



*„Народното събрание избира омбудсман,
който се застъпва за правата и свободите на гражданите“*

Конституция на Република България

Годишен доклад за дейността на омбудсмана на Република България

2016 г.



Институцията Омбудсман

➤ Създадена 2005 г., след приемане на Закона за омбудсмана от НС

- Независим конституционен орган с мандат 5 години

➤ Омбудсмани на Република България

- Г-н Гиньо Ганев, 2005-2010 г.
- Г-н Константин Пенчев, 2010-2015 г.
- Г-жа Мая Манолова, 20.10.2015 г.

➤ Правомощия на Омбудсмана

- Прави предложения и препоръки, вкл. за промени в нормативната уредба, за отстраняване на нарушения на правата и свободите на гражданите
- Отправя предложения до НС и МС за ратифициране на международни актове в областта на правата на човека
- Сезира Конституционния съд с искане за произнасяне за конституционно-съобразност на закон
- Сезира върховните съдилища при установяване на противоречива съдебна практика
- Специфични правомощия – защитава правата на децата
- Национален превантивен механизъм по Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание



Мисия, визия, стратегически цели, принципи



Приоритети 2016 г.

1. Защита на правата на децата
2. Защита на правата на гражданите от злоупотребите на монополите
3. Защита на правата на гражданите, които са в риск от социално изключване



Годината в действия

➤ Февруари 2016 г.

- Кампанията „Великден за всеки“ – „Дари празник за баба и дядо“
- Ваучери за храна на обща стойност 11 000 лева, останали непотърсени след кампанията „Великден за всеки“ – дарени на пострадалите жители



➤ Юни 2016 г.

- Нова съвместна кампания под наслов „Великден – Всеки ден“ – цел отпадане на 20% ДДС върху дарената храна



➤ Ноември 2016 г.

- Национална седмица в подкрепа на правата на детето
- Обществена дискусия на тема „Достъпът на децата с увреждания до правата им – реални проблеми и възможни решения“



➤ Декември 2016 г.

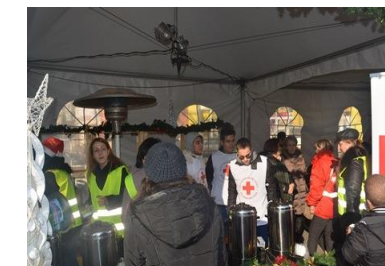
- Инициативата „Не хаби – дари!“ – насочена към всички български граждани, срещу разхищението на храни



- При старта на кампанията – Стотици получиха над 2 000 печива, половин тон портокали, 600 шоколада и близо 200 литра горещ билков чай, осигурени от български производители и търговски вериги



- Безплатен Коледен базар



Годината на омбудсмана

27 037

Граждани са потърсили помощта на омбудсмана

17 362

Граждани са приети и консултирани в приемната на омбудсмана

10 640

Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана

3 138

Жалби от потребители на обществени услуги

50

Населени места в страната, в които омбудсманът се е срещнал с гражданите

27

Изнесени приемни в страната

18

Кръгли маси и обществени дискусии

11

Законодателни инициативи

4

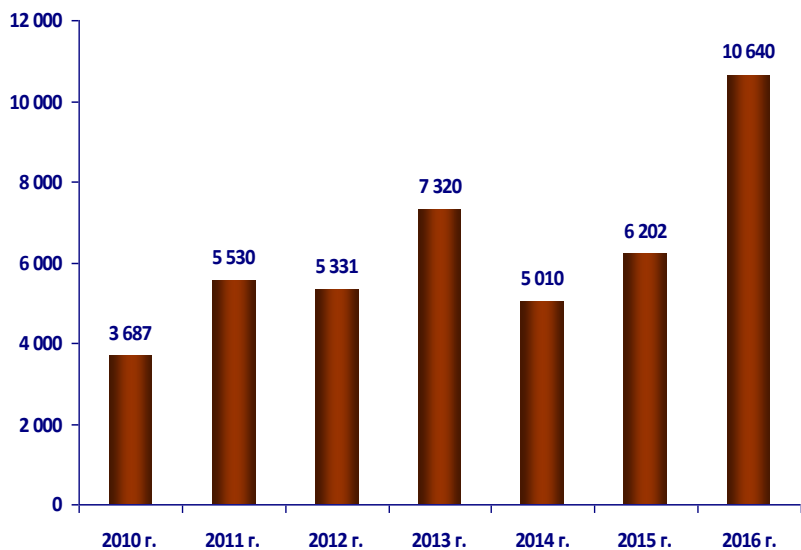
Сезирания на Конституционния съд

4

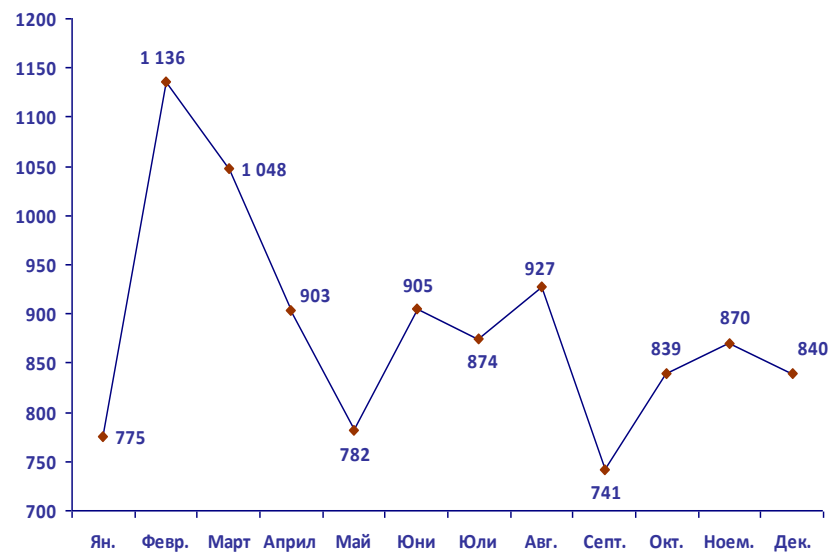
Национални кампании

Годината в цифри (1)

Брой на постъпилите жалби за периода
2010-2016 г.

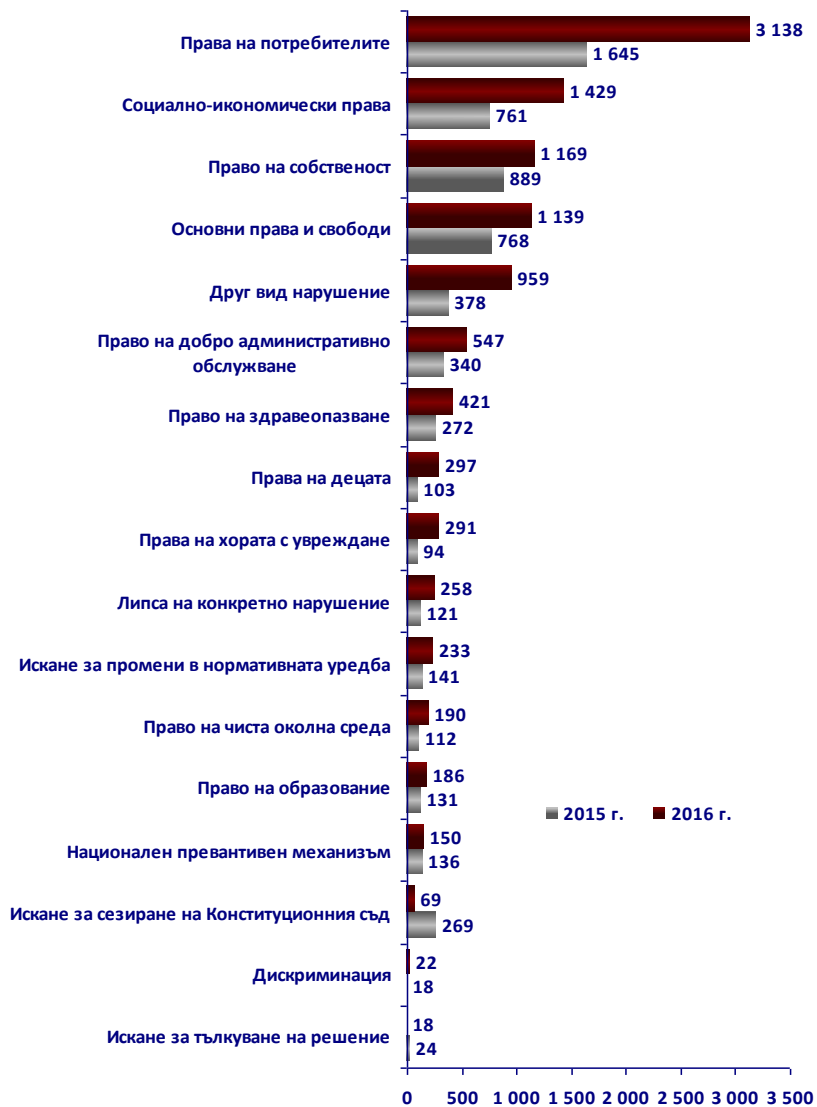


Брой постъпили жалби или сигнали по месеци
през 2016 г.

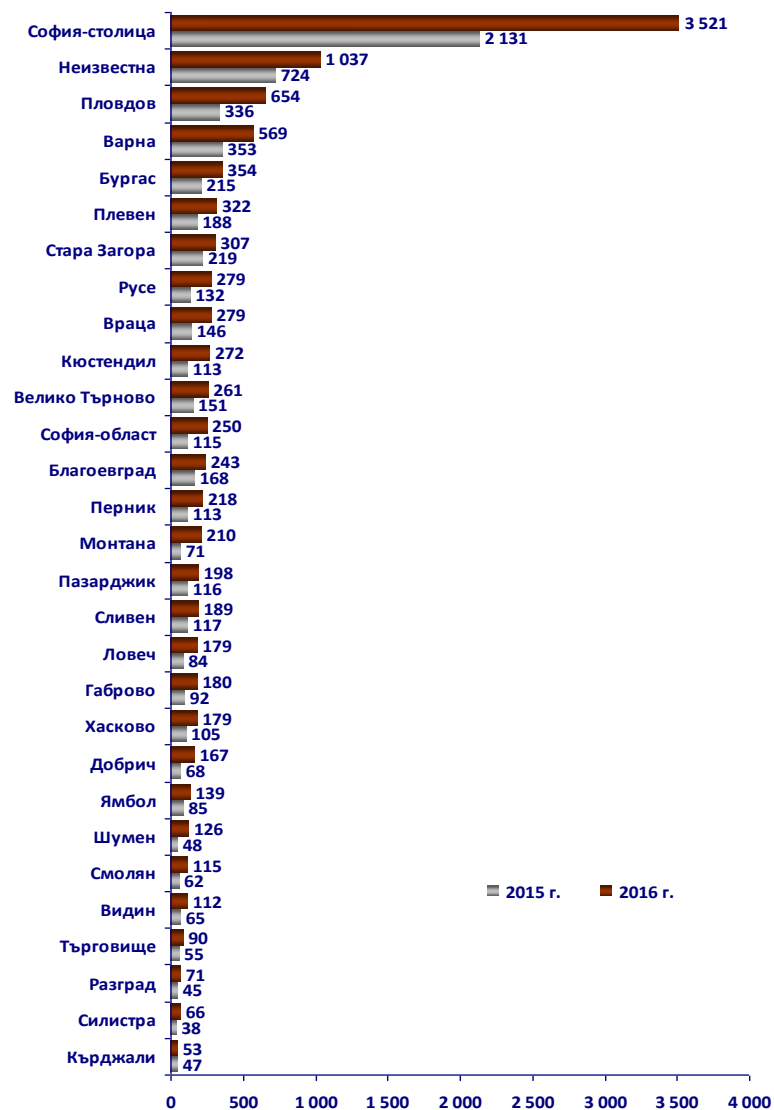


Годината в цифри (2)

Брой постъпили жалби по вид нарушения през 2015 и 2016 г.

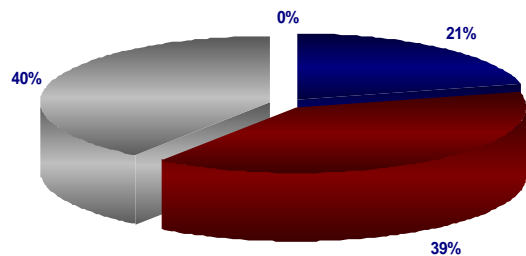


Брой жалби и сигнали, постъпили по области през 2015 г. и 2016 г.



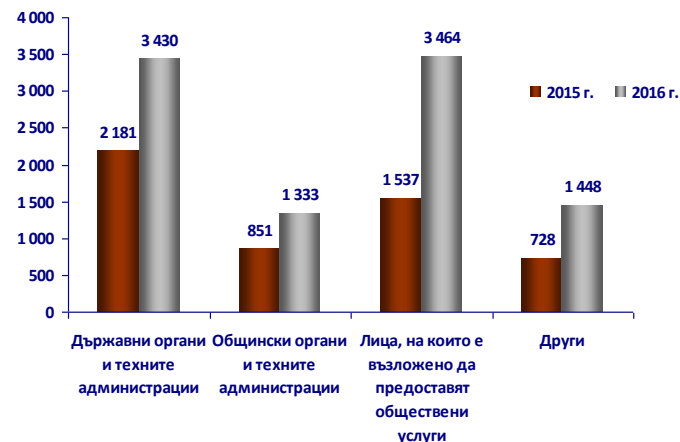
Годината в цифри (3)

Информация за начина на подаване на жалбите през 2016 г. (%)



■ Лично подадени в приемната - 2 262 броя
■ По пощата - 4 105 броя
■ По e-mail - 4 268 броя
■ По факс - 5 броя

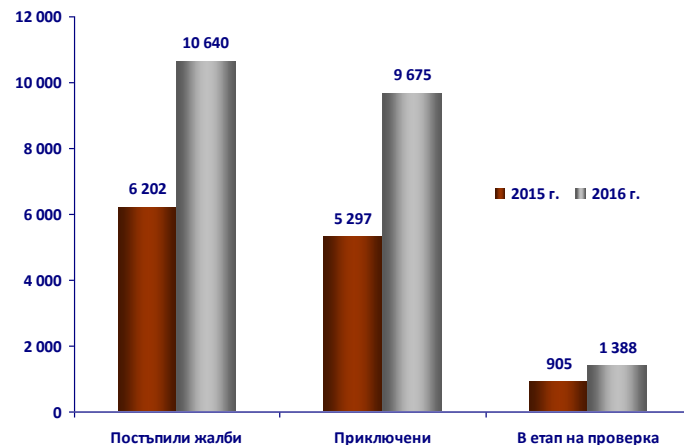
Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2015 г. и 2016 г. (брой)



Граждани, получили непосредствено съдействие и защита от омбудсмана през 2015 г. и 2016 г. (брой)



Жалби и сигнали на граждани според етап на проверката през 2015 г. и 2016 г. (брой)



Годината в цифри (4)

Приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2015 г. и 2016 г.

