,34 | 3 060 | 24,22 |
| | | Социални права | 1 908 | 14,77 | 1 989 | 15,43 | 1 790 | 14,17 |
| | | Здравеопазване | 666 | 5,16 | 607 | 4,71 | 494 | 3,91 |
| 2018 г. | 12 890 | Образование | 514 | 3,98 | 439 | 3,41 | 300 | 2,37 |
| | | Право на добро административно обслужване | 1 118 | 8,66 | 825 | 6,40 | 575 | 4,55 |
| 2017 г. | 12 635 | Право на собственост | 1 088 | 8,42 | 1 296 | 10,05 | 1 228 | 9,72 |
| | | Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека (221+495) | 716 | 5,54 | 1 344 | 10,43 | 1 031 | 8,16 |
| 2016 г. | 10 640 | Искане за промени в нормативната уредба | 679 | 5,26 | 306 | 2,37 | 297 | 2,35 |
| | | Защита на гражданите в изпълнителното производство | 503 | 3,89 | 832 | 6,45 | 1 401 | 11,09 |
| 2015 г. | 6 202 | Права на децата | 492 | 3,81 | 362 | 2,81 | 426 | 3,37 |
| | | Права на хората с увреждания | 441 | 3,41 | 395 | 3,06 | 314 | 2,49 |
| 2014 г. | 5 010 | Право на чиста околна среда | 412 | 3,19 | 330 | 2,56 | 213 | 1,69 |
| | | Липса на конкретно нарушение | 85 | 0,65 | 127 | 1,00 | 208 | 1,65 |
| 2013 г. | 7 320 | Искане за сезиране на конституционния съд | 46 | 0,36 | 119 | 0,92 | 43 | 0,34 |
| | | Дискриминация | 15 | 0,11 | 25 | 0,19 | 35 | 0,28 |
| 2012 г. | 5 331 | Искане за тълкувателно решение | 9 | 0,07 | 13 | 0,10 | 12 | 0,09 |
| | | Друг вид нарушения | 705 | 5,46 | 872 | 6,76 | 1 208 | 9,55 |
| 2011 г. | 5 530 | Общо: | 12 916 | 100 | 12 890 | 100 | 12 635 | 100 |
| 2010 г. | 3 687 | | | | | | | |
| 2009 г. | 2 686 | | | | | | | |

2019 г. в цифри (2)

| Жалби и сигнали по вид нарушени права за 2019 г. | Брой | % |
|---|-------|-------|
| В и К | 1 410 | 10,92 |
| Пенсии | 1 129 | 8,75 |
| Искане за промени в нормативната уредба | 679 | 5,27 |
| Право на здравеопазване (без под права) | 666 | 5,17 |
| Устройство на територията | 635 | 4,92 |
| Енергоснабдяване | 542 | 4,20 |
| Право на образование (без под права) | 514 | 3,98 |
| Нарушения в изпълнителното производство | 503 | 3,89 |
| Права на децата (без под права) | 492 | 3,81 |
| Права на хората с увреждания (без под права) | 441 | 3,41 |
| Кредити и финансови институции | 424 | 3,28 |
| Право на чиста околна среда (без под права) | 412 | 3,18 |
| Трудови права | 368 | 2,85 |
| Топлоснабдяване | 327 | 2,53 |
| Благоприятна и здравословна среда в населените места | 327 | 2,53 |
| Транспортна инфраструктура | 282 | 2,18 |
| Телефони | 269 | 2,08 |
| Изискване за законност | 239 | 1,85 |
| Помощ за жилище, подкрепа за жилище и други | 226 | 1,74 |
| Национален превантивен механизъм | 221 | 1,71 |
| Справедлив съдебен процес | 186 | 1,44 |
| Качество на административната услуга | 182 | 1,40 |
| Транспортни услуги | 167 | 1,29 |
| Социална помощ и социални услуги | 134 | 1,03 |
| Фирми за събиране на вземанията | 102 | 0,79 |
| Потребителски спорове | 86 | 0,67 |
| Липса на конкретно нарушение | 85 | 0,66 |
| Възстановяване на земеделски земи и земи и гори от горския фонд | 78 | 0,60 |
| Искане на сезиране на Конституционния съд | 46 | 0,36 |
| Проблеми на етажната собственост | 42 | 0,33 |
| Дискриминация | 15 | 0,12 |
| Искане за тълкувателно решение | 9 | 0,07 |
| Други права на собствеността | 333 | 2,58 |
| Други основни права и свободи | 309 | 2,39 |
| Други права на потребителите | 192 | 1,49 |
| Други права на добро административно обслужване | 88 | 0,68 |
| Други социални права | 51 | 0,39 |
| Друг вид нарушения | 705 | 5,46 |

Таблица: Финализирани жалби и сигнали според резултатите през периода 2017-2019 г., брой

| 2017г. | 2018г. | 2019 г. | Резултат от проверка |
|---------------|---------------|---------------|--|
| 10 069 | 10 638 | 12 662 | 1. Допустими |
| | | | От тях приключили с: |
| 1 819 | 1 425 | 1 823 | Препоръка |
| 6 134 | 7 379 | 8 518 | Становище |
| 1 502 | 1 385 | 1 904 | Даден съвет |
| 614 | 449 | 417 | Посредничество |
| 2 470 | 1 620 | 1 100 | 2. Извън правомощията на омбудсмана |
| 12 539 | 12 258 | 13 762 | Общо |

2019 г. в цифри (3)

Таблица: Финализирани жалби и сигнали по области през периода 2017-2019 г., брой и %

| Област | 2019 г. | | 2018 г. | | 2017 г. | |
|----------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
| | Брой | % | Брой | % | Брой | % |
| Благоевград | 228 | 1,77 | 290 | 2,25 | 311 | 2,46 |
| Бургас | 319 | 2,47 | 463 | 3,59 | 438 | 3,47 |
| Варна | 384 | 2,97 | 575 | 4,46 | 665 | 5,26 |
| Велико Търново | 375 | 2,90 | 312 | 2,42 | 323 | 2,56 |
| Видин | 127 | 0,98 | 167 | 1,30 | 111 | 0,88 |
| Враца | 190 | 1,47 | 299 | 2,32 | 350 | 2,77 |
| Габрово | 84 | 0,65 | 130 | 1,01 | 166 | 1,31 |
| Добрич | 118 | 0,91 | 160 | 1,24 | 177 | 1,40 |
| Кърджали | 46 | 0,36 | 62 | 0,48 | 83 | 0,66 |
| Кюстендил | 143 | 1,11 | 218 | 1,69 | 260 | 2,06 |
| Ловеч | 137 | 1,06 | 207 | 1,61 | 227 | 1,80 |
| Монтана | 119 | 0,92 | 176 | 1,37 | 209 | 1,65 |
| Пазарджик | 162 | 1,25 | 237 | 1,84 | 235 | 1,86 |
| Перник | 173 | 1,34 | 261 | 2,02 | 290 | 2,30 |
| Плевен | 230 | 1,78 | 316 | 2,45 | 406 | 3,21 |
| Пловдив | 458 | 3,55 | 570 | 4,42 | 797 | 6,31 |
| Разград | 48 | 0,37 | 73 | 0,57 | 96 | 0,76 |
| Русе | 164 | 1,27 | 182 | 1,41 | 273 | 2,16 |
| Силистра | 65 | 0,50 | 113 | 0,88 | 67 | 0,53 |
| Сливен | 85 | 0,66 | 201 | 1,56 | 171 | 1,35 |
| Смолян | 57 | 0,44 | 112 | 0,87 | 129 | 1,02 |
| София-област | 205 | 1,59 | 237 | 1,84 | 282 | 2,23 |
| София-град | 2 434 | 18,84 | 3 109 | 24,12 | 3 718 | 29,43 |
| Стара Загора | 264 | 2,04 | 322 | 2,50 | 414 | 3,28 |
| Търговище | 56 | 0,43 | 112 | 0,87 | 121 | 0,96 |
| Хасково | 135 | 1,05 | 253 | 1,96 | 217 | 1,72 |
| Шумен | 101 | 0,78 | 267 | 2,07 | 161 | 1,27 |
| Ямбол | 73 | 0,57 | 118 | 0,91 | 172 | 1,36 |
| Неизвестна | 5 936 | 45,97 | 3 348 | 25,97 | 1 766 | 13,97 |
| Общо: | 12 916 | 100 | 12 890 | 100 | 12 635 | 100 |

2019 г. в цифри (4)

Таблица: Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през периода 2017-2019

| Нарушител | 2019 г. | % | 2018 г. | % | 2017 г. | % |
|---|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Държавни органи и техните администрации | 5 295 | 38,48 | 4 105 | 33,49 | 3 938 | 31,41 |
| Общински органи и техните администрации | 2 422 | 17,60 | 2 311 | 18,85 | 1 712 | 13,65 |
| Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги | 4 173 | 30,32 | 3 729 | 30,42 | 4 750 | 37,88 |
| Други | 1 872 | 13,60 | 2 113 | 17,24 | 2 139 | 17,06 |
| Общо: | 13 762 | 100 | 12 258 | 100 | 12 539 | 100 |

Изнесени приемни и посещения през 2019 г.:

