

*„Това, което обещаваме е и през тази година да отдадем цялата си енергия, ентузиазъм и воля, за да свършим още повече работа и да помогнем на още повече хора!“*

Мая Манолова, омбудсман на Република България

# РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА 2018 г.



Март 2019 г.

## Съдържание

Въведение.....	3
Година на постижения.....	5
Приоритети за 2018 г. ....	6
Кампании и инициативи през 2018 г.....	6
2018 г. в цифри (статистика).....	13
ГЛАВА ПЪРВА. Омбудсманът в защита правата на гражданите .....	20
1. Приемна на омбудсмана.....	21
2. Права на хората с увреждания.....	22
3. Права на децата.....	28
4. Права на потребителите .....	31
5. Социални права.....	33
6. Право на образование .....	37
7. Право на здравеопазване.....	39
8. Право на собственост и икономическа свобода .....	41
9. Право на здравословна и благоприятна околна среда .....	45
10. Право на добро управление и добра администрация .....	48
11. Право на защита в изпълнителното производство.....	51
12. Право на защита от дискриминация и език на омразата.....	52
13. Национален превантивен механизъм.....	53
ГЛАВА ВТОРА. Въздействие върху нормативната уредба .....	58
ГЛАВА ТРЕТА. Наблюдение на изпълнението на международните актове в областта на правата на човека.....	59
1. Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи .....	59
2. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания.....	62
3. Конвенция на ООН за правата на детето .....	63
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. Международна дейност .....	65
Отчет на разходите.....	70
Приоритети и събития за 2019 г.....	71
Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност.....	71
Кратък преглед на 2018 г.....	78

## Въведение



### **Няма „Не може“...**

*Няма „Не може“... Стига само каузата, зад която застава човек, да е за добро. През 2018 г. се убедих, че колкото и трудно, колкото и невъзможно да изглежда на пръв, втори и трети план едно начинание, справедливостта рано или късно възтържествува. Жалкото е, че се губи много ценно време, пилее се много енергия и се полагат изключителни усилия, за да бъдат накарани, а понякога и дори притиснати тези, от които зависи решаването на очевидни проблеми. Проблеми, които буквално смазват хората, мацкат достойнството и са крещящ пример за погазени човешки права.*

*Нима не беше повече от очевидно, че майките на деца с увреждания са абсолютно прави да изискват и да протестираат срещу системата, която с високомерното си и нехуманно отношение, с безразличието и дори с жестокото си поведение действително обрича хората с увреждания. Ден след ден, година след година, седем национални протеста, които се сблъскаха в стената на чиновническо безхаберие и пълната липса на емпатия. Дори и на мен самата ми отне близо година да убедя депутатите да гласуват промени в закони, които са повече от ясни, належащи и дори задължителни. Най-пресният пример са именно Законите за личната помощ и за хората с увреждания. Десетки часове, прекарани в работни групи, скандали, нерви, защитаване в парламентарни комисии, срещи с хора с увреждания и организации, молби, настоявания. Но в крайна сметка бяха приети. И тук искам да благодаря от цялото си сърце на майките на децата с увреждания, че не се огънаха, че не се пречупиха и в крайна сметка победиха системата. Признавам, че в тези дълги месеци на нищо-не-случване, на власт, която си запушва очите и ушите, на опити да се противопоставят едни хора с увреждания на други, губех надежда. Но никога и посоката. А тя беше към парламента, при палатковия лагер на майките и техните деца, където заедно с колегите от институцията зареждахме батериите и продължавахме нататък. До победата. Защото не просто бяха приети законите, а е даден урок от едни смели жени, на българските институции и на политиците за това, че трябва да слушат гласа на хората.*

*Сходно е положението и с кампанията, която институцията на омбудсмана заедно със Златина Хаджипанайотова, вдовица, майка на три деца,*

подехме в защита правата на децата без един или двамата си родители. Написахме новите текстове в закона и променихме абсурдната нормативна база по отношение на подкрепата на децата сираци, така че да отпадне подходящият критерий и всички те да получават финансова помощ. Но и тази инициатива продължи близо година, година, в която убеждавахме държавата, че веднъж вече съдбата ги е наказала и е недопустимо да ги наказва и тя.

През 2018 г. се оказа, че обида и огорчение от решенията на системата могат да се видят не само в очите на майки. Видях ги и по лицата на миньорите от Бобов дол. Суровите мъже, прекарвали по-голямата част от живота си под земята, работейки най-тежкия физически труд, бяха смачкани от явната несправедливост – да им се отнеме правото на ранно пенсиониране. И борбата започна по познатия път – срещи с отговорните институции, министри, парламентарни комисии, заседания... Опитът да им бъде отнета тази социална привилегия не успя, институцията на омбудсмана внесе закон, с който старото положение се върна.

Мога да дам още хиляди примери за тази непрекъсната игра на нерви със системата. Всяка една от близо 13-те хиляди жалби, които получихме в институцията на омбудсмана през 2018 г., са сблъсък на гражданите с нея. На много от тях помогнахме, други може би не са съвсем удовлетворени. Но ви уверявам, че към всеки сигнал сме подхождали отговорно, а не формално.

През 2018 г. изпитах на гърба си и поговорката – „вместо да извади очите, изписа веждите“. Без да задълбавам, ще кажа само, че решението да бъде отнета служебната кола на омбудсмана, с която стигах много бързо до всяка точка на страната за среща с граждани, ми отвори нови възможности и поле за действие. Например пътуващи приемни във влака и още повече контакти с хората и начин да съм по-близо до тях и техните проблеми.

Безценна услуга, за която благодаря!

МАЯ МАНОЛОВА

ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## Година на постижения

2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	
16 214	27 037	34 908	36 892	Граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана
3 925	17 362	22 369	24 634	Граждани и представители на организации, приети и консултирани в приемната на омбудсмана
6 202	10 640	12 635	12 890	Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана
1 645	3 138	3 060	3 009	Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги
761	1 429	1 790	1 989	Жалби и сигнали, свързани с нарушаване на социалните права
889	1 169	1 228	1 296	Жалби и сигнали, свързани с проблеми на собствеността
15	77	97	139	Населени места в страната, в които омбудсманът се е срещнал с гражданите, в т.ч. изнесени приемни; мобилни приемни
4	18	20	30	Кръгли маси и обществени дискусии
2	11	10	11	Законодателни инициативи
7	6	4	2	Сезирания на Конституционния съд/ Искания за тълкувателни решения
1	4	11	13	Национални кампании и инициативи/ Европейска кампания

## Приоритети за 2018 г.

1. Защита на правата на хората с увреждания
2. Защита на трудовите права на работници и служители
3. Защита правата на гражданите от злоупотребите на монополите
4. Защита правата на децата

## Кампании и инициативи през 2018 г.

### Законодателство за хората с увреждания



След осем месеца протести Народното събрание приема Закона за личната помощ на омбудсмана и майките на деца с увреждания. Това е най-критикуваният, най-отричаният и най-оплюваният законопроект изобщо, който измина дълъг и труден път, за да бъде приет единодушно с аплодисменти в пленарната зала.

*„Това не е обикновен закон, това е изстрадан закон от едни смели жени – майките на деца с увреждания, които дадоха урок на българското общество, на гражданите на България, на българските институции, че една кауза, колкото и да е невъзможна, може да бъде успешна ако е справедлива и ако човек вярва в нея, ако стои докрай. Дадоха урок и на институциите, дадоха урок и на политиците за това, че трябва да слушат гласа на хората“*, заявява омбудсманът на брифинг в Народното събрание минути след приемането на второ четене на Закона за личната помощ, изготвен от екипа на омбудсмана и майките на деца с увреждания.

## Двоен стандарт при храните



Петицията срещу двойните стандарти при храните, иницирана от омбудсмана, заместник-омбудсмана, актьора Камен Донеv, Националния браншови съюз на хлебарите и сладкарите, Българския лекарски съюз, Националната мрежа за децата, Националното представителство на студентските съвети и Българския център за нестопанско право, е допусната за разглеждане от Комисията по петиции в Европейския парламент.

*„Нужен е ОЛАФ за двойните стандарти при храните – силен европейски орган, който да преследва и налага железни санкции за измами с храни, а не просто център за повишаване знанията за качеството на храните, който между другото ще следи и за измами с храни“,* обявява омбудсманът на пресконференция, посветена на международния форум от календара на българското председателство „Двойният стандарт при храните в ЕС – да сложим проблема на масата“ и организирана под патронажа на министър-председателя от омбудсмана в партньорство с Министерството на земеделието, горите и храните, Министерството на икономиката и Министерството на здравеопазването, Българската агенция по безопасност на храните и Комисията за защита на потребителите.

## Заседание на XX сесия на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания в Женева



*„България ратифицира Конвенцията за правата на хората с увреждания през януари 2012 г., но за съжаление до момента, въпреки усилията на няколко правителства националното законодателство, не е приведено в пълно*

съответствие с изискванията по нея“, заявява омбудсманът по време на заседание на XX сесия на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания в Женева.

Омбудсманът, заместник-омбудсманът и експерти от екипа на омбудсмана са част от българската делегация, която представя страната ни пред Комитета.

## Кампания за подкрепа на деца, останали без един или двама родители



Омбудсманът и майката на три деца Златина Хаджипанайотова депозират в Народното събрание законодателни промени, които се отнасят към условията за получаване на наследствена и персонална пенсия от деца, останали без един или двамата си родители.

*„Децата сираци веднъж са наказани, защото са без родител или двама родители. Втори път ги наказва българската държава, като не им дава подкрепа. За да получи наследствена пенсия едно дете без родител, неговият родител трябва да се е осигурявал в зависимост от това на каква възраст е – с 1, 3 или 5 години осигурителен стаж. На практика детето не е виновно, че по някакви причини неговият родител не се е осигурявал“,* разяснява омбудсманът.

## Пенсионни права на миньорите

Гласуване - резултати	
Гласове	168
За	162
Против	0
Възд.	6
Регистр.	132
Кворум	67
Предложението е прието	
00:00:32	

Със 162 гласа „за“, 6 „въздържал се“ и нито един „против“ народните представители приемат иницирираните от омбудсмана законодателни промени в Кодекса за социално осигуряване, с които се връща старият ред за ранно пенсиониране на миньорите – при навършване на 45 години и четири месеца.



## Кампания „Без такса в детските градини“



*„Започваме кампания срещу таксите в детските градини. Макар да има законов текст, който да казва, че предучилищното обучение е задължително, особено за 5- и 6-годишните, и съответно е бесплатно, има множество общински съвети в България, които са въвели такси. Месечните вноски се явяват препятствие пред много български деца да посещават забавачки“, информира омбудсманът по време на полско-българска научна конференция: „Права на детето в исторически и съвременен контекст“.*

*„Инвестицията в предучилищното образование е най-възвръщаемата. Всяко правителство, всяка власт, която мисли за бъдещето на нацията, би следвало да прегърне каузата за отпадане на таксите в детските градини, включително и когато става дума за отпускане на допълнителни финансови средства“, обявява омбудсманът по време на първото заседание на експертната междуведомствена работна група, организирана като продължение на кампанията „Без такса в детските градини“, която националният обществен защитник символично стартира на 1 юни, с цел осигуряване на равен достъп до качествено образование и грижа за децата чрез стимулиране на национално отговорни политики в тази насока.*

## Мрежа на балканските омбудсмани



Омбудсманът е избран за председател на мрежата на балканските омбудсмани, която е създадена в София с участието на 13 държави от региона, между които Сърбия, Черна гора, Хърватия, Румъния и др. По инициатива на омбудсмана в рамките на форума е подписана и декларация за сътрудничество и партньорство.

## Социална кухня



Омбудсманът и златните момичета на България поставят началото на кампания, насочена към социално слаби граждани, изпаднали в нужда или временно затруднение. Кампанията, която е подкрепена от БЧК, с благословието на Негово Светейшество Българския патриарх и Софийски митрополит Неофит, е реализирана в специално изградено за целта уютно пространство в двора на храма „Св. Св. Кирил и Методий“ и всеки работен ден гражданите получават топъл обяд.

## Награда „Златна ябълка“



Номинирай своя  
„ГЕРОЙ НА ДЕЦАТА“  
на [www.1june.nmd.bg](http://www.1june.nmd.bg)

Омбудсманът е награден със „Златна ябълка“ по време на Националната годишна среща на Националната мрежа на децата, в която членуват 150 неправителствени организации, които работят за защитата на правата на децата в България.

## Национална кампания „Великден за всеки 2018 г.“



В третото издание на „Великден за всеки“ отново се набират парични средства и хранителни продукти за възрастните хора, които не получават надбавка за големия християнски празник. Идеята е да се подпомагат хората, чиято пенсия надвишава с малко минималния праг. По утвърдени списъци на НОИ средствата се обръщат във ваучери, всеки на стойност от 20 лева, с които пенсионерите ще имат възможност да пазаруват в 5 000 обекта в цялата страна. Възрастните хора получават своите ваучери в пощенските клонове по места. Със съдействието на социалния патронаж по общини в седмицата преди Великден се раздават хранителни продукти на социално слаби и бедни хора.

## Случаят „Хитрино“



На проведената на 18.09.2018 г. среща с жителите на с. Хитрино над 100 граждани изразяват недоволство и запознават омбудсмана с възраженията си по отношение на разпределението на средствата, предоставени от Фонд „Социална закрила“, съгласно подписан двустранен Договор за съвместна дейност между Фонда и Община Хитрино, по проект „Социално подпомагане на населението на с. Хитрино за преодоляване на последствията от железопътния инцидент на 10.12.2016 г.“.

## Получаване на статут в съответствие с принципи за статута на националните институции (Парижки принципи)

Всички препоръки, направени от Подкомитета по акредитация към ООН са изпълнени и през октомври 2018 г. националният омбудсман подава своята молба за акредитация за придобиване на статут А.

Сесията на Подкомитета по акредитация към ООН се провежда през март 2019 г.

## 2018 г. в цифри (статистика)

Графика: Постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2018 г., брой

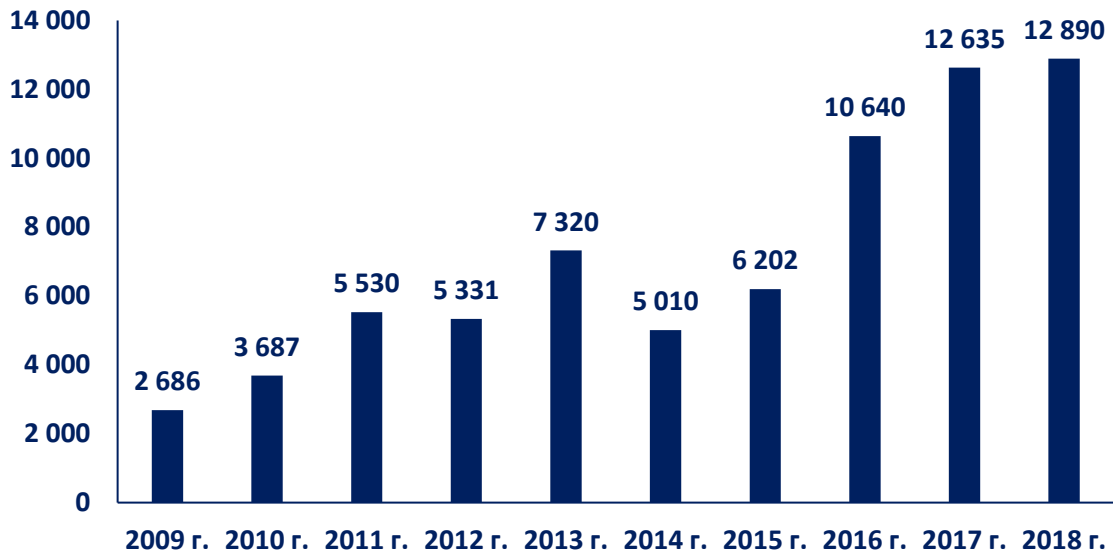
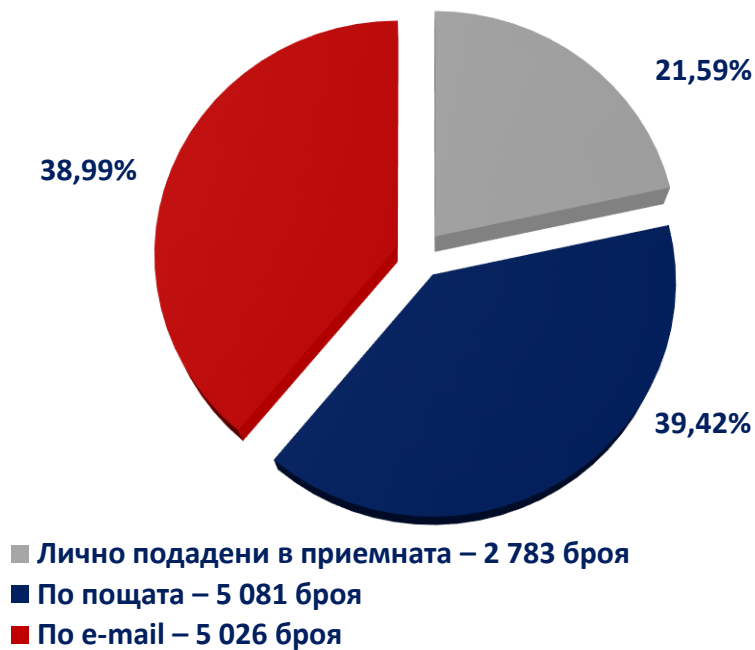


Таблица: Постъпили жалби по месеци през 2018 г., брой

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 151	1 019	898	841	955	871	766	709	1 002	2 576	1 228	874

Графика: Постъпили жалби и сигнали през 2018 г., %



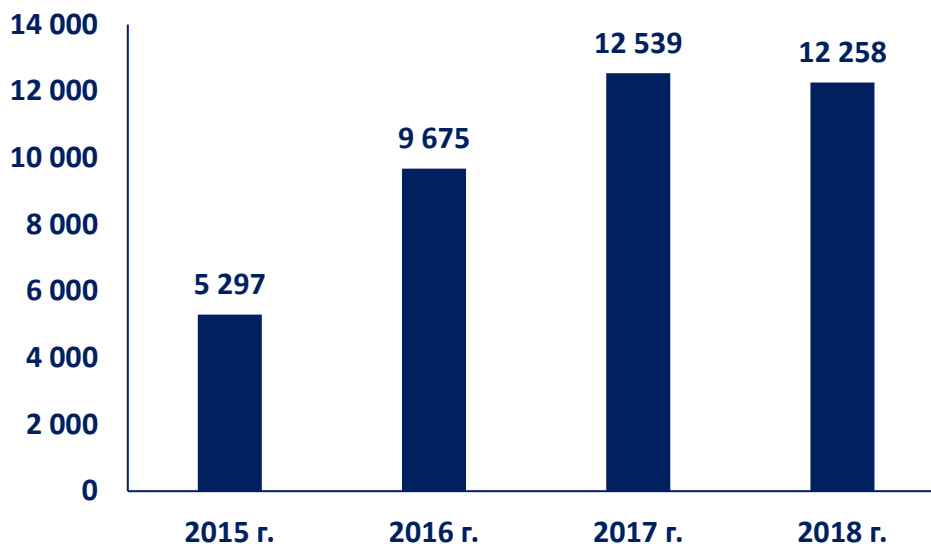
**Таблица:** Постъпили жалби и сигнали по области през периода 2016-2018 г., брой и %.