Резултат от проверката	Брой	
	2015 г.	2016 г.
Допустими:	3 752	7 448
<i>Препоръка</i>	534	840
<i>Становище</i>	2 491	5 176
<i>Даден съвет</i>	552	985
<i>Посредничество</i>	254	447
Недопустими:	1 466	2 227



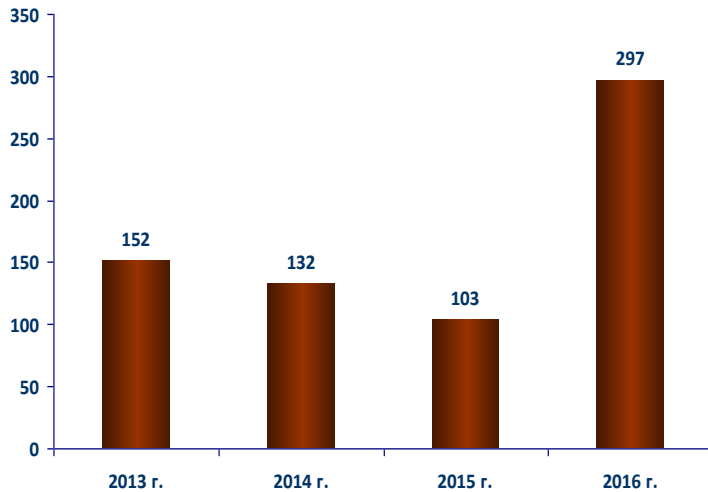


ГЛАВА ПЪРВА. Омбудсманът в защита правата на гражданите – жалби и проверки

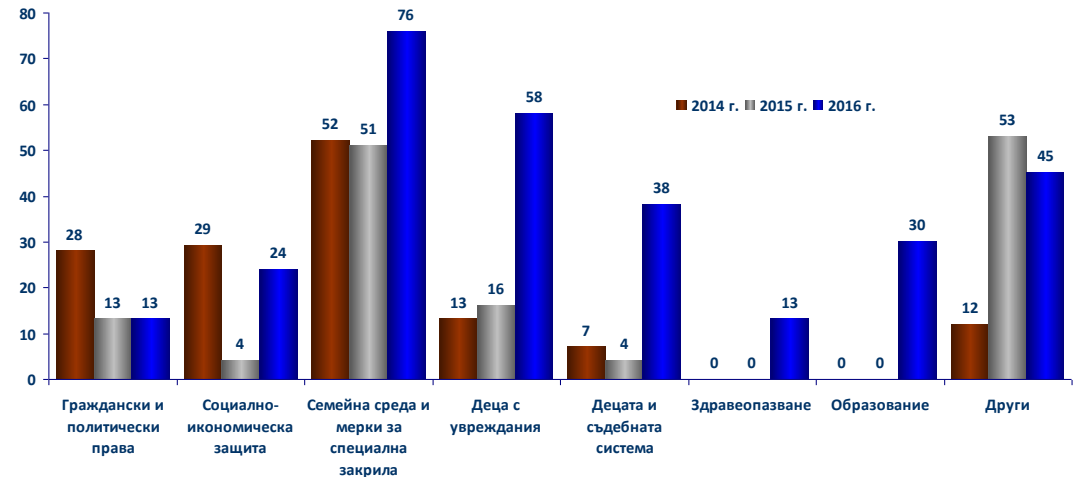


1. Права на децата (1)

Брой жалби, свързани с правата на децата през периода 2013-2016 г.



Брой жалби по тип нарушение, свързани с правата на децата през периода 2013-2016 г.



➤ Преобладаващи нарушения:

- Лошо администриране и формалност в действията на органите на закрила;
- Липса на чувствителност в социалната и образователната системи към правата на децата;
- Нормативни промени, които водят до отрицателно въздействие върху благосъстоянието на децата;
- Липса на механизми за интегриран подход между секторите;
- Липса на интегрирани данни.

1. Права на децата (2)

Препоръките на омбудсмана:

- Необходими са политики за подкрепа на семейството и семейната среда;
- Повишаване на доходите на семействата, чиито деца са застрашени от социално изключване;
- Развиване на ефективно и пълноценно детско участие, което е информирано и доброволно;
- Целенасочени инвестиции в системата за закрила;
- Децентрализация на управлението и финансирането в социалната сфера към местните власти;
- Подобряване на достъпа на децата до здравеопазване и повишаване на информираността на родителите по въпроси, отнасящи се до детското здраве;
- Политики спрямо отбиха, свободното време и развиване на способностите на детето;
- Спазване на стандартите за работа и отразяване на случаи на деца от страна на медиите.



ПРИОРИТЕТИ ЗА 2017 г.



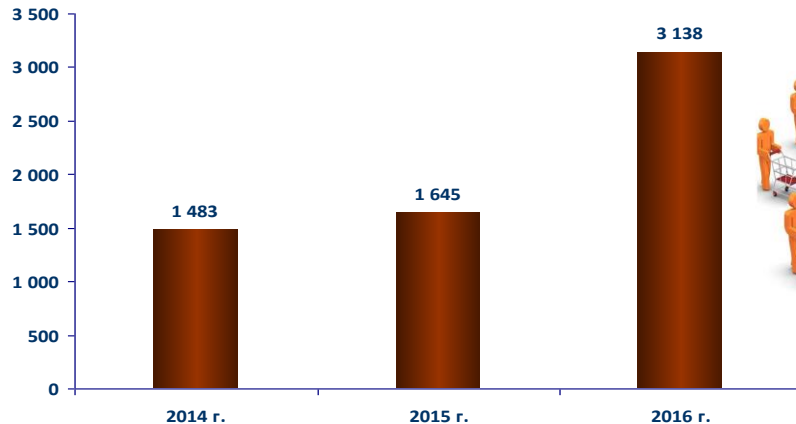
1. Утвърждаване на омбудсмана като застъпник на детските права;
2. Провеждане на редовни консултации с деца и млади хора;
3. Насърчаване на общественото разбиране и осведоменост за важността на правата на децата и повишаване на чувствителността към спазването им;
4. Въвеждане на достъпен механизъм и процедура за подаване на жалби към омбудсмана от деца;
5. Провеждане на Национална кампания за популяризиране на функциите на омбудсмана сред децата и младежите;
6. Докладване – самостоятелен доклад на омбудсмана за правата на детето, който ще бъде внесен за разглеждане в НС.

2. Права на потребителите (1)

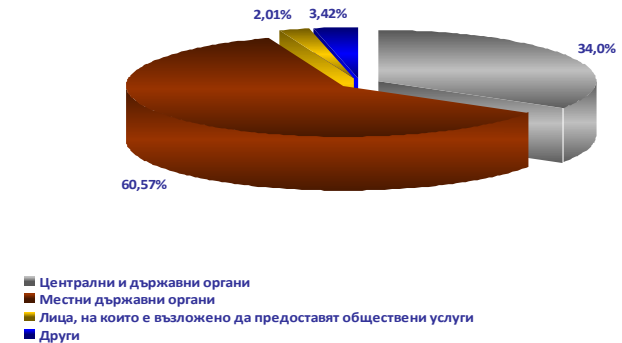
Сектор	Постъпили жалби		Приключени жалби	
	2015 г.	2016 г.	2015 г.	2016 г.
Топлофикация	382	886	291	774
Телефонни услуги	284	531	215	515
Електроснабдяване	307	503	307	401
ВиК услуги	202	422	202	397
Финансови услуги (банки)	120	322	122	326
Транспортни услуги	57	126	49	118
Интернет и телевизия	71	108	59	116
Сметосъбиране	59	104	52	88
Рекламации	-	49	-	45
Застрахователни услуги	15	39	15	39
Пощенски услуги	14	24	14	22
Газоснабдяване	-	5	-	3
Други	134	19	113	17
Общо	1 645	3 138	1 439	2 861

2. Права на потребителите (1)

Общ брой постъпили жалби от потребители през периода 2014-2016 г.



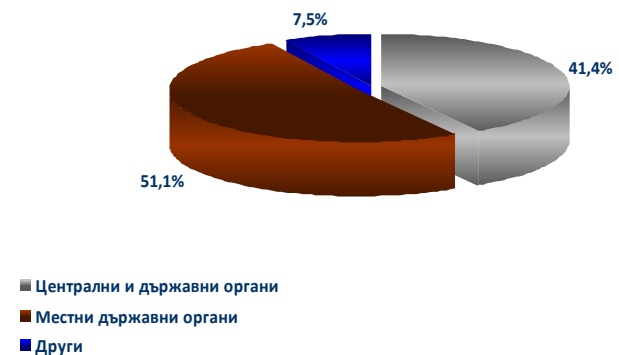
Жалби и сигнали според нарушителя през 2015 г. (%)



➤ Най-чести оплаквания:

- **Топлоснабдяване** – топлинна енергия, отдадена от сградна инсталация и щранг лира;
- **ВиК** – разход вода „общо потребление“ в сгради – етажна собственост;
- **Сметосъбиране** – таксата за битови отпадъци и данъчната оценка на имот;
- **Електроснабдяване** – корекция на електрическа енергия за минал период без доказана вина на потребител;
- **Мобилни оператори** – участие в игри и викторини без изрично съгласие на клиента.

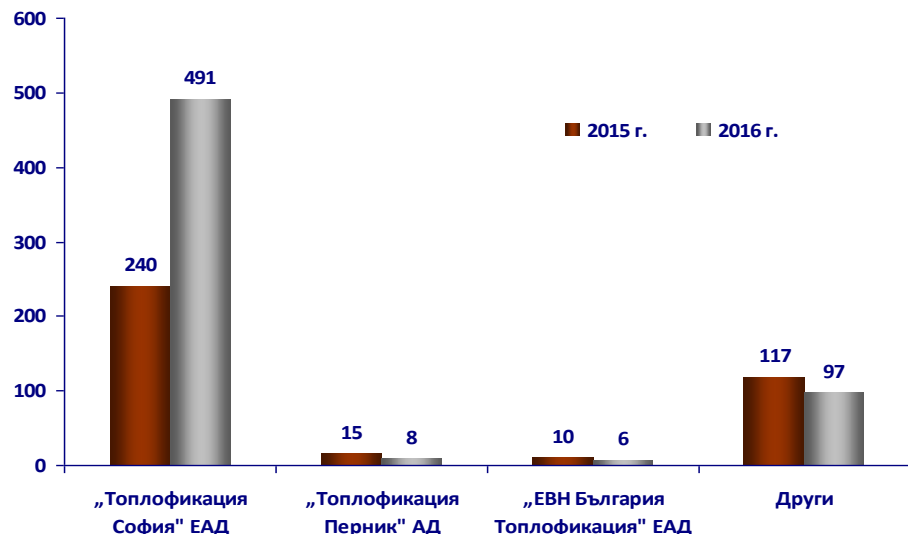
Жалби и сигнали според нарушителя през 2016 г. (%)



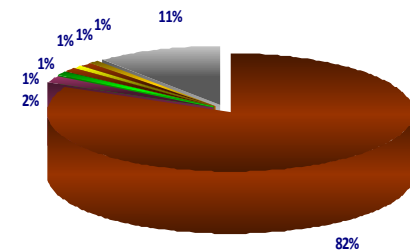
2. Права на потребителите (2)

➤ **Топлоснабдяване**

Общ брой постъпили жалби и сигнали срещу „Топлофикация“ през 2015 и 2016 г.



Жалби срещу топлофикационни дружества през 2016 г. (%)



■ „Топлофикация София“ ЕАД
■ „Топлофикация Перник“ АД
■ „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД
■ „Топлофикация Разград“ ЕАД
■ „Топлофикация Плевен“ ЕАД
■ „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД
■ „Топлофикация Враца“ ЕАД
■ Други

Препоръките на омбудсмана:

- При саниране на сгради по проекти, финансирани със средства по Националната програма за енергийна ефективност, задължително да се въведе изискване за преминаване от вертикална към хоризонтална инсталация на жилищните блокове и кооперации;
- Да се разработи и приложи пилотен проект за реконструкция на отоплителна система в СЕС от всички топлофикационни дружества;
- Промяна в ЗЕ, НТ и Методиката към нея, ЗЗП;
- Осъществяване на ефективен контрол от страна на КЕВР по изпълнение на ремонтните и инвестиционните програми на топлофикационните дружества.

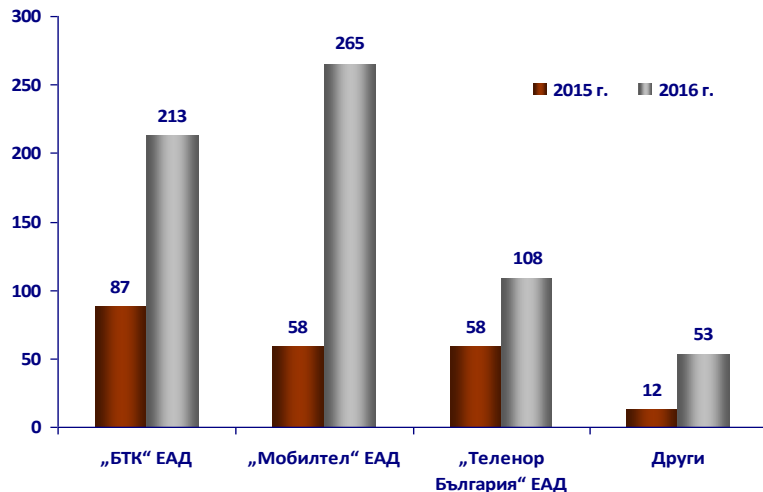
➤ **Приключени 754 жалби през 2016 г. отправени:**

- 23 препоръки
- 444 становища
- 187 съвета
- 37 случая с осъществено посредничество

2. Права на потребителите (3)

➤ Електронни съобщителни услуги

Брой приключени проверки по жалби и сигнали срещу мобилните услуги през 2015 и 2016 г.



Брой приключени проверки по жалби и сигнали срещу мобилните услуги през 2015 и 2016 г.



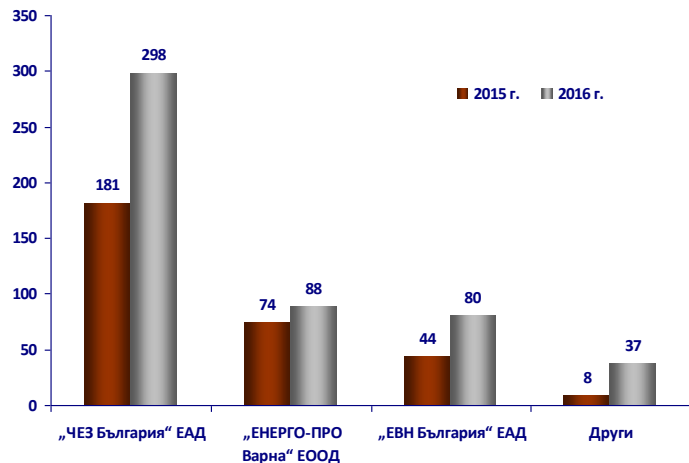
Препоръките на омбудсмана:

- Активирането на мобилен интернет да става само след изрично съгласие на потребителите;
- Мобилните номера на абонатите да не бъдат включвани в СМС игри, без тяхно съгласие;
- Да отпадне срокът на валидност на заредената сума в предплатените карти;
- Да се увеличи броят на предаваните цифрови канали, както и да се осигури цифров сигнал във всички населени места;
- Да се гарантира възможността за избор за подписване на договори с мобилните оператори на хартиен носител или на електронен дисплей.