- **Изнесени приемни** – гр. Стара Загора, гр. Кърджали, гр. Враца, гр. Благоевград, гр. Сандански, гр. Петрич, с. Струмяни, с. Белица, гр. Разлог, гр. Кресна, гр. Симитли, гр. Благоевград, гр. Якоруда, гр. Сливен, гр. Кърджали и гр. Варна
 - **2 тематични** – гр. **Кърджали**, за достойно заплащане и условия на труд на медицинските специалисти и в гр. **Стара Загора**, по въпроси, свързани с дейността на ЧСИ
- **Мобилни приемни** – десетки граждани са изслушани и консултирани по време на пътуването им във влака София – Враца
- **20 посещения** – гр. Шумен, с. Тутраканци, община Провадия, гр. Кюстендил мина „Злогош“, гр. Добрич мина „Оброчище“, гр. Казанлък, гр. Плевен и с. Гложене, община Тетевен, гр. Враца 2 пъти), гр. Пловдив, гр. Велико Търново, гр. Бургас (2 пъти), гр. Стара Загора (4 пъти), гр. Криводол, гр. Видин, гр. Кърджали, гр. Благоевград (2 пъти) и гр. Първомай

ГЛАВА ПЪРВА. Омбудсманът в защита правата на гражданите

Глава първа съдържа информация за жалбите и сигналите, разгледани от институцията на омбудсмана през 2019 г.:

1. Приемна на омбудсмана
2. Права на потребителите
3. Социални права
4. Права на хората с увреждания
5. Права на децата
6. Право на здравеопазване
7. Право на образование
8. Право на добро управление и добра администрация
9. Право на собственост и икономическа свобода
10. Право на здравословна и благоприятна околна среда
11. Право на защита в изпълнително производство
12. Право на защита от дискриминация
и език на омразата
13. Национален превантивен механизъм

1. Приемна на омбудсмана (1)

Таблица: *Приети граждани и представители на организации през 2019 г., брой*

| ТИП | Приети граждани | Брой приемни |
|---|-----------------|--------------|
| 1. Постоянно действаща приемна | 13 161 | - |
| 2. Приемни дни в институцията | 531 | 72 |
| 3. Изнесени приемни дни, от тях: | 467 | 18 |
| ✓ Приемни дни за жителите от населените места | 299 | 13 |
| ✓ Тематични приемни дни | 27 | 2 |
| ✓ Мобилни приемни дни | 11 | 1 |
| ✓ Изнесени приемни извън страната | 130 | 3 |
| Общо | 14 159 | 90 |

2. Права на потребителите (1)

Таблица: Постъпили жалби от потребители по отрасли през периода 2017-2019 г., брой

| <u>Отрасли</u> | 2017 г. | 2018 г. | 2019 г. |
|-------------------------------|---------|---------|---------|
| ВиК | 484 | 753 | 1 410 |
| Електроснабдяване | 491 | 431 | 542 |
| Финансови услуги | 351 | 296 | 424 |
| Електронни съобщителни услуги | 754 | 456 | 331 |
| Топлоснабдяване | 491 | 418 | 327 |
| Транспортни услуги | 135 | 374 | 167 |
| Фирми за събиране на вземания | 164 | 97 | 102 |
| Застрахователни услуги | 34 | 96 | 54 |
| Сметосъбиране | 98 | 56 | 34 |
| Пощенски услуги | 30 | 21 | 25 |
| Газоснабдяване | 11 | 16 | 17 |
| Други потребителски спорове | 77 | 92 | 86 |

2. Права на потребителите (2)

ВиК услуги – над 1/3 от жалбите на потребителите (1 410) операторите са свързани с дейността на ВиК



Основни препоръки:

- Качеството и непрекъснатостта на водоснабдителната услуга да бъде поставен като основен приоритет във водния сектор
- Да се предприемат спешни и адекватни действия за ремонт на остарялата и амортизирана ВиК инфраструктура
- Да се гарантира правото на потребителите на заплащане на икономически обосновани цени за качествена и реално ползвана ВиК услуга чрез промени в нормативната уредба
- Да се изготви ясна процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато не отговаря на нормативните изисквания за качество
- Да се разработят мерки за отпускане на целева помощ за водоснабдяване на социално слаби граждани

Електроснабдяване – жалбите през 2019 г. са с 26% повече от 2018 г., основно срещу некачественото предоставяне на услугите

Основни препоръки:

- Да се планират и реализират своевременно необходимите мерки за предоставяне на качествена и непрекъсната електроснабдителна услуга
- Решенията относно цените на електрическата енергия на регулирания пазар да се вземат в съответствие с изискванията за прозрачност и публичност на работата на КЕВР и при съблюдаване на принципа – цените да възстановяват икономически обосновани разходи
- Електроразпределителните дружества да уведомяват клиентите предварително за проверките на средствата за търговско измерване

2. Права на потребителите (3)

Финансови услуги – броят на жалбите през 2019 г. нараства с 43% в сравнение с 2018 г.

Основни препоръки:

- Приемане на Закон за личния фалит
- Намаляване на законната лихва, която гражданите плащат при просрочване на парично задължение
- Осъществяване на ефективен контрол относно неравноправни клаузи в договорите на фирмите за бързи кредити
- Приемане на промени в ГПК за ограничаване на привилегиите на банки



Електронни съобщителни услуги – постъпват 331 жалби, свързани с предоставянето на телефонни услуги, интернет и телевизия

Основни препоръки:

- Мобилните оператори да предоставят коректна предоговорена информация
- Мобилните оператори да не създават извъндоговорни пречки на потребителите, когато те желаят да упражнят правото си на избор за прекратяване на договорите с изтичане на срока

2. Права на потребителите (4)

Топлоснабдяване – през 2019 г. постъпват 324 жалби от потребители на топлинна енергия относно: завишени и неясни сметки, невъзможност за индивидуален отказ от услугата, лошо качество на предоставяната услуга, липса на информация



Основни препоръки:

- Промени в нормативната уредба, касаещи взаимоотношенията между топлофикационни дружества, фирмите за дялово разпределение и потребителите на топлинна енергия, както и дяловото разпределение на топлинна енергия между клиентите в сгради-етажна собственост
- Разработване на образец на съобщение към фактура/изравнителна сметка с ясни реквизити, включващ допълнителна информация относно продължителността на аварийите и полагащите се неустойки
- Ефективен контрол на топлофикационните дружества по отношение изпълнението на ремонтните и инвестиционните програми

Транспорт – постъпват 167 жалби, гражданите се жалват за спрени автобусни линии, неизпълнение на обявени разписания

Основни препоръки:

- Да бъде осигурен достъп до обществен превоз на жителите на малките населени места
- Да се извършва ефективен контрол от компетентните органи, с цел подобряване качеството на транспортното обслужване, в т.ч. време на пътуване, редовност, удобство и сигурност

2. Права на потребителите (5)

Прехвърляне на вземания – 102 жалби срещу фирми за събиране на вземания, в които граждани сигнализират за: упражняван психически тормоз; липса на информация за прехвърляне на вземането; прехвърляне на задължения с изтекъл давностен срок

Основни препоръки:

- Правна уредба на дейността на фирмите за събиране на вземания
- Колекторските фирми да записват телефонните разговори със съгласието на другата страна, с цел подобряване на обслужването и контрол
- Да се ограничи възможността на доставчиците на обществени и финансови услуги да прехвърлят вземанията си към външни фирми



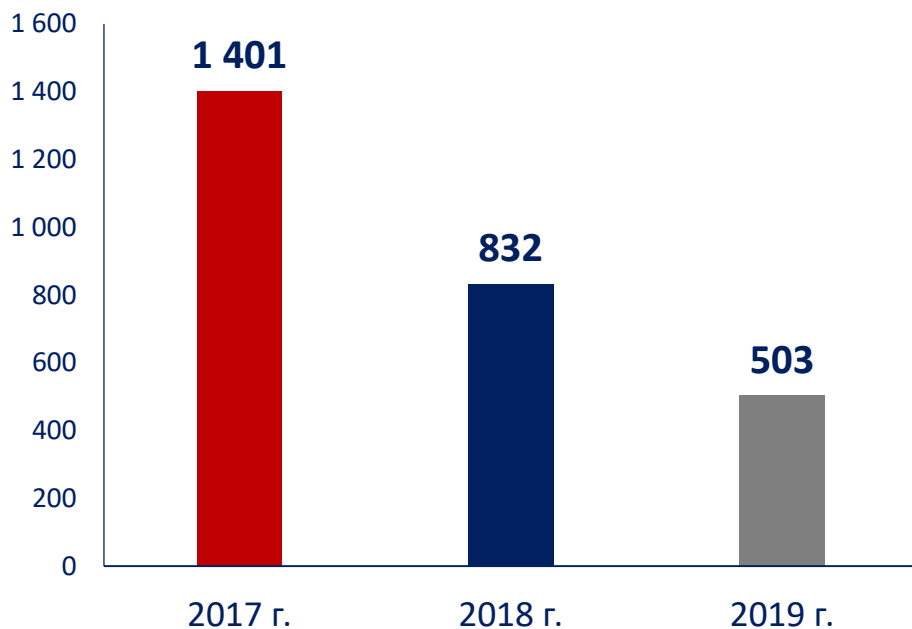
Застрахователни услуги – 54 жалби, касаещи неизплатени в срок застрахователни обезщетения или отказ от изплащане на застрахователно обезщетение

Основни препоръки:

- Да се намерят механизми за справедливо разпределение на застрахователните премии между лицата, които сключват застраховка „Гражданска отговорност“, така че водачите без нарушения да бъдат стимулирани и обратно – нарушителите да поемат по-голяма отговорност;
- Ефективен контрол върху дейността на застрахователните дружества

Право на защита в изпълнителното производство

Графика: Постъпили жалби и сигнали срещу съдебни изпълнители през периода 2017-2019 г., брой



Гражданите настояват за намеса в изпълнителните производства, като засягат различни проблеми:

- Публична продан на единственото жилище; запори на банкови сметки, трудови възнаграждения и пенсии с акцент върху такива, налагани от публични изпълнители, при които не е несеквестируема сума в размер на минималната работна заплата

В защита на правата на гражданите в изпълнителните производства омбудсманът предприема както посреднически действия в отношенията им със съдебните изпълнители, така и инициативи за нормативни промени, но не разполага с контролни правомощия и компетентност за налагане на дисциплинарни наказания