Област	2015 г.		2016 г.		2017 г.		2018 г.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Благоевград	168	2,71	243	2,28	311	2,46	290	2,25
Бургас	215	3,47	354	3,33	438	3,47	463	3,59
Варна	353	5,69	569	5,35	665	5,26	575	4,46
Велико Търново	151	2,43	261	2,45	323	2,56	312	2,42
Видин	65	1,05	112	1,05	111	0,88	167	1,30
Враца	146	2,35	279	2,62	350	2,77	299	2,32
Габрово	92	1,48	180	1,69	166	1,31	130	1,01
Добрич	68	1,10	167	1,60	177	1,40	160	1,24
Кърджали	47	0,76	53	0,50	83	0,66	62	0,48
Кюстендил	113	1,82	272	2,55	260	2,06	218	1,69
Ловеч	84	1,35	179	1,68	227	1,80	207	1,61
Монтана	71	1,14	210	1,97	209	1,65	176	1,37
Пазарджик	116	1,87	198	1,86	235	1,86	237	1,84
Перник	113	1,82	218	2,05	290	2,30	261	2,02
Плевен	188	3,03	322	3,03	406	3,21	316	2,45
Пловдив	336	5,42	654	6,15	797	6,31	570	4,42
Разград	45	0,73	71	0,67	96	0,76	73	0,57
Русе	132	2,13	279	2,62	273	2,16	182	1,41
Силистра	38	0,61	66	0,62	67	0,53	113	0,88
Сливен	117	1,89	189	1,78	171	1,35	201	1,56
Смолян	62	1,00	115	1,08	129	1,02	112	0,87
София-област	115	1,86	250	2,35	282	2,23	237	1,84
София-столица	2 131	34,36	3 521	33,09	3 718	29,43	3 109	24,12
Стара Загора	219	3,54	307	2,86	414	3,28	322	2,50
Търговище	55	0,89	90	0,85	121	0,96	112	0,87
Хасково	105	1,69	179	1,68	217	1,72	253	1,96
Шумен	48	0,77	126	1,18	161	1,27	267	2,07
Ямбол	85	1,37	139	1,31	172	1,36	118	0,91
Неизвестна	724	11,67	1 037	9,75	1 766	13,97	3 348	25,97
<b>Общо:</b>	<b>6 202</b>	<b>100</b>	<b>10 640</b>	<b>100</b>	<b>12 635</b>	<b>100</b>	<b>12 890</b>	<b>100</b>

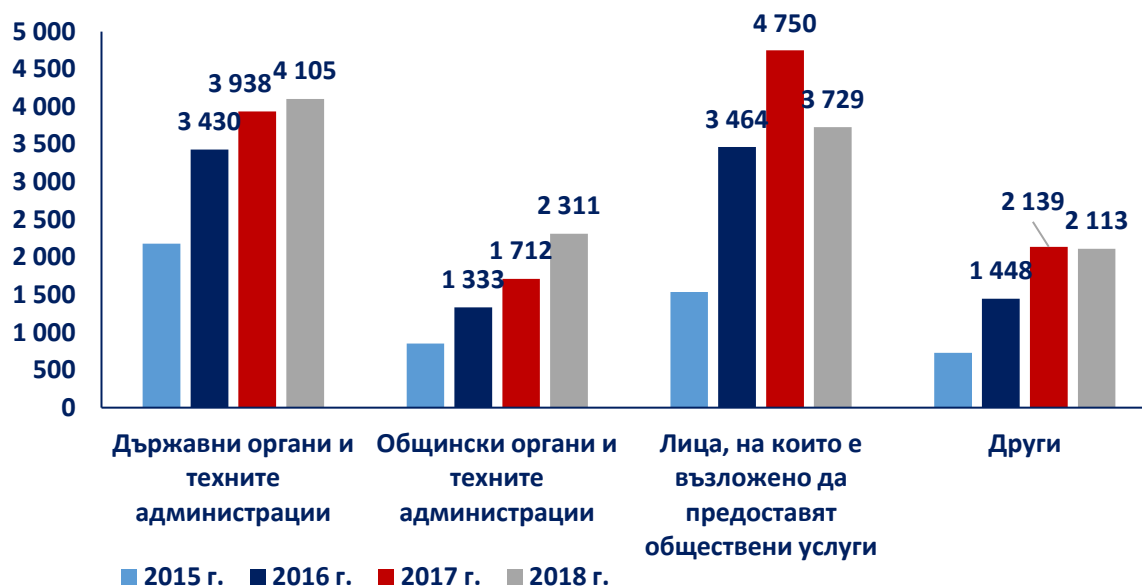
Таблица: Жалби и сигнали през периода 2015-2018 г., брой

Разпределение по вид на нарушението	Брой жалби			
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Права на децата	103	297	426	362
Права на хората с увреждания	94	291	314	395
Дискриминация	18	22	35	25
Защита на гражданите в изпълнителното производство	183	601	1 401	832
Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека	136	1 289	1 031	1 344
Право на образование	131	186	300	439
Право на здравеопазване	272	421	494	607
Право на чиста околна среда	112	190	213	330
Социални права	761	1 429	1 790	1 989
Права на потребителите	1 645	3 138	3 060	3 009
Право на добро административно обслужване	340	547	575	825
Право на собственост	889	1 169	1 228	1 296
Искане за сезиране на конституционния съд	269	69	43	119
Искане за промени в нормативната уредба	141	233	297	306
Искане за тълкувателно решение	24	18	12	13
Други нарушения	963	482	1 208	872
Липса на конкретно нарушение	121	258	208	127
<b>Общо:</b>	<b>6 202</b>	<b>10 640</b>	<b>12 635</b>	<b>12 890</b>

**Графика:** *Финализирани жалби и сигнали през периода 2015-2018 г., брой*



**Графика:** *Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през периода 2015-2018 г., брой*

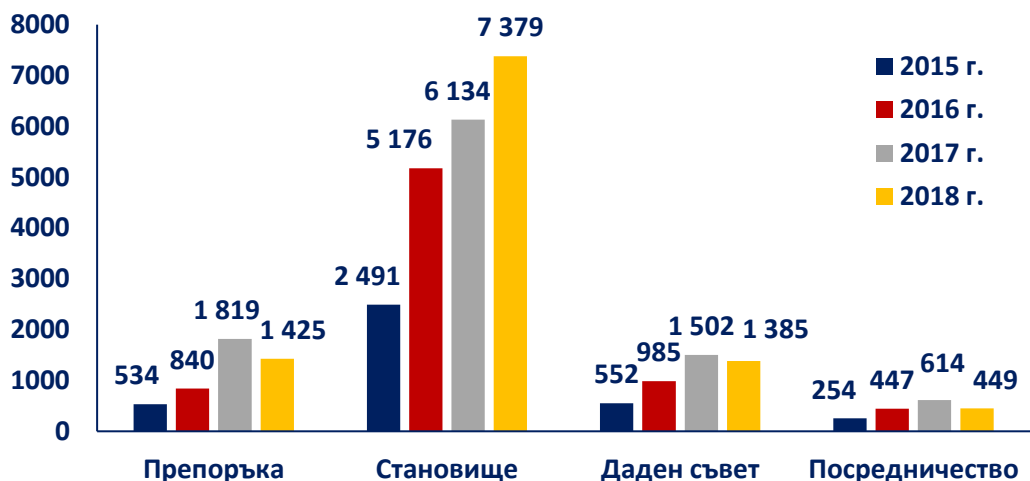




**Графика: Резултати от проверките по жалби и сигнали през периода 2015-2018 г., брой (1)**



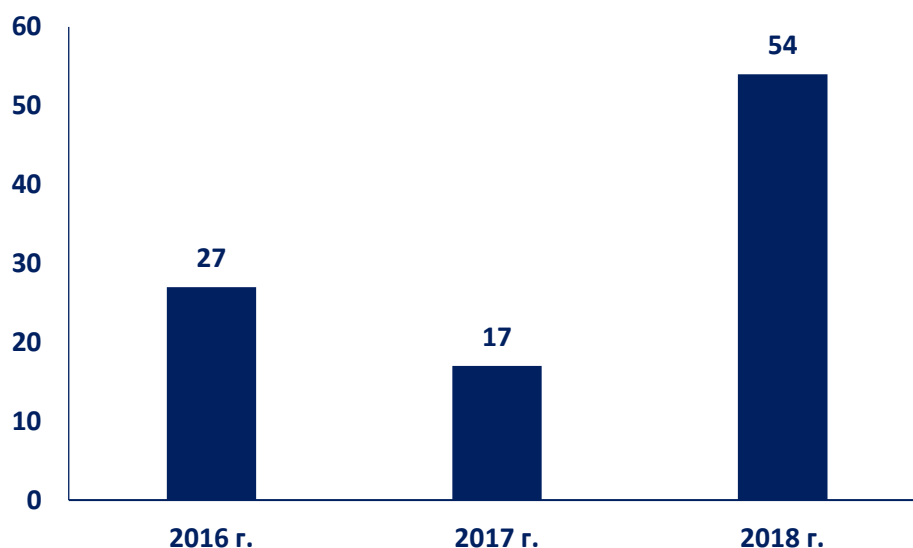
**Графика: Резултати от проверките по жалби и сигнали през периода 2015-2018 г., брой (2)**



**Таблица:** Граждани, потърсили съдействие от омбудсмана през периода 2015-2018 г., брой

Проверки, приети и консултирани граждани	Брой			
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Приключени проверки по преписки на граждани	5 297	9 675	12 539	12 258
Приети и консултирани граждани в приемната на омбудсмана	3 925	5 583	6 682	6 935
Предоставени съвети, дадени консултации и направени справки по телефона	5 926	10 403	11 819	12 001
Приети граждани от омбудсмана	436	1 109	2 465	3 172
Приети граждани от заместник-омбудсман	Няма прием	267	1 124	1 824
Приети граждани от началника на кабинета	Няма прием	Няма прием	156	309
Приети граждани от главния секретар	Няма прием	Няма прием	123	393
<b>Общо граждани, получили непосредствено съдействие:</b>	<b>16 214</b>	<b>27 037</b>	<b>34 908</b>	<b>36 892</b>

**Графика:** Изнесени приемни дни през периода 2016-2018 г.



**Графика:** Приети граждани лично от омбудсмана през 2018 г.



**54 изнесени приемни през 2018 г.** (за сравнение с 2017 г., когато са 17) – гр. Горна Оряховица (два пъти), гр. Кюстендил, гр. Варна, гр. Враца (два пъти), с. Борован, гр. Бяла Слатина, гр. Козлодуй, гр. Криводол, гр. Мездра, гр. Мизия, гр. Оряхово, гр. Роман, с. Хайредин, гр. Алфатар, гр. Главиница, гр. Дулово, с. Кайнарджа, гр. Силистра, с. Ситово, гр. Тутракан, гр. Велики Преслав, с. Венец, гр. Върбица, гр. Каолиново, гр. Каспичан, с. Никола Козлево, гр. Нови пазар, гр. Смядово, с. Хитрино, гр. Шумен, гр. Димитровград, гр. Ивайловград, гр. Любимец, гр. Маджарово, с. Минерални бани, гр. Свиленград, гр. Симеоновград, с. Стамболово, гр. Тополовград, гр. Харманли, гр. Хасково, гр. Белоградчик, с. Бойница, гр. Брегово, гр. Видин, гр. Грамада, гр. Димово, гр. Кула, с. Макреш, с. Ново село, с. Ружинци и с. Чупрене.

**4 мобилни приемни** – влак София – Варна (два пъти: София – Варна и София – Горна Оряховица), влак София – Свиленград и влак София – Видин.

## **ГЛАВА ПЪРВА.**

### **Омбудсманът в защита правата на гражданите**

**Глава първа** съдържа анализ на жалбите, разгледани през 2018 г.:

- Приемна на омбудсмана
- Права на хората с увреждания
- Права на децата
- Права на потребителите
- Социални права
- Право на образование
- Право на здравеопазване
- Право на собственост и икономическа свобода
- Право на здравословна и благоприятна околна среда
- Право на добро управление и добра администрация
- Право на защита в изпълнително производство
- Право на защита от дискриминация и език на омразата
- Национален превантивен механизъм

## 1. Приемна на омбудсмана

Приемната на омбудсмана е мястото, където експерти от институцията приемат граждани и представители на организации. Регистрират жалби и сигнали, извършват справки по вече подадени оплаквания и предоставят консултации в реално време във връзка с поставени въпроси. За тази цел е създадена гъвкава организация на работния процес чрез всекидневни дежурства на приемащите, които са специалисти в различни области.

- 6 935 приети и консултирани граждани и представители на организации;
- 12 001 телефонни обаждания;
- 12 890 постъпили жалби и сигнали;
- организирани и проведени 54 изнесени и 4 мобилни приемни;
- над 80 посещения в различни населени места по конкретни обществени проблеми;
  - получени оплаквания от чуждестранни граждани – 20 броя;
  - 21 искания за предоставяне на информация по Закона за достъп до обществена информация.

**Таблица:** *Посещения в приемната за 2018 г. по месеци през 2018 г., брой*

I	II	II	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
621	611	596	631	627	536	518	458	621	562	687	467

**Таблица:** *Обаждания в приемната за 2018 г. по месеци през 2018 г., брой*

I	II	II	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 097	997	1 019	974	982	943	1 068	1 034	881	1 101	1 073	832

**Таблица:** *Регистрирани жалби и сигнали за 2018 г. по месеци през 2018 г., брой*

I	II	II	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 151	1 019	898	841	955	871	766	709	1 002	2 576	1 228	874

**Таблица: Приети граждани и представители на организации през 2018 г., брой**

Приемен ден	Приети граждани	Брой подадени жалби и сигнали
<b>Омбудсман, общо:</b>	<b>3 172</b>	<b>1 184</b>
– Приети в институцията	482	117
– Приети по време на изнесени приемни и посещения в населени места	2 512	943
– Приети по време на мобилни приемни	178	124
<b>Заместник-омбудсман</b>	<b>1 824</b>	<b>562</b>
<b>Началник на кабинета</b>	<b>309</b>	<b>87</b>
<b>Главен секретар</b>	<b>393</b>	<b>102</b>
<b>Общо приети:</b>	<b>5 698</b>	<b>1 935</b>

## **2. Права на хората с увреждания**

2018-та година е изключително бурна година за хората с увреждания в България, белязана от протестните действия на хората с увреждания, техните организации и семейства.

През цялата година омбудсманът активно подкрепя справедливата кауза на протестиращите и поставя изпълнението на техните искания в приоритет на институцията.

В отговор на исканията и потърсеното от протестиращите съдействие на омбудсмана, съвместно с тях е изработен Законът за личната помощ. В резултат на обществения натиск и активната позиция на хората с увреждания и техните представители, с активното посредничество и участие на институцията на омбудсмана, от Министерството на труда и социалната политика е започната работа по Закон за хората с увреждания.

През 2018 г. омбудсманът работи за разрешаване на проблемите в следните области:

- Социални услуги – ограничен достъп до социални услуги заради ниския им капацитет и неравномерното разпределение на територията на страната, както и поради липсата на устойчивост на асистентските услуги. Критериите в различните общини са различни. В повечето общини има списъци на чакащи.
- Парични помощи и целева подкрепа за интеграция – изключително нисък и еднакъв размер на интеграционните добавки за всички без индивидуален подход.
- Помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия – реда за отпускането им; качеството и експлоатационния им срок; липсата на индивидуален подход при отпускането им; липсата на диференциране на медицински изделия за деца и възрастни; злоупотребите от фирмите, които ги предоставят. Липсва контрол върху цената и качеството им.

- Достъпна среда – недостъпната архитектурна среда, ограничения брой паркоместа за хора с увреждания и критериите за ползването им, недостатъчните подходящи разумни улеснения и с неосигурената подкрепа от държавата за изграждане на достъпност в съществуващи жилищни сгради.

- Транспорт – частичната достъпност на автомобилния и железопътния транспорт и инфраструктура.

- Административно обслужване – усложнени и силно бюрократизирани административни процедури, липса на публични електронни услуги

- Статистика и събиране на данни – не е изграден публичен електронен регистър, който следва да е важно средство при вземане на адекватни решения при правенето на политики за хората с увреждания и за контрола върху предоставените средства и услуги.

- Образование – не се заделят достатъчно средства за включващо образование – за ресурсни учители, за адаптирана училищна среда, за промяна в нагласите към децата с увреждания.

- Заетост – липса на подходящи работни места за хора с увреждания. Заетостта е временна по програми, които се финансират от държавата. Липсват реални и действащи стимули и ангажименти за работодателите да наемат хора с увреждания.

- Здравеопазване – обективността на комисиите, извършващи медицинската оценка и големите забавяния при освидетелстване/преосвидетелстване.

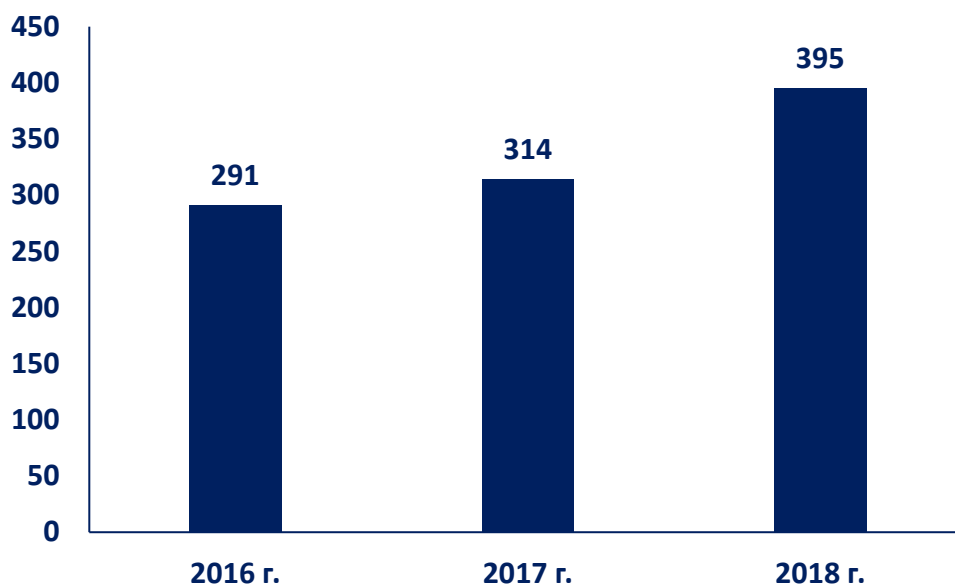
- Действащият институт на запрещението – все още не е отменен институтът на запрещението и не са предприети действия по привеждане на законодателството в съответствие с чл. 12 на Конвенцията за правата на хората с увреждания.

През 2018 г. протестиращите майки и присъединилите се към тях хора с увреждания получават огромна подкрепа от българското общество.

Протестът и твърдите искания на хората с увреждания за реална реформа е и в основата на изказванията на омбудсмана по време на изслушването на първоначалния доклад на България по прилагането на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания в Женева (3-4.09.2018 г.). Омбудсманът запознава членовете на комитета с актуалната ситуация в България и дава разяснения по поставените въпроси, с което допринася за формирането на заключителните наблюдения и препоръките на Комитета към България.

В резултат на съвместните действия на омбудсмана и представителите на хората с увреждания, през декември 2018 г. Народното събрание приема Закона за хората с увреждания и Закона за личната помощ.

**Графика:** Постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2016-2018 г., брой



**Графика:** Регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за периода 2016-2018 г., брой





## **Закон за хората с увреждания**

Основните искания на протестиращите и на омбудсмана са включени в проекта:

- въвеждането на индивидуалния подход и подкрепа съобразно нуждите на всеки един човек с увреждане; задължителност на заключенията и направленията от индивидуалната оценка за всички български власти и институции;
- преминаването към нов механизъм за финансиране и предоставяне на помощните средства и медицинските изделия в системата на здравеопазването и предвиждане на процедура за отпускането им в натура в съответствие със стандарт за качество;
- признаване на осигурителен стаж при пенсиониране за времето, през което са полагани грижи за лицата с определена чужда помощ по КСО – от 2020 г.;
- поемане от държавата на здравноосигурителните задължения на полагащите грижи за всички лица, които са с чужда помощ – от 2020 г.;
- осигуряването на месечна финансова подкрепа за всички хора с трайни увреждания и обвързването на размера на средствата с линията на бедността
- влизането в сила на мерките за подкрепа още от началото на 2019 г. и отпускането на месечната финансова подкрепа още от 1.01.2019 г.;
- предвижда се създаването на органите за координация и мониторинг по чл. 33 от КПХУ;
- създаването на национални програми за осигуряване на достъпност на средата и за подкрепа на трудовата заетост на хората с увреждания;
- въвеждане на защитената заетост и запазване на специалната закрила по Кодекса на труда;
- подкрепа на трудовата заетост на хората с увреждания чрез въвеждане на квоти за работодателите.

Законът е приет от Народното събрание през декември 2018 г. и е в сила от 1 януари 2019 г.

## **Закон за личната помощ**

В предложения законопроект за личната помощ в голяма степен са адресирани проблемите, свързани с предлаганите асистентски услуги за хора с увреждания:

- осигуряване на устойчивост на финансирането и по-голяма ефективност и предвидимост за включване в механизма на личната помощ;
- предоставяне на асистентска подкрепа въз основа на реална индивидуална оценка на потребностите;
- въвеждане на единни критерии за получаване на лична помощ, които са определени в закона;
- гарантиране на гъвкавост на услугите и овластяване на човека с увреждане да избира кой ще му бъде асистент, да го обучава и да определя как ще му бъде предоставяна услугата;
- въвеждане на ясни механизми за контрол на изпълнението на услугата и качеството ѝ.

Законът е приет от Народното събрание през декември 2018 г. и е в сила от 1 януари 2019 г.

Независимо от предприетите положителни действия, в Закона за хората с увреждания са включени част от спорните текстове, които създават предпоставки за нарушаване на правата на хората с увреждания и техните семейства.