2. Права на потребителите (4)

➤ Електроснабдяване

Брой постъпили жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия през 2015 и 2016 г.



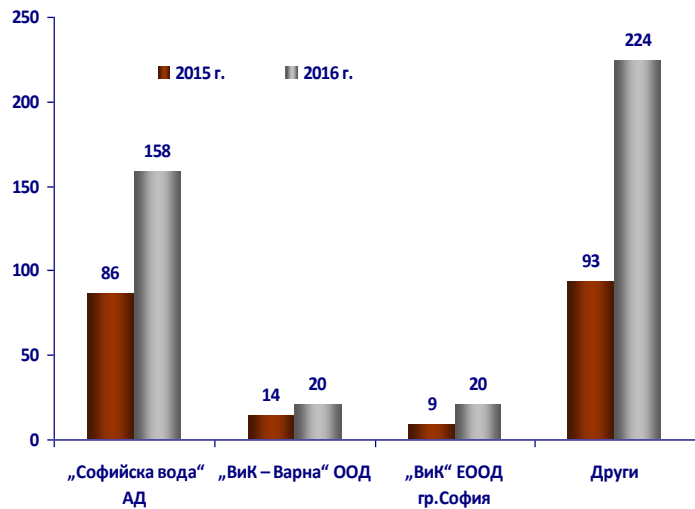
Препоръките на омбудсмана:

- Доказване вината на потребителя – преразглеждане на нормативната уредба относно едностранната корекция на задължения за електрическа енергия;
- За КЕВР:
 - Да не се обвързва промяната в предназначението на използваната от клиента електрическа енергия с промяна в предназначението на обекта;
 - Отпадане задължението клиента да компенсира разходите за прекъсване и възобновяване;
 - Поемане на отговорност при прехвърляне на партида за електрическа енергия от собственик на наемател;
 - Преразглеждане Общите условия на ЧЕЗ Електро като при подадено възражение срещу сметка, клиентът се освобождава от задължението да заплати оспорената фактура.
- Преди проверка на средствата за търговско измерване, електроразпределителните дружества да предприемат необходимите действия и да информират клиента.

2. Права на потребителите (5)

➤ Водоснабдяване и канализация

Брой постъпили жалби и сигнали срещу ВиК операторите през 2015 и 2016 г.



По 363 случая:

22	Препоръки и предложения
256	Изразено становище
35	Съвет
50	Осъществено посредничество

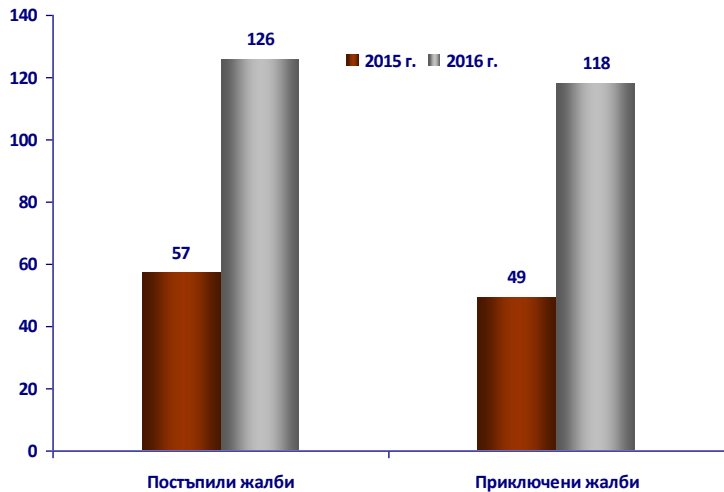
Препоръките на омбудсмана:

- Качеството на питейната вода – приоритет във водния сектор;
- Анализ и мерки за финансово обезпечаване на неотложните реконструкции на ВиК мрежите и съоръженията;
- Ограничение броят на обектите след приходния водомер в застроен поземлен имот;
- Преразглеждане на Наредба №4 от 14.09.2004 г.:
 - Коректно фактуриране на разход вода „общо потребление“, с възможност на етажната собственост да взема решение за разпределянето му по индивидуалните партиди;
 - Служебната консумация на вода на база брой обитатели – само когато няма техническа възможност за монтиране на индивидуален измервателен уред в обектите.

2. Права на потребителите (6)

➤ Обществен транспорт

Брой постъпили жалби и сигнали срещу ВиК операторите през 2015 и 2016 г.



Препоръките на омбудсмана:

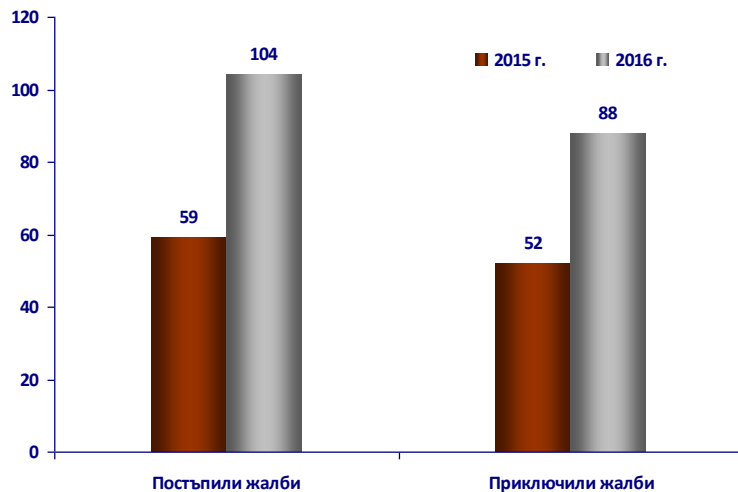
- Към БДЖ – служителите да информират пътниците при отклонения в разписанието;
- Трябват действия за подобряване на транспортното обслужване, вкл. и недопускане на големи отклонения в разписанието;
- БДЖ да подобри условията на превоз, осигуряване на удобно пътуване на гражданите;
- Обезопасяване на въпросните участъци и/или предприемане на други подходящи превантивни мерки;
- Модернизирание на градския транспорт и повишаване качеството на обслужване на пътниците;
- Център за градска мобилност – служителите да изпълняват задължения си с уважение към гражданите, да не делят пътниците по етнически, социален и религиозен признак.



2. Права на потребителите (7)

➤ Сметосъбиране

Брой постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани със сметосъбирането през 2015 и 2016 г.



Препоръките на омбудсмана:

- Действия за практическото въвеждане на законовия принцип за формиране на таксата за битови отпадъци според количеството изхвърлени отпадъци;
- Преустановяване порочната практика на общините да въвеждат допълнителни условия за освобождаване на имот от такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване;
- Да не бъде начислявана такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, когато услугата реално не се предоставя от общината в съответния район.

2. Права на потребителите (8)

➤ Прехвърляне на вземания

- 116 жалби срещу колекторски фирми – 60% увеличение в сравнение с 2015 г.:
 - Липса на предварителна информация от предишния кредитор за прехвърляне на вземането;
 - Непълна информация за задълженията в извънсъдебните покани на фирмите за събиране на вземания;
 - Задължения с изтекъл давностен срок;
 - Психически телефонен тормоз.

➤ Финансови услуги

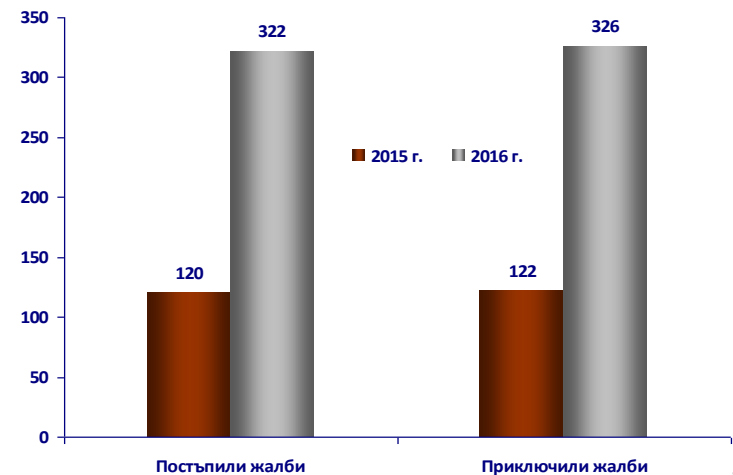
Препоръките на омбудсмана:

- Въвеждане на контрол върху дейността на фирмите за бързи кредити;
- Приемане на Закон за личния фалит, обществено обсъждане за широка обществена подкрепа.

Препоръките на омбудсмана:

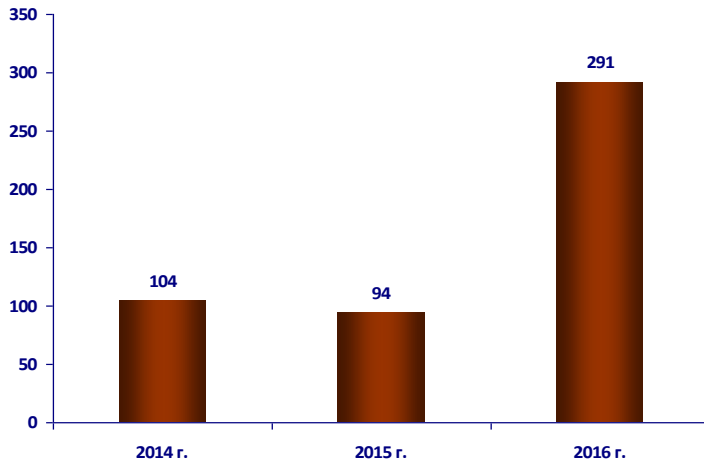
- Спазване разпоредбите на Закона за задълженията и договорите, като предишният кредитор съобщи на длъжника за цесията;
- Да се урегулира дейността на фирмите за събиране на вземания;
- Да се забрани на доставчиците на обществени услуги да прехвърлят вземанията си към колекторски фирми.

Брой постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с финансовите услуги през 2015 и 2016 г.

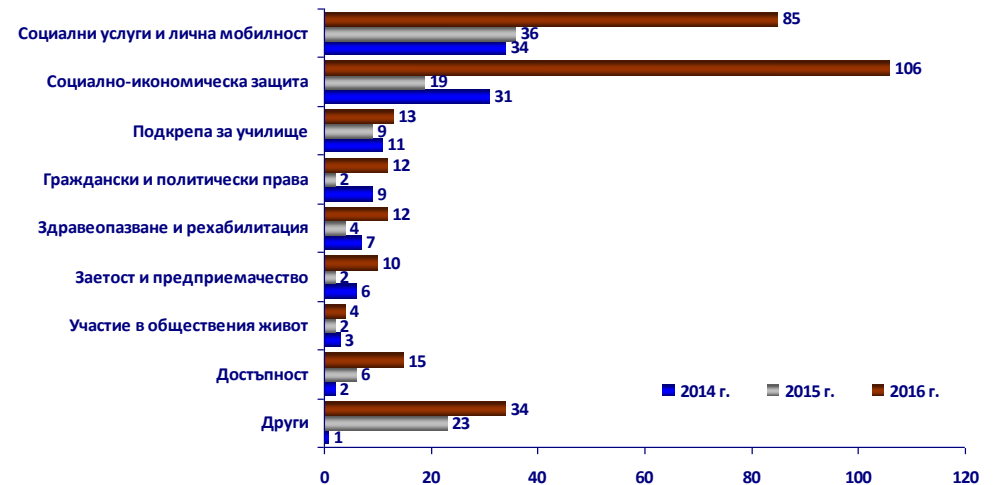


3. Права на хората с увреждания

Брой постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през 2014-2016 г.



Брой регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за периода 2014-2016 г.



Препоръките на омбудсмана:

- Партньорство с гражданите и техните организации;
- НСОРБ и МТСП – прозрачност и публичност на критериите, по които се извършват оценките на потребностите на кандидатите за потребители на социалните услуги;
- Столичен общински съвет и Столична община – публичност на методиката по Наредбата за предоставяне на социалната услуга „Асистент за независим живот“, обществена дискусия по проблемите;
- Съобразяване с изискванията на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания;
- Предложения за законодателни изменения.



4. Социални права

Брой постъпили жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права през 2015 и 2016 г.



Препоръките на омбудсмана:

- Мерки за подготовка и приемане на промени на действащата законова уредба:
 - Изм. на Кодекса на труда – работодателят да изплаща трудово възнаграждение в размер 60% от брутното трудово възнаграждение, но не по-малко от минималната работна заплата за страната, за кратък период от време, както и да изплати остатъка от възнаграждението, без да е изискуем единствено по съдебен ред или нормата да се отмени;
- Регламентиране на възможност контролните органи по труда да издават принудителни административни мерки за неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения по искане на работника и служителя след прекратяване на трудовото правоотношение;
- Работници и служители да искат откриване спрямо работодателя на производство по несъстоятелност в случаите, когато той не плаща безспорно изискуеми работни заплати;
- По-гъвкав механизъм за извършване на индивидуалната оценка при определяне на правото на помощ;
- Повишаване на капацитета на социалните работници;
- Осъвременяване на Гарантирания годишен минимален доход за страната
- Други.

5. Право на образование

Брой постъпили жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права през 2015 и 2016 г.



➤ Най-чести оплаквания:

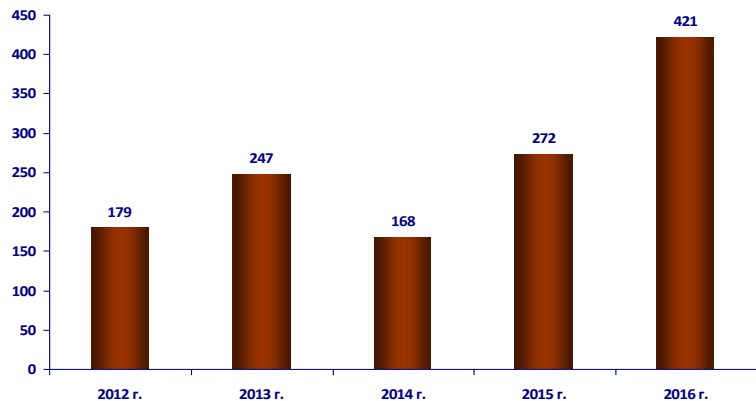
- Качеството на грижата в детските градини и ясли;
- Подходяща образователна среда;
- Правото на ученици и студенти на качествено образование;
- Равният достъп до предвидените от държавата стимули;
- Доброто административно обслужване;
- Материалната база на учебните заведения;
- Упражняване на учителската професия, заемане на академични длъжности

Препоръките на омбудсмана:

- При вземане на решение за закриване или преобразуване на дадено училище, общинските съвети да отчитат всички обстоятелства, в интерес на децата;
- Засилване на контрола на МОН върху висшите училища за спазване на Закона за висшето образование, Закона за развитие на академичния състав в Република България и на държавните изисквания;
- Усъвършенстване на системата за предоставяне на стипендии и социалното подпомагане на студентите;
- Повишаване качеството на образование на всички нива и за обективно оценяване на придобитото образование.