2. Права на потребителите (6)

Определяне на такса за битови отпадъци и сметосъбиране – 34 жалби: определяне на таксата за битови отпадъци в размер, който не е съобразен с качеството на предоставяните услуги и реалните разходи на общините за това; допълнителни условия за частично освобождаване от такса битови отпадъци за имот, който не се ползва през годината

Основни препоръки:

- Таксата за битовите отпадъци да се определя съобразно качеството и реалните разходи по предоставяните услуги
- В общински наредби, в които са предвидени допълнителни условия за частично освобождаване от таксата, когато имотът не се ползва през годината, да се отменят съответните разпоредби
- Да се осъществява ефективен контрол от общинските органи относно качеството на предоставяне на услугите по събиране и транспортиране на битовите отпадъци и поддържане чистотата на териториите за обществено ползване

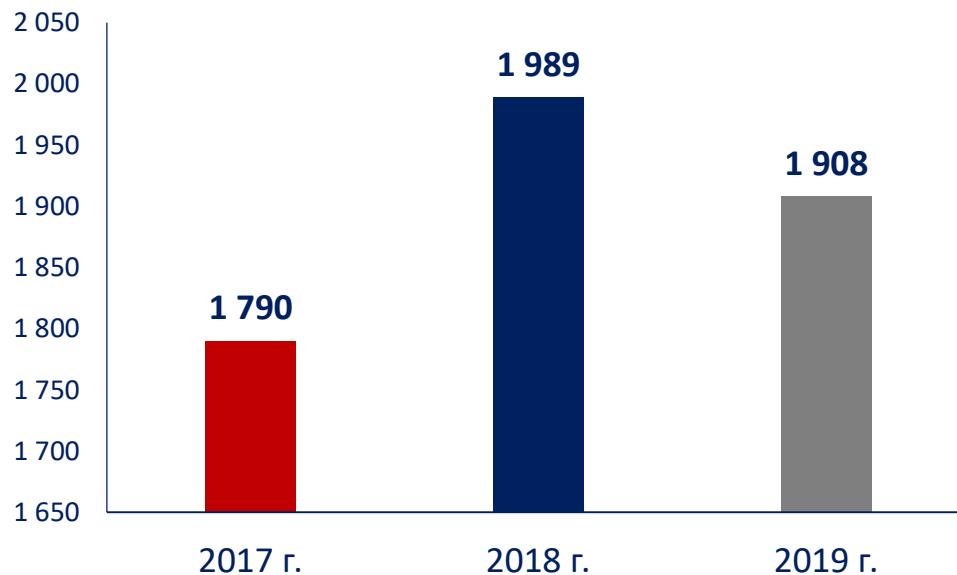


3. Социални права (1)

Графика: Жалби и сигнали по тип нарушения за 2019 г., брой



Графика: Жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права за периода 2017-2019 г., брой



3. Социални права (2)

- В защита на социалните права на гражданите омбудсманът отправи 367 препоръки, като 363 от тях са взети предвид, а 4 са частично изпълнени. Най-чести оплаквания са от:
 - Работодатели
 - Национален осигурителен институт
 - Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“
 - Агенция по заетостта
 - Агенция за социално подпомагане

Право на пенсия

Основни препоръки:

- Да се намери правен механизъм за определяне на минимален размер на пенсиите за осигурителен стаж и възраст, който да приближава или изравнява ежегодно размера на тези пенсии с линията на бедност
- Да се преизчислява периодично размерът на всички пенсии на база средния осигурителен доход за страната за предходната година
- Да се намери такова решение за изплащането на обезщетение за временна работоспособност, което да гарантира правото на работещите да получат своевременно и в пълен размер дължимото им се обезщетение за целия период на ползване на този отпуск
- Да не се допуска нарушаване на правата на първите осигурени лица, които ще получават пенсия за осигурителен стаж и възраст от втория пенсионен стълб
- Да се предприемат спешни действия за защита интересите на българските граждани, придобили пенсионни и осигурителни права в държави-членки на ЕС, и в частност Република Гърция



3. Социални права (3)

Право и ред за получаване на обезщетения за временна неработоспособност

Основна препоръки:

- Да се предприемат действия извършваните проверки на осигурителя от страна на НОИ за законосъобразността на претендираното обезщетение за временна неработоспособност да протичат в максимално допустими срокове
- Изплащането на обезщетение за временна работоспособност да гарантира правото на работещите да получат своевременно и в пълен размер дължимото им се обезщетение за целия период на ползване на този отпуск:
- Да бъде ускорена процедурата при изплащане на парично обезщетение за безработица на хора, работили в чужбина, чрез използване на електронен обмен на данни (т. нар. система EE881), който ще повиши ефективността и ще скъси значително сроковете на служебния обмен на информация между компетентните институции на държавите-членки на



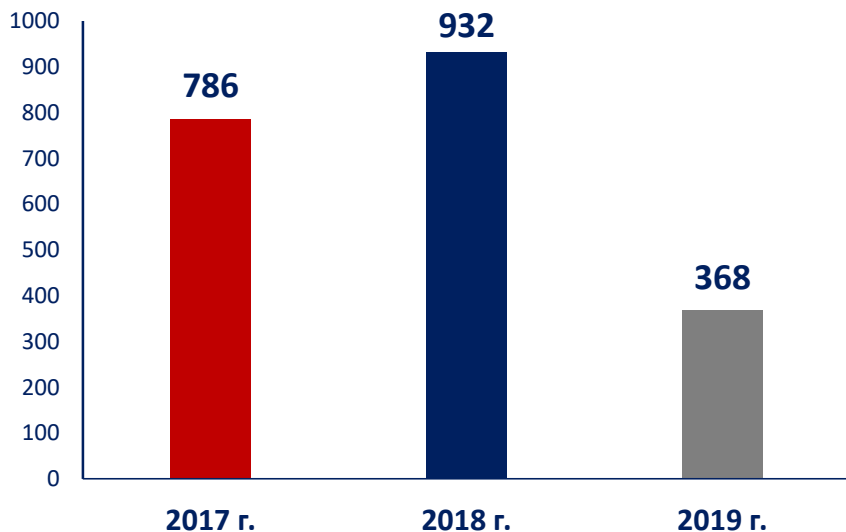
3. Социални права (4)

Трудови права

Права на работещите по служебни правоотношения

- През 2019 г. в чл.7, ал. 1, т. 8 от Закона за държавния служител е въведен текст, който не допуска лица придобили право на пенсия да работят на служебно правоотношение. След тази промяна за близо 2 000 държавни служители възниква основание да бъдат освободени от работа поради законова несъвместимост. След сезиране от президента на Република България и от Омбудсмана на Конституционният съд, спорните текстове са обявени за противоконституционни.

Права на работещите по трудови правоотношения



Графика: Жалби и сигнали на граждани за нарушени трудови права за периода 2017-2019 г., брой

Основни оплаквания: Работа без писмен трудов договор, неизплатени трудови възнаграждения за 3 и повече месеца, неосигурени от работодателя безопасни условия на труд, трудности при получаване на вземанията от Фонд „Гарантирани вземанията на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя“

| Година | Лева |
|---------|-----------|
| 2017 г. | 716 941 |
| 2018 г. | 6 988 356 |
| 2019 г. | 4 880 156 |

Таблица: Изплатени от Фонд ГВРС гарантирани вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя за периода 2017-2019 г., лева

3. Социални права (5)

Право на социална подкрепа и социални услуги

Основни препоръки:

- Да бъде преразгледана и изменена нормативната уредба, свързана с предоставянето на месечни помощи за деца по начин, по който родителите, в това число земеделски производители и самотни родители да не са ощетени, а подпомогнати и стимулирани в отглеждането на своите деца
- Да се определи конкретна дата за изплащане на месечни семейни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст в рамките на месеца, за който се отпускат
- Да отпадне доходния критерий за отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст и/или да се потърси друг механизъм за оказване на подкрепа на всички деца



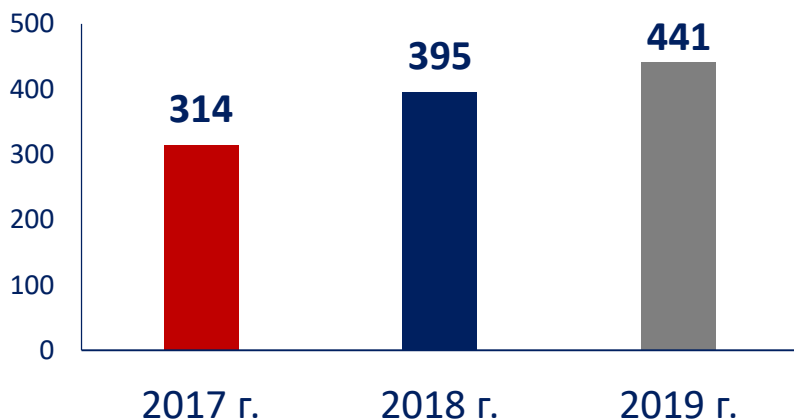
Помощ/подкрепа за жилище

Основни препоръки:

- Да се намерят подходящи механизми, чрез които общините да бъдат подпомогнати за увеличаване на разполагаемия жилищен фонд
- Да се потърсят възможности за предоставяне на целеви средства на общините за извършване на ремонти и привеждане на общинските жилища в състояние, годни за живеене
- Органите на местна власт да извършат преразглеждане на общинските наредби относно картотекиране и настаняване на нуждаещи се граждани в жилища – частна общинска собственост, така че постепенно да се намалява административната тежест за гражданите при изискването от тях за представяне на документи и информация, до които съответните администрации имат служебен достъп.