### **Основните проблеми са свързани с:**

- липсата на яснота кога и по какъв начин ще бъдат компенсирани гражданите с увреждания, на които през месец януари 2019 г. им са отнети по над 30 лв. от пенсиите, които те са получавали за текущия месец и на които те са разчитали за задоволяване на потребностите им, в т.ч. за закупуване на лекарства. Финансовата подкрепа започна да се изплаща през февруари, но до момента гражданите не са компенсирани за намалението на пенсиите през януари;

- незаконосъобразното въвеждане на изискване от Агенцията за социално подпомагане спрямо хората с увреждания, които са получавали единствено социална пенсия за инвалидност по § 22т от Преходните и заключителните разпоредби на Кодекса за социално осигуряване, да подават заявления за отпускане на финансовата подкрепа;

- липсата на достатъчно информация от отговорните институции за реда за отпускане на подкрепата;

- условието за подаване на документите за отпускане на месечната финансова подкрепа и за изготвянето на оценката на потребностите единствено по настоящия адрес;

- разпределението на правоимащите в отделните групи, посочени в чл. 70, т. 3-5 от Закона за хората с увреждания, което ощетява хората с увреждания с над 90 на сто степен на увреждане с определена чужда помощ, с пенсия за военна инвалидност и хората с увреждания, които са с наследствена пенсия;

- неотчитането на различните нужди на хората с увреждания с пенсия за осигурителен стаж и възраст, с право на чужда помощ, при определянето на размера на финансовата подкрепа;

- несправедливия размер на финансовата подкрепа за хората с увреждания с определени от 71 до 90 на сто степен на увреждане, които са получавали едновременно месечни добавки за социална интеграция по отменения Закон за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ) и социална пенсия за инвалидност, изплащана съгласно § 22т от Преходните и заключителните разпоредби на Кодекса за социално осигуряване.

Към края на 2018 г. остават нерешени и други, много важни за хората с увреждания въпроси, необхванати от реформата:

- промените от август 2018 г. в медицинската експертиза ощетяват хората с увреждания; няма развитие по приемането на нова концепция за медицинската експертиза и експертизата на работоспособността;

- все още не е приет дълго подготвяния Закон за физическите лица и мерките за подкрепа;

- важни въпроси, регламентирани със ЗХУ и ЗЛП остават за доразвиване в подзаконовни нормативни актове през следващите години – методиката за индивидуалната оценка на потребностите, органът за мониторинг, държавната агенция за хората с увреждания, редът за отпускане на помощни средства и медицински изделия и др.

## Основни препоръки:

- започнатата реформа в сферата на политиките за хората с увреждания в България да продължи да се осъществява в партньорство със самите хора с увреждания и техните организации, като бъде изградена на индивидуалния подход, предвиден в разпоредбите на Конвенцията; разработването на подзаконовата нормативна уредба, провеждането на обученията, кампаниите за популяризиране, анализите и проучванията, да се извършват с участието на хората с увреждания;
- проектът на Закон за физическите лица и мерките за подкрепа следва отново да бъде внесен в Народното събрание;
- да се увеличава размерът на паричните помощи за хора с увреждания при съобразяване с актуалното състояние на доходите за страната;
- да се разработи и практически да се прилага индивидуалния подход при отпускането на месечните и целеви парични средства;
- да се създадат условия за заетост на хората с увреждания като се финансира, популяризира и развива националната програма за заетост на хората с увреждания, предвидена в новоприетия Закон за хората с увреждания;
- да се създадат подходящи социални услуги в семейна среда и в общността за водене на независим живот, в т.ч. за жестомимичен превод;
- да се гарантира качествено и достъпно здравеопазване за хората с увреждания, в т.ч. подходяща рехабилитация;
- да се намалява административната тежест при ползване на социалните услуги и при отпускане на социалните помощи;
- да се въведат интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания, както и да се създаде ефективен и интегриран между отговорните институции регистър, който да съдържа необходимата за реализирането на правата на хората с увреждания актуална информация, както е предвидено в Закона за хората с увреждания;
- да се определят органите по чл. 33 КПХУ, отговарящи за изпълнението и независимия мониторинг на Конвенцията, както е предвидено в Закона за хората с увреждания;
- да се ускори процесът по превеждане на български език и ратифициране на факултативния протокол към КПХУ;
- да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с активното участие на хората с увреждания и на техните представители;
- да се предприемат действия по разработените по КПХУ концепции за привеждането на законодателството в съответствие с конвенцията;
- да се преведат на български и да бъдат предприети действия по изпълнението на направените от Комитета за правата на хората с увреждания наблюдения и препоръки от 21 септември 2018 г.

### 3. Права на децата

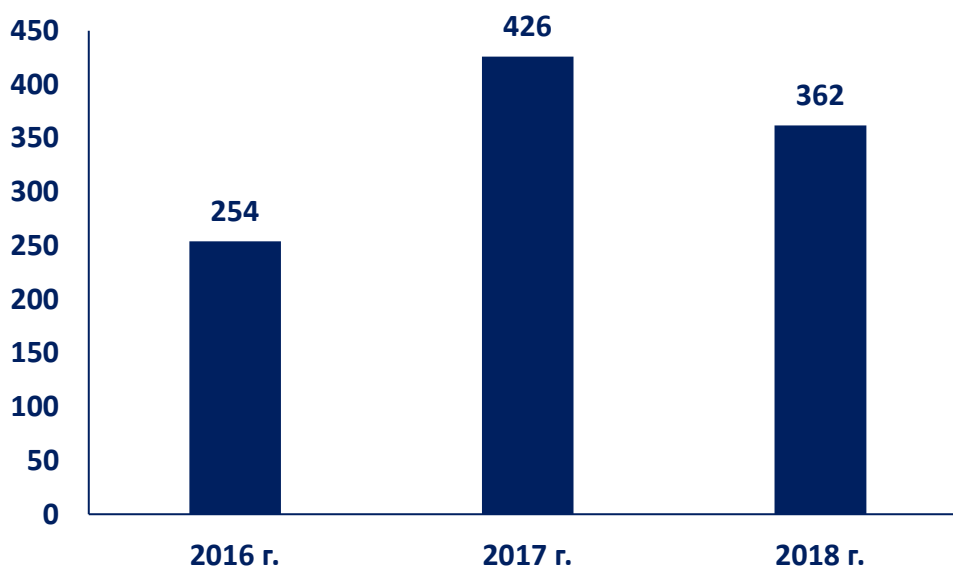
През 2018 г. омбудсманът развива устойчиво своя експертен потенциал в областта на правата на децата, като надгражда основата, която създаде с новата си административна структура Дирекция „Права на детето“.

През изминалата година омбудсманът разгръща две национални кампании: Национална кампания за децата сираци и защита на правото им на наследствени или персонални пенсии и Национална кампания за отпадане на таксите в детските градини. Подкрепи инициативата за създаване на Национален детски парк, проведе десетки срещи с деца и ученици, избра млад омбудсман на община Стара Загора и отвори нови пространства за партньорска работа с родителски и неправителствени организации.

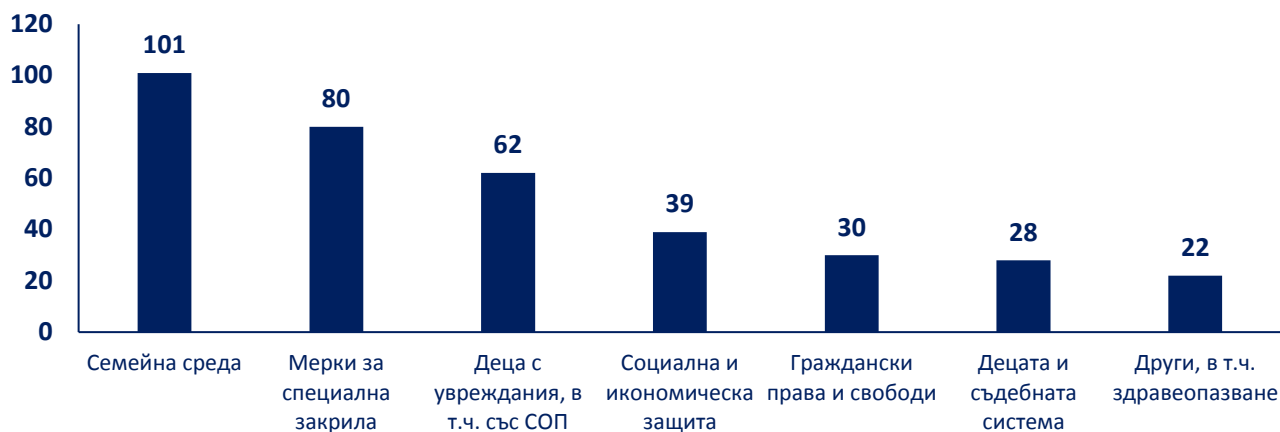
Като привлича вниманието към критични проблеми при реализирането на правата на детето в здравеопазването и образованието, при достъпа им до социални услуги и подкрепя за семейството, за повишаване на благосъстоянието на децата, омбудсманът се стреми да повиши институционалната и обществената чувствителност към правата на детето.

Безспорно усилията на омбудсмана през изминалата година са насочени към създаване на ново законодателство за децата и лицата с увреждания за гарантиране на правата им в изпълнение на изискванията на Конвенцията за правата на детето и Конвенцията за правата на хората с увреждания. Бурните събития, свързани с постоянните протести на майките на деца/лица с увреждания, дават нужния тласък на реформата в областта на правата на децата с увреждания.

**Графика:** Жалби, свързани с правата на децата за периода 2016-2018 г., брой



**Графика: Жалби по тип нарушение, свързани с правата на децата за 2018 г., брой**



### Типове нарушения

Най-висок е броят на жалбите, свързани със защитата на правата на децата в семейна среда – 101, като в тях влизат оплаквания от действия на органи за закрила, родителски конфликти, алтернативни грижи, семейни проблеми и др.

Следват жалбите за взети мерки за специална закрила по реда на Закона за закрила на детето, като те са 80. Проблемите на децата със специални образователни потребности са сред устойчивите теми, по които се подават жалби. През 2018 г. те са 62.

В 28 жалби се поставят проблеми, свързани с прекомерната продължителност на делата, в които се засягат правата и интересите на деца.

Жалбите от сферата на социално-икономическата защита на правата на децата бележат ръст. Най-често се посочва, че бедността, в която живеят децата и техните семейства, е причина за проблемите им. Откази за социално подпомагане или липса на такова са сред проблемите, по които всяка година се натрупват преписки.

Откази за финансово и организационно подпомагане на деца от страна на центъра „Фонд за лечение на деца“, лоша комуникация с администрацията му, липса на лекарства – това са само част от жалбите, които са в раздел здравеопазване, и те са 22.

И през тази година гражданите се вълнуват от липсата на социална и културна инфраструктура за деца в малките населени места, от състоянието на детските площадки, от вредната обществена среда и рекламите, от липсата на подходящи телевизионни програми за деца, достъп на децата до неподходящи за тях услуги чрез мобилните оператори; продажбата на енергийни бонбони за децата и др.

Изводите, които трябва да бъдат направени, са, че голяма част от старите проблеми, които омбудсманът извежда през годините, не намират своите ефективни решения. Предизвикателствата, пред които е изправена системата за закрила, не са решени, липсват адекватни ресурси за подкрепа на семейството, не се прилагат интегрирани подходи в работата на органите за закрила, има трудности в интегрираното образование и работата с деца със специални образователни потребности и това са само част от тези въпроси, които се съчетават с нови, произтичащи от бързи нормативни промени, забавени реформи и/или лошо правоприлагане.

## Области на проблеми и въздействие

- Защита на правата на деца с увреждания;
- Право на качествени грижи като алтернатива на семейната грижа;
- Право на здравна грижа;
- Право на децата на достъп до интегрирано образование – деца със СОП;
- Защита на децата от всички форми на насилие и телесно наказание;
- Система за закрила на детето и мерки за закрила на децата – мярка за закрила – извеждане от семейна среда, оплакване от действията на социални работници;
- Детето и правосъдната система;
- Социално-икономическа защита на децата – право на издръжка, гласът на децата;

- Защита на правото на детето да поддържа контакт с двамата си родители

Сред жалбите за нарушени права на децата най-голям брой са за нарушени права на децата на лични отношения с родителите им. Омбудсманът изразява становище, че е наложително да се промени системата за закрила на детето, като в действащото законодателство се предвидят ефективни средства, с които да разполагат органите, така че не само нарушените, а и застрашените от нарушаване права на децата в родителските конфликти да могат да бъдат реално защитени.

### Констатации:

- Забавени и непоследователни реформи в областта на правата на децата.
- Фрагментарност в действия по защита на правата на детето на различните органи за закрила.
- Претоварена и немотивирана система за закрила на детето.
- Липса на отношение и разбиране на проблемите на децата и на родителите им.
- Липса на стандарти за работа по случаи за отделите за закрила на детето.
- Неразбиране на същността на интегрирания подход в работата на различните институции.
- Консервативна система на образованието, която трудно приема и работи с различните деца.
- Липса на целенасочена политика за подкрепа на детето в семейството.
- Недостатъчни и/или липсващи ресурси за превенция на изоставянето.
- Влошен диалог между държавните институции и правозащитни неправителствени организации.

### Основни препоръки:

- обсъждане и приемане на ново законодателство за детето и семейството, което да се основава на интегриран секторен подход, професионални компетентности и ресурси;
- спешни промени в Семейния кодекс, свързани с въпросите на отговорното родителство, на припознаването и на осиновяването;
- реформа в системата за закрила, приемане на стандарти за работа и за професионална компетентност, осигуряване на финансови и човешки ресурси;

- създаване на възможности за отпадане на таксите за детските градини;
- подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, което да създава възможности за интеграция в дългосрочен план;
- развитие на грижата за децата в резидентните услуги, като фокусът се постави върху качеството на грижата и се основава на правата на децата; необходима е целенасочена политика за развитие на човешкия ресурс за осигуряване на подготвени кадри, повишаване на заплащането на работещите в сектора;
- промяна на финансирането на социалните услуги, което да отговаря на потребностите на децата в тях, да гарантира прилагане на индивидуален подход, както и да осигурява постоянно обучения на персонала и супервизия;
- въвеждане на комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие, осигуряване на услуги за рехабилитация и програми за работа с извършителите;
- промяна в политиката на медиите при отразяване на случаи, свързани с деца.

## 4. Права на потребителите

През 2018 г. са приключени 3 148 жалби. По 189 от тях са направени препоръки и предложения, от които 178 са изпълнени. По 2 100 оплаквания е изразено становище, по 669 е даден съвет, а по 190 сигнала е осъществено посредничество.

Основните проблеми по сектори са:

- ВиК – лошо качество на предоставяната ВиК услуга; несправедливо разпределяне на разход вода „общо потребление“ по партидите на потребители в сгради в режим на етажна собственост; икономически необосновано увеличение на цената на ВиК услугите;
- електронни съобщителни услуги – непоискано включване на потребителите в SMS игри; таксуване на роуминг на работещи в чужбина;
- електроснабдяване – лошо качество на доставяната електрическа енергия; необосновано поскъпване на цените; едностранна корекция от дружествата на сметките на потребителите; проверки и подмяна на средства за търговско измерване в отсъствие на клиента;
- топлофикационни услуги – липса на индивидуални договори между топлофикационното предприятие и потребителите; нарушено право на заплащане на реално ползвана услуга; нарушено право на реално измерване и отчитане; лошо качество на предоставяната услуга;
- обществен транспорт – лошо качество на услугата (закъснения на полети, влакове, междуградски и градски автобуси; стари и амортизирани превозни средства и пр.); несъобразен годишен график за движение на влаковете с потребностите на пътниците и тяхната трудова ангажираност; пълната или частична липса на осигурен автобусен превоз до съседни градове или до отдалечени ж.п. гари на жителите на малки населени места;
- финансови услуги – затруднения при изплащането на кредитите, поради финансови и здравословни проблеми; порочни практики и извършени нарушения от фирми, отпускащи бързи кредити; непредоставяне на ясна информация за параметрите на кредита; прекомерни такси, които не съответстват на предоставяната банкова и финансова услуга;

- застрахователни услуги – фалита на Застрахователна компания „Олимпик“; увеличението на размера на застраховка „Гражданска отговорност на автомобилистите“; формални проверки от КФН по подадени сигнали от граждани;
- определяне на такса за битови отпадъци и сметосъбиране – не се отчита количеството на изхвърлените отпадъци и реално предоставените услуги; поставят се допълнителни условия за освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имот, който не се ползва през годината; некачествено предоставяне на услугата;
- прехвърляне на вземания – претендиране на задължения с изтекъл давностен срок; упражняване на психически тормоз, постоянни телефонни обаждания (включително на близки и роднини), заплахи.

### Основни препоръки:

- качеството и непрекъснатостта на водоснабдителната услуга да бъде основен приоритет във водния сектор;
- да се реализират незабавни мерки за рехабилитация на ВиК инфраструктурата, нуждаеща се от неотложен ремонт;
- да се промени Наредба №4 от 14.09.2004 г. с оглед гарантиране правото на потребителите на заплащане на реално ползвана ВиК услуга;
- да се променят разпоредбите на ЗРВКУ, които се отнасят до формирането на единна цена на водата в рамките на една обособена територия и процедурата за преразглеждане на бизнес плановете на ВиК операторите;
- да се регламентират ясни критерии за определяне на социалната поносимост на цената на ВиК услугите;
- да се въведе лицензионен режим на ВиК операторите;
- да се предвидят мерки за социално подпомагане на водно бедните хора;
- при активиране на роуминг услуга, операторите да предоставят информация на потребителите при какви условия може да се възползват от „Роуминг като у дома“;
- в Общите условия на доставчиците на електронни съобщителни услуги да се регламентира процедурата за прекратяване на договор с пълномощно;
- да се увеличи броят на безплатните цифрови канали, както и да се осигури по-добро покритие на цифровата телевизия;
- качествено и надеждно електроснабдяване да се постави като основен приоритет в сектора;
- да се насочат усилията на електроразпределителните дружества към реконструкция и обновяване на електроенергийната инфраструктура в районите, в които се наблюдават по-чести прекъсвания на захранването;
- да бъде преустановено извършването на едностранни корекции на задължения за електрическа енергия за минал период, до приемането от КЕВР на правила за измерване на количеството електрическа енергия и до допълване на общите условия на електроразпределителните дружества с изрични разпоредби, които се отнасят до реда за уведомяване на клиенти при извършване на корекции на сметки;
- да се гарантира справедливото разпределение на отговорността между енергийните предприятия, в чиято собственост са средствата за измерване, и потребителите при изработването на нови правила по чл. 83, ал.1, т. 6 от ЗЕ;



- електроразпределителните дружества да съблюдават правата на клиентите при проверки и подмяна на средства за търговско измерване;
- промяна в ЗЕ и НТ;
- разработване на ясна Методика за дялово разпределение към НТ, чрез която да се постигне справедливо формиране на задълженията;
- създаване на условия за стимулиране на конкуренцията при предлагане на топлофикационните услуги;
- разработване на образец на съобщение към фактура/изравнителна сметка с ясни реквизити, включващ допълнителна информация относно продължителността на аварията и полагащите се неустойки;
- ефективен контрол на топлофикационните дружества по отношение изпълнението на ремонтните и инвестиционните програми;
- приемане на Закон за личния фалит;
- ефективен контрол върху дейността на фирмите за бързи кредити;
- съобразяване на банковите такси с предоставяната финансова услуга;
- промени в застрахователното законодателство, с оглед защита икономическите интереси на гражданите;
- отлагане въвеждането на новата система за определяне размера на задължителната застраховка „Гражданска отговорност на автомобилистите“ до отстраняване на пропуските;
- оптимален контрол върху дейността на застрахователните дружества;
- общините да определят размера на таксата за битовите отпадъци съобразно реално предоставените услуги;
- да се отменят разпоредби в общинските наредби, с които се въвеждат допълнителни изисквания за освобождаване от такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, когато имотът не се ползва през годината;
- общинските органи да осъществяват необходимия контрол относно ефективното и качествено изпълнение на услугата сметосъбиране и сметоизвозване;
- дейността на фирмите за събиране на вземания да се регулира;
- да се ограничи възможността на доставчиците на обществени услуги да прехвърлят вземанията си към външни фирми.

## 5. Социални права

През 2018 г. в защита на своите социални права гражданите търсят съдействие основно за изплащане на дължими трудови възнаграждения и обезщетения, оказване на социална подкрепа, получаване на финансови средства, намиране на работа. В тази връзка постъпват 1 989 жалби и сигнали. През 2017 г. и 2018 г. има значително увеличение на броя на жалбите спрямо 2015 г. и 2016 г.

Най-голям е делът на жалбите и сигналите за нарушения в областта на трудовите права и заетостта (за 2017 г. са 786) (48,92%), следван от оплаквания за нарушени права в областта на социалното осигуряване и обезщетения (за 2017 г. са 625) (28,10%).

През 2018 г. са приключени 1 882 жалби и сигнали, отправени са 788 препоръки, изразени са 1 548 становища, дадени са 362 съвета.

Най-чести оплаквания са от:

- Работодатели;
- Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“;
- Агенция по заетостта;
- Национален осигурителен институт;
- Национална агенция за приходите;
- Агенция за социално подпомагане.

### **Трудови права и заетост**

През 2018 г. са подадени 932 жалби и сигнали в областта на трудовите права и заетостта, като нарастването им спрямо 2017 г. (2017 г. – 786) е с 18,58%. Жалбите са свързани основно с: неизплащане на трудови възнаграждения; работа при неблагоприятни условия на труд; ограничаване ползването на платен годишен отпуск; пречки за прекратяване на трудови правоотношения; неполучаване на обезщетения, произтичащи от трудово правоотношение.