6. Право на здравеопазване

Брой постъпили жалби и сигнали в областта на нарушените права на гражданите в здравеопазването през периода 2012-2016 г.



➤ Най-чести оплаквания:



Препоръките на омбудсмана:

- Обществено съгласие и консенсус в здравеопазването;
- Ускоряване на времето за освидетелстване и преосвидетелстване на гражданите от ТЕЛК и НЕЛК;
- Възможности за заплащане с обществени средства на палиативните грижи, долекуването и продължителното лечение в достатъчен обем;
- Достъпна за гражданите възможност за провеждане на лечение с използване на алтернативни медицински методи;
- Промени в лекарствената политика, Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина и подзаконова нормативна уредба;
- Включване в списъците и заплащане от НЗОК на нови лекарствени продукти и медицински изделия;
- Оптимизиране процедурата за одобряване на заплащането с обществени средства на медицински изделия, ползвани при операции на деца;
- Провеждане на лечение на граждани, здравно неосигурени за продължителен период, непопадащи в системата за социално подпомагане, както и за разширяване на обхвата на безработните лица;
- Осигуряване на достатъчни средства за подпомагане на дейностите по асистирана репродукция.

7. Право на здравословна и благоприятна околна среда

190 жалби и сигнали на граждани и сдружения:

45	За експониран шум в жизнената среда	20	Срещу концесии и инвестиционни намерения
34	За безстопанствени животни и домашни кучета	19	Срещу поставянето на базови станции за комуникация
29	По проблеми с опазване на дървесна растителност	14	Други
29	Срещу дейността на животновъдни обекти в населените места		



➤ Протести на жителите на с. Труд, община Марица, за нарушена екологична обстановка вследствие от дейността на „Централа за производство на електроенергия чрез индиректно използване на биомаса в комбиниран цикъл“

– **Предприети действия в резултат от обществено обсъждане:**

- Омбудсманът – ангажимент за посредничество между институциите и гражданите
- РИОСВ Пловдив – включва обекта за извършване на планов мониторинг на чистотата на въздуха с подвижна станция, с участие на представители на местните жители;
- Министърът на околната среда и водите – разпоредено да се извърши допълнителна проверка

➤ Среща с представители на инициативната група „Не на обгазяването в Русе“

– **Препоръки на омбудсмана:**

- Готовност за предложение за законодателни промени, които да гарантират на гражданите защита от замърсители на околната среда;
- В най-кратки срокове всички институции да предприемат мерки, които да гарантират на гражданите защита от замърсители.

8. Право на собственост и икономическа свобода

Брой приключили проверки по жалби и сигнали, свързани с правото на собственост през 2016 г.

383	Устройство на територията
96	Реституционни проблеми
90	Проблеми на етажната собственост
268	Други проблеми на собствеността

Брой приключили проверки по жалби и сигнали, свързани с устройството на територията 2016 г.

227	Устройствени планове и др.
108	Незаконни строежи
25	Проблеми на кадастъра и имотния регистър
23	Отчуждително – обезщетителни процедури
383	Общо

➤ Най-чести оплаквания:

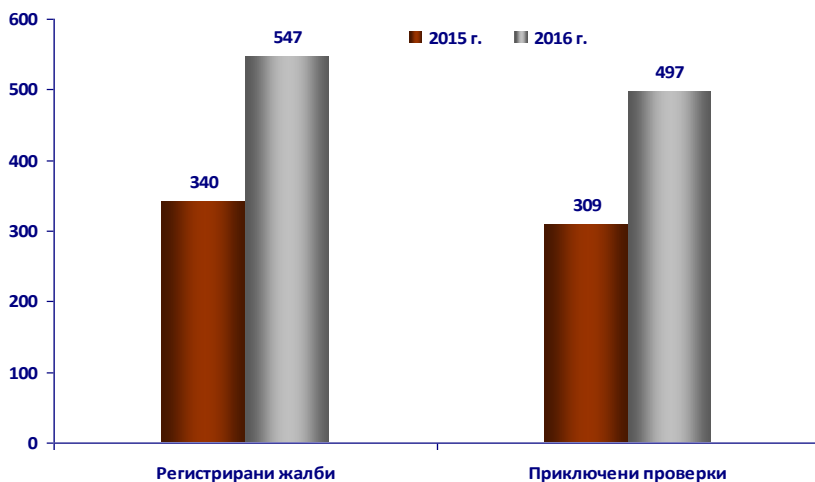
- **Устройство на територията** – устройствени планове и техните изменения; проблеми на кадастъра и имотния регистър, незаконни строежи;
- **Други проблеми на собствеността** – отчуждително-обезщетителни процедури; етажната собственост; неизплатена финансова компенсация за притежавани лихвоточки по жилищно-спестовени влогове; сервитути, спорове за граници, гражданскоправни спорове; нотариалното производство, имотни измами и др.;
- Реституционни проблеми и проблеми на поземлените отношения.

Препоръките на омбудсмана:

- Възможност за обжалване на заповедта за одобряване на кадастралната карта и регистри, за отстраняване на „застъпвания“ с картата на възстановената собственост в процеса на първоначално създаване;
- Регламентиране редът за служебно довършване на изпълнението на съдебни решения за отмяна на отчуждаване на имоти в урбанизирана територия;
- Планирани средства в общинските бюджети, за създаване и реализиране на проекти за ПУП и инвестиционни проекти за благоустройствени и инфраструктурни дейности в обществен интерес;
- Други – в Доклада за 2016 г.

9. Право на добро управление и добра администрация

Брой регистрирани жалби и сигнали и приключили проверки, свързани с административното обслужване на гражданите през 2015 и 2016 г.



Препоръките на омбудсмана:

- Изграждане на ефективна и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила, гарантиращи спазването на законовите изисквания;
- Спазване на задължението всяко решение да съдържа мотивите, на които се основава, като се посочат ясно значимите факти и правната обосновка

Брой приключени проверки по жалби и сигнали, според оплакването на гражданите през 2015 и 2016 г.

Нарушен принцип и изискване за:	2016 г.
Законност	208
Качество на административните услуги	61
Благоприятна и здравословна среда в населените места	-
Разумен срок за разглеждане и отговор по поставен проблем	142
Достъп до информация	11
Други, в т. ч.	75
Учтивост, спазване на етичните норми на поведение от администрацията	12
Защита на личните данни	2
Прозрачност и гражданско участие при вземане на решения	4
Безпристрастност и независимост	3
Местно самоуправление	7
Злоупотреба с правомощия	4
Общо	497

Препоръките на омбудсмана:

- Решаване на проблемите по най-добрия за гражданите начин и в съответствие с установените стандарти и нормативи;

10. Право на справедлив съдебен процес и защита на гражданите в изпълнителното производство

- 601 жалби срещу действията на държавните и частните съдебни изпълнители за 2016 г., при 172 през 2015 г.
- **Най-чести оплаквания:**
 - Налагани от съдебните изпълнители запори върху трудово възнаграждение или пенсия;
 - Запори върху банкови сметки, по които се превежда несеквестируем доход;
 - Определянето на несеквестируемия доход на физическите лица е обвързано с размера на минималната работна заплата;
 - Изнасяне на публична продан на единствено ипотекано жилище и ниската начална цена на продаваните имоти;
 - Високи такси, които събират частните съдебните изпълнители, които надвишават в пъти задължението;
- **Предложени законодателни промени в ГПК и в ЗЧСИ с цел създаване на допълнителни гаранции за длъжниците и преодоляване на повтарящи се нарушения**

Препоръките на омбудсмана:

- Да бъде регламентирана възможността за обжалване на оценката на недвижим имот, определена или приета от съдебния изпълнител;
- Регламентиране хипотеза, която да урежда случаи при погасяване на задължението в срока за доброволно изпълнение да не се дължат такси;
- Възможност за обжалване на отказите на съдебните изпълнители за прекратяване и спиране на изпълнителното производство.

11. Национален превантивен механизъм

Брой обекти, инспектирани от НПМ през 2016 г.

2015 г.

18	Затвори, затворнически общежития и арести
8	Районни управления „Полиция“ към МВР
3	Домове за медико-социални грижи за деца и Звено „Майка и бебе“
11	Центрове за настаняване от семеен тип за деца
3	Специални домове за временно настаняване на чужденци към МВР
6	Центрове към ДАБ при МС
5	Държавни психиатрични болници и центрове
5	Социални институции за възрастни

2016 г.

26	Затвори, затворнически общежития и арести
7	Районни управления „Полиция“ към МВР
3	Домове за медико-социални грижи за деца и Звено „Майка и бебе“
8	Центрове за настаняване от семеен тип за деца
3	Специални домове за временно настаняване на чужденци към МВР
6	Центрове към ДАБ при МС
3	Държавни психиатрични болници и центрове
2	Социални институции за възрастни

- Защита на лицата, търсещи закрила, и на мигрантите. Наблюдение на принудителното връщане на мигранти;
- Защита на задържани лица;
- Защита на лицата с психични заболявания
- Социални и медико-социални институции за деца
- Социални институции за възрастни

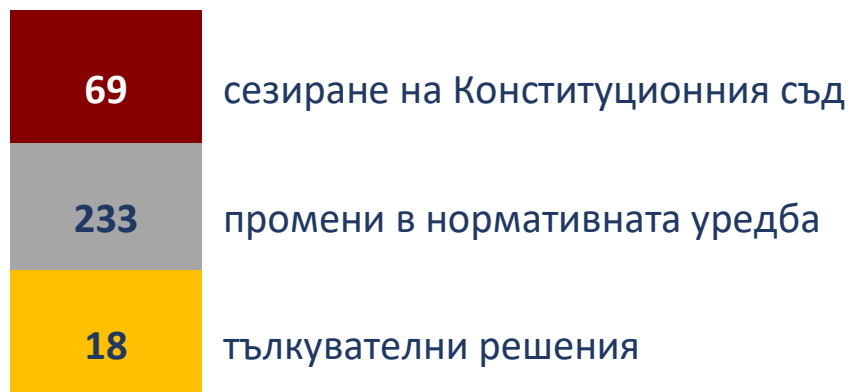


ГЛАВА ВТОРА. Въздействие върху нормативната уредба за защита на правата на човека



Въздействие върху нормативната уредба

Брой постъпили искания за:



По-често срещани проблеми, свързани с:



1. Консултативен съвет към омбудсмана.

Искания до Конституционния съд (1)

- **Консултативен конституционен съвет** към омбудсмана на Република България – създаден 12 ноември 2015 г.
 - Подпомага омбудсмана при упражняване на неговите правомощия за защита на правата на българските граждани
- **Искания до Конституционния съд**
 - За обявяване на противоконституционност на разпоредби от Закона за акцизите и данъчните складове.
 - За обявяване на противоконституционност на чл. 78, ал. 8 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК) и на чл. 161 ал. 1, изречение 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;
 - За обявяване на противоконституционност на чл. 242а от Изборния кодекс, който кодекс касае последиците при неупражняване на избирателно право;
 - За обявяване на противоконституционни разпоредбите от Изборния кодекс, свързани избирателните секции.
- **Предвидените ограничения – противоречие с равенството на гражданите пред закона, основен принцип и ценност на всяко демократично общество, както и в противоречие с прокламирания от Конституцията на Република България принцип, че българските граждани, където и да се намират, имат всички предвидени от Основния закон права и задължения.**



1. Консултативен съвет към омбудсмана.

Искания до Конституционния съд (2)

➤ Тълкувателни решения

- Противоречива съдебна практика при спорове за задължения към топлофикационните дружества;
 - Пример: Някои съдилища приемат, че собственик на жилище в топлоснабдена сграда е потребител на топлинна енергия по силата на закона – приложим е Закона за енергетиката. Други, че е приложим Закона за защита на потребителите – доставката на топлинна енергия трябва да е поискана, в противен случай не се дължи заплащане (услугата е предмет на облигационно отношение).
Съдът отклони искането.
- Тълкувателно дело от 2015 г., образувано по искане на омбудсмана за тълкуване на съдебната практика по въпросите
 - „Подлежат ли на контрол за законосъобразност от административния съд актовете на управляващия орган за налагане на финансова корекция или отказ за верифициране на суми по договори за безвъзмездна финансова помощ в изпълнение на оперативните програми, съфинансирани от Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд и Кохезионния фонд?“;
 - „Действат ли управляващите органи в хипотезата на обвързана компетентност при изпълнението на препоръки от страна на одитиращия орган по смисъла на чл. 62 от Регламент (ЕО) 1083 от 2006 г. и на сертифициращия орган по смисъла на чл. 61 от Регламент (ЕО) 1083 от 2006 г., или разполагат с оперативна самостоятелност?“ с Определение №2 от 02.11.2016 г. **ВАС отклони искането.**



1. Консултативен съвет към омбудсмана.

Искания до Конституционния съд (3)

➤ Законодателни предложения

- **Граждански процесуален кодекс (ГПК)**, Закон за защита на потребителите и Закон за международен търговски арбитраж – ЗИД на ГПК приет в пленарна зала на 12.01.2017 г.
 - Повишени гаранции за правата на гражданите като изключва споровете, страна по които е потребител по смисъла на ЗЗП, от обхвата на арбитражното правораздаване, и други разпоредби за организацията на дейността на арбитражните съдилища и контрола върху нея;
 - Намаляване на размерите на присъжданите юрисконсултски възнаграждения като препраща за реда при определянето им към Закона за правната помощ;
 - Изисквания за арбитрите, правила за водения от арбитражните съдилища архив и упражняването на контрол върху дейността им от министъра на правосъдието.
- **ГПК и Закон за частните съдебни изпълнители (ЗЧСИ)** – сериозно увеличаване на жалбите срещу действията на държавните и частните съдебни изпълнители (за 2016 г. – 601 жалби в сравнение с 2015 г. – 172 жалби)
 - Предприети действия – изготвен проект за ЗИД на ГПК и ЗЧСИ в частта на заповедното и изпълнителното производство:
 - Създаване на допълнителни гаранции за длъжниците при призоваване и връчване на съобщения, изключване на банките от възможността да се снабдяват със заповед за незабавно изпълнение по реда на ГПК;
 - осигуряване на възможност за обжалване на оценката на недвижим имот, определена или приета от съдебния изпълнител, както и на отказите на съдебния изпълнител за прекратяване и спиране на изпълнителното производство;
 - Актуализиране размерът на несеквестируемия доход, намаляване на таксите на частните съдебни изпълнители, регламентиране на случаите на наложен заповед върху банкова сметка, по която постъпва пълно или частично несеквестируем доход.