4. Права на хората с увреждания (1)

Графика: Постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2017-2019 г., брой



От 1 януари 2019 г. е в сила новият Закон за хората с увреждания (ЗХУ).

В изпълнение на разпоредбите на ЗХУ и чл. 33, ал. 2 от Конвенцията за правата на хората с увреждания през 2019 г. е създаден и Съветът за наблюдение.

Макар и известен напредък по отношение на правата на хората с увреждания, постъпилите оплаквания през 2019 г. показват, че остават нерешени проблеми.

Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2019 г., брой

| Тип нарушение | Брой |
|---------------------------------------|------|
| Права на хората с увреждания, ОТ ТЯХ: | 441 |
| ✓ Социално-икономическа защита | 190 |
| ✓ Социални услуги и лична мобилност | 89 |
| ✓ Граждански и политически права | 59 |
| ✓ Достъпност | 14 |
| ✓ Здравеопазване и рехабилитация | 53 |
| ✓ Заетост и предприемачество | 13 |
| ✓ Участие в обществения живот | 3 |
| ✓ Подкрепа за жилище | 10 |
| ✓ Други | 10 |

4. Права на хората с увреждания (2)

Проблемите в следните области:



- **Социални услуги и лична мобилност**
 - Липса на възможности за осигуряване на асистентска подкрепа по програми и проекти през 2019 г. и затруднения при личната помощ
- **Социално-икономическа закрила**
 - Несправедлив размер на месечната финансова подкрепа по чл. 70 от ЗХУ и разпределение на правоимащите в чл. 70, т. 3-5 от ЗХУ
- **Помощни средства и медицински изделия**
 - Липса на разрешение на проблемите при медицинските изделия и очаквания за промяна чрез текстовете на чл. 73 от ЗХУ
- **Достъпна среда**
 - Невзети мерки за въвеждане на разумни улеснения и реорганизация на достъпа на гражданите за преодоляване на архитектурните пречки
- **Здравеопазване и рехабилитация**
 - Оплаквания срещу Наредбата за медицинската експертиза, в сила от 3 август 2018 г., и относно прилагането на чл. 112, ал. 9, изр. 1 от Закона за здравето в процеса на обжалване
- **Заетост**
 - Недостатъчни места по програмите за обучение и заетост и нежеланието на работодателите да назначават хора с увреждания

4. Права на хората с увреждания (3)

Основни препоръки:

- Реформата да продължи да се осъществява в партньорство със самите хора с увреждания и техните организации
- Без допълнителни отлагания да се изпълни задължението в ЗХУ за предоставянето на медицински изделия с определени стандарт за качество и за промяната на реда за извършване на тази дейност
- Да се създадат условия за обучение и заетост на хората с увреждания
- Да се създадат подходящи социални услуги в семейна среда и в общността за водене на независим живот
- Да се гарантира качествено и достъпно здравеопазване за хората с увреждания, в т.ч. подходяща рехабилитация
- Да се въведат интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания, както и да се създаде ефективен и интегриран регистър, както е предвидено в Закона за хората с увреждания
- Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с участието на хората с увреждания и на техните представители
- Да се предвидят механизми за реално изпълнение на ангажимента на министерството на труда и социалната политика за правилно прилагане на чл. 112, ал. 9, изр. 1 от Закона за здравето от социалните служби



5. Право на здравеопазване (1)

Графика: Регистрирани жалби и сигнали, свързани с права в здравеопазването за периода 2017-2019 г., брой

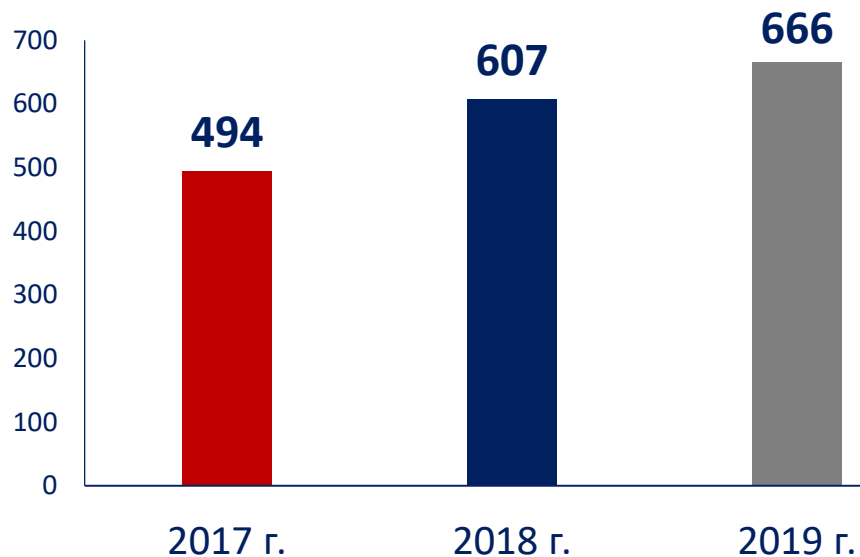


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип права в здравеопазването за 2019 г., брой

Тип право в здравеопазването

Медицинска експертиза
 Достъп до медицински услуги
 Качество на медицинските услуги
 Здравноосигурителни права
 Достъп до лекарствени продукти и медицински изделия
 Нарушаване на хигиенни норми и изисквания, лоши битови условия
 Трудови и професионални права на персонала
 Имунизации и профилактика
 Достъп до здравна информация
 Предложения за нормативни промени
 Без конкретно искане
 Недопустими

Брой

| | |
|--|-----|
| Медицинска експертиза | 211 |
| Достъп до медицински услуги | 87 |
| Качество на медицинските услуги | 83 |
| Здравноосигурителни права | 79 |
| Достъп до лекарствени продукти и медицински изделия | 51 |
| Нарушаване на хигиенни норми и изисквания, лоши битови условия | 34 |
| Трудови и професионални права на персонала | 33 |
| Имунизации и профилактика | 15 |
| Достъп до здравна информация | 4 |
| Предложения за нормативни промени | 35 |
| Без конкретно искане | 26 |
| Недопустими | 8 |

5. Право на здравеопазване (2)

Право на медицинска експертиза

Основни проблеми:

- Недоволство от определен по-нисък процент трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане
- Забавянето на експертизата от териториални експертни лекарски комисии (ТЕЛК) и Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК)

Основни препоръки:

- Регламентиране на справедливо оценяване, при което да не се допуска граждани с действителни заболявания и увреждания да бъдат лишавани от социални права и подкрепа
- Мерки за окончателно преодоляване на забавянето на експертизата

Качество на медицинските услуги

Основни проблеми:

- Допуснати, според гражданите, лекарски грешки и небрежност при медицинското им обслужване;
- Проблеми при осигуряване на качество на медицинското обслужване в някои болници



Основни препоръки:

- Засилване на контрола върху дейността на лечебните заведения, като бъде регламентиран механизъм за отчитане удовлетвореността и мнението на пациентите;
- Обсъждане на мерки за осигуряване в дългосрочен план на финансовата им стабилност

5. Право на здравеопазване (3)



Право на достъп до медицински услуги

Основни проблеми:

- Гарантиране на 24 часов достъп до извънболнична медицинска помощ
- Достъп до палиативни грижи, продължително лечение и рехабилитация с достатъчен обем и продължителност

Основни препоръки:

- Обсъждане на стратегия и мерки за осигуряване на достъпа до медицинска помощ в малки, отдалечени и труднодостъпни населени места.
- Осигуряване на финансиране от държавата и общините на достатъчни по обем и продължителност палиативни грижи, продължително лечение и рехабилитация

Достъп до лекарствени продукти и медицински изделия

Основни проблеми:

- Незаплащане или заплащане в недостатъчна степен от НЗОК на лекарствени продукти и скъпоструващи медицински изделия;
- Затруднен достъп на пациентите до някои лекарствени продукти-

Основни препоръки:

- Повишаване нивото на финансиране с публични средства на лекарствени продукти и медицински изделия
- Заплащане за нови лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни

5. Право на здравеопазване (4)

Здравно осигуряване и обезщетения

Основни проблеми:

- Възстановяване на здравноосигурителни права
- Проблеми при възстановяване на правата на завърнали се от държави от ЕС български граждани

Основни препоръки:

- Подобряване информираността на гражданите за здравноосигурителните им права в страната и в чужбина
- Гарантиране на достъп до медицински услуги до възстановяване на здравноосигурителните права



6. Право на образование (1)

Графика: Регистрирани жалби, сигнали и приключени проверки в областта на образованието за периода 2017-2019 г., брой



Графика: Регистрирани жалби, сигнали по сфери в областта на образованието за 2019 г., брой



Проблеми:

- Недостатъчно места в общинските детски заведения в гр. София;
- Правилата за прием в първи клас в столицата и определянето на районите на училищата;
- Закриване на детски градини и училища в малките населени места;
- Качеството на образование в училищните и висшите учебни заведения;
- Управлението на образователните институции;
- Упражняване на учителската професия;
- Заемане на академични длъжности;
- Финансиране на отделни направления във висшето образование

6. Право на образование (2)

- **181 жалби в сферата на предучилищното и училищното образование, 288-в сферата на висшето образование и 45 по други проблеми.** Жалбите, определени в категорията „други“ засягат проблеми, свързани с управлението на детските и учебни заведения, материалната база в тях, упражняване на учителската професия, заемане на академични длъжности.
- В защита на правата на гражданите омбудсманът отправя **125 препоръки**, като **121 от тях са взети предвид**, а **4 са частично изпълнени**.
- **Приключените проверки** по жалби и сигнали през 2019 г. в областта на образованието са общо **514**.