#### **Основни препоръки:**

- да се осъществява своевременен контрол и механизъм за въздействие върху работодатели, които не са изпълнили задължението си да декларират и внасят социални и здравноосигурителни вноски;
- да се предвиди задължение за работодатели, при заплахата от неплатежоспособност, преди да започне процедура за откриване на производство по несъстоятелност, да изплащат дължимите трудови възнаграждения на своите работници;
- министърът на труда и социалната политика да предприеме мерки за: осъществяване на системен контрол на работодатели, за които е установено забавяне или неизплащане на трудови възнаграждения; създаване на възможност за предоставяне от НАП на ИА ГИТ на информация за работодатели, които са декларирали дължимост на осигурителни вноски, но не са ги внесли, което е предпоставка за неизплащане на трудови възнаграждения;
- да се предвиди механизъм, уреждащ условията и реда за приемане от работодатели на заявления за прекратяване на трудово правоотношение на основанията в чл. 327, ал. 1, т. 1 и 2 от КТ (например: поради неплатени трудови възнаграждения), както и за контрол по изпълнение на това им задължение;
- да се установи в Кодекса на труда срок за изплащане от работодателя на обезщетения, свързани с прекратено трудово правоотношение и изрично 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;
- да се увеличи размерът на допълнителното трудово възнаграждение за нощен труд, както и за времето, през което работникът или служителят е на разположение на работодателя и се намира извън територията на предприятието в място, уговорено между тях.

## Право на социално осигуряване и обезщетения

През изминалата 2018 г. в областта на социалното осигуряване и обезщетенията постъпват 559 жалби.

Основни проблеми:

- недеklarирана дължимост на осигурителни вноски;
- откази за отпускане на парични обезщетения за безработица;
- забавено или преустановено изплащане на обезщетение за безработица или за временна неработоспособност;
- отказано или неправилно изчислено обезщетение за бременност, раждане или отглеждане на дете до 2-годишна възраст;
- забава при определяне и изплащане на обезщетение за безработица, породена от липсата на срок за обмен на информацията, потвърждаваща осигурителни периоди между страните в ЕС.

### Основни препоръки:

- осъществяване на своевременен контрол и механизъм за въздействие върху работодатели, които не са изпълнили задължението си да внасят осигурителни вноски;
- да се потърсят механизми за ускоряване на процедурата при изплащане на парично обезщетение за безработица на хора, работили в чужбина.

## Право на пенсия

Жалбите и сигналите, отнасящи се до правото на пенсии на българските граждани и проблемите, с които те се сблъскват в тази насока през 2018 г., са 486.

Засегнатите проблеми са свързани основно с ниския размер на получаваните пенсии и т.нар. „таван на пенсиите“. Недоволство относно разпоредбата на чл. 70, ал. 8 от Кодекса за социално осигуряване, изм. с ДВ (бр. 102 от 2018 г., в сила от 01.01.2019 г.), съгласно която за пенсиите, отпуснати с начална дата след 31 декември 2018 г., индивидуалният коефициент се изчисляват от осигурителния доход на лицето за периодите след 31 декември 1999 г. до датата на отпускане на пенсията, но за период, не по-малък от 36 месеца.

### Основни препоръки:

- отмяна на §6, ал. 1 от Преходните и Заключителните разпоредби на Кодекса за социално осигуряване;
- преизчисляване на размера на всички пенсии;
- осъвременяване на пенсиите във всички области на материалния и духовен живот на средно европейско ниво;
- като решение на възникналия проблем относно изчисляването на индивидуалния коефициент след 01.01.2019 г. трябва да се предостави възможност за гражданите да имат право на избор по коя формула да бъде определен размерът на пенсиите им;
- документи, потвърждаващи осигурителните периоди на български граждани, полагали труд в държави-членки на ЕС и най-вече в Република Гърция;
- приемане на Закон за възрастните хора.

## Право на социална подкрепа

Постъпилите жалби през 2018 г., свързани със социалните услуги и социалното подпомагане, са 199.

Основни проблеми:

- отказ за отпускане на еднократна социална помощ за задоволяване на инцидентно възникнали здравни, образователни, комунално-битови и други жизненоважни потребности;
- отказ за отпускане на целева помощ за отопление.

### Основни препоръки:

- да отпадне подходящият критерий за отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст и/или да се потърси друг механизъм за оказване на подкрепа на всички деца;
- да се въведат гъвкави условия, отговарящи на реалните обществени отношения, които да позволят оказване на социална подкрепа на действително нуждаещи се граждани или семейства.

## Право на помощ за жилище

Подадените жалби за защита на правото на помощ за жилище са 128.

Общините не разполагат с достатъчно жилища за задоволяване на потребностите на граждани, нито със средства за ремонт и поддържане на притежавания от тях жилищен фонд. Освен това жилища от Фонд „Резервен“, предлагани на граждани за настаняване, невинаги са годни за живеене, въпреки изрично определената тяхна функция – за задоволяване на остри социални нужди, и задължението на общините като собственици да ги управляват с грижа на добър стопанин в полза на обществото.

### Основна препоръка:

- увеличаване разполагаемия жилищен фонд на общините.

Законодателни кампании в защита на правата на гражданите общественият защитник осъществи в сферата на:

- Кодекса на труда;
- Кодекса за социално осигуряване;
- Закона за семейните помощи за деца.

## 6. Право на образование

Броят на жалбите през последните три години ясно се проследява от следната графика:

**Графика:** Регистрирани жалби и сигнали и приключени проверки, в областта на образованието за периода 2016-2018 г., брой



През изминалата 2018 г. в областта на образованието постъпват общо 439 жалби, сигнали и отворени писма, което е с 46% повече от 2017 г. (300 броя).

Постъпили жалби и сигнали в областта на образованието през 2018 г.:

**Графика:** Постъпили жалби и сигнали в областта на образованието през 2018 г., %



### Основни проблеми:

- недостатъчно места в детските ясли и градини в столицата и в големите градове и високи месечни такси за посещение на детско заведение;
- необходимостта от модернизирането на детските заведения за предучилищно образование, училищата и университетите;
- активното взаимодействие с родителите в процеса на адаптация на децата в детските заведения не е на ниво;
- интегрирането на ромите в системата на образованието и сегрегацията на ромските училища са голямо предизвикателство за системата на образованието;
- нередовно посещение на училище от деца от малцинствените групи, както и липса на стремеж за овладяване на български език;
- липса на стандарти относно възпитателната функция на училището;
- недостатъчно развито взаимодействие между ученици, учители и родители; Необходимо е родителите да бъдат приобщени към училището, както и училището трябва да работи повече с местната общност;
- безплатните извънкласни дейности и спортни занимания в училищата не са достатъчни като обхват на учениците;
- занижен е контролът върху дейността на директорите;
- административната тежест на учителите е висока;
- недостатъчно качествен образователен и научен резултат във висшите учебни заведения;
- съществуват дисбаланси по сектори и проблеми с приложимостта на висшето образование на пазара на труда;
- намалява процентът на заетост на завършилите висше образование;
- недостатъчен контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности;
- в някои висши учебни заведения продължава практиката за определяне на цени за административни услуги, които надвишават многократно разходите по предоставянето.

### Основни препоръки:

- подобряване на достъпа до образование и грижите в ранна детска възраст;
- непрекъснато усъвършенстване на механизма за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане в образователната система на деца и ученици в задължителна предучилищна и училищна възраст;
- въвеждане на задължително предучилищно обучение за 4-годишните деца в страната и осигуряване на възможности за алтернативни форми за отглеждане и обучение;
- финансиране на грижите в ранна детска възраст от властите и премахване на всички видове такси в детските градини;
- да се осигури безплатна образователна услуга на децата от предучилищните групи и да се търсят възможности за по-голяма държавна подкрепа;
- прозрачността и общественото обсъждане да са водещи при вземане на решения от общините за оптимизация на мрежата от детски заведения и на училищната мрежа. В основата на всички действия трябва да стои най-добрият интерес на децата;

- преодоляване на неграмотността и интегриране на ромите в системата на образованието. Да се работи за промяна в нагласите на общността към образованието на децата им и осъзнаване на необходимостта за овладяване на български език като предпоставка за социалното им включване и реализацията на пазара на труда;
- насърчаване възпитателната роля на училището като противодействие на разпространяващата се криза на хуманността. Инициране на широка обществена дискусия и постигане на консенсус относно формулиране на ценностите, които училището да възпитава у децата; Подкрепа на демократичните ученически представителни структури в училище;
- преодоляване на предстоящата криза за педагогически кадри във връзка със застаряването на учителите; Създаване на програми за преквалификация на специалисти в различни сфери и придобиване на педагогическа правоспособност и включването им в педагогическата професия. Само през 2019 г. се очаква над 8 хиляди педагози да напуснат системата.
- преодоляване на дисбалансите на висшето образование по сектори и осигуряване приложимостта му на пазара на труда;
- висшите училища да преосмислят своята политика относно повишаване качеството на предлаганото от тях обучение;
- стимулиране на талантиви студенти да се занимават с научна дейност и научни изследвания като се повишат стипендиите на докторантите в университетите.

## 7. Право на здравеопазване

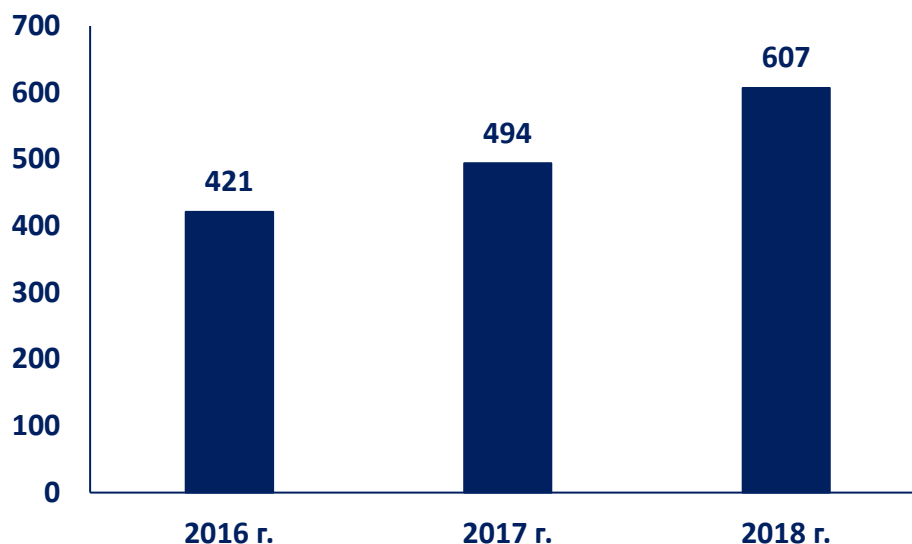
Годината е белязана от сериозни финансови затруднения за много държавни и общински лечебни заведения, отразили се върху правата на работещите в тях и на пациентите.

Приетите промени в нормативната уредба, имаща отношение към медицинската експертиза на гражданите, предизвикват остро недоволство сред хората с увреждания, които загубиха упражнявани до момента права.

Като цяло, протестите през годината и ръстът на жалбите и сигналите показват, че опитите за реформи в здравеопазването в преобладаващата си част са неуспешни и не се подкрепят нито от гражданите, нито и от работещите в системата медицински специалисти.

Постъпилите през 2018 г. в институцията жалби и сигнали, имащи отношение към права в здравеопазването, в това число права на персонала на лечебните заведения са 607, което е с 23% повече от предходната 2017 г. – 494 и, с 44% повече от тези през 2016 г. – 421.

**Графика:** Постъпили жалби и сигнали в областта на нарушените права на гражданите в здравеопазването през периода 2016-2018 г., брой



Най-много жалби и сигнали са свързани с права, имащи отношение към:

**Графика:** Постъпили жалби и сигнали в областта на здравеопазването през 2018 г., брой



Останалите са за трудови права на работещите в лечебните заведения, търсене на съдействие от граждани за заплащане на лечение; предложения за промени и др.

По повод 388 жалби са отправени препоръки към отговорните за решаване на проблемите органи и институции, от които повече от половината са изпълнени.

### Основни препоръки:

- обсъждане на цялостна реформа на системата на здравеопазване в страната;
- премахване на лимитите в болничната и извънболничната помощ, заплащане на вече извършената надлимитна дейност;
- преразглеждане на цените на клиничните пътеки;
- мерки за засилване на контрола върху лечебните и здравни заведения, в който бъдат включени и пациентите;
- обсъждане на мерки за финансова подкрепа на държавни и общински



болници и осигуряване в дългосрочен план на финансовата им стабилност;

- гарантиране на достойно заплащане на труда на работещите в системата;
- незабавни промени в подзаконовата нормативна уредба, имаща отношение към медицинската експертиза и гарантиране правата на гражданите;
- спешно предприемане на мерки за ускоряване на експертизата на гражданите от специализираните състави на НЕЛК, както и на освидетелстването от ТЕЛК;
- разширяване на обхвата и нивото на заплащане с обществени средства на лекарствени продукти и медицински изделия;
- облекчаване на процедурата по одобряване на скъпоструващото лечение на гражданите, заплащано от НЗОК;
- комплексни мерки за осигуряване на достъпна възможност за провеждане на трансплантацията на нуждаещите се български пациенти;
- заплащане с обществени средства на палиативните грижи, както и провеждане на продължително лечение с достатъчни обем и продължителност;
- обсъждане на промени в лекарствена политика, с които да се предотврати липсата и недостига на лекарствени продукти;
- разширяване на обхвата на профилактичните прегледи и изследвания.

## 8. Право на собственост и икономическа свобода

Постъпили са 1 296 жалби за засегнато право на собственост или 10,5 на сто от всички оплаквания за годината, значителна част от които подписки от стотици граждани и техни сдружения.

### Правата на гражданите в областта на устройство на територията, кадастъра и строежите

- **Проблеми, които засягат правото на собственост в процедурите за изготвяне и прилагане на общи и подробни устройствени планове**

С жалби и протести срещу процедури за изработване, изменение и прилагане на общи устройствени планове (ОУП) и подробни устройствени планове (ПУП) гражданите се оплакват основно от: недостатъчна информираност за действителния предмет на проектите от страна на общинските администрации; бездействие при сезиране за служебно възлагане на ПУП, особено в случаите за имоти без достъп; нарушения на процедурните правила за съобщаване, съгласуване, обществено обсъждане, изготвяне на становища за извършване на екологична оценка на ПУП; уплътняване застрояването в жилищни комплекси, включително в озеленени площи.

#### Стандартът на общите устройствени планове

Поставената времева рамка за изработване на ОУП отново се отлага с две години до 01.01.2021 г., по причините, изтъкнати в доклада за второ четене на Закона за изменение и допълнение на Закона за устройство на територията (ЗУТ) №№854-01-86 (ДВ, бр. 1 от 2019 г.). Отлагат се съответно и изискванията за наличие на общи устройствени планове като предпоставка за извършване на промяна на

предназначението на извън урбанизирани територии, както и други ограничения, свързани със създаването на ПУП за определени територии на населените места и техните землища.

Наред с това вече одобрените или в процес на изработване ОУП се превръщат в инструмент, доближаващ ги до пряко приложение на направените с тях предвиждания, каквото значение по закон те не могат да имат и във връзка с което са изключени от актовете, подлежащи на съдебен контрол за законосъобразност.

#### **• Проблеми при разработване и прилагане на подробни устройствени планове**

При разработването на нови планове за реструктуриране на жилищни комплекси се търси достигане на максимална интензивност на застрояването. Общините все още не прилагат способите на чл. 22, ал. 8 от ЗУТ за обезщетяване с равностойни имоти и уреждане на свободните площи за озеленяване.

Омбудсманът препоръчва развитие и запазване на зелената система, включително за широко и ограничено обществено ползване.

#### **Дерегулиране на устройствената хигиенна защита на жилищните зони**

Гражданите протестирали срещу допускането на промишлени производства, представляващи източник на шум, прах, миризми и други вредни емисии в жизнената среда (миннодобивни дейности по открит способ, инсталации за производство на електрическа енергия от биогаз, добиван при анаеробно разлагане на торови остатъци от животновъдството с добавяне на растителна маса, инсталации за дейности с отпадъци), непосредствено до домовете им. Инициативни комитети на засегнатите селища се обръщат с петиции към Европейския парламент.

Проблемът на нормативно деградиране на териториална хигиенна защита се посочва от омбудсмана в предходни годишни доклади. След отменянето през 2011 г. на Наредба №7 за хигиенните изисквания за здравна защита на селищната среда (ДВ, бр. 38 от 2011 г.), необходимите защитни отстояния до жилищните райони се предвижда да се определят с ОВОС въз основа на оценка на здравния риск, която се изисква от органа по околна среда в рамките на процедурата за ОВОС да бъде представена от органите за държавен здравен контрол, въз основа на подзаконова уредба Наредба №36 от 2009 г. за условията и реда за упражняване на държавен здравен контрол. С изменения на Наредба за условията и реда за извършване на оценка на въздействието върху околната среда (ДВ, бр. 3 от 2018 г.) отпада задължението на министъра на здравеопазването за издаване на съвместна с министъра на околната среда и водите заповед за определянето критерии, необходими за такава оценка. Поради липса на изискващото се нормативно съдържание за оценка на здравия риск при разполагане на вредни промишлени производства, фактически се дерегулира задължението за превантивна териториална хигиенна защита на жилищната зона от промишлено замърсяване, в нарушение на конституционните права на гражданите и изискванията на чл. 2, т. 4 от Закона за здравето.

Омбудсманът препоръчва да се ускори изработването на съответен по степен нормативен акт за устройствената хигиенна защита на жизнената среда от разполагане на промишлени производства. Извършената с цел отстраняване на пропуската оценка на вече работещи промишлени инсталации да обхваща не само

бъдещото въздействие върху жизнената среда, а да отчита и въздействието от момента на изграждането им.

- **Други проблеми, свързани с устройството на територията**

**Засегнати права във връзка с неподдържани и неизградени мрежи и съоръженията на техническата инфраструктура и неосигурен или ограничен достъп на имоти до тях. Неприлагане на влезли в сила ПУП**

Неразрешените инфраструктурни и благоустройствени проблеми ограничават пълноценното упражняване на правото на собственост, влошават качеството на живот, увреждат състоянието на сградите и влияят неблагоприятно на околната среда. Отговорностите по изграждане и поддържане на техническа инфраструктура и благоустроена околна среда са предоставени изцяло на общините.

Омбудсманът препоръчва при управлението на процесите на формиране и развитие на жилищната среда да се отчитат в пълна мяра правата на гражданите, включително за достъпна среда.

**Засегнати права в процедури по създаване на кадастрални карти и кадастрални регистри (КККР) на недвижимите имоти**

Гражданите поставят проблеми, свързани с качеството на изпълнение и достоверност на кадастралната карта и на административни услуги за предоставяне на кадастралната информация. Омбудсманът констатира, че електронните услуги са недостатъчни и създават риск за защитени лични данни.

Омбудсманът препоръчва вярно отразяване на поземлени имоти и други данни като гаранция на правото на собственост, в случаи на непълноти и грешки в кадастралната карта и регистри, оптимизиране на качеството на административните услуги и защита на личните данни при обслужване на граждани с кадастрална информация.

**Засегнати права от незаконно строителство**

През 2018 г. не се установява значим напредък в преодоляване на незаконното строителство като национален проблем. Съществена причина за неефективността на системата за контрол в строителството и тя да не отговаря на обществените очаквания е, че от специализираните органи по ЗУТ не се упражнява системен превантивен и текущ контрол за недопускане на незаконни строежи. Това води до сериозни отрицателни последици както за обществения интерес, така и за потърпевшите граждани.

Притеснителна е констатацията на ЕСПЧ в решението му от 2 октомври 2018 г. по дело „Стоян Любенов Айдаров и други срещу България“, че и след решението по делото „Иванова и Черкезов срещу България“ ВАС се придържа изцяло към позицията си, според която специализираните органи за строителен контрол нямат свобода за преценка при установени незаконни строежи, не са обвързани от общото изискване за пропорционалност по чл. 6 от Административнопроцесуалния кодекс и единственият начин, с който разполагат за постигане на целта на закона, е да разпоредят тяхното премахване.

На този етап може да се оцени положително предложението на сформираната междуведомствена работна група с участие на представители на МРРБ, МТСП, МП, Омбудсмана, Националното сдружение на общините в Република България и

магистрати от ВАС за изменение и допълнение на ЗУТ, ЗДС и ЗОС. Законопроектът въвежда изрично изискване за предварителна преценка на пропорционалността на административната намеса в случаите на премахване на незаконни строежи или изземване на имоти – държавна и общинска собственост, представляващи единствено жилище.

### **Поземлени отношения**

В областта на поземлените отношения оплакванията на гражданите и техни сдружения са за:

- нарушения на правото на собственост поради неприключили реституционни процедури;
- неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани.

### **За недовършената поземлена реституция**

По първата група оплаквания омбудсманът констатира: непредоставено обезщетение със земя на собствениците на територията на Столична община, община Варна, община „Родопи“ – Пловдив и др.; трайно състояние на неустановеност на старите имотни граници в планинските и полупланински райони; забавяне при изработването на плановете за отреждане на правата на собствениците и ползвателите в териториите по § 4 от Преходните и заключителните разпоредби на ЗСПЗЗ. Десетилетия продължава нарушаването на правото на собственост за хиляди граждани, в противоречие с конституционните и международноправните стандарти за защита на собствеността.