1. Консултативен съвет към омбудсмана.

Искания до Конституционния съд (4)

➤ Законодателни предложения

- **Изборен кодекс** – внесени два проекта в НС , свързани с гласуването на българите в чужбина и промяната в изборната система;
- **Закон за данъка върху добавената стойност** – освобождаване от ДДС на дарените храни;
- **Кодекс за социално осигуряване** – проект за изменение и допълнение в част „избор за осигуряване“;
 - Изборът на промяна на осигуряването от осигуреното лице в допълнителното задължително пенсионно осигуряване да е свободен като изрично се посочи, че се основава на неговото информирано съгласие за упражняването му
- **Закон за кредитиране на студентите и докторантите** – препоръка за изменение и допълнение на закона с цел предвиждане на максимален лихвен процент на студентските кредити от три и половина процентни пункта или лихвеният процент изцяло да отпадне;
- **Закон за управление на отпадъците** – препоръка за изменения и допълнения:
 - Средствата, събирани от екотакси, ще се използват за опазване на околната среда; ще доведат до реална конкуренция на пазара на екотакси и дейностите по рециклиране на излезли от употреба МПС или участие на държавата в тях, с което ще се постигне намаляване на екотаксите до размера им през 2012 г.; да осигурят публичност и прозрачност при изразходване на средствата;
 - Намален размер на екотаксите, които от КАТ изискват при регистрация на нов автомобил, както и за въвеждането на публичност и прозрачност по отношение на тяхното събиране и разходването им.
- **Закон за управление на средствата от европейските структурни и инвестиционни фондове** – препоръка за изменение и допълнение – държавната такса, която се дължи в съдебните производства при оспорването на индивидуалните административни актове, от пропорционална, която се определя като процент върху материалния интерес, се замени с проста такса.

1. Консултативен съвет към омбудсмана.

Искания до Конституционния съд (5)

➤ Законодателни предложения

- **Законопроект за равнопоставеност на жените и мъжете** – становище от институцията на омбудсмана за внесения проект в НС, че е формален, дадени препоръки;
- **Закон за държавния бюджет на Република България за 2017 г. и чл. 8д от Закона за семейни помощи на деца:**
 - Отразени становищата на родителите на децата с увреждания и на омбудсмана, не е предвиден механизъм за справедливо разпределяне на средствата между отделните групи деца с увреждания;
 - Предложенията не са ясно регламентирани, като не се разбира отпусканите средства какво ще включват, как ще бъдат ползвани и кои права на децата с тежки увреждания ще бъдат отнети впоследствие от действащата към този момент нормативна уредба.
- **Закон за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищно-спестовни влогове** – подкрепа на внесения от група народни представители проект на закон;
- **Закон за изпълнение на наказанията и задържането под стража** – направени предложения
 - Становища до НС и Министъра на правосъдието, свързани с несъгласието за изменение на дефиницията за изтезание, обвързващо наличие на изтезание с настъпили вреди, поради противоречие с практиката на Европейския съд по правата на човека.





ГЛАВА ТРЕТА. Наблюдение на ефективното прилагане на международните актове в областта на правата на човека



Международните актове в областта на правата на човека

- През 2016 г. обект на наблюдение са четири ключови конвенции в тази област:
 - Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи на Съвета на Европа;
 - Конвенцията за защита на правата на детето на ООН;
 - Конвенцията за правата на хората с увреждания на ООН;
 - Конвенцията за превенция и борба с насилието над жени и домашното насилие (Истанбулска конвенция) на Съвета на Европа.
- Основната цел – ефективност на прилагането на всяка от тези конвенции





ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. Омбудсманът и гражданите



1. Приемна на омбудсмана (1)



1. Приемна на омбудсмана (2)



Постъпили жалби по месеци през 2016 г. (брой)

I	II	II	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
775	1 136	1 048	903	782	905	874	927	741	839	870	840

Дейност на приемната на омбудсмана през 2015 и 2016 г. (брой)

2015 г.

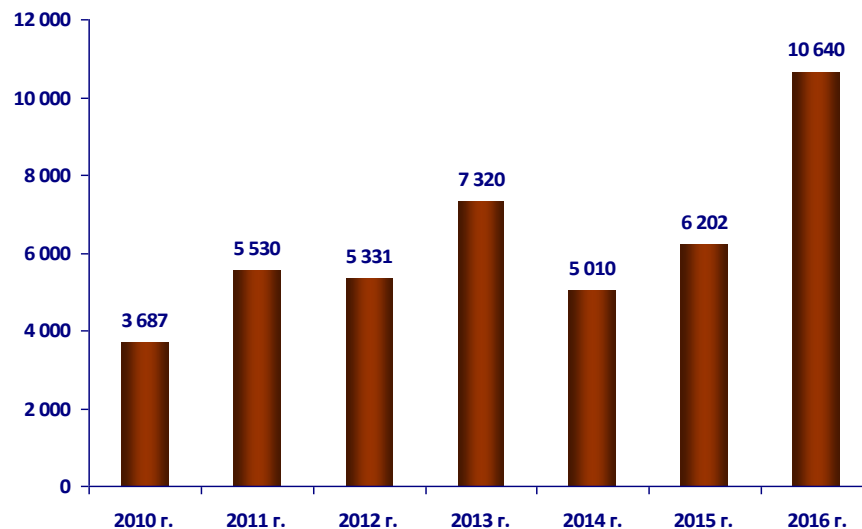
2016 г.

5 297	Приключени проверки	9 675	Приключени проверки
3 925	Приети и консултирани граждани	5 583	Приети и консултирани граждани
5 926	Предоставени съвети, консултации, справки по телефона	10 403	Предоставени съвети, консултации, справки по телефона
436	Приети граждани лично от омбудсмана	1 109	Приети граждани лично от омбудсмана
-	Приети граждани лично от заместник-омбудсмана	267	Приети граждани лично от заместник-омбудсмана
15 584	Общо граждани, получили съдействие	27 037	Общо граждани, получили съдействие

Начин на подаване на жалбите (брой)

2 262	Лично подадени в приемната	5	По факс
4 105	По пощата	10 640	Общо
4 268	По ел. поща		

Брой на постъпилите жалби за периода 2010-2016 г.



2. Инициативи, кампании (1)

Януари
2016 г.

- ✓ Представяне на доклад на Националния превантивен механизъм за нарушените права на децата, настанени в интернатите **„Детските интернати трябва да бъдат закрити, а реформата в детското правосъдие да бъде завършена незабавно“**;
- ✓ Проведена кръгла маса за бъдещата дейност на новите секторни помирителни комисии у нас **„Новите помирителни комисии създават свръх надежда в потребителите“**;
- ✓ Направено предложение до Министерския съвет за въвеждане на едnodневна винетка с SMS **„Едnodневните винетки и са икономически изгодни, и са справедливи“**;
- ✓ Среща с деца за празника Банго Васил;



Февруари
2016 г.

- ✓ Поет беше ангажимент за предприемане на интегрирани мерки срещу насилието над жени;



Март 2016 г.

- ✓ Представяне на Годишен доклад на Националния превантивен механизъм за 2015 г. с констатирани тежки проблеми в местата за лишаване от свобода;
- ✓ Поискана забрана за потребителски спорове пред арбитраж;
- ✓ В подкрепа на: „И токът, и парното трябва да поевтинят. Защо цената на природния газ беше намалена с 23,2%, а прогнозната цена в сектор топлоенергетика е намалена „само с 15,31%?“;



Май 2016 г.

- ✓ Участие в Общото събрание на Националното сдружение на кметствата в България;

Юни 2016 г.

- ✓ Включване в поход срещу рака на гърдата;



- ✓ Внесени в парламента промени за арбитражните съдилища;
- ✓ Направено предложение за задължителното информирано съгласие при избор на фонд от Втория стълб на пенсионното осигуряване;
- ✓ Настояване на омбудсмана „Министърът на енергетиката да разпореди финансова ревизия на Топлофикация София“;
- ✓ Участие на международен форум за децата: **„Деинституционализацията в България е мащабна социална промяна“**;



Юли 2016 г.

- ✓ Омбудсманът иска забрана за потребителски спорове пред арбитраж;
- ✓ Националният омбудсман и българската асоциация „Активни потребители“ организираха обществена дискусия **„Как да преодолеем енергийната бедност?“**;
- ✓ Отправена препоръка към трите мобилни оператора за обсъждане на възможностите за въвеждане на специален софтуер за родителски контрол;
- ✓ Мая Манолова и Съвета на децата към Държавната агенция за закрила на детето в общи инициативи;



2. Инициативи, кампании (2)

Август 2016 г.

- ✓ Омбудсманът сезира Главния прокурор, Комисията за финансов надзор, ДАНС и НАП за проверка по случая на фалиралата „Дупнишка каса“;
- ✓ Сезиран беше ДАНС по проблемите, свързани с трафика на деца бежанци;

Септември
2016 г.

- ✓ Работна среща на омбудсмана с обществените посредници, които поискаха пряк избор и финансова независимост;
- ✓ Омбудсманът откри учебната година в 66-то СУ „Филип Станиславов“ гр. София и пое ангажименти към децата бежанци;
- ✓ Омбудсманът Мая Манолова се включи в „златната инициатива“ в подкрепа на деца с онкохематологични заболявания;



- ✓ На форум с 1 200 пенсионери омбудсманът обеща Закона за възрастните хора;

Октомври 2016 г.

- ✓ Внезапна проверка на Социално-педагогическия интернат „Христо Ботев“, намиращ се в село Драгоданово, област Сливен;
- ✓ Омбудсманът подпомага с ваучери за 153 560 лева миньорите от Бобов дол

Ноември 2016 г.

- ✓ Омбудсманът отправя препоръка „Да се въведе задължителна първа обща среща по медиация при спор за родителски права“
- ✓ Омбудсманът: *„Ще настоявам да се ускорият максимално процедурите по извеждането на чужденци, които нямат право да пребивават в страната“*

Декември 2015 г.

- ✓ 1 000 лева и камион играчки събра благотворителна изложба-конкурс за подпомагане на семействата на деца, пострадали при пътно-транспортни произшествия.

3. Писма от граждани (1)

БЛАГОДАРСТВЕНО ПИСМО

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО МАНОЛОВА,

Приемете моята най-искрена благодарност към Вас и целия Ви екип за Вашата съпричастност и съдействие, което оказахте във връзка с моя молба с вх. № 2222 / 10.03.2016 г. В резултат на Вашата своевременно и ефективна намеса, към днешна дата двете ИД са официално приключени.

Пожелавам на Вас и на всички служители от Вашата администрация крепко здраве, благопреуспеяване във всяко доброплодно начинание, мирни, благословени и богати на радости дни за Вас и Вашите близки!

Още веднъж, Сърдечно Благодаря за отделилото от Ваша страна време и внимание към моята молба!

31.05.2016 г.
гр. София

С УВАЖЕНИЕ, *Мариана Чавдарова*

Госпожо Манолова,

Приемете, моля, най-обичаната българска дума БЛАГОДАРЯ. Вие и вашият екип защитихте възможността на съществуване на името ми. А с внимателното и човешко отношение, защитихте достойнството на български гражданин, на оглавяваната от Вас институция и на Правото в Закона.

Вярвам, че правилната гражданска позиция е, не само да се изисква от институциите, но и да се даде положителна оценка, когато без никакво съмнение тя е заслужена. Затова, моля да приемете моята признателност, и да благодарите на всички, които заедно с вас вярват в същите ценности и направиха възможно да бъдат изпълнени със съдържание думите „ефективност“, „отзивчивост“, „добро управление“.

Позволявам си да ви пожелая добро здраве и лични успехи, защото обществената фигура трябва първо да е изпълнена с непреходни личностни качества и опит в съпреживяването на житейски ситуации. А аз, от своя страна искам да ви убедя, че ще защита достойнствата и името на институцията и на всички вас, така както се борих за своята собствена фамилия.

София
Октомври 2016

С почит: *Марисела Спирантъ*

Госпожо Манолова,

Приемете, моля, най-обичаната българска дума БЛАГОДАРЯ. Вие и вашият екип защитихте възможността на съществуване на името ми. А с внимателното и човешко отношение, защитихте достойнството на български гражданин, на оглавяваната от Вас институция и на Правото в Закона.

Вярвам, че правилната гражданска позиция е, не само да се изисква от институциите, но и да се даде положителна оценка, когато без никакво съмнение тя е заслужена. Затова, моля да приемете моята признателност, и да благодарите на всички, които заедно с вас вярват в същите ценности и направиха възможно да бъдат изпълнени със съдържание думите „ефективност“, „отзивчивост“, „добро управление“.

Позволявам си да ви пожелая добро здраве и лични успехи, защото обществената фигура трябва първо да е изпълнена с непреходни личностни качества и опит в съпреживяването на житейски ситуации. А аз, от своя страна искам да ви убедя, че ще защита достойнствата и името на институцията и на всички вас, така както се борих за своята собствена фамилия.

София

Октомври 2016

*Г-жо Манолова БЛАГОДАРИЕ НА ВАШАТА
СВОЕВРЕМЕНА НАМЕСА ПЕНСИЯТА МИ СЕ
ПРЕИЗЧИСЛИ И СЕ ПОЛУЧИ ДЕЙСТВИТЕЛНИЯТ
РАЗМЕР. ЗА КОЕТО СЪРДЕЧНО ВИ БЛАГОДАРЯ
ПОЖЕЛАВАМ ВИ ВЕСЕЛИ КОЛЕДНИ И
НОВОГОДИШНИ ПРАЗНИЦИ.
ГОСПОД ЗДРАВЕ ДА ВИ ДАВА
И ДА ЗНАЕТЕ ЧЕ НА ВСЕКИ 4. МАЙ
ЩЕ ЗАПАЛВАМ ПО ЕДНА СВЕЩИЧКА
ЗА ВАС С ПОЖЕЛАНИЕ ЗА ЗДРАВЕ.*

С УВАЖЕНИЕ, *АНГЕЛОС*

ЦИТОТАС



3. Писма от граждани (2)

Уважаема Г-жо Манолова,

Искрено Ви благодаря за становището и писмото, единствено заради което получих телефонно обаждане от НЕЛК с напомняне! за явяване на 24.02.2017 за поредно освидетелстване. За жалост, повече от година по-късно, няма как да се възполваме от този насилен акт на милосърдие, тъй като дядо ми е с влошено здраве. Явно разтакаването между инстанциите работи безотказно☺, с достатъчно забавяне. Тъкмо преди дни личната ни лекарка сподели, че се е натъкнала на поредния подобен абсурд с роднина, който се нуждаел от стол спешно, след смяна на тазобедрена става. Най-рано, казали й, след месец щели да са оформени документите.....краят на историята Ви е ясен.