6. Право на образование (3)

Основни препоръки:

- Въвеждане на задължително предучилищно образование за 4-годишните деца едва когато системата е готова да поеме децата и да отговори на предизвикателствата (налична материална база, достатъчно учители, обучени професионалисти, алтернативни методи за обучение и валидиране на знанията; премахване на допълнителните такси за храна и материали за всички деца) и след постигане на обществен консенсус за тази мярка
- Премахване на таксите в детските градини като инвестиция в ранното детско развитие
- Поетапно извеждане на предучилищните групи от училищата и осигуряване на места за 5- и 6-годишните деца в детските градини
- Въвеждане на образователни медиатори за работа със семействата от уязвимите общности за преодоляване на негативните им нагласи към образованието на децата
- Въвеждане на специални програми за изучаване на български език в предучилищните групи от децата, за които не е майчин език
- Въвеждане на адекватен възпитателен модел в съвременното общество чрез дебат по темата за постигане на широка обществена подкрепа
- Увеличение на финансовата подкрепа за научни изследвания и участие висшите учебни заведения в международни проекти
- Предприемане на мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав



7. Права на децата (1)

Графика: Регистрирани жалби и сигнали относно правата на децата за периода 2017-2019 г., брой

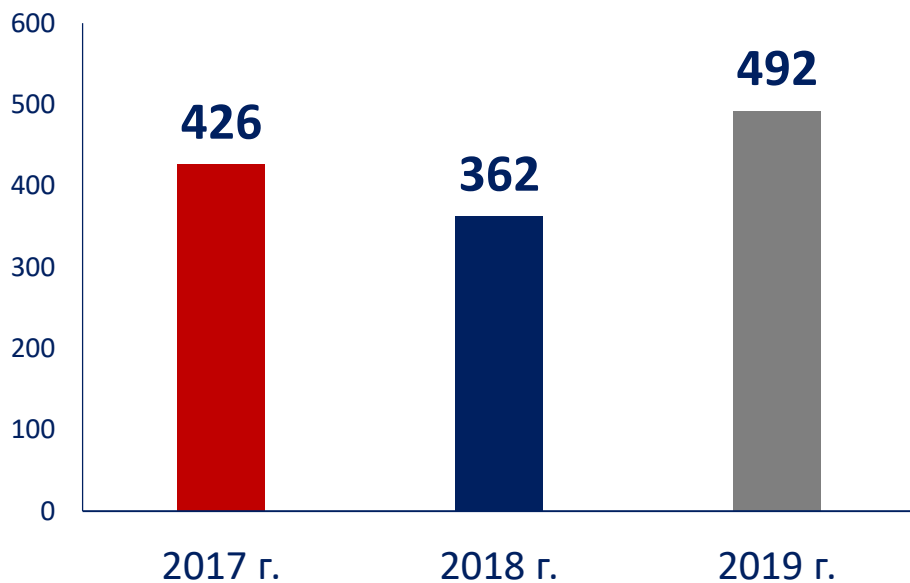


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип на нарушения относно правата на децата за 2019 г., брой

| Тип нарушение | Брой |
|--|------|
| Граждански права и свободи | 222 |
| Социална и икономическа защита | 14 |
| Деца с увреждания, в т.ч. деца със СОП | 35 |
| Семейна среда | 150 |
| Мерки за специална закрила | 38 |
| Децата и съдебната система | 11 |
| Други, в т.ч. здравеопазване | 22 |

7. Права на децата (2)

Проблеми в следните области:

- Качеството на грижа в резидентните услуги за деца и млади хора
- Приобщаващо образование и правата на децата със СОП – обществена стигма и липса на достатъчно ресурси
- Липса на семейни политики за интегрирана подкрепа на детето в семейната среда
- Правата на децата, въввлечени в родителски конфликти
- Правата на децата с увреждания
- Състояние на системата за закрила на детето
- Гражданско и родителско недоволство във връзка със законодателни промени или реформи в областта на закрилата на детето
- Детско здравеопазване – качество на спешната помощ за деца, медицински практики в болниците, които не са приятелски към детето
- Обществена и медицинска среда за децата – необезопасени детски площадки и съоръжения, пешеходни пътеки
- Децата в конфликт със закона – жертва на незавършените реформи



7. Права на децата (3)

Основни препоръки:

- Да се предприемат действия за нова социална политика, която има ресурсите да подкрепи детето в семейството
- Специален фокус върху качеството на грижата за децата в резидентните услуги, който да доведе до развитие и социализация на децата
- Специални мерки в областта на правосъдието за деца с фокуса върху рехабилитацията и реинтеграцията на децата
- Промени в Семейния кодекс, регулиращи осиновяването, правата и задълженията на родителите и припознаването
- Реформа в системата за закрила на детето
- Въвеждане на интегрираност на националните данни, свързани с деца
- Комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие, осигуряване на услуги за рехабилитация и програми за работа с извършителите
- Спазване на етичните и професионалните норми в журналистиката при отразяване на теми и проблеми, свързани с деца
- Подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, което да създава възможности за интеграция в дългосрочен план
- Законодателните промени и реформи в областта на закрилата на детето и семейната политика само след широки обществени дискусии, информационни кампании с участието на деца и родители

8. Право на добро управление и добра администрация

Графика: Регистрирани жалби, сигнали и приключени проверки, свързани с правото на добро управление и добра администрация за периода 2017-2019 г., брой



Пропуски в нормативната уредба и нарушаване на законови изисквания от страна на администрацията (268 жалби)

Проблеми, свързани със състоянието на транспортната инфраструктура и средата в населените места (634 жалби)

Неспазване на стандартите за качество на административното обслужване (269 жалби)

Основни препоръки:

За стриктно спазване на критериите за доброто управление и добра администрация от всички администрации, с което да се гарантира:

- вземане на адекватни управленски решения;
- предприемане на навременни мерки за изпълнение на задълженията и решаване на очерталите се проблеми;
- защита на обществения интерес и на правата на гражданите.

За подобряване на качеството на административното обслужване чрез:

- оптимизиране на организацията на работа в отделните администрации и взаимодействието между тях;
- прилагане на изискването за еднократно събиране на данни и тяхното многократно използване при предоставянето на административни услуги;
- децентрализирано предоставяне на административни услуги чрез увеличаване броя на администрациите, които прилагат подобна практика;
- по-широко използване на системи за управление на качеството в държавната администрация;
- ефикасно прилагане на системи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите;
- разширяване на кръга на електронните административни услуги.

9. Право на собственост и икономическа свобода (1)

Графика: Регистрирани жалби и сигнали (според проблема), свързани с правото на собственост за 2019 г., %



9. Право на собственост и икономическа свобода (2)

Приключени проверки по жалби и сигнали, свързани с правото на собственост през 2019 г., брой и %

| Проверки | Брой | % |
|----------------------------------|-------|------|
| Устройство на територията | 797 | 55,2 |
| Други проблеми на собствеността | 424 | 29,3 |
| Реституционни проблеми | 130 | 9,0 |
| Проблеми на етажната собственост | 94 | 6,5 |
| Общо: | 1 445 | 100 |

Гражданите поставят пред омбудсмана следните групи от оплаквания:

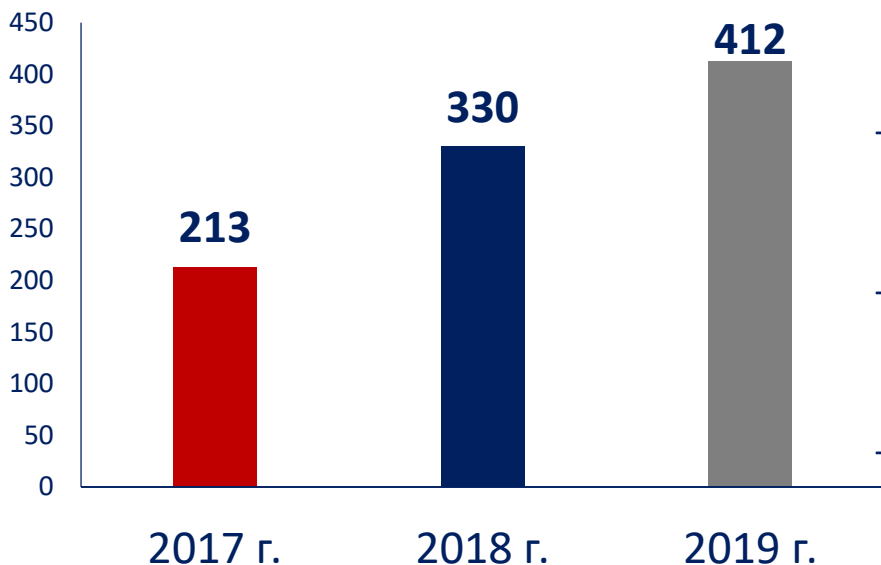
– Проблеми, свързани с устройство на територията – устройствени планове и техните изменения; неизградена инфраструктура, незаконни строежи; проблеми на кадастъра и имотния регистър, отчуждително-обезщетителни процедури

– Проблеми на етажната собственост; сервитути, спорове за граници, гражданскоправни спорове; проблеми на нотариалното производство и др.