Създаването на междуведомствена работна група с цел изпълнение на указанията на Европейския съд по правата на човека за въвеждане във вътрешното право на срокове за приключване на реституционните процедури и средство за компенсация, когато срокът не е спазен. (Заповед №РД09-297/04.04.2018 г. на министъра на земеделието, храните и горите) изисква да се държи сметка за неблагоприятните фактори, забавящи реституцията на земеделските земи. Омбудсманът анализира пречките за довършване на всяка от реституционните процедури. Дава препоръки за приемане на адекватна регулаторна рамка за приключване на поземлената реституция, която да отчита и проблеми от допуснатото прекомерно забавяне при възстановяването на правата и обезщетяването на собствениците на земеделски земи.

### **Неравнопоставеност при ползването на земеделските земи**

Проявите на неравнопоставеност поради монополното положение на малко на брой едри собственици и ползватели в поземлените отношения, констатирани от омбудсмана, се изразяват в широко разпространената практика едрите ползватели да налагат договорните условия, безнаказано да не плащат дължимото по договорите възнаграждение за ползването на земята, като същевременно запазват всички свои права за получаване на субсидиите, изплащани на площ по схемите и мерките на Общата селскостопанска политика именно на основание сключените, но неизпълнени договори със собствениците. Изводът от анализа на оплакванията е, за лишаване на дребните собственици от достъп до ползите от земеделската земя, което в крайна сметка ги принуждава да се разпоредят със собствеността си.

Омбудсманът потвърждава позицията на институцията, изложена и в предходни доклади до Народното събрание, за спешната необходимост от икономически, правни и организационни мерки за възстановяването на нарушения баланс от монополизирването на поземлените отношения чрез:

- въвеждането на: адекватно данъчно облагане на едрата поземлена собственост;
- ограничения за притежаването и ползването на земеделски земи;
- улеснен достъп до земя на безимотни и малоимотни граждани;
- въвеждане на минимални размери на арендните/наемните плащания;
- обвързване на предоставянето на субсидиите за подпомагане на площ с плащането на рента на собствениците на земите по договорите за ползването им;
- въвеждане на извънсъдебен ред за разрешаването на свързани с плащанията за ползването на земеделските земи спорове.

Част от предложенията са и мерки, пречатващи концентрацията, в съответствие с препоръките от „Доброволните насоки за отговорно управление на земеползването, рибарството и горите в контекста на националната хранителна сигурност“ на Организацията по прехрана и земеделие, на Резолюцията на Европейския парламент от 27 април 2017 г. относно актуалното положение във връзка с концентрацията на земеделска земя в ЕС (2016/2141(INI)) и в Тълкувателното съобщение на Комисията относно придобиването на земеделска земя и правото на Европейския съюз (2017/С 350/05) от 18 октомври 2017 г.) за разширяването на регулативните и контролните функции на държавата за ограничаване на монопола на едрите собственици и ползватели на земеделски земи и в защита на „слабата страна“ в поземлените отношения. А в България това са милионите дребни собственици на земеделски земи, както и дребните и средните ползватели.

#### **Застъпничество за икономическите права на земеделски стопани**

Омбудсманът подкрепи исканията на земеделски стопани в различни сектори – животновъди, розопроизводители, черешопроизводители, и др., чиито права са засегнати от икономически дисбаланси, проблеми на конкурентната среда и неадекватна държавна намеса при покриване на загубите им.

Институцията формулира препоръки за преодоляване на същинските причини за нарушаване на икономическите права на гражданите и конституционното право на свободна стопанска инициатива в дългосрочен план, без да се ограничават до вземането на временни мерки за потушаване на проявите на гражданско неподчинение.

## **9. Право на здравословна и благоприятна околна среда**

През 2018 г. постъпват 330 жалби и сигнали, свързани с правото на здравословна и благоприятна околна среда. Гражданите се оплакват срещу недостатъчния контрол за превенция на екологичния и здравен риск при инвестиционни предложения, застрашаващи природата и основните фактори на здравословна жизнената среда, източниците на питейно-битово водоснабдяване и почвите. Не е малък и делът на жалбите по проблеми на факторите на жизнената среда в урбанизираните територии, свързани с премахване на дървесна растителност, животновъдни обекти, безстопанствени кучета.

## **Намесата на омбудсмана за екологична защита на гражданите при разрешаване на инвестиционни предложения**

Разглежданите през годината жалби и сигнали представляват граждански протест срещу подход, основан на извличането на икономическа полза от природните ресурси на всяка цена за сметка на пренебрегването на въздействието върху естествената среда. Големи групи от граждани или на цели общности от населението настояват за стриктното спазване на екологичното законодателство и особено за изпълнението на контролните правомощия на институциите, което смятат за недостатъчно и избирателно прилагани.

Омбудсманът съдейства възраженията на гражданите във всички случаи да бъдат взети предвид, като се основава на разпоредбите на Конвенцията за достъпа до информация, участието на обществеността в процеса на вземане на решения и достъпа до правосъдие по въпроси на околната среда (Орхуска конвенция).

### **Миннодобивни дейности**

В процедурата за издаване на разрешение за търсещо – проучвателни дейности един от проблемите е адекватното информиране на населението от засегнатите територии за направеното искане. Друг проблем е режимът за задължително или по преценка издаване на решение за оценка за съвместимост при засягане или близост с територията на защитени зони от националната екологична мрежа. При издаване на решение, че такава оценка не е необходима, гражданите разполагат единствено с възможността да оспорят разрешението по реда на съдебния контрол за законосъобразност, при понасяне на значителна тежест, свързана с поемане на активната процесуална позиция.

В тези случаи омбудсманът изисква становище от министъра на околната среда и водите и министъра на енергетиката относно стриктното спазване на изискванията Закона за биологичното разнообразие и съдебната практика, за задължително извършване на предварителна оценка за съвместимост с целите на опазване на защитените зони, с оглед законосъобразното издаване на разрешение за търсене и проучване на метални полезни изкопаеми съгласно Закона за подземните богатства.

### **Правна несигурност от продължителна процедура за предоставяне на права за добив на подземни богатства**

Съгласно чл. 39, ал. 2, т. 3 във връзка с чл. 29 от ЗПБ е установен режим за предоставяне на концесия за добив по право на титуляр на разрешение за търсене и проучване или за проучване, вследствие от които е доказано търговско откритие. Между етапите от признаването на търговско откритие до предоставяне на концесия е възможно да измине период от над 10 години. Междувременно засегнатата общественост остава в неведение относно перспективите за собствената си стопанска дейност, осъществяването на които неизбежно би се повлияло от евентуалните добивни дейности. Състоянието на неопределеност за времеви хоризонт на реализирането на концесия, в зависимост от волята на инвеститора за извършването на ОВОС, е възможно да доведе до несъразмерна намеса в правото на собственост на гражданите.

## **Необходимост от стратегическо планиране за териториална обвързаност на добива на общоразпространени подземни богатства**

За групата въпроси, поставяни в жалбите относно добива на строителни и скално-облицовъчни материали се очертава отсъствието на държавната политика за райониране при предоставяне на правата, представляващо предпоставка за възникването на конфликт с местни общности, които защитават чистотата на природата на населените места като основен дългосрочен фактор на благоприятна и здравословна околна и жизнена среда.

## **Екологични рискове за имоти в населените места от nereкултивирани терени на закрити рудници**

В поредица жалби гражданите търсят съдействието на омбудсмана във връзка с опасност за населените места и имотите им от бивши небезопасени рудници от покачване на водата и предизвикване на свлачищни процеси, както и други потенциални рискове.

Препоръките на омбудсмана в тази област са за съобразяване на административната практика за извършване на оценка за съвместимостта на планове, програми, проекти и инвестиционни предложения с предмета и целите на опазване на защитените зони при издаване на разрешения за търсене и/или проучване на подземни богатства, с оглед съдебната практика за задължителна оценка при участие на засегнатата общественост; въвеждане на нормативно определен период за упражняване на концесионни права за добив на подземни богатства след признаване на търговско откритие при условията на чл. 29 от ЗПБ; стратегическо планиране за обоснована териториална обвързаност и устойчиво управление на добива на общоразпространени подземни богатства; задължение на държавата за рекултивиране на нарушени терени от закрити рудници при бездействие на оператора/собственика.

## **Други проблеми, свързани с право на здравословна и благоприятна околна среда**

Постъпилите в институцията на омбудсмана жалби и сигнали се отнасят за проблеми, свързани с шум в жизнената среда; с безстопанствени животни и домашни кучета; с опазване на дървесната растителност; с дейността на животновъдни обекти в населени места; срещу поставянето на базови станции на мобилни оператори; наднормено замърсяване на въздуха.

Омбудсманът препоръчва отговорните институции на местно и национално ниво да предприемат необходимите мерки за повишаване на координацията си и ефективността на превантивния и текущия контрол за постигане на съответствие с изискванията на националното и европейското законодателство за ограничаване на шумовото и електромагнитното замърсяване, с цел опазване здравето и подобряване качеството на живот на гражданите.

## **Омбудсманът като обществен посредник за изпълнение на мерки за подобряване на атмосферния въздух в Столицата**

В края на 2018 г. омбудсманът е сезиран с жалби от граждани на Столицата във връзка с наднормено замърсяване на въздуха, особено през зимния сезон. Настояват за поставяне на допълнителни измервателни станции за измерване на подлежащите на контрол замърсители, за да получават данни в реално време за показателите за

концентрация на вредните вещества. Гражданите настояват също и за установяване на по-добри процедури за предоставяне на информация за измерените стойности за контролираните замърсители на атмосферния въздух в София.

По инициатива на омбудсмана в началото на 2019 г. се провеждат два поредни дискуссионни форума, с участието на граждански организации, отделни граждани и представители на отговорните институции.

Препоръките на омбудсмана засягат поставяне на допълнителна измервателна станция в района на Красна поляна и Люлин, както осигуряване на съответствие на административната практика на Изпълнителната агенция по околна среда за предоставяне на данни за качеството на въздуха с влезли в сила съдебни решения, постановени по реда на Закона за достъп до обществена информация.

## **10. Право на добро управление и добра администрация**

И през 2018 г. целта на омбудсмана е да гарантира на гражданите, че когато се сблъскват с проблеми в отношенията си с държавни органи, имат в негово лице защитник, който им съдейства с предвидените в Закона за омбудсмана средства, в случай че се засягат или нарушават техни права и свободи.

Воден от идеята, че защитата на правото на гражданите на добра администрация ще е по-ефикасна, ако дейността му е по-видима, освен проверки по конкретни жалби и сигнали, омбудсманът използва възможностите за: оповестяване на информация за тях, изразяване на становище по актуални проблеми на доброто управление и административното обслужване, привличане на вниманието на обществеността към конкретни дейности, разширяване на прекия контакт с гражданите и гражданските организации чрез организиране на изнесени приемни, консултации и обсъждания, съвместни инициативи за повишаване ролята на местните обществени посредници.

В резултат през 2018 г. е увеличен броят на постъпилите и разгледаните жалби, което е сигурен белег за повишаване на доверието на гражданите в институцията на омбудсмана.



**Графика:** Регистрирани жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с административното обслужване на гражданите за периода 2014-2018 г., брой



### **Основни проблеми, които гражданите поставят в разгледаните през 2018 г. жалби:**

- липса на навременни и адекватни действия от компетентните институции по сигнали и жалби на граждани за осигуряване на благоприятна и безопасна среда – 411 жалби;
- нарушаване на законови изисквания и неизпълнение на задължения от страна на държавни органи – 224 жалби;
- качеството на предоставяните административни услуги не отговаря на изискванията – 115 жалби;
- нарушаване на определения срок за предоставяне на административни услуги и/или на чл. 41 от Хартата за основните права на Европейския съюз за разглеждане и отговор по поставен проблем в разумен срок – 54 жалби;
- липса на ефективен механизъм за защита правата на тютюнопроизводители – 31 жалби;
- злоупотреба с правомощия от държавни органи – 13 жалби.

### **Въпроси от голям обществен интерес, които очакват решение**

При работата по жалби и сигнали на граждани се очертават и проблеми, които се отнасят за голям брой граждани и за които компетентните институции трябва да намерят решение, като:

#### **Невъзможност от корекция при издадена електронна винетка**

Още при стартирането на новата система в края на 2018 г. гражданите сигнализират за сериозен проблем – невъзможност от корекция, в случай че при заплащането на винетната такса е допусната грешка при изписването на регистрационния номер на превозното средство. В такъв случай гражданинът трябва да заплати нова винетна такса, което омбудсманът счита за недопустимо.

## **Заличаване на адресната регистрация**

И през 2018 г. голям брой граждани търсят съдействие поради невъзможността за заличаване на адресната регистрация на трети лица на адреса на собствените им жилища. При проверки на омбудсмана по тези случаи се установява, че на някои адреси са регистрирани близо 250 души.

Омбудсманът вече е поставял проблема, който е важен не само поради неудобствата, които причинява на потърпевшите граждани. Важно е също, че в единната система за регистрация на населението са налични данни, които не са точни и актуални.

Омбудсманът отчита, че с промените в Закона за гражданската регистрация вече е регламентирана процедура за заличаване на адресна регистрация. Тя обаче е приложима само при установяване на конкретни нарушения (на чл. 92, чл. 99, ал. 1 и 4 или чл. 99а) и не решава проблема за регистрациите по постоянен адрес, извършени преди 2011 г. при действащите тогава разпоредби на Закона, когато не е предвидено при извършване на адресна регистрация от гражданите да се изисква да представят документи, удостоверяващи правото им да се регистрират на избрания от тях адрес.

### **Необходимост от актуализиране на изискванията при адресна регистрация**

Към националния омбудсман се обръщат множество граждани, които не могат да се регистрират по постоянен и настоящ адрес, независимо че могат да представят изискваните се по Закона за гражданската регистрация документи, като въз основа на жалбите им се очертават следните проблеми:

В част от случаите това са граждани, чиито апартаменти са обозначени едновременно с букви и цифри (44Б). Тъй като според чл. 89, ал. 3 от ЗГР апартаментът се обозначава с число до три цифри, на такива адреси службите по гражданска регистрация отказват да извършват адресна регистрация.

Множеството са и случаите, при които граждани получават отказ да бъдат регистрирани на адреса на закупени от тях ателиета.

Омбудсманът е категоричен да не се пренебрегва фактът, че при съвременното строителство, особено в големите градове, се увеличава значително броят на ателиетата. Немалка част от собствениците им ги използват и за жилищни нужди, но в същото време не могат да се регистрират. Гражданите са принудени да се регистрират на друг адрес, което възпрепятства упражняването на право на труд, на социално подпомагане и социално-икономическа защита, на образование и др.

### **Основни препоръки:**

- всички административни органи да създадат ясни и прозрачни процедури и правила, гарантиращи спазването на принципите на доброто управление и да осигурят тяхното прилагане;
- подобряване на организацията на работа, която да осигурява вземане на адекватни управленски решения и предприемане на навременни мерки за изпълнение на задълженията и разрешаване на проблеми, както и оптимално използване на обществените ресурси;
- подобряване на взаимодействието между компетентните институции;
- разширяване на възможностите за подаване на искания/заявления, жалби

и протести, сигнали и предложения чрез териториалните звена и поделения на администрациите, както и чрез общинските администрации;

- подобряване на връзката с гражданите чрез въвеждане във всички администрации на система за измерване на удовлетвореността на потребителите при получаване на административни услуги;

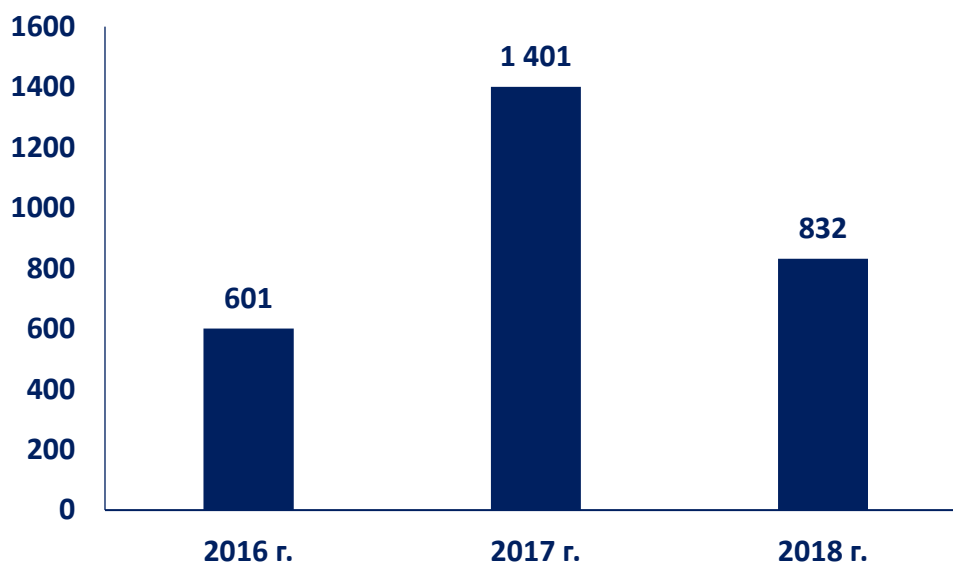
- спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация;

- процесът на обсъждане и вземане на решения от държавните и местните органи, в т.ч. и при обсъждане на промени в законови и подзаконови нормативни актове, да не бъде формален, а да осигурява възможности за широко гражданско участие и за съобразяване с изложените аргументи и предложения.

## 11. Право на защита в изпълнителното производство

През 2018 г. тенденцията за увеличаване на броя на жалбите срещу съдебни изпълнители, която започва от 2015 г., е намаляваща, като за цялата година има постъпили 832 жалби, т.е. с 41% по-малко в сравнение с 2017 г. (1 401 жалби), в края на която е изменен по инициатива на омбудсмана Гражданският процесуален кодекс.

**Графика:** Жалби свързани със защита на гражданите в изпълнителното производство за периода 2016-2018 г., брой



В жалбите си гражданите настояват за помощ и съдействие по конкретни изпълнителни дела, както и за ангажиране на дисциплинарната отговорност на съдебните изпълнители от страна на институцията на омбудсмана за допуснати нарушения.

Правата на гражданите в изпълнителните производства са защитени в по-голяма степен след осъществените законодателни промени от края на 2017 г., но като проблем се очертава облекченият ред, по който банки и други кредитни институции, монополни дружества, мобилни оператори, фирми за събиране на вземания могат да се снабдят с изпълнителен лист и да започнат срещу длъжника изпълнение, без той да има в достатъчна степен възможност да се защити.

## 12. Право на защита от дискриминация и език на омразата

Усилията на институцията на омбудсмана и през 2018 г. са насочени към защита на правата на гражданите, които са жертви на дискриминация, както и към разрешаване на случаи на неравно третиране.

Неравното третиране довежда до нарушаване на правата на гражданите, като констатациите са, че мерките за предотвратяването на дискриминацията и неблагоприятните последици от нейното извършване не са достатъчно ефективни. Особено отчетливо това се проявява в случаите на множествена и междусекторна дискриминация, при липсата на достъпност на средата и дискриминация на работното място.

Омбудсманът в рамките на своите правомощия използва предвидените в Закона за омбудсмана механизми за защита на правото на всеки гражданин на равно третиране. Основните оплаквания на гражданите за нарушения в областта на дискриминация са:

- Достъпна среда – гражданите с намалена подвижност продължават да се сблъскват с физически бариери, които сериозно ограничават възможностите им да упражняват правата си. Това е особено видно в малките общини и селските райони, където възможностите на общинските бюджети за извършване на необходимите ремонтни дейности са силно ограничени.

- Дискриминация спрямо хората с увреждания при търсенето на работа и в работната среда – през 2018 г. хората с увреждания продължават да са изправени пред безработица и дискриминация в сектора на трудовата заетост. Съществен проблем остава ниското равнище на осведоменост сред работодателите относно задължението да предоставят разумни улеснения на работното място, както и ниският процент хора с увреждания, преминаващи от защитена работна среда към отворения трудов пазар.

- Премахване на незаконни постройки или изземване на имоти, в които живеят ромски семейства и които са техни единствени жилища – проблемите с премахването на незаконни постройки или изземването на имоти продължават и през 2018 г., като не се установява значим напредък. Едната от областите, които омбудсманът следи с повишено внимание, е действията на органите, предприети във връзка с извеждането на група хора от незаконните им жилища, от които действия са засегнати предимно лица от ромски произход. Посочените от властта причини, поради които се пристъпва към принудително премахване на жилища са, че постройките са незаконни, опасни за живота и здравето на живущите в тях, незаконно завземане на терени, които са общинска собственост или собственост на други субекти.

- Език на омразата – омбудсманът от години полага усилия да убеди ръководителите на отговорните институции да бъдат взети адекватни мерки за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата.