Отново Ви благодаря и се надявам, че все някога и някак, с намесата на Хора с Вашия пример, статуквото в тази държава ще се промени в полза на хората навреме. И няма да се чува твърде често: „Ами то така е измислено, че да те откажат или да си умреш, чакайки“.

Законите се пишат от хора за хора, липсва добра воля.

Желая Ви всичко добро,

Kind regards,

Vassilka Tsileva

Уважаема госпожо Манолова,

Сърдечно Ви поздравявам за професионална, силна и ясна позиция по отношение безопасността и защитата на децата в интернет пространството. Бях щастлива да споделя форума в Асеновград, на който бяхте официален гост. Като специалист, който не е безразличен и професионално ангажиран към тематика на форума, споделям напълно споделеното от Вас. В тази връзка искам да заявя, че имате подкрепата ми във всички Ваши инициативи свързани с детската проблематика. Автор съм на 17 научни статии и доклади публикувани в научно-методически списания и сборници свързани с възпитанието и позитивната подкрепа на подрастващите.

Като начало за ползотворното сътрудничество в наша собствена информация отбелязахме Вашето ключово участие в Асеновград!

http://www.kubrat.bg/bg/news/news_id_707.php

Благодарност

До Мая МАНОЛОВА- омбудсман на република България

С поздрав и уважение,

Надие Карагозова

МАНОЛОВА,

Благодаря Ви от мое име и от името на съседите ми, че помогнахте в многогодишната ни борба срещу една несправедливост. Най-после от ЧЕЗ успяха да изнесат електромера на наш съсед, който беше монтиран от ЧЕЗ преди повече от девет години вътре в жилищната му сграда. Уверявам Ви, че с ваша помощ вече е изнесен на улицата, там където са поставени и на другите съседни. БЛАГОДАРЯ ВИ.

Благодарствено писмо

от Ванко Кирилов Ванков

живущ в село Мрамор; ул. „Св.Св. Кирил и Методий“ 32

СО р-н Върбница

Уважаема Госпожо Манолова,

Искам от все сърце да Ви благодаря на Вас и Вашият експерт, който контактуваше с дъщеря ми за непримиримостта, бързата реакция и отговорността с която подходите към наболените въпроси с монополиите дружества в Р България.

На Вас и Вашите семейства желая много здраве, дълъг живот и много радости, които да Ви съгъстват по тръпливият път, който сте поели като Ваша лична кауза в името на справедливостта.

Привет, Госпожо Омбудсман! Казвам се Милчо Георгиев Бонев, егн', от гр. Бойчиновци, общ. Монтана. Снощи (16 Януари 2017 г.) пуснах жалба до Вас чрез официалната Ви интернет страница. Днес по време на разговор с чси Александър Бизов, само при споменаването на въпросната жалба, машината бе задействана, и ме увери, че сумата ще ми бъде възстановена до края на деня. Извинявам се, ако съм ви причинил неудобство! Радвам се искрено, че личността Ви, името Ви и институцията, която представлявате сериозно уважават тези с нечистат съвест. Вие сте наистина необходима, и ви благодаря! Много успехи, и всичко най - добро Ви пожелавам!

Уважаема госпожо Манолова,

Поздравления, успехте, радваме се с Вас, защото това, което постигнахте е безценно.

Народи се моли и ще се моли за Вас, да бъдете здрава, защото Вие се явявате защитник на тези, които не намират никъде подкрепа.

Следващото, което не може да продължава е сградното обирджийство на Топлофикация – пример – при демантирани радиатори, месечна сметка за сграда 67 лв! Предполагам има и по-фатални случаи.

Имате безспорно много ангажменти, но ако продължите и улесете да се преборите със „сградното обирджийство на Топлофикация“, Вие ще останете в историята като единствения омбудсман, който работи за народа и има реални резултати.

Г-жо Манолова,

Явно това е Вашето призвание. Днес се радвам на успеха Ви за арбитражните такси, колекторските фирми, монополиите. Чуха Ви, разбраха, поправиха една несправедливост. Това показва, че има хора и в това мнозинство от 240-те.

Знаете ли колко семейства Ви вярват? Това са семейства, които изнемогат от монополистите.

Помислете, моляте, въпреки във Вас. Бъдете здрава Вие и семейството Ви, още по-успешна 2017 година, не се отказвайте, пък може и да Ви чуят новите 240 - дай Боже да си изберем достойни, с чувствителност, също отстояващи правдата в подкрепа на народа.

София,
12.01.2017г.

С уважение,
Мария Караджова



ГЛАВА ПЕТА. Международна дейност и проекти



1. Международна дейност (1)

- Участие на омбудсмана в международното сътрудничество за защита на правата на човека
 - Международния институт на омбудсманите;
 - Мрежата на европейските омбудсмани;
 - Асоциацията на омбудсманите и медиаторите франкофони;
 - Европейския институт на омбудсманите;
 - Мрежата на националните структури за правата на човека към Съвета на Европа;
 - Европейската мрежа на омбудсманите за деца;
 - Мрежата на омбудсманите по правата на децата в Югоизточна Европа (GRONSEE).
- Участие в международни форуми и срещи в международен план
 - Международна конференция „Институциите, медиите и обществеността заедно срещу насилието над жени“;
 - Международна конференция на високо ниво „Достигаме висини за правата на детето“.



1. Международна дейност (2)

➤ Партньорства, инициативи, срещи

- Работна среща с изпълнителният директор на Детския фонд на ООН (УНИЦЕФ) Антъни Лейк относно деинституционализацията в България и стъпките на реформата;
- Подписан Меморандум за разбирателство и сътрудничество с Детския фонд на ООН (УНИЦЕФ);
- Установено партньорство между българския омбудсман и омбудсмана за децата на Кралство Норвегия;
- Проведени работни срещи с:
 - временно управляващия посланик на САЩ у нас г-жа Мартина Стронг;
 - посланика на Холандия Н. Пр. Том Ван Оорсхот;
 - посланиците на държавите-членки на ЕС;
 - представителна делегация на Парламентарната асамблея на Съвета на Европа (ПАСЕ);
 - представители на международната неправителствена организация за защита на човешките права „Амнести Интернешънъл“;
 - македонският омбудсман относно създаването на мрежа на омбудсманите от Западните Балкани;
 - делегация, ръководена от г-н Щефан Швартце, депутат от германския Бундестаг, с цел размяна на добри практики за отпадане на ДДС върху дарените храни;
- Участие на световната среща на Лайънс клубовете, на която участваха представители на 46 държави;
- Международна конференция, организирана от Европейската мрежа на детските омбудсмани, по случай 20-годишнината от нейното създаване;
- Годишна среща на Мрежата на европейските омбудсмани в Брюксел, организирана от Европейския омбудсман Емили О'Райли и други.



2. Проект „Укрепване на капацитета на омбудсмана на Република България за независим мониторинг и популяризиране правата на децата“

- **Тематична област на проекта:** „Насърчаване и укрепване на двустранните отношения между Република България и Кралство Норвегия за споделяне знания, опит, добри практики и постигане на общи резултати в областта на защита правата на децата и защитата на техния най-добър интерес“;
- **Финансиране** – Договор за БФП, подписан между Фонд за двустранни отношения на национално ниво по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Норвежкия финансов механизъм 2009-2014 г. и омбудсмана на Република България;
- **Официални партньори** – УНИЦЕФ Норвегия и УНИЦЕФ България, а неформални – Норвежкият омбудсман за децата;
- **Цел** – увеличаване на капацитета на институцията на омбудсмана за:
 - Насърчаване на правата на децата;
 - Подобряване на обществените нагласи към децата;
 - Подобряване на достъпа на децата до системите за подаване на жалби и повишаване на тяхната ефективност;
 - Подобряване на отговорите на индивидуални проблеми или жалби от деца;
 - Планиране и прилагане на тематични доклади за деца или за конкретни идентифицирани области, в които правата на децата трябва да бъдат засилени
 - Оказване на влияние върху вземащите решения за изслушване мнението на децата.



Приложение



Водещи случаи (1)

- **Права на децата**

10280/2016 г. Майка на третокласник в столично училище се обръща към омбудсмана като последна институция, която може да защити правата на детето ѝ. В жалбата си тя пише, че детето е преместено от друго училище, което в публичното пространство се води като „елитно“. Училището е отхвърлило детето, като същото се случва след няколко месеца и в новото училище. Детето е етикирано като „непоправимо и агресивно“ и всички възрастни, които участват в този случай искат детето да бъде изведено от училището, да бъде преместено в кое да е друго, но да бъде по възможност в крайните квартали на София. В тази история се включват по най-неподходящ начин медиите, които представят детето като „тежко лудо“ и така формират едностранчиво мнение. Неадекватно реагират почти всички институции в т.ч: районният кмет, учителите и директора на училището, Министерството на образованието, Отделът на закрита на детето и почти цялата система за закрита.

Омбудсманът подкрепи позитивния подход на търсене на решение, който поставя детето в центъра на работата на институциите. Проведоха се срещи с майката, с психолози, неправителствени организации, работещи в сферата на интегрираното образование. В специална среща с началника на Регионално управление на образованието, София-град бяха обсъдени всички възможни решения като беше намерено такова.

За съжаление този случай не е изолиран и доста често при проблеми на детето с адаптацията, свързани с увреждане или поведенчески, образователната система и родители реагират по начин, който показва проблеми на приобщаването и подходи, които нарушават правата на детето.

5434/2016 г. и 9695/2016 г. За поредна година към омбудсмана се обърнаха с жалби родителите на деца с кохлеарни импланти.

Трябва да се отбележи, че още в началото на мандата си омбудсманът пое агажимент за посредничество по този въпрос. Беше отправена категорична препоръка към компетентните органи, в резултат на която от 01.04.2016 г. се въведе нова Амбулаторна процедура №31 към клинична пътека №117, съгласно която лицата с поставен кохлеарен имплант имат право да получат подмяна на неработещите външни части на системата. За съжаление, нерешен остава въпросът с поддръжката (ремонт и подмяна на повредени части) и енергийна обезпеченост (батерии) на речевия процесор до момента на неговата подмяна с нов, което практически се равнява на пет календарни години. Във връзка с този проблем има и решение на Комисията за защита от дискриминация от 2016 г., с което отново потвърди наличието на пряка дискриминация по признак „увреждане“ на децата с пълна загуба на слух. Държавата третира по различен начин тези групи деца, с което нарушава правото на децата с пълна загуба на слух от здравни грижи и здравни услуги, регламентирано в чл. 24 от Конвенцията за правата на детето на ООН. Омбудсманът препоръча на министъра на труда и социалната политика и на министъра на здравеопазването да предприемат необходимите действия за включване на кохлеарните импланти в списъците за помощни средства, по чл. 35 от Закона за интеграция на хората с увреждания, което и досега не е направено.

3460/2016 г. Родител на дете споделя, че от няколко години не може да се среща с детето си, тъй като другият родител възпрепятства техните срещи. Всеки опит за среща е осуетявана, като от страна на отглеждания родител се изтъкват различни по характер причини. Двамата родители търсят съдействие от различни органи, като от тяхна страна се подават множество жалби. В конфликта се намесват и лица от семейния кръг, училището, органите за закрита на детето, полицейските органи, съдебни-изпълнители, съд, прокуратура и въпреки това родителят все още не може да се среща с детето си. Междувременно, отглежданият родител се премества да живее в друг град заедно с детето, с което се променя компетентността на всички отговорни органи и всички действия започват отначало.

В този конкретен случай, както и в много други подобни, омбудсманът препоръчва на отдела за закрита на детето да извършат нова оценка с оглед интересите на детето, като и да предприемат други мерки съобразени с поведението на отглеждания родител. Също така, при необходимост иницирирана междукепни срещи, на които настоява всяка от компетентните органи да представи възможните мерки, които могат да се предприемат, да се изготви план за тяхното прилагане и координирането им.

9774/2016 г. В жалба до омбудсмана дете потърси съдействие във връзка с неполучаваната издръжка от баща си. То сподели, че е образувано изпълнително дело, но въпреки това не е получавало никаква сума. В хода на проверката се установи, че съдебният изпълнител е изпратил запорно съобщение до работодателя, който не го е информирал за наложен заповор, а съдебният изпълнител не е проследил това действие.

След намесата на омбудсмана бяха предприети съответните действия по изпълнителното производство.

Водещи случаи (2)

- **Права на потребителите**

8108/2016 г. Клиент на Топлофикация София сигнализира, че за неплатена лихва в размер на 15.90 лв. е заведено исково производство, по което дружеството за доказване на претенцията необосновано поставя искане за назначаване на техническа и счетоводна експертиза, претендира разноските в т. ч. и юрисконсулско възнаграждение. По този начин неоправдано е натоварен с допълнителни разходи.

5107/2016 г. Абонат на Енерго-Про сигнализира, че с влязло в сила съдебно решение от 2012 г. е признато за установено, че не дължи сума за ел.енергия в размер на 704.64 лв., начислена като корекция за периода 03.12.2011 г. – 07.05.2012 г. Независимо от това, през 2015 г. е образувано заповедно производство за същата сума, за същия период, като продажна цена за незаплатена доставка на ел. енергия. Издаден е изпълнителен лист, въз основа на който е образувано изпълнително производство. Към настоящия момент същото е спряно поради обжалване.

По повод сигнала омбудсманът установи, че този начин за събиране на вземания на предприятието не е изолиран случай. По аналогични казуси с Енерго-Про съдът приема, че след като вземането за неплатена стойност на ел. енергия за обект на потребление, за съответен период, е било отречено със сила на пресъдено нещо, то същото е отречено на всички основания, възникнали до приключване на устните състезания, след които решението е влязло в сила. Съдът е прекратил производствата като е приел, че е налице забраната по чл. 299 от ГПК за пререшаване на разрешен с влязло в сила решение спор.

Становището на омбудсмана е, че Енерго-Про нарушава закона и правата на гражданите. Отправена беше препоръка да се преустанови порочната практика.

3201/2016 г. Гражданка от Хасково сигнализира, че ЕВН ЕР отказва да възстанови електрозахранването в имота ѝ, присъединен към мрежата и с открита партида за електрическа енергия, докато не бъде изпълнена процедура по присъединяване.

След намесата на омбудсмана, беше установено, че в хода на проучване на условията за присъединяване е допусната грешка, като не е било взето под внимание обстоятелството, че процедурата се отнася за имот, за който е необходимо само монтаж на електромер и апаратура за ниско напрежение. От ЕВН ЕР поднесоха извинения и уведомиха, че на жалбоподателката ще бъде възстановена сумата от 696 лв.

Самосезиране С подписка от над 10 000 жители на Севлиево и региона се представя проблемът със системния недостиг на вода.

Омбудсманът се срещна лично с жители на града, представители на местната и областната администрация. На срещата бяха представени проблемите с липсата на вода и изсичането на горите в санитарно-охранителните зони.