– Реституционни проблеми и проблеми на поземлените отношения

10. Право на здравословна и благоприятна околна среда

Графика: Постъпили жалби и сигнали в областта на правото на здравословна и благоприятна околна среда през периода 2017-2019 г., брой

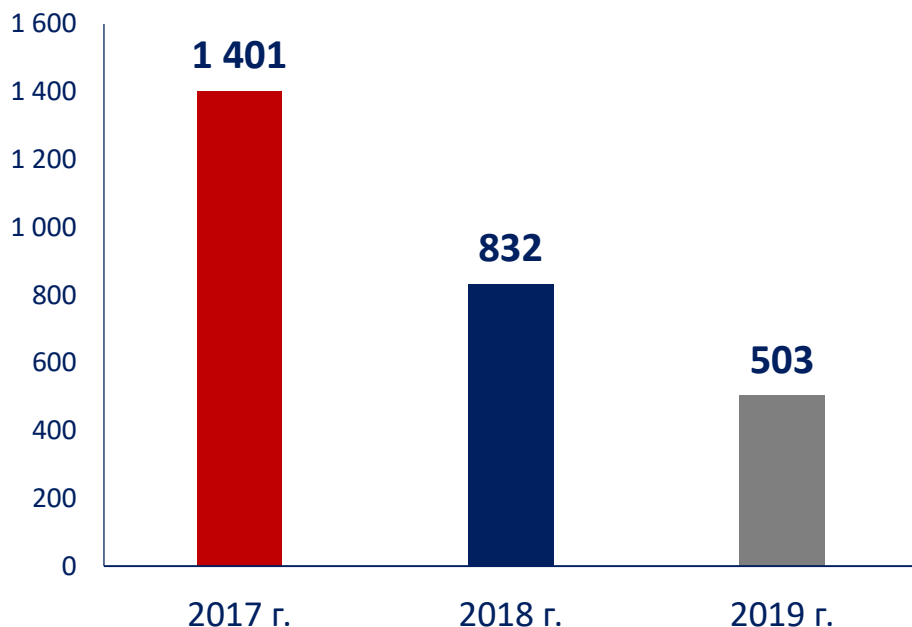


Граждани и техни сдружения, обединени в подписки се оплакват основно от:

- Неефективен контрол за налагане на установените норми и стандарти за опазване на околната и жизнената среда
- Недооценяване и пренебрегване на заплахите за здравето от индустриално замърсяване на въздуха, източниците на питейна вода и почвите
- Допускането на промишлено изгаряне и други дейности с отпадъци без разрешение или при неясни правила
- Недостатъчни мерки за предотвратяване на екологичен и здравен риск чрез процедурите за оценка на въздействието върху околната среда на инвестиционни предложения
- Предоставяне на права за ползване на природни ресурси - подземни богатства, несъобразено с изискванията за устойчиво развитие и земеползване
- Незачитане на процесуалните права на гражданите на информация, участие при вземането на решения по въпросите на околната среда и тяхното оспорване
- Нарушения на околната среда с трансгранични последици

11. Право на защита в изпълнителното производство

Графика: Постъпили жалби и сигнали срещу съдебни изпълнители през периода 2017-2019 г., брой



Гражданите настояват за намеса в изпълнителните производства, като засягат различни проблеми:

- Публична продан на единственото жилище; запори на банкови сметки, трудови възнаграждения и пенсии с акцент върху такива, налагани от публични изпълнители, при които не е несеквестируема сума в размер на минималната работна заплата

В защита на правата на гражданите в изпълнителните производства омбудсманът предприема както посреднически действия в отношенията им със съдебните изпълнители, така и инициативи за нормативни промени, но не разполага с контролни правомощия и компетентност за налагане на дисциплинарни наказания

12. Право на защита от дискриминация и език на омразата

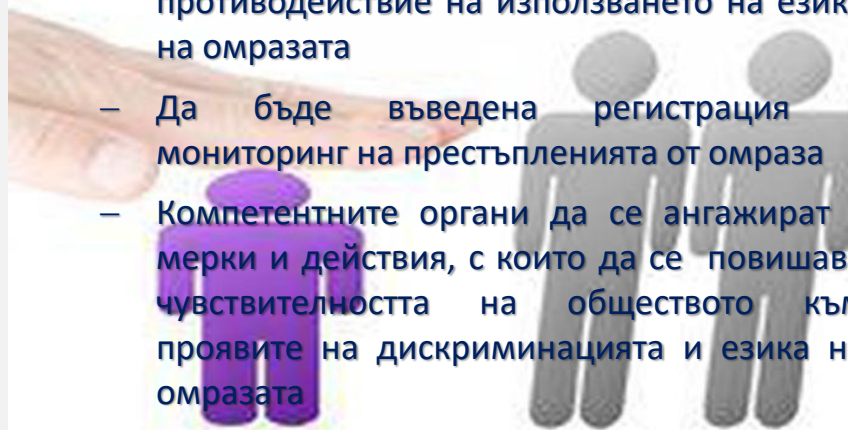
- **Оплакванията на гражданите са в следните области:**

- Достъпност на средата, особено до сградите за обществено обслужване
- Дискриминация спрямо хората с увреждания при търсенето на работа и в работната среда
- Критериите за получаване на финансова подкрепа от държавата или от органите на местната власт

Основни препоръки:

- Да бъдат приети мерки за осигуряване на достъпна среда за хората с намалена подвижност
- Да бъде поета необходимата отговорност от компетентните институции и да бъдат взети навременни и адекватни мерки за изпълнение на препоръките на омбудсмана и на актовете на Комисията за защита от дискриминация за изменения в нормативната уредба, с което да бъдат преустановени нарушенията и да бъде гарантирано равното третиране
- Да бъдат предприети действия за подкрепа на хората с увреждания при намирането на подходяща за тях работа, както и да бъдат взети мерки за предотвратяване на дискриминацията спрямо хората с увреждания в работна среда

- Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата
- Да бъде въведена регистрация и мониторинг на престъпленията от омраза
- Компетентните органи да се ангажират с мерки и действия, с които да се повишава чувствителността на обществото към проявите на дискриминацията и езика на омразата



13. Национален превантивен механизъм

Таблица: Извършени проверки на местата, където се намират лица, лишени от свобода през 2019 г., брой

Място на проверката

Затвори и затворнически общежития

18

Арести

10

Психиатрични болници и центрове за психично здраве

5

Районни полицейски управления

9

Центрове за бежанци и мигранти

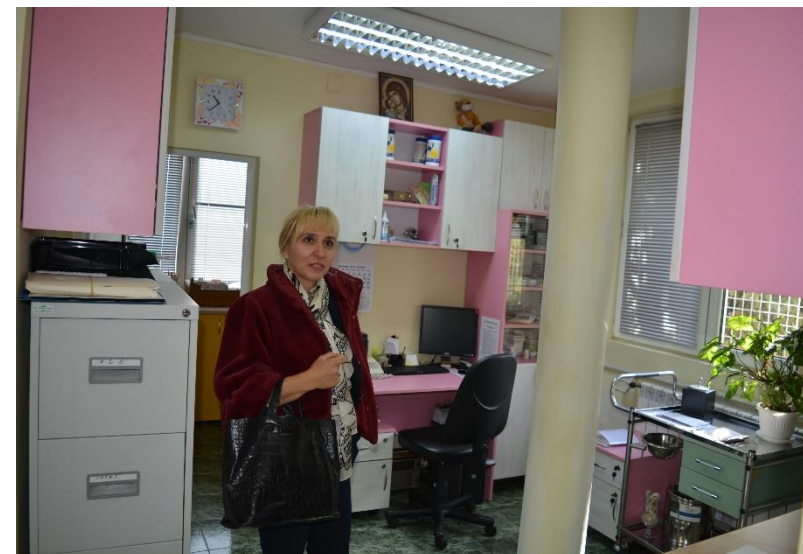
4

Резидентни социални услуги за деца и лица

9

Общо

55



ГЛАВА ВТОРА. **Въздействие върху** **нормативната уредба**

В глава втора са представени действията на омбудсмана в защита на правата на гражданите чрез въздействие върху нормативната уредба. Тя включва:

- Искания да Конституционния съд
- Тълкувателни решения
- Становища и законодателни предложения

Въздействие върху нормативната уредба

Графика: Жалби и сигнали с искане за промени в нормативната уредба през периода 2017-2019 г., брой



Отправени 5 искания през 2019 г. до Конституционния съд на Република България за установяване на противоконституционност на закон

ВКС е сезиран с 2 искания за произнасяне с тълкувателно решение, а ВАС образува две тълкувателни дела по искане на омбудсмана

В институцията постъпват 46 искания за сезиране на КС; 679 искания за промени в нормативната уредба и 9 искания за тълкувателни решения

Законодателни предложения на омбудсмана

- **Законопроект за несъстоятелността на физическите лица**, който да урежда възможността за обявяване на фалит от физически лица
- **Законопроект за изменение и допълнение на ГПК** с цел ограничаване свръхпривилегиите на банки, монополи и защита от неравноправни клаузи
- Проект за приемане на **промени в Закона за търговския регистър и регистъра на юридически лица с нестопанска цел**, касаещи обжалването на незаконосъобразни откази на длъжностни лица към Агенцията по вписванията
- **Законопроект за съсловните организации на медицинските специалисти**, чиято цел е да регламентира обществените отношения в гилдията и създаването на съсловни организации за всяка от регулираните професии в здравеопазването
- **Законопроект за изменение и допълнение на Изборния кодекс**, който да защити изборните права на българите, пребиваващи във Великобритания, по повод изборите за ЕП



ГЛАВА ТРЕТА.