### Основни препоръки:

- да бъдат приети изменения в законодателството си и изрично да бъде забранен отказът за осигуряване на подходящи условия и предоставяне на разумни улеснения като акт на основана на увреждане дискриминация във всички сфери на живота;
- да бъдат отменени разпоредбите в законодателството, които дискриминират хората с увреждания;
- да бъде подобрена изпълнителната сила на решенията относно основана на увреждане дискриминация, в това число решенията относно множествена и междусекторна дискриминация, на която може да са подложени лица с увреждания;
- да бъде осигурена възможност на хората с увреждания, включително лицата под запрещение, да имат достъп до съществуващите правни средства за защита в случаите на основана на увреждане дискриминация;
- да бъде поета необходимата отговорност от компетентните институции и да бъдат взети навременни и адекватни мерки за изпълнение на препоръките на омбудсмана и на актовете на Комисията за защита от дискриминация за изменения в нормативната уредба, с което да бъдат преустановени нарушенията и да бъде гарантирано равното третиране;
- да бъдат предприети ефективни мерки за интегриране на свързаната с уврежданията перспектива във всички политики и закони за равнопоставеност на половете;
- да бъдат предприети действия за регламентиране на правото на хората с увреждания на подходящи условия и разумни улеснения на работното място, както и да бъдат взети мерки за предотвратяване на дискриминацията спрямо хората с увреждания в работна среда;
- да бъдат взети мерки, чрез които да се гарантира, че няма да се допуска неравно третиране чрез прилагането на указателни писма, издадени от ръководителите на отговорните институции;
- да бъде прецизирана нормативната уредба чрез изготвяне на конкретни и ясни разпоредби за постигане на трайни и устойчиви решения на натрупаните с годините социални, административни и икономически проблеми, свързани с незаконното строителство;
- да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата.

## 13. Национален превантивен механизъм

Националният превантивен механизъм (НПМ) отчита много добър напредък в подобряване на битовите условия на лишените от свобода в местата за задържане разположени в Южна България. Отново съществена роля изигра прилагането на Норвежкия финансов механизъм и следва да се отбележи добрия професионализъм на служителите на Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ (ГДИН) при изпълнение на тези задачи. Във всички затвори в Южна България (изключение е гр. София) се извършиха ремонтни дейности. В гр. Сливен и гр. Стара Загора се изграждат

нови арести и преместването им от старата база ще се осъществи през 2019 г. Видът и обемът на строителните дейности доведоха до временна пренаселеност, която не би могла да бъде избегната въпреки съществуващия правен механизъм, поради липса на свободен капацитет в местата от закрит тип.

**Едновременно с това се отбелязва минимален напредък по проблемите, отразени в Годишния ни доклад на омбудсмана като НПМ от 2017 г.**

В случаите, когато препоръките на НПМ са приети, обикновено за това се получава информация от средствата за масово осведомяване. Не са ни известни аргументите по евентуалното неприемане на останалите констатации или принципното им приемане и евентуални текущите действия. Това обстоятелство насочи дейността на НПМ по проверки с тематична насоченост и с констатации, валидни за цялата система. Целта на проверките е развитие на аргументите по поставените проблеми през 2017 г., предизвикване на по-широка обществена дискусия и евентуално подобряване на законодателството.

Основни теми са употребата на помощни средства и оръжие, и административни законодателни и съдебни мерки по спазване на конституционните права на лишените от свобода.

**По отношение на медицинското обслужване в местата за лишаване от свобода проверките през 2018 г. показват, че здравната система на пенитенциарната система остава нереструктурирана и качеството на здравната грижа за л. св. не се подобрява.**

НПМ смята, че е необходима структурна реформа в здравното обслужване на пенитенциарната система, с насоченост към външни здравни услуги. Действащата нормативната уредба, в частта медицинско обслужване в местата за лишаване от свобода и задържане под стража, не е актуализирана и не регламентира реалните възможности за здравно обслужване на л.св.

При посещенията си в Специалните домове за временно настаняване на чужденци (СДВНЧ) в кв. „Бусманци“, гр. София и в гр. Любимец екипът на НПМ констатира, че капацитетът на центровете не е пълен. Към момента на проверката в гр. София от 400 места са заети 186, а в гр. Любимец от 300 места са заети 151.

При проведените интервюта настанените чужденци изразиха недоволство относно качеството и количеството на предлаганата храна. В двата СДВНЧ са разкрити лавки, от които лицата имат възможност да закупуват допълнителни продукти.

Местата, пригодени за гледане на телевизия, са в лошо материалнобитово състояние (олющена мазилка, счупени столове) и се нуждаят от ремонт. В двора на домовете има изградени футболно, баскетболно и волейболно игрища, но излизането се организира по график. НПМ смята, че въпреки усилията на ръководството на домовете да осигури условия за отдих, спорт и културна дейност, трябва да се създаде възможност тези места да се използват за по-голям период от време от настанените чужденци, които към момента реално бездействат през по-голямата част от деня. В тази връзка предстои изграждане на външна детска площадка в СДВНЧ – гр. Любимец.

В двата дома липсва специално пространство, пригодено за нуждите на семействата с деца. Те са отделени в обособени коридори, но продължава

настаняването в общи спални помещения според тяхната националност и религиозна принадлежност.

Като положителна констатация може да се посочи, че за подобряване на комуникацията с чужденците служители от СДВНЧ преминават езиково обучение по английски език и по арабски език.

По време на проверката в кв. „Бусманци“, гр. София имаше пет настанени лица при капацитет 75 души. Всички лица са настанени в едно помещение, чиято площ, по мнение на проверяващия екип, не е достатъчна.

Със заповед от септември 2016 г. от председателя на ДАБ е утвърден Правилник за условията за настаняване и вътрешния ред в помещения от затворен тип към териториалните поделения на ДАБ към Министерския съвет.

По отношение на Транзитен център – с. Пъстрогор съществува Решение на Министерски съвет по протокол №24 от 20 юни 2018 г. по доклад за изпълнение на мярка 168 „Преобразуване на транзитен център „Пъстрогор“ от отворен в затворен тип“, по което е решено центърът да продължи дейността си като такъв от открит тип. В него обаче могат да се откриват обособени помещения или части от затворен тип, съгласно чл. 47, ал. 4 от ЗУБ. В деня на посещението не са обособени такива помещения. При налични 320 места са настанени 12 лица.

Екипът на НПМ няма препоръки и може да отбележи само отличната работа на екипа в този транзитен център.

В тази връзка НПМ отправя своите препоръки към министъра на вътрешните работи и председателя на ДАБ.

При извършените през 2018 г. проверки на НПМ отново се повтарят констатациите от предходни години, че държавните психиатрични болници (ДПБ) са нереструктурирани и качеството на предоставяната в тях здравна грижа не се подобрява.

Към момента, в страната функционират 12 ДПБ; 12 Центъра за психично здраве (ЦПЗ); 5 психиатрични клиники в университетски болници и 17 психиатрични отделения в многопрофилни болници. Легловата база в тях съставляван 10% от всички болнични легла в страната.

Продължителното стационарно лечение се извършва в ДПБ. По данни на Националния център по обществено здраве и анализи, за 2016 г. средният престой на пациент в психиатрична болница е 56.7 дни, а в ЦПЗ е 20.7 дни. Ако се сравнят икономическите показатели на ДПБ с тези на ЦПЗ е видно, че средно за 2016г. един храноденен в ЦПЗ е 3.12 лв., в ДПБ е 2.56 лв. Един лекарствен в ЦПЗ е 2.04 лв., а в ДПБ е 1.76лв. Налага се извод, че въпреки по-продължителното лечение, провеждано в държавните психиатрични болници, финансирането на дейността им е по-малко от това в ЦПЗ. Общите разходи за психично здраве годишно са под 3% от бюджета на Министерство на здравеопазването.

Различният начин на финансиране на ДПБ и ЦПЗ води до разлика в заплащането на медицинските специалисти за полагане на еднакъв труд, както и до различни разходи за издръжка на лечебните заведения.

В повечето случаи ДПБ са разположени извън населените места, с лоша пътна и комуникационна инфраструктура (ДПБ – Карвуна, община Балчик), което влошава качеството на предоставяната грижа и затруднява достъпа на специалисти. Още

повече, в медицински стандарт „Психиатрия“ е предвидено: „клиниката или отделението по психиатрия да разполагат с възможност за ползване на рентген, ЕЕГ и клинична лаборатория, всички с осигурен за болницата достъп в рамките на 24 часа в денонощието, както и с възможност за извършване на медицински консултации с други медицински специалисти – всичко това на територията на населеното място, а също и с ЕКГ и инсталация за подаване на кислород на територията на болницата“.

В единични случаи, ДПБ са разположени в градове с възможност за предоставяне на комплексни здравни и социални услуги (ДПБ – гр. Пазарджик).

При повечето ДПБ материалната база е остаряла и амортизирана.

Около 30 % от пациентите в ДПБ в страната са настанени на задължително или принудително лечение. Болните са настанени в лечебните заведения за стационарна психиатрична помощ по чл. 153 от Закона за здравето и чл. 89 в от НК. Те се лекуват след информирано съгласие.

В повечето държавни психиатрични болници не може да бъде изпълнен медицински стандарт „Психиатрия“, утвърден с Наредба №24/2004 г. на Министерство на здравеопазването, която регламентира предоставянето на качествена медицинска помощ в лечебните заведения.

При извършените от НПМ проверки се констатира, че в някои случаи нормативни документи, гарантиращи правата на пациентите не се изпълняват.

Друг съществен проблем на психиатричната грижа в страната е липсата на приемственост между лечебните заведения, както по отношение на грижите и терапията, така и на информацията за даден пациент. Няма практика след изписването от лечебното заведение или психиатричния стационар да се води случаят на пациента, той да бъде насочен за проследяване, поддържаща терапия или друг вид психосоциална помощ с оглед неговото обратно включване в общността. Тези дейности се извършват хаотично, в зависимост от състоянието и желанието на пациента, или по инициатива на близките му.

За решаване на този проблем, с изменение на Закона за здравето от 2009 г. в чл. 147а е заложено, че Министерството на здравеопазването трябва да създаде и поддържа Национален служебен регистър на лица с психични разстройства. Редът и условията на водене и ползване на данни от регистъра трябва да се определят с наредба на министъра на здравеопазването, която до момента все още не е издадена.

Съгласно чл. 148 от Закона за здравето, сред основните принципи при лечението на лица с психични разстройства са намаляване на институционалната зависимост от продължително болнично лечение и приоритет на грижите в семейството и социалната среда.

От особено значение е да се прилага разпоредбата на чл. 145, ал. 1, т. 8 от Закона за здравето и да се предприемат действия за обществена информираност по проблемите на психичното здраве, включително чрез провеждане на информационни кампании, чрез които да се намали стигмата върху лицата с психични заболявания. Необходимо е обществото и близките на болните да приемат, че те имат нужда от лечение и специализирани грижи, а изолацията, в която се намират в момента, води до влошаване на състоянието им и е в пряко нарушаване на техните права.



Болният също трябва подробно да бъде запознат с всички възможности за подкрепа и социални услуги в общността – дневни стационари към лечебни заведения за психиатрична помощ, дневни центрове, защитени жилища и др., както и за обстоятелството, че за ползване на социални услуги е необходимо да подаде искане до дирекция „Социално подпомагане“ по настоящ адрес.

За поредна година се налага НПМ да отбележи, че дирекциите „Социално подпомагане“ към Агенция за социално подпомагане продължават настаняването на деца и лица в резидентни социални услуги, като ги извеждат от семейна среда. Становището, многократно заявявано от НПМ е, че настаняването на деца и възрастни от семейна среда в институция трябва да бъде крайна мярка за закрила. Започналият през 2010 г. процес на деинституционализация протича с бавни темпове и все още не са изградени достатъчно социални услуги в общността за деца и за възрастни.

От изключителна важност е държавните институции да подкрепят семейството и близките на застрашените от изоставяне деца и възрастни, като в този процес да вземат участие също и общините, неправителствения сектор, граждански сдружения и др.

Като основен проблем, констатиран при проверките на НПМ в социалните институции за деца и възрастни, е липсата на квалифициран персонал, който да полага адекватни грижи за настанените в тях. Причините за това са в ниското заплащане, недостатъчните обучения, липсата на изисквания за образователен ценз, отдалечеността от общински центрове, което неизбежно води до липса на мотивация и голямо текучество.

През 2018 г. фокусът на проверките на НПМ в институциите за деца е насочен основно към центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания (ЦНСТДМУ). Посетени са общо 4 институции – центрове за настаняване от семеен тип за деца с увреждания и 1 дом за медико-социални грижи за деца (ДМСГД). Основната констатация на НПМ е, че в институциите се наблюдават системни проблеми при полагане на грижи за децата, като най-сериозен от тях е липсата на специализиран персонал, като психолози, социални работници, кинезитерапевти и др.

През 2018 г. НПМ извършва повторни проверки в 5 дома за пълнолетни лица с умствена изостаналост (ДПЛУИ), 3 Дома за пълнолетни лица с психични разстройства (ДПЛПР), както и разкритите в съответните области Защитени жилища за пълнолетни лица с умствена изостаналост и с психични разстройства.

При извършените проверки се повтарят констатациите от предходни години, че системата за предоставяне на институционална социална грижа все още е нереструктурирана и качеството на социалната услуга за момента не е повишено. Един от основните проблеми е, че домовете често са разположени извън населените места, с лоша пътна и комуникационна инфраструктура, което затруднява достъпа на специалисти. В единични случаи домовете и новоизградените защитени жилища са разположени в градове, с възможност за предоставяне на комплексни социални и здравни услуги. В повечето от проверените институции, материалната база е остаряла и амортизирана.

В тази връзка НПМ препоръчва на министъра на труда и социалната политика да се предприемат своевременни действия за увеличаване на разходните стандарти на всички резидентни социални услуги за възрастни хора, с цел повишаване качеството на предоставяната грижа

## **ГЛАВА ВТОРА.**

### **Въздействие върху нормативната уредба**

#### **Въздействие върху нормативната уредба**

През 2018 г. след консултации и обсъждане с Консултативния конституционен съвет към омбудсмана, общественият защитник подаде две искания за установяване на противоконституционност на законови разпоредби, нарушаващи правата и свободите на гражданите до Конституционния съд.

В рамките на годината върховните съдилища се произнасят с две решения по подадени от омбудсмана искания за тълкувателни решения.

#### **Становища и законодателни предложения**

През 2018 г. в институцията постъпват: 133 искания до Конституционния съд, 13 искания за тълкувателни решения и 306 искания за промени в нормативната уредба.

Годината премина в търсене на нормативни разрешения на проблемите на хората с увреждания като омбудсманът, съвместно с протестиращите майки на деца/лица с увреждания, изготви и внесе в Народното събрание Закон за личната помощ и активно участва и в изготвянето на Закона за хората с увреждания и Закона за социалните услуги.

Законодателни кампании в защита на правата на гражданите общественият защитник осъществи в сферата на:

- Кодекса на труда;
- Кодекса за социално осигуряване;
- Изборния кодекс;
- Закона за семейните помощи за деца;
- Закона за местното самоуправление и местната администрация;
- Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана;
- Закона за бюджета на Националната здравноосигурителна каса, Закона за държавния бюджет, Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване;
- Закон за фалита на физически лица.

#### **Кампании и инициативи**

##### **Защита на пенсионните права на миньорите**

По предложение на омбудсмана от законодателя са приети промени в Кодекса за социално осигуряване, гарантиращи пенсионните права на миньорите.

##### **Защита на правата на децата, останали без единия или двамата си родители**

По предложение за омбудсмана и с активно участие и настояване, Народното събрание прие промени в Закона за семейните помощи за деца, с които предвид отпускането на нов вид социална помощ за деца, които нямат право на наследствена пенсия от починал родител.

## **ГЛАВА ТРЕТА.**

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

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

Наблюдението на изпълнението на международноправните актове в областта на правата на човека се осъществява от омбудсмана на Република България на основание на Парижките принципи на ООН и на Закона за омбудсмана. По силата на чл. 19, ал. 1, т. 10 от Закона за омбудсмана омбудсманът има изрично правомощие да наблюдава и насърчава ефективното прилагане на конвенциите за защита на правата на човека, по които Република България е страна.

На 10 декември 2018 г. се навършват 70 години от приемането на Всеобщата декларация за правата на човека от Общото събрание на ООН. В деня на годишнината от приемането на Всеобщата декларация за правата на човека събитието е отбелязано с публична лекция на омбудсмана пред студенти и преподаватели от Университета за национално и световно стопанство.

#### **Общи констатации за изпълнението на осъдителните решения срещу България**

По-голямата част от препоръките на омбудсмана от предходните години остават непроменени в доклада за 2018 г.

Макар по някои от делата да има придвижване в процеса на изпълнението, на този етап то се изразява единствено в напредък в работата на работни групи, които са сформирани преди дълъг период от време.

По отношение на напредъка на България по изпълнение на решенията под наблюдение от страна на Комитета на министрите през 2018 г., могат да бъдат направени два основни извода, които будят сериозна тревога.

На първо място, общият брой на решенията, подлежащи на изпълнение и наблюдавани от Комитета на министрите, не е намалял. Статистиката показва, че към 31 декември 2018 г. неизпълнените решения на ЕСПЧ са 208. За сравнение броят на решенията, които са в тази ситуация към 31 декември 2017 г., е 207.

През 2018 нови 36 осъдителни решения са поставени под наблюдение от Комитета на министрите. Броят им е по-висок в сравнение с 2017 г., когато те са 33.

По този начин трудно може да се усети ефектът от иначе положителния извод, че през същата година 36 дела са приключени с финална резолюция. Прави впечатление обаче, че броят на тези приключени дела е значително по-малък от делата, приключени през 2017 г. (116).

Тези данни показват, че положителната тенденция към намаляване на оставащите за изпълнение решения, която се наблюдаваше през 2017 г., за съжаление не се запазва през 2018 г., когато се наблюдава устойчивост на високия им брой.

На второ място, през 2018 г. не е намалял и броят на решенията, които са поставени от Комитета на министрите в процедура по засилено наблюдение, тъй като не са изпълнени в течение на много години.

По отношение на тях може да се направи изводът, че броят им остава устойчиво висок, почти непроменен в сравнение с 2017 г. и тенденцията България да не изпълнява голям брой осъдителни решения в продължителен период от време се запазва.

През 2018 г. решенията под засилено наблюдение срещу България, чието изпълнение е наблюдавано от Комитета на министрите, е 102, в сравнение с 2017 г., когато те са 108.

Негативната тенденция остава устойчива и липсата на напредък в изпълнението остава България далеч зад държави, които до миналата година са в ситуация, сходна на България.

В регионален план, броят на неизпълнените от България решения, наблюдавани от Комитета на министрите, продължава да бъде много висок, особено на фона на държави като Полша (56), Хърватия (22). Швейцария (2), Чехия (2), както и държави като Германия, Финландия, Нидерландия, Швеция и Дания, които за 2018 г. вече нямат нито едно решение под засилено наблюдение.

Безспорно сред държавите-членки на Съвета на Европа има и такива, които са с по-голям брой осъдителни решения от България. Сред тях са Румъния (252), Русия (1 882), Турция (710), Украйна (1 400), но тези държави са традиционно определяни като страни с тежки проблеми в защитата на основните права и свободи на гражданите, а и относителният брой на тяхното население е значително по-висок от този на нашата държава.

През 2018 г. продължава да е валиден изводът, че с този брой осъдителни решения под засилено наблюдение, изчислени към броя на населението на България, се оказва, че ние имаме един от най-високите дялове неизпълнени съдебни решения, постановени от Европейския съд по правата на човека.

Запазва се и тенденцията, че при България осъдителните решения за съжаление засягат почти всички текстове на ЕКПЧ, което налага предприемане на много на брой и различни мерки.

Не на последно място, тревожни са изводите за сумите, които България е платила като обезщетения през 2018 г. За съжаление тенденцията, при които сумата намалява, не се запазва през 2018 г., когато България изплаща 747 161 евро. За сравнение сумата на изплатените обезщетения през 2017 г. е 641 535 евро.

Може да се направи изводът, че размерът на сумата за обезщетения, която България изплаща през 2018 г., е значително по-висок в сравнение с други държави-членки на Съвета на Европа.

## Основни препоръки:

- засилване на механизмите на координация между различните институции, които са отговорни за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ срещу България;
- прилагане на общи мерки по превенция, които държавата да предприеме и политическа воля за това;
- засилванена ролята на МП и на Дирекция „ППРБЕСПЧ“ по координация на процеса по привеждане на националното законодателство и практиката на институциите в съответствие с решенията на ЕСПЧ;
- създаване на междуведомствен координационен съвет, включващ представители (експерти) на всички национални институции, които следва да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ;
- привеждане на националното законодателство и практика в съответствие с ЕКПЧ и практиката на ЕСПЧ с цел осигуряване и по-ефективно гарантиране спазването на основните права и свободи на българските граждани;
- националният механизъм за извършване на преглед за съответствие на нормативните актове с ЕКПЧ трябва да се прилага както от изпълнителната, така и от законодателната власт.;
- законодателни промени, които да предвидят предварителна оценка за съответствие на законодателните предложения на народните представители с ЕКПЧ, когато те се отнасят до основни права и свободи на гражданите.