Водещи случаи (3)

• Права на хората с увреждания

1803/2016 г. В институцията на омбудсмана постъпи жалба от гражданка с увреждане, на която е отказан достъп до социалната услуга „Личен асистент“ по Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“ само защото доходът ѝ като кандидат за потребител надхвърля нормативно определения с едва 0,36 лв.

Омбудсманът изрази становището пред министъра на труда и социалната политика, че Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“ не предоставя възможност за прилагане на индивидуален подход спрямо кандидатстващите възрастни с увреждания и вземане на решение от социалните работници. Програмата не може да отчете тежкото материално положение, в което се намира нуждаещият се гражданин. Единствен критерий остава подходящият, който гражданите надвишават най-често със стотинки.

Омбудсманът категорично препоръча да бъдат предприети действия за въвеждане и прилагане на индивидуален подход за разглеждане и разрешаване на въпросите, свързани с определянето на правото за ползване на социални права, в т.ч. социални услуги, като по този начин ще се постигне ще бъдат гарантирани правата на хората с увреждания.

5002/2016 г. Гражданин с увреждане изрази безпокойството си, че от „Центъра за градска мобилност“ (ЦГМ) му задържат персонализираната карта за преференциални пътувания на електронен носител с мотив, че не е информирал навреме за това, че е загубил картата, която е била намерена и използвана от недобросъвестни граждани.

Извършената проверка по случая показва, че от ЦГМ обосновават предприетите от тях действия за налагане на санкция с текст на разпоредба в Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столична община, в която въобще не съществува описаната хипотеза.

Омбудсманът отправи настойчива препоръка за връщането на персонализираната карта на гражданина, но без той да понесе санкция. Препоръката в крайна сметка бе изпълнена, като на гражданина му бе върната картата за пътуване, без да му се иска да заплаща глоба.

144/2016 г. В институцията на омбудсмана постъпи подписка от граждани с увреждания във връзка със затрудненията, които срещат хората с увреждания в Дупница поради неосигурената достъпна среда около и в сградите за обществено обслужване. Бяха дадени за примери липсата на достъпност пред Общински драматичен театър „Невена Коканова“ – Дупница, централния храм в града – „Св. Георги Победоносец“, както и Пощенската станция.

След отправени препоръки до ръководителите на отговорните органи от тях бяха предприети конкретни действия за осигуряване на необходимата достъпност.

• Социални права

10419/2016 г. От името на около 20 гражданки, работещи по служебно правоотношение, беше поискано съдействие за увеличаване на техните заплати след завръщането от отпуск за бременност, раждане и отглеждане на дете, в размера, определен за другите служители.

Проблемът в случая е породен от недостатъчно ясните текстове на Наредбата за заплатите на служителите в държавната администрация, във връзка с което омбудсманът се обърна към дирекция „Модернизация на администрацията“ на Министерския съвет.

След намесата на омбудсмана са предприети действия за изготвяне на проект на предложения за изменение на наредбата, като всички аспекти на поставения казус се уреждат в полза на служителите.

Самосезиране: Миньорите в рудник Бабино поискаха подкрепа по повод неизплатени им заплати и обезщетения.

„След като бях осем часа под земята със стачкуващите миньори, бяха проведени работни срещи с представители на всички отговорни институции – Министерство на енергетиката, Министерство на труда и социалната политика, със синдикатите, с мениджмънта на дружеството. Уточни се, че от МТСП имат възможност и ще разгледат случая на всеки един миньор поотделно, така че, всеки, който е придобил право на пенсия да може да бъде съкратен, а тези, които искат да останат да работят, да останат или да бъдат преместени в друга мина.“

Тъй като първоначалните обещания не бяха изцяло спазени, след повторната ми намеса беше поет ангажимент закъснелите обезщетения на миньорите да бъдат изплатени в три пъти по-кратък срок от първоначалното споразумение, предлагано от мениджмънта на „Въгледобив – Бобов дол“.

9911/2016 г. Гражданка потърси съдействие от омбудсмана по повод информация в НАП за сключен с нея трудов договор, но без да е била в трудово правоотношение с търговско дружество. За това обстоятелство е узнала по повод наложен заповор върху получаван от нея доход. Обърнала се е към териториалната дирекция „Инспекция по труда“ в края на 2015 г., но без резултат поради неустановяване на контакт с представител на дружеството до началото на месец февруари 2016 г.

След отправена от омбудсмана препоръка до териториалната дирекция проблемът беше решен.

Водещи случаи (4)

833/2016 г. Майка-студентка потърси съдействие по повод отказ за отпускане на еднократна помощ за отглеждане на дете от дирекция „Социално подпомагане“ – Врбница. Мотив за отказа е, че не живее постоянно в страната, има разрешително за продължително пребиваване и е без постоянен адрес в Република България.

Отчитайки определеното в параграф 1 от Допълнителните разпоредби на Закона за семейните помощи за деца относно „лице, живеещо постоянно в страната“ и предоставеното удостоверение от Министерство на вътрешните работи за пребиваване на гражданката на страната повече от 183 дни в рамките на 12 месеца, омбудсманът препоръча на директора на Регионална дирекция „Социално подпомагане“ – София да извърши проверка по случая. На гражданката беше отпусната поисканата еднократна помощ за отглеждане на дете от майка-студентка.

10324/2016 г. Гражданка се оплака от получен отказ от Националната агенция по приходите за промяна в осигуряването ѝ - от допълнително задължително пенсионно осигуряване в Универсален пенсионен фонд във фонд „Пенсии за лицата по чл. 69 от Кодекса за социално осигуряване (КСО)“ на ДОО.

По този проблем омбудсманът се обърна към министъра на труда и социалната политика, а след това и към служебния министър на труда и социалната политика, с молба, предвид наличие дори на възможност за противоречие по прилагането на чл. 4 „б“ от КСО, за внимателно разглеждане на въпроса и за становище, което да внесе яснота за уеднаквяване на практиката на отговорните за въпроса институции по неговото прилагане, включително и за законодателни промени.

4708/2016 г. Гражданка се обърна към институцията относно процедурата при кандидатстване за стипендия за успех във висшите учебни заведения в България, в която се изисква документ за дохода на семейството. Според нея това е ограничително условие.

Съгласно Постановление №90 на Министерски съвет от 26.05.2000 г. за стипендии, получавани по успех, видът на документите, срокът за подаването им и критериите за получаване на стипендия от студентите се определят от висшето училище, съгласувано със студентския съвет и се утвърждават от ректора на съответното висше училище.

Във връзка с тази жалба, омбудсманът се обърна към министъра на образованието и науката с препоръка да бъдат обсъдени с ректорите на висшите учебни заведения условията за отпускане на стипендии.

• Право на образование

4813/2016 г. Гражданка от София изрази недоволството си във връзка с критерия за прием на първокласници, който дава предимство при наличие на брат или сестра в училище. Според жалбоподателката това е порочна практика. Тя споделя, че внучката ѝ не е приета в първи клас в нито едно от двете квартални училища, поради това, че е първо и единствено дете в семейството. Тя повдига въпроса за начина на определяне на критериите и изрази мнение, че критерият, който дава предимство при наличие на брат или сестра в училището е несправедлив спрямо първите деца в семейството. Желанието ѝ е да се премахне тази порочна практика.

След извършени проверки по жалби на граждани се установи, че в някои училища има определени критерии, които нарушават правото на децата на равен достът до учебните заведения. Пример за това е критерият, който поставя в привилегировано положение децата на родители, завършили училището, спрямо децата на тези, завършили успешно други учебни заведения, както и критерият за завършена подготвителна група в точно определено детско заведение, въпреки липсата на места за прием на всички деца. Предвид установеното и в защита правото на децата на равен достът до учебните заведения, беше поставен този проблем на вниманието на началника на Регионалния инспекторат по образованието на София-град, с препоръка да бъдат преразгледани критериите за прием на първокласниците с директорите на училищата на територията на общината и в случай, че се установят критерии, с които се създават предпоставки за неравно третиране една група деца спрямо друга, да бъдат отменени.

4813/2016 г. Колективът на Начално училище „Св. Св. Кирил и Методий“, гр. Севлиево изрази несъгласие с решението за закриване на училището, което произтича от приетата от Общински съвет – Севлиево програма за оптимизация на училищната мрежа на територията на общината. Искането беше за запазване на училището.

При извършеното проучване се установи, че на заседание на Общински съвет – Севлиево от 25.05.2016 г. вече е взето решение за закриване на Начално училище „Св. Св. Кирил и Методий“. По повод на този случай, омбудсманът отново подчерта пред органите на местното управление, че всяко предстоящо преобразуване или закриване на общинско училище трябва да се предприема след обсъждането му с гражданите от населеното място, съобразно принципите за добро управление.

Водещи случаи (5)

- **Право на здравеопазване**

8349/2016 г. Към омбудсмана се обърна за съдействие гражданка във връзка с лечението на сина ѝ. Пише, че той е бивш полицай, пострадал по време на командировка и настоява за съдействие да получи одобрение за лечение в чужбина.

В отговор на отправените от омбудсмана препоръки за обсъждане на всички нормативно определени възможности за осигуряване на провеждане на лечението на гражданина в чужбина, от НЗОК бяха издадени предварително разрешение за лечение извън държавата-членка по пребиваване, както и формуляр S2 за планово лечение в чужбина, а в МВР беше обявена дарителска кампания за финансово подпомагане на гражданина във връзка с неговото лечение.

2453/2016 г. Към омбудсмана се обърнаха родители, които посочват, че на 4 годишната им дъщеря е поставената рядко срещана диагноза, по която е възникнал спор между лекарите, затрудняващ провеждането на своевременно лечение.

Едва след намесата на омбудсмана, от Министерство на здравеопазването са потърсили становището на националния консултант по педиатрия за изясняване на диагностично-терапевтичното поведение при детето.

- **Право на здравословна и благоприятна околна среда**

Самосезиране: През януари 2016 г. постъпиха оплаквания срещу предложения за обществено обсъждане проект на Закон за изменение и допълнение на Закона за управление на отпадъците, съгласно който се въвеждат глоби от 300 до 1000 лева за всеки, който изземва съдържанието на съдовете за смет. Гражданите алармираха, че с въвеждането на т.нар. такса „клошар“ се цели единствено да бъдат обслужени интересите на дружествата по сметосъбиране и сметоизвозване, тъй като хората, които ровят по кофите за смет са основно хора без дом и доходи, а предлаганите за това санкции ще се окажат на практика несъбираеми.

След среща, проведена с граждани и представители на сдружения, омбудсманът представи становище до министъра на околната среда и водите, в което се предложи горепосочените разпоредби да бъдат заличени. Отправената препоръка беше взета предвид и проблемните текстове са изключени от законопроекта.

8489/2016 г. В институцията на омбудсмана постъпи Декларация, подписана от около 1500 жители на гр. Русе. Поводът беше изключително лошото качество на атмосферния въздух, който жителите в региона са принудени да дишат години наред. С декларацията си гражданите категорично се противопоставяха на системното изпускане в атмосферата на отровни газови емисии от производствените мощности, функциониращи в града. Оплакванията са, че всяка нощ във въздуха над Русе се носят отрови с многократно превишени стойности и богат коктейл от субстанции с неясен произход. Въпреки извършваните проверки и имуществени санкции, наложени на нарушителите, гражданите с негодувание сочеха, че състоянието на въздуха остава непроменено.

По повод тревожните обстоятелства, на 21.10.2016 г. омбудсманът посети гр. Русе и лично се срещна и разговаря с протестиращите граждани. Сред споделените проблемите беше и повишената заболяемост в региона. В хода на разговора се поставиха и категорични искания към компетентните органи, които омбудсманът подкрепи с отправените от институцията препоръки. За целите на своевременното установяване на нивата експонирани газови емисии, се препоръча да бъде осигурена на територията на гр. Русе постоянно действаща мобилна лаборатория, а за постоянно информиране на гражданите за резултатите от провеждания мониторинг на въздуха, се препоръча на възлови места в града да бъдат монтирани електронни табла.

Водещи случаи (6)

• Право на собственост

3016/2016 г., 2481/2016 г. Инициативни комитети на граждани от няколко години протестират срещу застрояване на 400 дка, м. „Бедечка“ в гр. Стара Загора. Гражданите настояват за изменение на ОУП за възстановяване статута на засегнатата от поредица съдебни и устройствени процедури територия на парк „Бедечка“ и налагане на строителна забрана. От Общинския съвет беше разрешено изработването на проект за изменение на ОУП и ПУП и със заповед на община Стара Загора е наложена пълна строителна забрана за времето, необходимо за изменение на устройствените планове, но не повече от 2 години.

8895/2016 г. Протести на жителите на с. Труд, община Марица, за нарушена екологична обстановка вследствие от дейността на „Централа за производство на електроенергия чрез индиректно използване на биомаса в комбиниран цикъл“. При няколко посещения на място омбудсманът се ангажира с посредничество между институциите и гражданите. В резултат от проведено обсъждане РИОСВ Пловдив включва обекта за извършване на планов мониторинг на чистотата на въздуха с подвижна станция, с участие на представители на местните жители. От министъра на околната среда и водите е разпоредено да се извърши допълнителна проверка, резултатите от която се очакват.

8891/2016 г. Граждани изразяват недоволство от засягането на територията на Националната конна спортна база „Хан Аспарух“ във връзка с изграждането на трети лъч на Софийския метрополитен. С приетите решения на Столичен общински съвет от есента на 2016 г. се предвижда допълнително отнемане на значителна площ от 23.5 дка. Заплашени са основни функции и нормалното съществуване на базата като цяло. Организирано е Сдружение „Гражданска инициатива за възстановяване и развитие на конна база „Хан Аспарух и конния спорт в София““, чрез което гражданите търсят съдействието на омбудсмана.

Съгласно Закона за физическото възпитание и спорта (чл. 47а, ал. 3 във връзка с Приложение 1, т. 10), базата е със статут от категорията спортни обекти и съоръжения с национално значение. Построена е през 70-те години, за да замести съществуваща по-рано база в район „Хиподрума“, и оттогава се използва за развитието на конния спорт, както и за провеждане на лечебно-профилактична дейност за деца, страдащи от увреждания на опорно-двигателния апарат, аутизъм и заболявания на централната нервна система (хипотерапия).

Омбудсманът се ангажира с позиция на активно посредничество в защита на правата на засегнатите граждани и продължаване на дейността на базата в обществен интерес. Проведени бяха поредица от работни срещи за даване гласност и сближаване на позициите с отговорните институции. С участието на представителите на Столична община, министерството на младежта и спорта и „Метрополитен“ ЕАД и съответните експерти, е постигнато споразумение за преразглеждане на предлаганото устройствено решение, с което отнеманата площ се намалява и проектира по начин, максимално съобразен със съществуващото застрояване и съоръжения на базата.

С Решение №815 на Столичния общински съвет от 08.12.2016 г. (Протокол №25, точка 40 от дневния ред) съответното изменение в устройствената схема е прието.