Наблюдение на изпълнението на международните актове в областта на правата на човека

Глава трета съдържа:

1. Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи
2. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания
3. Конвенция на ООН за правата на детето
4. Конвенция на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание
5. Конвенция на ООН за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените

1. Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи

Графика: Решения в засилена процедура по наблюдение от Комитета на министрите към 31 декември 2019 г. – общ брой и по категории прецедентни и повтарящи се дела

| Държава | Общ брой дела | Прецедентни дела | Повтарящи се дела |
|-------------|---------------|------------------|-------------------|
| Русия | 974 | 58 | 916 |
| Украйна | 414 | 52 | 362 |
| Турция | 225 | 35 | 190 |
| Румъния | 181 | 25 | 156 |
| Азербайджан | 96 | 15 | 81 |
| Италия | 82 | 21 | 61 |
| Унгария | 77 | 10 | 67 |
| Гърция | 72 | 9 | 63 |
| България | 41 | 18 | 23 |
| Полша | 39 | 9 | 30 |

През 2019 г. няма постановено нито едно ключово решение срещу България според официалния доклад на ЕСПЧ

Източник:
<https://hudoc.exec.coe.int/>

В този смисъл и през 2019 г. продължават да са валидни изводите, които са направени през предходните години:

- Значителен остава броят на решенията, които се намират под засилено наблюдение за повече от десетилетие
 - 7 от 18-те наблюдавани решения
- Запазва се 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

2. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

- Създаден Съвет за наблюдение – орган за мониторинг по прилагане на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания
 - Омбудсманът – първи ротационен председател
 - Проведени 2 заседания
 - Изготвен Годишен доклад за дейността на Съвета

Основни препоръки:

- Да бъде осигурен адекватен ресурс за изпълнението на функциите на Съвета за наблюдение и Годишната програма
- Преобразуването на Агенция за хората с увреждания в Държавна агенция за хората с увреждания да се извърши в предвидения в ЗХУ срок след обсъждане и консултиране с организациите на и за хора с увреждания
- Да се извърши предвиденото в Закона за хората с увреждания прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от МТСП към МЗ и НЗОК
- Да се въведе максимално бързо жестовият език
- Да се изпълни срокът за ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ



3. Конвенция на ООН за правата на детето

- **Препоръките на омбудсмана за 2018 г. – преглед на постигнатото** – в по-голямата си част не са изпълнени и/или не са предприети достатъчно убедителни действия по изпълнението им, които да доведат до положителни резултати за децата и семействата им
- Индикатори за наблюдение на Конвенцията
- Общи мерки за изпълнение на Конвенцията
 - Законодателството
 - Повишаване на капацитета на съдебните органи в областта на правата на децата
 - Политики и стратегии
 - Координацията
- Препоръки на омбудсмана:
 - Промени в Семейния кодекс
 - Организационни и управленски промени
 - Алтернативна грижа и деинституционализация
- Популяризиране на Конвенцията и въздействие на децата върху публичните политики



4. Конвенцията против и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание

- Омбудсманът многократно констатира:
 - В цялата система за изпълнение на наказанията продължава неправилната употреба на помощни средства (белезници) при разкриването на външни постове в лечебни заведения – отправени препоръки до министъра на правосъдието
 - Необходимост от реформа в местата за лишаване от свобода – затвори и полицейски управления
 - Системата за предоставяне на институционална социална грижа все още е нереструктурирана и качеството на социалната услуга за момента не е повишено
 - Основен проблем за непридружените деца-бежанци остава определянето на техен законен представител
 - Други
- Основната препоръка на омбудсмана да се изгради отделен център на ДАБ, в който да се настаняват непридружените малолетни и непълнолетни деца, е изпълнена частично, чрез изграждане на „сигурни зони“ в отделите на РПЦ – София (в кв. „Военна рампа“ и кв. „Овча купел“)



5. Конвенция за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените на ООН

- Комитетът CEDAW изисква от България предоставяне на информация за предприетите мерки и отчетен напредък в следните сфери: насилие над жени, участие на жените в политически и обществения живот, заетост, образование, роля на ромските жени и др.
 - Необходимост от приемане на допълнителни законодателни промени
- CEDAW поставя на вниманието на държавата спазването на правата на ромските жени и участието им в социално-икономическия живот
 - Да се приложи интегриран и децентрализиран подход особено по отношение на ромските момичета и жени, които да имат устойчиво въздействие върху живота им и ще допринесат за тяхното социално включване и приобщаване към равни възможности и достъп до универсални права



ГЛАВА ЧЕТВЪРТА.

Международна дейност

В глава четвърта е представена дейността на омбудсмана в международен план, връзки с международни организации, срещи и инициативи, както и резултати, постигнати при тяхното провеждане.

Активна, ползотворна и съдържателна е работата на омбудсмана по отношение на международната дейност през 2019 година, чрез която се задълбочава сътрудничеството с европейски и световни институции, организации и партньори.

Престижът на институцията на омбудсмана се утвърди по безспорен начин на международната сцена с най-високия статут „А“ на ООН за правозащитен орган, който позволява на българския омбудсман изказвания в заседанията на всички комитети по правата на човека на ООН, както и в Съвета по правата на човека.

Международна дейност (1)

- Статут „А“ – История и значение на акредитацията – новият статут дава на институцията не само по-висок авторитет, но и възможност да защитава по-добре правата на българските граждани

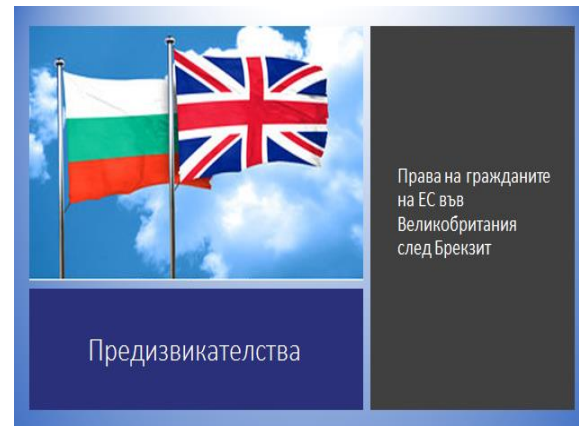


- Сътрудничество на омбудсмана за защита правата и интересите на българските граждани пред международни институции



Международна дейност (2)

- Омбудсманът в защита правата на българските граждани, които живеят зад граница



- Приемни, организирани от омбудсмана зад граница



Международна дейност (3)

- Международно сътрудничество, участие на омбудсмана във форуми, срещи и инициативи за защита на правата на гражданите
 - Кампания на омбудсмана в подкрепа на жени и деца, жертви на насилие



Международна дейност (4)



Международна дейност (5)

- Международна дейност и сътрудничество на омбудсмана като НПМ



*Омбудсманът разисква с немска делегация
условията в затворите и следствените арести у нас*

ГЛАВА ПЕТА.

Ресурси за 2019 г.

Глава пета съдържа:

1. Отчет на разходите
2. Екип
3. Приоритети и събития за 2020 г.

1. Отчет на разходите

- Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2019 г. са разчетени разходи в размер на 3 159 000 лв.

Проект „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“ по ОПДУ – обща стойност на проекта 549 936,80 лв.

2. Екип

Омбудсман на Република България

Заместник-омбудсман

Специализирана администрация:

Дирекция „Права на детето“
Отдел „Приемна и деловодство“
Отдел „Международни стандарти и нормативна уредба“
Отдел „Права на хора с увреждания и дискриминация“
Отдел „Социални права, образование, здравеопазване и околна среда“
Отдел „Право на собственост“
Отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“
Дирекция „Национален превантивен механизъм“

Началник на кабинета на омбудсмана
Главен секретар
Кабинет на омбудсмана
Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“

Обща администрация

Главен юрисконсулт
Отдел „Финансово-счетоводен и стопански“

3. Приоритети за 2020 г.

1. **Защита на социалните и икономически права на гражданите**
2. **Защита на гражданите от монополите в изпълнителното производство и при свръхзадлъжнялост**
3. **Защита на правата на жените и децата**

Специфичен приоритет – защита правата на гражданите в извънредна ситуация, с подчертано внимание към лицата от уязвими групи



ПРИЛОЖЕНИЯ

Част приложения съдържа:

1. Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност
2. Кратък преглед на 2019 г.

1. Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност

- Срещи с ученици, млади хора и детски и младежки организации
- Съвместни инициативи, конференции и форуми с граждански структури
- Споразумения и събития с висши учебни заведения
- Омбудсманът и съсловните организации



2. Кратък преглед на 2019 г. (1)



10 януари – дискусия в гр. Шумен, съвместно с обществения посредник Иван Капралов на тема: „Право на заплащане на качествена ВиК услуга“



21 януари – омбудсманът разкрива гореща телефонна линия, на която хората с увреждания могат да се обръщат с въпроси във връзка с реформите в социалната сфера, влезли в сила от началото на 2019 г.

24 януари – на среща с омбудсмана граждани от Кюстендил искат подкрепа срещу добива в мина „Злогош“ и запазване на природата в района

2. Кратък преглед на 2019 г. (2)



8 февруари – с тениска „Зле платеният нощен труд убива“ омбудсманът подкрепя кампанията на КТ „Подкрепа“ за достойно заплащане на нощния труд и вдигане на цената от 0,25 ст. на поне 2,80 лв. за час. Този символичен подарък общественият защитник връчва на президента на синдиката Димитър Манолов в зала „България“ на Десетия конгрес и честване 30-годишнина на конфедерацията



19 февруари – среща на омбудсмана с миньорите от мангановата мина „Оброчище“. Те търсят съдействие за предприемане на спешни действия от страна на държавата за прекратяване концесията на мината и изплащане на забавените им трудови възнаграждения

25 февруари – омбудсманът организира обществено обсъждане на тема: „Защита от неравноправни клаузи и свръхпривилегиите на банките“. На форума общественият защитник представя законопроект за ограничаване на свръхправомощията на банките и защита от неравноправни клаузи с промени в ГПК



2. Кратък преглед на 2019 г. (3)

1 март – омбудсманът участва във форум, организиран от Световната банка, където изпълнителният ѝ директор Кристилина Георгиева представя доклад на тема: „Жени, бизнес и законодателство“.