## Ключови решения за 2018 г.

През 2018 г. е постановено едно ключово решение срещу България, което е изрично споменато в Списъка с ключови дела на ЕСПЧ. Става дума за делото „Хаджиева срещу България“ (Hadzhieva v. Bulgaria, no. 45285/12, 1.2.2018). Решението на ЕСПЧ е окончателно и е в сила от 2.07.2018 г., като установява нарушение на чл. 8 от ЕКПЧ.

### Решения, чието изпълнение е приключило според Комитета на министрите

Нарасналият над два пъти брой на жалбите до омбудсмана в периода 2016-2018 г. показва ръст на нарушенията на основни права, свързани с редица ключови разпоредби на ЕКПЧ.

В много от случаите гражданите се обръщат към омбудсмана и по време на висящо съдебно производство или след неговото приключване. Макар тези жалби да са недопустими за разглеждане от омбудсмана, те показват множество и повторяемост на нарушенията и оплакванията на гражданите. Наред с това те са знак за наличието на нарушения, с които след изчерпване на вътрешноправните средства за защита най-често е сезиран ЕСПЧ.

В годишния доклад на омбудсмана за 2018 г. могат да се видят препоръките, които отправя относно:

- недостатъците на провежданите разследвания при случаи на смърт и нечовешко отношение. Нарушенията на правото на живот и забраната за изтезания, нечовешко и унижително отношение. (чл. 2 и чл. 3 от Конвенцията);

- забраната за изтезания (чл. 3). Пренаселеността и лошите условия в местата за лишаване от свобода и средствата за защита срещу тях (чл. 3);
- настаняването в домове за малолетни и непълнолетни, делото „а. и други срещу България“ (чл. 5);
- проблемите, свързани с изборителните права на гражданите. Делото „Петков срещу България“ и „Риза и др. срещу България“;
- наказателноправните проблеми, свързани с нарушения на чл. 5, чл. 8 и чл. 13 от ЕКПЧ;
- нарушенията на правото на справедлив съдебен процес (чл. 6);
- обжалването на решенията на БНБ за отнемане на банков лиценз и откриване на производство по банкова несъстоятелност (чл. 6 (1) от Конвенцията и чл. 1 от Протокол 1);
- правото на зачитане на личния и семеен живот (чл. 8);
- прилагането на принципа за пропорционалност в административния процес по премахване на незаконни постройки или изземване на имоти в случаите, в които се засяга правото на зачитане на личния и семейния живот и жилище по чл. 8 от Конвенцията;
- свободата на мисълта, съвестта и религията (чл. 9);
- експулсирането на чужди граждани (чл. 3, 8, 13 от Конвенцията и чл. 1 от Протокол 7);
- реституцията и други въпроси на собствеността (чл. 1 от Протокол 1);
- други въпроси на собствеността (чл. 1 от Протокол 1);
- изборителните права на лишени от свобода;
- подписването и ратифицирането на Протокол 16 към ЕКПЧ от страна на България.

## 2. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

Като независим орган в защита на правата на човека, чиято дейност е подчинена на Конституцията, законите и международните договори, по които Република България е страна, и докато не е определен персоналният състав на органа за независим мониторинг по чл. 33, ал. 2 от КПХУ, омбудсманът осъществява общо наблюдение по изпълнение и на Конвенцията за правата на хората с увреждания. През 2018 г. в отговор на сериозен обществен натиск и протести изпълнителната власт предприе действия по реформиране на социалните политики за хората с увреждания в съответствие с принципите, заложи в КПХУ. В резултат са приети два нови закона по правата на хората с увреждания – Законът за хората с увреждания и Законът за личната помощ. При изработването на законопроектите активно участие взеха представители на хората с увреждания и родители на деца/лица с увреждания, подкрепени от омбудсмана. Омбудсманът подкрепя както справедливите искания на протестиращите, така и съдейства за изработване на текстовете с цел постигане на съответствие с изискванията на КПХУ.

**Представяне на първоначалния доклад по Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания в Женева на 3 и 4 септември 2018 г.**

Съгласно чл. 35, пар. 1 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания *„Всяка държава – страна по конвенцията, представя на Комитета чрез генералния секретар на Организацията на обединените нации цялостен*

*доклад относно мерките, предприети в изпълнение на задълженията ѝ по настоящата конвенция и за постигнатия напредък в тази насока, в срок две години след влизане в сила на настоящата конвенция за въпросната държава – страна по нея“.*

Първоначалният доклад на България е изготвен и внесен в Комитета през 2014 г. Представянето на доклада е насрочено за двадесетата сесия на Комитета за 3 и 4 септември 2018 г. Във връзка с представянето на доклада българската държава получава списък от въпроси, по които са изготвени и изпратени отговори.

Омбудсманът представя свои писмени бележки по доклада на Комитета през юли 2018 г. Той информира членовете на Комитета за ситуацията, свързана със защитата на правата на хората с увреждания в България, както и за напредъка по прилагане на Конвенцията и привеждането на националното законодателство и практиките на институциите в съответствие с нейните разпоредби.

Сред проблемите, които са открити от омбудсмана, са още: достъпността на средата, трудностите с помощните средства и медицинските изделия, медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, достъпа до социални услуги и лични асистенти, трудовата заетост, института на запрещението, достъпа до правосъдие, липсата на специфична подкрепа за жени с увреждания, изолацията при децата с тежки увреждания, наличието на множествена дискриминация спрямо хората с увреждания, отлагането на ратифицирането на Факултативния протокол към Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и липсата на механизми, които изрично да бъдат натоварени да изпълняват функциите на органи по координация, контактна точка и по мониторинг върху изпълнението на Конвенцията.

### **3. Конвенция на ООН за правата на детето**

На 20 ноември 1989 г. Организацията на обединените нации приема Конвенцията за правата на детето (Конвенцията), която е първият юридически обвързващ международен документ, утвърждаващ човешките права на всички деца. В България Конвенцията е в сила от юни 1991 г.

Важен механизъм за насърчаване и гарантиране нейното изпълнение е независимата национална институция на омбудсмана на Република България. Омбудсманът изготвя част от Годишния доклад, резултат от проведен мониторинг. Отразява както степента, в която националното законодателство е приведено в съответствие със съдържанието на КПД, така и практиките по нейното прилагане от страна на националните институции. Годишният мониторинг на омбудсмана дава независим принос към процеса на докладване пред Комитета по правата на детето на ООН.

**Общи мерки за изпълнение и наблюдение (чл. 4, 42 и 44, Параграф 6 от Конвенцията)**

- **Законодателство**

**Основни препоръки:**

– приемане на специална процедура за оценка на въздействието върху правата и детето и неговото благосъстояние на всички нови закони и промени, които се правят, като бъдат въведени специални индикатори за измерване на

въздействието;

- изследване на международната практика по отношение на оценката на въздействието върху правата на детето на всички нови закони, които се обсъждат;
- апробиране на нови инструменти и методологии.

- **Всеобхватна политика и стратегия**

**Основни препоръки:**

- да се разгърне широка национална кампания за популяризирането на Национална стратегия за детето, в която българското правителство и Народното събрание да имат водещо място;
- да се популяризира концепцията за правата на детето;
- да се приеме комуникационна стратегия за популяризиране на правата на детето.

- **Разпределение на ресурси**

**Основни препоръки:**

- да се популяризира инструментът за проследяване на инвестициите на държавата в децата, изготвен от НМД, Института за пазарна икономика и фондация „За нашите деца“;
- да се реализира пилотен проект, в рамките на който да се създаде механизъм за мониторинг и оценка на ресурсите, необходими за изпълнение на Конвенцията.

- **Съгласуване**

**Основни препоръки:**

- в спешен порядък да бъде одобрен за прилагане междуинституционален механизъм за координация на изпълнението на препоръките на Комитета;
- ДАЗД като основен орган по координация и прилагане на политиките за детето да поеме цялостната организация на процеса по изготвянето му;
- механизмът да обхваща наблюдението на всички препоръки, отправени към България, които не са изпълнени или са частично изпълнени;
- в междуинституционалния механизъм да бъдат обхванати не само органи на национално ниво, но и на местно ниво.

- **Събиране на данни**

**Основни препоръки:**

- да се създаде единна Национална информационна система в ДАЗД, която да позволи интегрирането на данни от всички сфери, свързани с подкрепата и закрилата на децата;
- да се сформира работна група съвместно с НСИ за изработване на индикатори за измерване на резултатите, които да бъдат унифицирани за цялата система.



- **Независим мониторинг**

Комитетът на ООН за правата на детето приветства предприетите стъпки от държавата – страна по Конвенцията, за включване на правата на детето в компетенциите на омбудсмана чрез изменението на Закона за омбудсмана през 2012 г. наред с функциите като НПМ, но изразява безпокойство поради липсата на достатъчно ресурси в институцията.

Позицията на НМД е, че институцията на омбудсмана е активна по въпросите за правата на децата, но има нужда от повече човешки ресурс, който да мониторира правата на децата. НМД се застъпва за създаване на детски омбудсман, като в структурата на омбудсмана на Република България се създаде специална длъжност „омбудсман по правата на детето“, чиято основна длъжност да бъде независим мониторинг на политиките и практиките на децата в страната.

## **ГЛАВА ЧЕТВЪРТА.**

### **Международна дейност**

#### **Форуми, организирани от омбудсмана в рамките на българското председателство на Съвета на Европейския съвет**



Безспорно най-значимото събитие в международен план, организирано от институцията на омбудсмана през изминалата година, е форумът в рамките на българското председателство на Съвета на Европейския съвет: „Двойният стандарт при храните от ЕС – Да сложим проблема на масата!“.

Темата за двойния стандарт при храните в ЕС се лирира от омбудсмана още от 2017 г. В България институцията на омбудсмана като защитник на правата на гражданите успява да обедини институциите и гражданите в национална коалиция срещу двойните стандарти и успя да преодолее колебанието и скептицизма, че тази кауза може да има резултат.

Омбудсманът изпраща декларация до ЕК, Европейския парламент и Съвета на министрите по земеделие срещу двойния стандарт при храните в ЕС. Заедно с това

внесе и петиция в Европейския парламент на 2 октомври 2017 г., подписана и от граждани и представители на неправителствени организации, в която апелира за ново европейско законодателство, което да забрани предлагането на хранителни продукти. През 2018 г. петицията е допусната за разглеждане, а на 22 януари 2019 г. омбудсманът е изслушан в Комисията по петициите в Европейския парламент и защити категоричната си позиция срещу двойните стандарти при храните в ЕС.



Важен акцент в международната дейност на омбудсмана Мая Манолова е организираната от нея на 19 ноември 2018 г. в София среща на омбудсманите на балканските страни. Тема на форума е „Защитата на правата на гражданите: предизвикателства пред балканското сътрудничество“.



Събитието отново е в контекста на българското председателство на Съвета на Европейския съюз и е в партньорство с институцията на македонския обществен защитник. На него участие вземат представителите на 13 държави от региона, между които Сърбия, Черна гора, Хърватия, Румъния и др., като се провежда в навечерието на две знаменателни годишнини – 70 години от приемането на Всеобщата декларация за правата на човека и честване на 10 декември – Международния ден за защитата на правата на човека и основните свободи.

## Международно сътрудничество и участие на омбудсмана във форуми за защита на правата на гражданите, на хората с увреждания и срещи в международен план

– Представители на омбудсмана участват на организирана международна конференция „Европейски ден на хората с увреждания“ по покана на ЕК и Европейския форум на хората с увреждания на 3 и 4 декември 2018 г. в Брюксел.

– Представителите на омбудсмана вземат участие в отделна следобедна сесия, която е организирана от Агенция на ЕС за основните права (FRA) и е свързана с процеса на деинституционализация за услугите за възрастни с увреждания.



– С ясното съзнание, че тази възможност е и голяма отговорност, омбудсманът участва в 20-ата сесия на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (3-4.09.2018 г.), на която е насрочено и изслушването на Република България по първоначалния доклад на държавата по изпълнението на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (2012-2013 г.).

– *„Бъдещето принадлежи на регионалните формати и съдействие.“* Това казва омбудсманът Мая Манолова на 3 май 2018 г. в Скопие, където е по покана на македонския си колега Иджет Мемети. Повече от 20 омбудсмани вземат участие в честването на 20-годишнината от създаването на омбудсманската институция в западната ни съседка. Още една годишнина е отбелязана в Скопие – на обществените защитници от мрежата на средиземноморските страни, учредена преди 10 години.



– *„Корупцията ограничава възможностите на държавата да осигури ефективна защита на правата на човека, особено когато е повсеместно разпространена, тя води до срыв на институциите и драстично нарушава икономическите, социалните, политическите, гражданските и културните права на хората.“* Това казва заместник-омбудсманът Диана Ковачева на 5 юни 2018 г. по време на международната конференция „Европейски практики и възможности за

противодействие на корупцията“, организирана под патронажа на президента на Република България Румен Радев в хотел „Балкан“.

– На 8 юни 2018 г. омбудсманът на Република България Мая Манолова и защитникът на гражданите на Република Сърбия Зоран Пашалич подписват в Белград меморандум за сътрудничество между двете институции.



– 11 юни 2018 г. – омбудсманът заявява подкрепата си за реализиране на програма JUSTROM в България – съвместен проект на Европейската комисия и Съвета на Европа, чиято цел е да осигури достъп до правосъдие на жени и момичета от ромски произход от пътуващите общности в България, Гърция, Ирландия, Италия и Румъния.

– 24 и 25 октомври 2018 г. – омбудсманът и заместник-омбудсманът участват в годишната конференция на Европейската мрежа на омбудсманите (ENNHRI 2018) и заседание на Общото събрание в Атина, Гърция.



– Конференцията на Европейската мрежа на омбудсманите е на тема: „Национални институции за правата на човека като защитници: за насърчаване на човешките права и демократичното пространство в Европа“.

### **Международна дейност и сътрудничество на омбудсмана като НПМ**

Конференциите, семинарите, работните групи и срещи, както и дискусиите, в които омбудсманът и експерти от НПМ участват през 2018 г., са:



- 10 декември 2018 г. – омбудсманът посреща в институцията 8-членната делегация на Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание;
- Обучение, което експерти от НПМ провеждат на служителите от институцията на омбудсмана на Босна и Херцеговина;
- Участие в конференция на тема: „Ромското включване след Декадата на ромите: настояща ситуация и бъдещи предизвикателства“ в Република Македония;
- Участие в кръгла маса на тема: „Ефективни алтернативи на задържането на мигранти“, проведена в Република Черна гора;
- Участие в работна група за добрите практики, свързани с основните права и свободи на човека в операциите по принудително връщане на чужденци (27-28 февруари 2018 г.) в Република Латвия;
- Участие в годишна среща на участниците в операциите по принудително връщане на чужденци (19-20 юни 2018 г.) в Република Финландия;
- Участие в конференция на тема: „Достъп до правна защита и представителство в наказателното производство“.

### **Действия по акредитация на институцията в съответствие с Принципите за статута на националните институции (Парижки принципи)**

Всички препоръки, направени от Подкомитета по акредитация към ООН, са изпълнени и през октомври 2018 г. националният омбудсман подава своята молба за акредитация за придобиване на статут А.

## Отчет на разходите

Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2018 г. са разчетени разходи в размер на 2 974 000 лв.

През годината Министерството на финансите коригира бюджета на институцията – увеличение с 50 929 лв., предоставени с ПМС №15/1.02.2018 г. за обезпечаване на средства за осигуряване на събития от календара на българското председателство на Съвета на Европейския съюз през 2018 г. за организиране и провеждане на Конференция с участието на европейския омбудсман и омбудсманите на държавите членки на ЕС; увеличение с трансфери за разходите по програма „Старт в кариерата“ за осигуряване на заетост – 6 438 лв.; намален с 1 933 лв. за извършени компесаторни промени между бюджетите на омбудсмана на Република България и Министерството на образованието и науката.

Общият размер на бюджета на институцията след така направените корекции за 2018 г. е 3 029 434 лв.

Размер на отчетените приходи за 2018 г. по съответни параграфи –3 179 лв.

Размер на отчетените разходи за 2018 г. по съответни параграфи – 3 001 025 лв.

Екипът от висококвалифицирани професионалисти са основният ресурс на омбудсмана на Република България. Възнагражденията и осигуровките за екипа са най-съществената част от разходната част от бюджета на институцията.

Най-голям относителен дял /42,4% от „Издръжката“ е делът на разхода за наем на сградата (частна собственост), в която се помещава институцията (през последните три години наемът е предоговарян и постепенно намаляван). Независимо от мотивираните и отправените писма до министър-председателя на Република България не е осигурена сградата, държавна или общинска собственост.

Институцията членува в различни международни организации, за което извършва и разходи за членски внос – Европейска мрежа на омбудсманите от ЕС, Международен институт на омбудсманите, Организация на омбудсманите и медиаторите от франкофонията, Европейска мрежа на националните институции за защита правата на човека, Европейска мрежа на омбудсманите за деца.

През 2018 г. на основание договор с Агенцията по заетостта е нает един служител по програма „Старт в кариерата“ за срок от девет месеца. Разходите по програмата са в размер на 6438 лв. (заплати и осигуровки), извършен трансфер от МТСП.

## Приоритети и събития за 2019 г.

1. Предприемане на мерки за гарантиране правата на гражданите като потребители в отношенията им с банки и монополи в съответствие с европейското законодателство;
2. Законодателно разрешаване на проблемите в случаите на свръхзадлъжнялост на гражданите;
3. Прецизиране на законодателството за съвременна реакция при принудително изпълнение;
4. Защита на правата на децата в конфликт със закона и на децата в родителски конфликти.

## Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност



Официалният старт на третото издание на **кампанията „Великден за всеки“** е даден на 7 март 2018 г. Заедно с възпитаници на Софийската гимназия за хлебни и сладкарски технологии и ученици от 51 СОУ „Елисавета Багряна“, под ръководството на инструктори от Кулинарната академия НРС, омбудсманът и лицата на кампанията Миро, Анелия, Криско, баскетболният треньор Тити Папазов, актьорите Деси Бакърджиева и Тончо Токмакчиев участват в приготвянето на козунаци и кифлички, които са подарени на възрастни хора от социален дом в столицата.

Кампанията се реализира в сътрудничество с Българския червен кръст, Националния осигурителен институт, „Български пощи“ ЕАД, Българската хранителна

банка, Националния алианс за работа с доброволци, Национално сдружение „Младежки глас“, представители на хранителния бранш, на хранителни вериги и др.



С благословието на Негово Светейшество Българския патриарх и Софийски митрополит Неофит на 17 декември 2018 г. стартира новият проект на омбудсмана – **социална кухня**. Инициативата е насочена към социално слаби хора, изпаднали в нужда или временно затруднение, които ще получават безплатно топъл обяд в двора на православния храм „Св. св. Кирил и Методий“ на Женския пазар.

На откриването на социалната кухня присъстват „златните момичета“ от националния ансамбъл по художествена гимнастика и техните треньорки, които раздаваха храната на хората.

В кампанията партньори са: Българският червен кръст, Българската православна църква, Министерството на земеделието, храните и горите, „Кауфланд“, „Лидл“, „Билла“, „Т-Маркет“, „Лактима Балкан“, „Пластик София“, Асоциацията на месопереработвателите в България, Националният браншови съюз на хлебарите и сладкарите.



Омбудсманът, Конфедерацията на независимите синдикати в България (КНСБ) и Конфедерацията на труда (КТ) „Подкрепа“ на 19 януари 2018 г. организират пресконференция, на която обявяват съвместни действия за защита на трудовите права на гражданите.

Повод за срещата с журналистите са неизплатените заплати в контекста на последните законодателни промени, приети от Народното събрание и решението на Конституционния съд, което дава право на работодателите да изплащат само до 60% от трудовото възнаграждение на работниците.



Общественият защитник заедно с двата синдиката – КНСБ и КТ „Подкрепа“, на 22 януари 2018 г. внасят в парламента законодателни промени, отнасящи се до чл. 245, ал. 1 от Кодекса на труда, който дава право на работодателите при добросъвестно изпълнение на задълженията на работника да изплащат едва 60% от полагащото му се трудово възнаграждение.



Омбудсманът и Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България на 23 април 2018 г. внасят в деловодството на Народното събрание проект за промени в Закона за местното самоуправление и местната администрация, регламентиращ избора и правомощията на обществените посредници в българските общини. Това става след обществена дискусия, организирана в парламента, на която са обсъдени възможните решения за облекчаване процедурата на избор.



Една от най-активните кампании през 2018 г. е по инициатива на Техническо училище за електронни системи (ТУЕС), които се обръщат към омбудсмана с призив да се включи в подкрепа на запазването на 30-годишния модел на училището. Родители на ученици от ТУЕС, Асоциацията на завършилите училището, Техническият университет (ТУ) в София, всички те се обединяват в защита на това уникално училище, което подготвя специалисти за авангардните технологии и стратегически направления.

Училището е създадено като част от структурата на ТУ през 1988 г. Учебният план и програмата му са специфични и всяка година се обновяват в съответствие с най-новите тенденции в сектора на информационните технологии. По предложение на Министерството на образованието и науката се сменя моделът на училището и то да премине от ТУ към Регионалното управление за образование, което на практика означава заличаване на постигнатото.

