



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Резюме на годишния доклад на омбудсмана

2021

МАРТ 2022 Г.

СЪДЪРЖАНИЕ

УВОД.....	3
ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ.....	5
КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2021г.	7
ГЛАВА ПЪРВА.	
ОМБУДСМАНАТ В ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ	13
I. COVID-19 И ВЪЗДЕЙСТВИЕТО ВЪРХУ ПРАВАТА НА ЧОВЕКА, И РОЛЯТА НА ОМБУДСМАНА ЗА ТЯХНАТА ЗАЩИТА.....	14
II. ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА	27
III. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	31
IV. ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ	41
V. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ.....	49
VI. СОЦИАЛНИ ПРАВА.....	57
VII. ПРАВА НА ДЕЦАТА	61
VIII. ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ.....	71
IX. ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА.....	78
X. ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА.....	81
XI. ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ	87
XII. ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ И ЕЗИК НА ОМРАЗАТА	95
XIII. НАРУШЕНИЯ В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО	100
XIV. НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ (НПМ) И ОСНОВНИ ПРАВА И СВОБОДИ НА ЧОВЕКА	101
ГЛАВА ВТОРА. ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА.	104
I. ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД.....	105
II. СТАНОВИЩА И ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	109
ГЛАВА ТРЕТА. НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА	111
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ	126
ГЛАВА ПЕТА. РЕСУРСИ	131
1. ОТЧЕТ НА РАЗХОДИТЕ	132
2. ЕКИП.....	134
3. ПРИОРИТЕТИ ЗА 2022 г.	135
ПРИЛОЖЕНИЯ	136
1. СТАТИСТИКА	137
2. СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ	141
3. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ.....	148



Да помагаш на инат...

Да помагаш на инат! Въпреки извънредната ситуация, въпреки COVID-19, въпреки тромавата администрация, въпреки трудния и сложен общественно-политическия живот - три последователни парламентарни избора, служебни правителства. Засилено гражданско недоволство срещу редица здравни мерки, включително поставянето на ваксини, издаването и пропускането със зелен сертификат, срещу достъпа до диагностика и лечение на COVID... Но институцията на омбудсмана не отстъпи от основния си приоритет - да помага на гражданите с всички възможни средства и правомощия, да отстоява техните права и интереси, да следи стриктно те да не бъдат погазени или отнемани, да усилва гласа на уязвимите групи, така че да бъде чут, а дневният ред на институциите да бъде пренастроен с дневния ред на хората.

През 2021 г. към институцията на омбудсмана се обърнаха близо 65 хиляди граждани в търсене на съвет, помощ, информация или съдействие. Тези граждани получиха подкрепата, от която се нуждаеха. Няма сигнал или жалба, която да е останала без отговор и това е нещо, с което се гордеем като екип. За да отговорим на доверието и големите очаквания, особено в условията на пандемия, когато достъпът на хората бе затруднен, им предоставихме възможност да се свързват по-лесно и бързо с нас, като публикувахме мобилните телефони на всички експерти на сайта на институцията. Така на практика от първия ден на COVID заработи гореща телефонна линия 24/7, която действа и сега.

На принципа на „китайската капка“ упорито, последователно и настойчиво се преборихме за това, хората с висок титър на антителата да получат документ,

удостоверение, което да бъде приравнено на сертификата, издаван при поставена ваксина. И този мой „институционален натиск“, оказан с писма и препоръки до здравния министър, до европейския омбудсман и ЕК, даде ефект. Така една очевидна несправедливост, която засягаше много над 100 000 българи, бе преодоляна. Не без проявата и на институционалния ни инат.

Направихме всичко необходимо НЗОК да информира хората, чиито лични лекари са прекратили практиката си, защото те обикновено разбираха, че вече нямат личен лекар, тогава, когато им се наложи да го потърсят. Това наистина беше много сериозен проблем, тъй като само през 2020 г. близо 70 000 пациенти не са били уведомени, че са останали без личен лекар. Днес пациентите получават SMS известие. Отново, не без проявения ни институционален инат.