8 март – омбудсманът подкрепя инициативата „Цвете за Нея“, организирана в памет на жените, жертви на насилие

12 март – брифинг, на който омбудсманът огласява отговорите, получени по реда на ЗДОИ от „Топлофикация София“ АД на 11 март 2019 г. след близо три годишна съдебна сага. На 25 февруари дружеството е окончателно осъдено по 10 въпроса, сред тях са – колко са събраните юрисконсултски възнаграждения през 2015 г. чрез започнати дела срещу 21 000 столичани и за какво са похарчени



2. Кратък преглед на 2019 г. (4)



20 март – на Международния ден на социалната работа Омбудсманът отличава с почетен плакет Ноухау центъра за алтернативни грижи за деца към Нов български университет за 30 години образование по социална дейност



14 април – посещение в Пловдив по искане на граждани, които настояват да не се строи в парка „Кършияка“ заради унищожаването и застрояването на зелените площи

16 април – посещение на омбудсмана в гр. Велико Търново по повод честване 140-годишнината от Учредителното събрание и приемането на Търновската конституция



2. Кратък преглед на 2019 г. (5)



17 април – омбудсманът се среща в гр. Бургас с граничарите, съдени в Турция за убийството на турски рибар-браконьер през 2008 г., обещава им да се свърже с турския си колега, който да проучи случая и да направи всичко в неговите възможности, за да се стигне до благоприятен изход за българските граждани



24 април – омбудсманът раздава на социално слаби и възрастни хора от Стара Загора 500 пакета с храна от кампанията „Великден за всеки – дари празник на баба и дядо“

2. Кратък преглед на 2019 г. (6)



25 април – на Велики четвъртък омбудсманът заедно с над 250 деца от 10 столични училища и 5 детски градини боядисват 1 000 яйца на площад „Света Неделя“. Събитието е част от Националната кампания „Великден за всеки – дари празник на баба и дядо“, която общественият защитник организира за четвърта поредна година в подкрепа на българските пенсионери

7 май – заместник-омбудсманът изнася публична лекция на тема „Международни правни стандарти за противодействие на корупцията“ пред студенти от УНСС в рамките на Академия „Антикорупция“



2. Кратък преглед на 2019 г. (7)



16 май – заместник-омбудсманът запознава преподаватели от Киргизкия държавен юридически университет с дейността на институцията



20 май – омбудсманът организира среща в институцията по искане на адвокати с основна тема функционирането на Търговския регистър

29 май – омбудсманът организира дискусия по повод общественото обсъждане на промени в Наредба №16-334 за топлоснабдяването, предложени от Министерството на енергетиката



2. Кратък преглед на 2019 г. (8)



3 юни – омбудсманът става патрон на ревю-спектакъл по проекта „Невидимата красота“, реализиран от фондация МС – МОГА САМ. Седем млади дизайнери от Националната художествена академия, водени от техния преподавател проф. Мариела Гемишева, приемат предизвикателството на фондацията и създават първите в България облекла за хора с двигателни нарушения



4 юни – омбудсманът посещава заседанието на КЕВР за утвърждаване на цените на тока и парното, протестира увеличаването на цените

6 юни – омбудсманът изисква информация от КЕВР по Закона за достъп до обществена информация във връзка с увеличението на цените на електрическата енергия от 1 юли 2019 г.

10 юни – иницирирана от омбудсмана кръгла маса по проблемите на гражданите с фирмите за бързи кредити

2. Кратък преглед на 2019 г. (9)



13 юни – заместник-омбудсманът участва в НДК на заключителната конференция по програма „Мост към бизнеса“, на която се отчита реализацията на проект, чиято цел е подобряване на достъпа на младежи от ромски произход до заетост в частния сектор



24 юни – омбудсманът се среща с представители на Българското кепмер общество и Обединена група „Бетономорие“, които възразяват срещу промени в Закона за Черноморското крайбрежие.

2. Кратък преглед на 2019 г. (10)



25 юни – „800 млн. лева на годишна база са лошите, забавени, необслужени потребителски кредити. Това са приблизителни числа, защото една част от банките и небанковите финансови институции продават на предварителна фаза своите вземания, така че да не си утежняват кредитния портфейл.“ Тези числа изнася омбудсманът на форум, на който представя проект на Закон за несъстоятелност на физическите лица



28 юни – публично обявяване на резултатите от гласуването за избор на четирима членове – представители на организациите на и за хора с увреждания в Съвета за наблюдение

2. Кратък преглед на 2019 г. (11)



8 юли – учредителното събрание на Съвета за наблюдение на и за хората с увреждания

Видео I – представяне на Съвета:
<https://youtu.be/mRmuSQxSKmU>



10 юли – омбудсманът защитава машинното гласуване на заседание на Правната комисия в НС, където се обсъжда изменение в Изборния кодекс – срещу машинното гласуване на местни и парламентарни избори

2. Кратък преглед на 2019 г. (12)



12 юли – откриването на паметната плоча-барелеф пред дома на основоположника на институцията на обществения защитник г-н Гиньо Ганев



15 юли – кръгла маса в НДК, на която здравният министър Кирил Ананиев предлага създаването на нов здравноосигурителен модел, в чиято основа е демонополизация на здравната каса, като целта е здравноосигурените граждани да могат да избират къде да се осигуряват – в частен здравен фонд или в НЗОК

2. Кратък преглед на 2019 г. (13)



2 август – омбудсманът организира среща в Държавна агенция „Електронно управление“ по искане на българи, живеещи извън страната, членове на ИК „Гласувай без граници“, решава се създаването на работна група към проект „Изграждане и внедряване на пилотна система за дистанционно електронно гласуване“, в която да участват и нашите сънародници



8 август – омбудсманът организира среща по искане на гражданските инициативи от столичните квартали: „Горубляне“, „Дървеница“, „Бусманци“, „Кривина“, „Казичене“, „Обеля“, „Младост“, „Овча купел“, „Дианабад“ и др.

2. Кратък преглед на 2019 г. (14)



15 август – омбудсманът обсъжда законопроект за съсловните организации с организациите на медицинските сестри, акушерките, лекарските асистенти и фелдшерите, рехабилитаторите и кинезитерапевтите



27 август – среща в институцията на омбудсмана по жалби на разтревожени граждани, които сезират обществения защитник за продажба на три апетитни имота по Южното Черноморие. Омбудсманът изпраща препоръка до министър-председателя, в която настоява търговете на имоти по Черноморието, обявени от Министерството на отбраната, да бъдат спрени

2. Кратък преглед на 2019 г. (15)



2 септември – омбудсманът и медицински специалисти внасят в Народното събрание проект на Закон за съсловните организации, който предлага възможност за създаване на съсловни организации на регулираните медицински професии в здравеопазването, които в максимална степен да защитават правата и интересите на своите членове



26 септември – институцията на омбудсмана се включи в Европейския ден без загинали на пътя, който през 2019 г. се проведе под мотото „Обичам семейството си! Да го запазим на пътя!“

2. Кратък преглед на 2019 г. (16)



27 септември – омбудсманът на Република България Диана Ковачева и колегата ѝ от Република Узбекистан Улугбек Мухаммадиев подписаха меморандум за сътрудничество, с който се договориха да продължат активно междуинституционално партньорство



28 септември – XVII церемония за връчване на годишните награди за принос в областта на свободата на информация, раздавани ежегодно на Международния ден на правото да знам – 28 септември

2. Кратък преглед на 2019 г. (17)



9 октомври – омбудсманът и екип от експерти на институцията изслушват проблемите на граждани от Сливен и региона в изнесена приемна. В същия ден доц. Ковачева извършва проверка и в женския затвор



12 октомври – омбудсманът присъства на ежегодната Есенната национална конференция на българската адвокатура, организирана в от Висшия адвокатски съвет и Софийската адвокатска колегия

2. Кратък преглед на 2019 г. (18)



18 октомври – омбудсманът Диана Ковачева връчва двете специални награди на тържествената церемония „Лекар на годината 2019“



21 октомври – първо редовно заседание на Съвета за наблюдение по Закона за хората с увреждания



6 ноември – международна конференция „Деинституционализация на грижата за деца: Как инвестираме в промяната?“

2. Кратък преглед на 2019 г. (19)



11 ноември – Национална научно-практическа конференция „Системно-структурни подходи за противодействие на корупцията“, организирана от Правно-историческия факултет на Югозападния университет „Неофит Рилски“



22 ноември – омбудсманът поставя шише във формата на сърце, пълно с „жива“ вода в Капсулата на хилядолетието, която беше оставена в Народното събрание

2. Кратък преглед на 2019 г. (20)



22 ноември – форум, организиран от конституционния съдия проф. Атанас Семов във връзка с прилагането на Хартата на основните права на ЕС в държавите-членки и 10-годишнината от нейното приемане



25 ноември – омбудсманът и ректорът на Нов български университет подписват споразумение за сътрудничество с цел провеждане на студентски стажове в институцията на обществения посредник

27 ноември – омбудсманът защитава пред депутати гражданите от свръхправомощията на банките – при разглеждане на промените в Гражданския процесуален кодекс на второ четене в правната комисия в парламента

2. Кратък преглед на 2019 г. (21)



3 декември – на Международния ден на хората с увреждания омбудсманът организира форум в защита на млади хора с интелектуални затруднения „И ние можем!“



4 декември – омбудсманът взема участие в заседанието на местните обществени посредници от цялата страна, което, по покана на омбудсмана на Кърджали Расим Муса се провежда в града

2. Кратък преглед на 2019 г. (22)



10 декември – по повод Международния ден за правата на човека, омбудсманът „отвори“ вратите на институцията за студенти – правозащитници. На събитието присъства и председателят на НС, а американският посланик приветства младите юристи чрез видеопослание

11 декември – омбудсманът и ректорът на Икономически университет – Варна подписват споразумение за сътрудничество, с което се ангажират да провеждат съвместни обучения и стажантски програми в институцията на омбудсмана



12 декември – кръгла маса „Защита на разобличителите в България, организирана от Асоциация „Прозрачност без граници“



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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