Омбудсманът подкрепя исканията за законодателни изменения в Закона за висшето образование и създаване на възможността за разкриване на средни училища към университетите. Създаденото партньорство на институцията на омбудсмана с ТУЕС продължава и се развива чрез различни общи инициативи.

В изпълнение на заложения приоритет за 2018 г. за безопасно здравословно хранене на децата омбудсманът реализира:

– На 6 февруари 2018 г. експертна конференция „Бъдеще в добро здраве за Европа: Здравословно хранене при децата“ в рамките на българското председателство на Съвета на Европейския съюз. Въвеждането на единно европейско законодателство и общ европейски орган с единен контрол, който да следи за двойните стандарти при храните и за използването на добавки в тях, са сред исканията на омбудсмана.

– На 21 февруари 2018 г. е проведен форум за здравословното детско хранене съвместно с Националния браншови съюз на хлебарите и сладкарите, хранителния бранш, Министерството на здравеопазването и Министерството на образованието и науката.

Общественият защитник представи официална статистика, според която над 26% от децата в България на възраст между 5 и 18 години са с наднормено тегло. По данни на Световната здравна организация страната ни се нарежда на пето място по детско затлъстяване. Всеки 4-ти първокласник е с наднормено тегло, а всяко шесто дете – с форма на затлъстяване. Омбудсманът допълва, че близо 70% от разходите за здравеопазване на година отиват за борба с хронични болести, в основата на които стои липсата на здравословно хранене.



На 23 май 2018 г. по инициатива на омбудсмана се провежда обществена дискусия по проблемите в здравеопазването. Поканени за участие в дискусията са народни представители, отговорните държавни институции, министърът на здравеопазването, управителят и членовете на Народното събрание на НЗОК, експерти и граждани, Българският лекарски съюз, Национално сдружение на общопрактикуващите лекари, Асоциация на областните болници, Национално сдружение на частните болници, Българска болнична асоциация, Сдружение на общинските болници, Българска асоциация на професионалистите по здравни грижи, Българска стопанска камера, Център за защита на правата в здравеопазването и други съсловни, професионални и пациентски организации. Тя е предизвикана от множеството жалби, постъпили в институцията по проблемите на съсловните организации, медицинските сестри, общопрактикуващите лекари, младите специалисти, с медицинската експертиза, с работата на определени ТЕЛК-ове, на граждани от различни градове от страната, свързани с проблеми в болниците на съответните градове, от работещите в болницата там. Министерството на

здравеопазването подготвя план за стабилизиране на тежкото финансово състояние на част от лечебните заведения.



На 12 юни 2018 г. Сдружението за правна помощ на потребителите и омбудсманът организират съвместно обсъждане на новите продуктови такси (екотакси) при внос на моторни превозни средства, на която се решава да бъде изпратена препоръка до министъра на околната среда и водите Нено Димов, в която да се настоява за публичност и прозрачност как се харчат събраните средства от т. нар. екотакси. В обсъждането се включват представители и на Сдружението на българските международни превозвачи, Асоциацията на вносителите на автомобили, Българската асоциация по рециклиране и природозащитната организация „Природата за хората и регионите“.



Съвместно с Фондацията „Български институт за правни инициативи“ на 27 март 2018 г. на форум в Представителството на ЕК омбудсманът представя концепция на законопроект за личния фалит. На форума социологическата агенция „Глобал Метрикс“ оповестява резултатите от първото национално изследване по въпросите на личния фалит, което показва, че 82,3% от българските граждани очакват приемането на такъв закон.



*„Сред ромското население е най-високият процент на деца, които отпадат от училище. Нивото на образование на ромската общност е най-ниското сред*

*всички останали етнически групи в България.*“ Това заявява омбудсманът на 14 май 2018 г. на форума „Състояние на ромската образователна интеграция: От иновативния модел в час до иновативното училище“, организиран от Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“ и Националната мрежа за децата под патронажа на Посланическата група за ромско включване.



По покана на Младежкия съвет към Фондация „Лумос“ Мая Манолова посещава на 14 август 2018 г. социалната чайна на гр. Варна. Пред младите хора тя представя дейността на институцията.



На 2 март 2018 г. заместник-омбудсманът Диана Ковачева посреща в институцията група студенти по право и публична администрация от университета в Гронинген, Холандия. С пожелание за здраве, успех и късмет тя им подари мартенички.



На 16 април 2018 г. – *„Приех с удоволствие поканата не само защото съм възпитаник на УНСС, т.е. аз съм част от вас, част от тази общност, която е в*

тази зала, но и защото от собствен опит знам, че критичното мислене, креативният дух, които живеят в тази сграда, са онзи стимул за раждане на големите идеи, на големите решения на най-важните проблеми на българското общество. А омбудсманът е там, където са проблемите, особено когато тези проблеми се отнасят до социалната справедливост, до правата и до достойнството на българските граждани“, това казва Мая Манолова пред близо 100 студенти, дошли на нейната лекция: „Ролята на омбудсмана за защита на икономическите права на гражданите в условията на пазарна икономика“ в Университета за национално и световно стопанство.



На 28 май 2018 г. омбудсманът участва в полско-българската научна конференция „Права на детето в исторически и съвременен контекст“, която се състоя в Софийския университет.



На 14 ноември 2018 г. – Меморандум обединява четири институции за развитие на инициативата „Академия Антикорупция“. Документът е подписан от омбудсмана Мая Манолова, ректора на УНСС проф. д.ик.н. Стати Статов, председателя на Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество Пламен Георгиев и председателя на Комисията за борба с корупцията, конфликт на интереси и парламентарна етика на Народното събрание Борис Ячев.

## Кратък преглед на 2018 г.

През 2018 г. по-основните събития на институцията са:

Януари



**8 януари** – омбудсманът се среща с миньори от Бобов дол, министър-председателя Бойко Борисов, финансовия министър Владислав Горанов, социалния министър Бисер Петков и управителя на НОИ Ивайло Иванов.



**15 януари** – омбудсманът и фондация „Асоциация Анимус“ организират в партньорство кръгла маса на тема: „Трудова експлоатация vs Трудови права в България – законодателна рамка и предизвикателства“.



**15 януари** – омбудсманът изпраща становище до председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране Иван Иванов във връзка с предстоящо увеличение

на цената на водата в област Добрич. Тя подчертава, че в Доклада на регулатора не е посочено откъде са взети данните за средномесечен доход на лице от домакинството в региона.



**24 януари** – омбудсманът подкрепя създаването на „Център за пациента“ към Университетската специализирана болница по онкология.

## Февруари



**16 февруари** – промени в законодателството, с които задължителната сега детска градина за 5- и 6-годишните да бъде и безплатна – това е една от основните теми на срещата на омбудсмана с местните обществени защитници.



**19 февруари** – омбудсманът организира обществена дискусия под наслов „Социално-икономическа защита на деца с един или с двама починали родители“. Мая Манолова ще инициира законодателни промени, с които да се улесни получаването на наследствена и персонална пенсия на деца, останали без един или

двамата си родители, както и промяна в правилата за получаване на училищни стипендии от деца сираци.

**21 февруари** – спешни мерки за спасяване на Университетската многопрофилна болница за активно лечение „Проф. д-р Стоян Киркович“ АД в Стара Загора поиска Мая Манолова след среща с работещите в нея.

## Март



**7 март** – официален старт на третото издание на кампанията: „Великден за всеки“. Заедно с възпитаници на Софийската гимназия за хлебни и сладкарски технологии и ученици от 51 СОУ „Елисавета Багряна“, под вещото ръководство на инструктори от Кулинарната академия HRC, омбудсманът, лицата на кампанията – Миро, Анелия, Криско, баскетболният треньор Тити Папазов, актрисата Деси Бакърджиева и колегата ѝ Тончо Токмакчиев ще участват в приготвянето на козунаци и кифлички, с които по-късно ще бъдат зарадвани възрастни хора от социален дом в столицата.

**19 март** – омбудсманът сезира Конституционния съд с искане за обявяване на противоконституционност на разпоредба от Закона за енергетиката, която не дава възможност на гражданите да обжалват в съда решенията на КЕВР за пределните цени за доставка на топло- и електрическа енергия, природен газ и вода.



**27 март** – представяне на концепция на законопроект за личния фалит на форум в Представителството на ЕК, организиран съвместно с фондация „Български институт за правни инициативи“.





**2 април** – омбудсманът заедно с представители на Обществения съвет на Технологично училище „Електронни системи“ към Технически университет, гр. София, и представител на университета се срещат с председателя на Комисията по образование и наука към 44-тото Народно събрание Милена Димитрова.



**15 април** – в клуб „Перото“ в НДК омбудсманът подкрепя подписката на Национална гражданска инициатива 7000 за промяна на статуквото чрез внасяне в Народното събрание на проектозакон за физическите лица и мерките за подкрепа.



**17 април** – среща с 200 шивачки, оставени без заплати от работодателя си „Тренд фешън текстил“ ЕООД.



**9 май** – омбудсманът се ангажира с казуса на повече от 200 работници от шивашката фирма „Тренд фешън текстил“ ЕООД, които от март не са получавали трудовете си възнаграждения, защото дружеството е изпаднало в несъстоятелност.



**11 май** – омбудсманът посещава община Сатовча, където на място се среща с кмета д-р Арбен Мименов и повече от 200 жители, които я сезират за проблеми, свързани с облекчаване режима за добив на скално-облицовъчни материали в района.



**15 май** – омбудсманът свиква обществена дискусия на тема: „Насилието над деца: правни аспекти на превенцията, разпознаването, докладването, отговора и интервенциите от страна на институциите в България“.

**22 май** – Мая Манолова се среща с местните производители на маслодайна роза, които сигнализират за ниската цена за изкупуване на продукцията им. Омбудсманът сезира Комисията за защита на конкуренцията по подозрение за наличие на картелно споразумение в отрасъла на розопроизводството, което по думите ѝ убива конкуренцията и сваля цените.



**23 май** – обществена дискусия, свикана от омбудсмана по проблемите на здравеопазването. Поканени за участие в дискусията са народни представители, всички отговорни държавни институции, министърът на здравеопазването, управителят и членовете на Народното събрание на НЗОК, експерти и граждани, Българският лекарски съюз, Национално сдружение на общопрактикуващите лекари, Асоциация на областните болници, Национално сдружение на частните болници, Българска болнична асоциация, Сдружение на общинските болници, Българска асоциация на професионалистите по здравни грижи, Българска стопанска камера, Център за защита на правата в здравеопазването и други съсловни, професионални и пациентски организации.

## Юни

**1 юни** – национална кампанията: „Без такса в детските градини“. Целта на инициативата е да осигури равен достъп до качествено предучилищно образование на децата в България чрез отпадане на таксите за детските градини.



**6 юни** – омбудсманът провежда работна среща с родителите на деца/лица с увреждания, които протестират от пет дни пред Народното събрание срещу липсата на адекватна подкрепа за хората с тежки увреждания и техните семейства. Манолова обсъжда с родителите изготвения от екипа ѝ проект на Закон за личната помощ, чиято цел е създаването на условия за независим живот на нуждаещите се от непрекъсната грижа.



**11 юни** – при посещението в рудника за добив на въглища „Бобов дол“ заедно с експерти от Министерството на труда и социалната политика, Националния осигурителен институт и Агенцията по заетостта, омбудсманът решава да изпрати писмо до председателя на Народното събрание и до ръководствата на всички парламентарни групи с молба за среща, на която заедно със съкратените миньори да потърси решение на проблема с тяхното пенсиониране.



**12 юни** – омбудсманът и Сдружението за правна помощ на потребителите организират съвместно обсъждане на новите продуктови такси (екотакси) при внос на моторни превозни средства. Тя ще изпрати препоръка до министъра на околната среда и водите Нено Димов, в която ще настоява за публичност и прозрачност как се харчат събраните средства от т. нар. екотакси.



**29 юни** – Омбудсманът депозира в Народното събрание проект на Закон за личната помощ, в който са отразени направените предложения след публичното обсъждане в институцията на обществения защитник. Майките на деца с увреждания и десетките подкрепящи ги неправителствени организации още от понеделник, 25 юни 2018 г., настояват за внасянето на законопроекта, който да даде възможност за независим живот на хората с увреждания и на техните семейства.

## Юли



**4 юли** – омбудсманът сезира Върховната административна прокуратура срещу решенията на Комисията за водно и енергийно регулиране за поскъпване цените на тока и парното от 1 юли 2018 г.



**4 юли** – участие на омбудсмана в заседание на парламентарната комисия по труда, социалната и демографската политика в Народното събрание, на което се обсъжда законопроект за изменение и допълнение на Закона за интеграция на хората с увреждания, внесен от депутатата Светлана Ангелова и група народни представители.



**6 юли** – общественият защитник се среща в институцията с хора с увреждания, които протестират пред Народното събрание срещу подготовения от екипа ѝ и майките на деца с увреждания проект на Закон за личната помощ и застана зад трите закона за хората с увреждания.



**16 юли** – Манолова посещава ямболското село Шарково, където се среща с животновъдите, чиито стада от овце и кози са евтаназирани заради африканската чума по дребните преживни животни. Тя констатира, че са нарушени основни права на стопаните, тъй като те не са получили адекватна и навременна информация от властите защо се избиват техните животни и какво точно ще бъде обезщетението за тях.



**17 юли** – посещение на омбудсмана в Дневния център за възрастни с увреждания в гр. Пазарджик, където е по покана на Българската асоциация за лица с интелектуални затруднения.



**30 юли** – омбудсманът провежда работна среща в институцията относно проблеми, свързани със зачитането на стажа на преподавателите от българските училища в чужбина като учителски, организирана съвместно с Асоциацията на българските училища в чужбина и Синдиката на българските учители. На нея присъстват представители от Министерството на образованието и науката, Министерството на труда и социалната политика, Министерството на външните работи, НОИ и Държавна агенция за българите в чужбина, както и действащи директори и преподаватели в български училища в чужбина.

## Август



**7 август** – омбудсманът заявява на брифинг веднага след срещата в Министерския съвет на майките на деца с увреждания, национално представителните организации на хората с увреждания, вицепремиера Томислав Дончев и министъра на труда и социалната политика Бисер Петков: *„Компромис няма да има, трите закона за хората с увреждания трябва да се гледат в пакет в парламента.“*



**8 август** – омбудсманът се среща в Димитровград с протестиращи срещу застрояването в парк „Никола Вапцаров“. След като тя категорично настоява за предприемане на действия, кметът Иво Димов спира застрояването на парка.



**10 август** – „Обсъждането на проекта на Закон за хората с увреждания започва отначало. Ситуацията е скандална, защото всичко, което сме говорили, писали, предлагали, не е взето предвид и по някакви неясни обстоятелства са изписани други текстове, но ние ще сме тук до последно и ще се борим за всеки текст.“ Това казва омбудсманът при излизането си от заседанието на работната група в Министерството на труда и социалната политика, която разписва новите текстове на проекта.

Септември





**7 септември** – Министерството на здравеопазването разработва план за стабилизиране на тежкото финансово състояние на Многопрофилната болница за активно лечение „Христо Ботев“ в гр. Враца. Това стана ясно по време на среща между омбудсмана Мая Манолова, здравния министър Кирил Ананиев и заместник-министъра Жени Начева.



**19 септември** – омбудсманът присъства на протеста на гражданите от Своге. Инициативен комитет за Своге сезират с жалба Манолова, в която настояват за пълнен ремонт на пътя, където на 25 август 2018 г. загиват 17 души.



**25 септември** – обществена дискусия по проблеми на гражданите при формирането на сметки за вода.



**25 септември** – откритото заседание на Комисията за енергийно и водно регулиране, на което се обсъжда повишението на цена на природния газ.



**26 септември** – „Защо при една и съща цена на природния газ през 2015 г. и сега имаме над 20% увеличение на цената на парното“, това попита омбудсманът председателя на КЕВР Иван Иванов на откритото заседание за поредното повишение на цените на парното и топлата вода. Омбудсманът поиска от регулатора да преразгледа решението си или най-малкото да извади „железни аргументи“, с които да обясни защо трябва да се увеличава цената на парното.



**27 септември** – участие в кръглата маса: „Дискриминационни практики спрямо възрастните хора в България“, която се провежда в Юнашкия салон във Варна.

Октомври



**3 октомври** – посещение на Центъра за хемодиализа във Видин, след като омбудсмана е алармиран по телефона, че един човек е починал, а друг е в кома.



**9 октомври** – омбудсманът, властта и протестиращите майки договарят общ план за действие по законите за хората с увреждания в Министерството на труда и социалната политика, подписан между изпълнителната власт в лицето на министъра на финансите Владислав Горанов и министъра на труда и социалната политика Бисер Петков, омбудсмана, родителите на деца с увреждания и национално представителните организации на хората с увреждания, който трябва да гарантира, че реформата в социалната система за хората с увреждания наистина ще започне.

**12 октомври** – в кулоарите на Народното събрание, където депутатите гласуват на второ четене Закона за семейни помощи за деца.



**15 октомври** – Омбудсманът организира среща в институцията на обществения защитник с бивши служители на авиокомпания „Ер Виа“, които я сезират за неизплатените си с месеци трудови възнаграждения и обезщетения.



**22 октомври** – омбудсманът настоява за конкретни мерки и ясни ангажименти за пътя край Своге на работна среща в институцията между протестиращите граждани от инициативния комитет в гр. Своге и отговорните органи и институции.

Гласуване - резултати		26.10.2018 г. 11:29:28	
Гласове	174	Регистр.	127
Зa	174	Кворум	64
Против	0		
Възд.	0		
Предложението е прието		00:00:59	

Гласуване - резултати		26.10.2018 г. 12:21:10	
Гласове	129	Регистр.	127
Зa	129	Кворум	64
Против	0		
Възд.	0		
Предложението е прието		00:00:53	

**26 октомври** – „Това е победа не за омбудсмана, не за майките на деца с увреждания от палатката, това е победа за абсолютно всички хора с увреждания. Трябва да можем да се радваме на победите даже когато не са окончателни.“ Това казва омбудсманът пред журналисти в парламента минути след като депутатите приемат на първо четене в пленарната зала двата законопроекта – за хората с увреждания и за личната помощ.

## Ноември



**6 ноември** – омбудсманът организира първа приемна във влака София – Варна, където в първи вагон, втора класа, купе №2 приема граждани.



**8 ноември** – публично обсъждане на промените в Кодекса за застраховането, внесени като предложение между първо и второ четене в комисията по бюджет и финанси.

**12 ноември** – Агенция „Пътна инфраструктура“ поема ангажимент да постави мантинела на злополучния завой на пътя край Своге, на който на 25 август тази година загиват и пострадват десетки хора. Това става ясно на втората среща, организирана от омбудсмана в институцията с представители на министерствата на регионалното развитие и благоустройството, на вътрешните работи, на транспорта, информационните технологии и съобщенията, ръководството на Агенция „Пътна инфраструктура“ и на община Своге.



**26 ноември** – дискусия: „За или против машинното и дистанционното електронно гласуване“, организирана от политическа партия „Движение България на гражданите“, на която омбудсманът заявява, че ще сезира КС за поредното отлагане на електронното гласуване, този път през преходните и заключителните разпоредби в законопроекта за преминаването на чужди и съюзнически въоръжени сили през България.



**28 ноември** – омбудсманът и експерти от институцията в поредната приемна във влак – практика, която за пръв път се въвежда от Мая Манолова.



**29 ноември** – омбудсманът се среща в гр. Димитровград с 29-годишната Мария Иванова, на която съдейства за осигуряването на електрическа инвалидна количка. Така мечтата на младата жена да излезе от дома си вече ще стане реалност. От близо 2 години Мария не е напускала сама жилището си, защото нейната „рингова“ инвалидна количка е твърде тежка.

**Декември**





**6 декември** – *„Това не е обикновен закон, това е изстрадан закон от едни смели жени – майките на деца с увреждания, които дадоха урок на българското общество, на гражданите на България, на българските институции, че една кауза, колкото и да е невъзможна, може да бъде успешна, ако е справедлива и ако човек вярва в нея, ако стои докрай. Дадоха урок и на институциите, дадоха урок и на политиците за това, че трябва да слушат гласа на хората.“* Това казва омбудсманът на брифинг в Народното събрание минути след приемането на второ четене на Закона за личната помощ, изготвен от екипа на омбудсмана и майките на децата с увреждания.



**17 декември** – *„Аз съм тук заради тревогата на гражданите от предстоящото увеличение на цените във всички ВиК асоциации и заради десетките жалби, които постъпват в институцията, свързани с цената на водата, с качеството на услугата, изобщо с отношенията между гражданите и ВиК дружествата.“* Това казва омбудсманът на заседанието на КЕВР, на което се обсъжда докладът за поисканото изменение на одобрените цени за ВиК услугите от 1 януари 2019 г.



**19 декември** – омбудсманът се среща с работещите в родилното отделение на Многопрофилната болница за активно лечение „Христо Ботев“ в гр. Враца.



## Как да се свържа с националния омбудсман?



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

*Тел.: 02/81-06-955;*

*02/980-95-10;*

*факс: 02/81-06-963*

*ел. поща: [priemna@ombudsman.bg](mailto:priemna@ombudsman.bg)*

*[www.ombudsman.bg](http://www.ombudsman.bg)*