7067/2016 г. Жители от м. „Терзиите“ на гр. Пловдив са лишени от достъп до пътна инфраструктура и до основната част на града, след като срокът за право на преминаване през частен имот е изтекъл и на ул. „Коматевско шосе“ се осъществява ремонт. По покана на гражданите посетих на място преградения временен път и присъствах на организирания в близост до него протест.

След отправената от омбудсмана препоръка за изготвяне и приложение на устройствен план, осигуряващ необходимия траен достъп, органите в община Пловдив предприеха действия за изготвяне на ПУП – ПРЗ в разширен обхват за м. „Терзиите“.

• Право на добро управление и добра администрация

953/2016 г. Гражданин потърси съдействие във връзка със забавяне на близо година на решение на Комисията за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси (КПУКИ), по негово заявление.

В резултат на отправената препоръка към Комисията за спазване на определения двумесечен срок, омбудсманът беше информиран, че по сигнал на жалбоподателя от 18.02.2015 г. е внесен и разгледан на заседание на 03.11.2015 г. проект за решение, но не е приет поради липса на изискуемото мнозинство от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси. Проектът на решение ще бъде внесен отново за разглеждане след попълване състава на Комисията.

Притеснителен е фактът, че Народното събрание дълго време отлага попълването на състава на КПУКИ, което е пречка за изпълнение на основните й задължения.

2565/2016 г. Граждани от вилна зона „Люлин“, София, сигнализират, че повече от половин година е прекъснато уличното осветление. Във вилната зона живеят 600-700 човека и липсата на улично осветление поражда редица проблеми, в т.ч. опасност за тяхната сигурност.

След отправена препоръка към кмета на район „Овча купел“, омбудсманът беше информиран, че не е установено кога и кой е изградил уличното осветление във вилната зона, не са открити и документи за него. Поради това е стартирана процедура по откриване на нови точки за електрозахранване на уличното осветление и присъединяването му към електроразпределителната мрежа.

1667/2016 г. За нарушение на Закона за движението по пътищата на гражданка е наложена глоба с електронен фиш от 100 лв. Възползвала се е от законната възможност да внесе 70% от нейния размер, в определения за това срок. Поради пропуск в плащането нареджана, МВР отчита фиша като „неплатен“ и задължението е изпратено на НАП за принудително събиране. Принудена е повторно да заплати глобата в пълен размер, но подава до МВР молба за възстановяване на сумата от 100 лв. Възстановена ѝ е обаче, сумата от 70 лв.

При извършената проверка, от МВР заявиха, че действията им са правилни, позовавайки се на указание на Министерството на финансите (МФ).

Убеден в правотата на гражданката, омбудсманът се обърна към министъра на финансите. Становището на МФ беше, че е налице основание да се възстанови повторно заплатената сума, тъй като е спазен срокът за плащане на по-ниския размер на глобата.

Последва препоръка на омбудсмана към министъра на вътрешните работи за преразглеждане на случая. В резултат беше възстановена недължимо заплатената сума от 100 лв.

Водещи случаи (7)

8031/2016 г. Гражданин търси съдействие във връзка с неудобствата, които търпи, тъй като фирма е посочила адреса му като свое седалище при регистрацията си.

Становището на омбудсмана е, че в Закона за търговския регистър (ЗТР) и Търговския закон съществува празнота, която позволява търговец да се регистрира на адрес, без да се налага да доказва правното основание за ползването му. Действително, чл. 29 от ЗТР дава възможност всяко лице, което има правен интерес, както и прокурорът, да предяви иск пред окръжния съд по седалището на търговеца за установяване на нищожност или недопустимост на вписването, както и за несъществуване на вписано обстоятелство.

Тази възможност обаче, не е ефикасно решение на проблема, тъй като:

- исковото производство създава затруднение на гражданите;
- дори иска да бъде уважен от съда, няма гаранция, че търговецът няма отново да посочи този адрес;
- няма пречка адресът да бъде посочен от други търговци.

С оглед на изложеното, беше отправена препоръка към министъра на правосъдието за предприемане на действия за създаване на ясен регламент относно регистрацията на седалищата на фирмите, с което да бъдат гарантирани правата на гражданите.

2518/2016 г. В жалба до омбудсмана гражданин споделя трудностите, с които се сблъсква във връзка с реда за издаване на документи за законно пребиваване на чужденец – гражданин на трета страна, който е член на семейството на български гражданин. Изразява недоволство и от дължимите за това такси. Този проблем е поставян и от други граждани, обърнали се към омбудсмана.

За сравнение, в други държави-членки на ЕС са предвидени облекчения при предоставяне право на продължително пребиваване на граждани на трети държави, които са членове на семейството на гражданин на съответната страна. С убеждението, че в случая е възможно и необходимо прилагането на по-гъвкав, индивидуален подход към чуждите граждани, омбудсманът препоръча на министъра на вътрешните работи:

- да се предвиди възможността гражданите на трети държави, членове на семейството на български граждани, кандидатстващи за разрешение за продължително пребиваване, да заплащат дължимите такси еднократно, при кандидатстването, като в последствие да се продължава срокът на пребиваване, но без да се заплащат отново същите ежегодни такси;
- да се предвидят облекчения при кандидатстване и издаване на разрешение за продължително пребиваване на деца – членове на семейството на български граждани.

Препоръката на омбудсмана беше приета в частта, отнасяща се до облекчаване механизма за кандидатстване и издаване на разрешение за продължително пребиваване на деца.

• Защита на гражданите в изпълнително производство

5633/2016 г. Гражданин се обърна към омбудсмана по повод удържка от трудовото му възнаграждение, в размер на минималната работна заплата във връзка с изпратено запорно съобщение на частен съдебен изпълнител. Споделя, че въпреки представеното пред работодателя решение по тълк. дело №2/2013 г. на Върховния касационен съд, регламентиращо извършване на удържки от работна заплата в размер на минималната, удържките продължават.

След отправена препоръка до съдебния изпълнител за изпращане на уточняващо съобщение до работодателя във връзка с несеквестрируемия минимум беше преустановено извършването на удържки от трудовото възнаграждение на жалбоподателя.

5345/2016 г. В жалба до омбудсмана гражданка изложи твърдения, че е погасила задължението по образувано срещу нея изпълнително дело по опис на държавен съдебен изпълнител, но въпреки това запорът върху получаваната от нея пенсия не е вдигнат и делото не е прекратено. Извършената от омбудсмана проверка показва, че въпреки изпращане на няколко съобщения от страна на съдебния изпълнител за уточняване на размера на дълга, не е постъпил отговор от взискателя.

След намесата на омбудсмана взискателят своевременно изпрати необходимата на съдебния изпълнител информация. Беше установено, че жалбоподателката е надвнесла определена сума, която ѝ беше възстановена.

8267/2016 г. Омбудсманът беше сезиран от дете, чието семейство е изпаднало в тежко социално положение. Молбата на детето е за спиране на насрочен опис на движими вещи от страна на частен съдебен изпълнител, в дома му.

След намеса от страна на институцията и проведени разговори с взискателя и частния съдебен изпълнител, описът беше отменен.

6137/2016 г. Майка на три деца, едно от които с увреждания, търси съдействие от омбудсмана във връзка с образувано срещу нея изпълнително дело и възстановяване на прекъснато електроснабдяване.

След съдействие от страна на омбудсмана дългът на жалбоподателката беше разсрочен и електроснабдяването възстановено.

Водещи случаи (8)

• Национален превантивен механизъм

9375/2016 г. В институцията на омбудсмана постъпила оплаквания относно недопускане на нотариуси в арестите. Ярък пример за това е случаят на задържан в ареста гражданин. Спругата му се е обърнала към Окръжната прокуратура – Пловдив, с искане за достъп на съпруга до нотариус. С постановление Окръжна прокуратура отхвърля искането като недопустимо, което впоследствие е потвърдено и от Апелативна прокуратура.

Извършената проверка по случая показва, че в постановлението на Апелативна прокуратура изрично е указан чл. 256, ал. 3 от Закон за изпълнение на наказанията и задържане под стража (ЗИНЗС), съгласно който прокуратурата може да забрани свиждания, кореспонденция или телефонни разговори с определени лица, но в конкретния случай такава забрана не съществува.

Установи се още, че с отделно последващо писмо ръководителят на ареста е уведомил съпругата на задържания, че в заповедта за вътрешния ред в ареста не е регламентиран редът за срещи на задържани лица с нотариус.

Становището, което омбудсманът изрази пред министъра на правосъдието, с копие до Главния прокурор и председателя на Съвета на нотариусите бе, че такава регламентация не е необходима поради прякото действие на чл. 18, чл. 19 и чл. 20 от Закона за нотариусите. Беше подчертано още, че прокуратурата следва да се позове единствено и само на разпоредбите на Закона за нотариусите, а не да допуска нарушаване на правата на задържаните чрез неправилно прилагане на разпоредбата на чл. 256, ал. 3. от ЗИНЗС.

4851/2016 г. Омбудсманът беше сезиран за реда за подаване на жалби до Инспектората на Висшия съдебен съвет (ИВСС) по електронна поща. От Инспектората към Висшия съдебен съвет се позовават на разпоредбата на чл. 60, ал. 2 от Правилника за организацията и дейността на Инспектората на Висшия съдебен съвет и изискват изрично сигналите до тях да бъдат подписвани от подателя им. От ИВСС смятат, че постъпилите сигнали по електронната поща, неподписани с квалифициран електронен подпис, следва да бъдат представени и на хартиен носител.

Становището на омбудсмана е, че по този начин се ограничава възможността на граждани, които не разполагат с електронен подпис, да подават сигнали до ИВСС.

С цел защита на правата на жалбоподателите омбудсманът изпрати препоръка до Главния инспектор в ИВСС да анализира действащата нормативна уредба и да предприеме действия за привеждане на Правилника в съответствие с изискванията на чл. 111, ал. 1 от АПК, като премахне изискването за удостоверение с електронен подпис на предложения и сигнали, подадени по електронна поща.

Препоръката на омбудсмана не беше приета от Главния инспектор на ИВСС, като разпоредбата на чл. 111 от АПК е неправилно дерогирана и за основание е посочено – чл. 175л, ал. 5, т. 6 от Закона за съдебната власт, изискващ подпис на подателя.

4792/2016 г., 6627/2016 г., 6367/2016 г. Омбудсманът беше сезиран с няколко случая, свързани със заличаване на автомобили в Шенгенска информационна система от второ поколение (ШИС II) по искане на граждани. Един от случаите е парадоксален. От българските власти по наказателно производство е конфискуван автомобил с румънска регистрация, но същият е обявен за издирване и от румънските власти.

Омбудсманът направи предложение за коригиране на чл. 8 от Наредба №81213-465 от 26 август 2014 г. за организацията и функционирането на националната Шенгенска информационна система на Република България, съобразно изискванията на чл. 58 и чл. 59 от Решение 2007/533/ПВР на Съвета от 12 юни 2007 г. за създаването, функционирането и използването на Шенгенска информационна система от второ поколение (ШИС II).

Становището на Министерство на вътрешните работи в писмо с рег. №81200-3396 от 15.02.2017 г. е, че с горепосочения чл. 8 от Наредба №81213-465 се въвежда правилото на чл. 49, ал. 2 от Решение на Съвета 2007/533/ПВР и вънасянето на корекции в чл. 8 би довело до неговото несъответствие с общоевропейската правна рамка. Посочва се чл. 121 от Закона за министерството на вътрешните работи относно корекции по искане на физическо лице. Изрично се обръща внимание, че „независимо от разпоредбата чл. 59, т. 2 от Решение 2007/533/ПВР за МВР не съществува възможност да задължи органите на държавата, въвела сигнала, да предприемат действия по неговото заличаване, независимо от становището на българския компетентен орган.

Тази позиция е неприемлива за омбудсмана.

0407-14/01.12.2016 г. Омбудсманът беше сезиран с няколко случая, свързани прилагането на Глава III-A от Закона за съдебната власт (ЗСВ), която регламентираща механизма за разглеждане на заявления за обезщетения на лица, пострадали от бавно правосъдие. Механизмът е създаден през 2012 г., за да разтовари работата на Европейския съд по правата на човека в Страсбург и да предостави на българските граждани бързо и ефективно средство за компенсиране на претърпени вреди при разглеждане на дела от страна на националния съд. Жалбите насочват към отклонение в практиката на Министерство на правосъдието от разпоредбите и духа на Закона за съдебната власт в тази му част, при разглеждане на жалби на граждани за определена на обезщетение. В жалбата е посочено, че въпреки констатацията на Инспектората към ВСС за допускане на необосновани забавяния при администрирането и решаването на наказателното дело, което е довело до увеличаване на продължителността на производството и нарушаване на разумния срок на протичане на делото, Министерство на правосъдието е информирало жалбоподателя, че няма да му изплати обезщетение и отхвърля искането му като неоснователно.

В своята препоръка омбудсманът напомня, че мотивът за създаването на процедура за разглеждане на тези заявления, която включва не само Министерство на правосъдието, а и Инспектората към ВСС, е свързан с обстоятелството, че именно и единствено Инспекторатът е компетентен да установи наличието или липсата на нарушения на срока за разглеждане на делата. В съответствие с чл. 54 ал. ал. 1 т. 2 от ЗСВ Инспекторатът е органът, който има правомощието да „проверява организацията по образуването и движението на съдебните, прокурорските и следствените дела,

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЕ – приоритети за 2017 г.

➤ Основни приоритети за 2017 г.

- Борба срещу бедността и защита на социално изключените български граждани;
- Нова кампания „Не хаби – дари! – борба срещу разхищението на храни, с глада и бедността;
- Въвеждане на ясни и справедливи правила за обявяването на частния фалит;
- Защита правата на работещите българи от некоректни работодатели,
- Продължаване усилията за ограничаване на господстващото положение на дружествата, предоставящи обществени услуги;
- Убеждаване органите на управление на всички нива, че администрацията трябва да работи в интерес на отделния човек;
- Популяризиране функциите на омбудсмана като независим защитник на детските права, правата на децата в конфликт със закона, децата без представителство – непридружените деца бежанци и децата на работещи в чужбина родители;
- Активна, отговорна, ефективна институция на омбудсмана за всеки нуждаещ се гражданин



Екип на омбудсмана

Към края на 2016 г. структурата на институцията на националния омбудсман е както следва:

ОМБУДСМАН

Мая Манолова

ЗАМЕСТИК-ОМБУДСМАН

Диана Ковачева

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

Главен секретар

ОБЩА АДМИНИСТРАЦИЯ

Отдел „Финансово-счетоводен и стопански“

СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ

Приемна и деловодство

Международни стандарти и нормативна уредба

Права на децата, хората с увреждания и дискриминация

Социални права, образование, здравеопазване и околна среда

Право на собственост

Права на потребители на административни и обществени услуги

Дирекция „Национален превантивен механизъм“



Пълен и редовен списък на екипа на омбудсмана, включващ подробна информация за звената, както и електронните адреси на всички служители, е публикуван на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.bg>).



БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