Много важно за мен като омбудсман е взаимодействието ми с Конституционния съд в условията на липса на индивидуална конституционна жалба. Пет от пет – така изглежда равносметката от употребата на един от най-важните инструменти в правомощията на омбудсмана – подаването на конституционна жалба до КС. През 2021 г. от пет жалби до Конституционния съд по различни въпроси, пет са и положителните решения. Това безспорно е успех както за институцията, така и за гражданите и правовия ред в държава.

Но, битката за справедливостта продължава. Традиционно и през 2021 г. получих много сигнали и жалби срещу високите битови сметки, качеството на услугите, срещу неправомерните действия на частноправни субекти – ЧСИ, фирми за бързи кредити, колектори. Проблемът за въвеждане на правила при дейността на колекторите и засилване контрола върху тези дружества вече не търпи отлагане. Хората са притеснени от драстичното поскъпване на електрическата енергия и природния газ, от ниските си доходи, повишаващата се инфлация, от това, че с парите, които получават не знаят дали ще могат да покрият належащите си разходи – за лекарства, храна, плащането на комуналните услуги, задължения към банки и особено към фирмите за бързи кредити. Затова е необходима и изричната нормативна уредба на т. нар. личен фалит за разрешаване на проблема с „вечния длъжник“. С приемането на Закон за несъстоятелност на физическите лица ще има възможност за преценка на добросъвестността на длъжниците и те ще получат втори шанс. България е единствената европейска държава, която няма такъв приет и действащ закон, ав същоото време е на челните места в класацията на лошите кредити в Европа. Време е да се сложи край на тази несправедливост.

И така - 2021 г. бе трудна година във всяко отношение. Но няма трудност, която да не може да бъде преодоляна, когато те води желанието и мотивацията да работиш отдадено, с експертиза, професионализъм, човещина. Е, и с доза инат!



**ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА,
ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ

Омбудсманът в защита правата на гражданите през 2021 г.

64 936 граждани и представители на организации получават съдействие от омбудсмана, от които:

✓ Приетите от омбудсмана, заместник-омбудсмана и ползвалите услугите на приемната са **20 825 души**;

✓ Броят на гражданите, потърсили съдействие на омбудсмана, чиито искания по отношение на различни проблеми, са обединени в подписки, е **30 575**.

2019 г.	2020 г.	2021 г.	
13 762	13 794	14 727	1. Приключили проверки по жалби и сигнали на граждани, брой
			<i>От тях приключили с:</i>
1 823	2 534	2 855	Препоръка
8 518	8 668	9 520	Становище
1 141	1 491	1 229	Даден съвет
417	566	440	Посредничество
1 863	535	683	Извън правомощията на омбудсмана
12 916	13 244	13 536	2. Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана
			<i>От тях с най-голям дял за 2021 г.:</i>
3 519	3 390	3 992	Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги
1 088	1 449	1 482	Жалби и сигнали, свързани с правото на собственост
666	870	1 213	Жалби и сигнали, свързани с правото на здравеопазване
1 118	982	988	Жалби и сигнали, свързани с правото на добро административно обслужване
1 908	967	971	Жалби и сигнали, свързани с нарушени социални и пенсионни права

Подкрепа за каузите на гражданите

През 2021 г. институцията на омбудсмана постави акцент върху три нови кампании в подкрепа правата на уязвими групи граждани:

- 1 • Кампания за приемане на законодателни мерки за защита от домашното насилие
- 2 • Национална кампания „Синьо лято“ за подкрепа на детското психично здраве
- 3 • Защита на правата на пенсионерите

Въздействие върху нормативната уредба

През 2021 г. омбудсманът използва без колебание възможността да въздейства върху нормативната среда, за да насочи вниманието на компетентните органи и институции към проблема и да инициира търсенето на възможни решения, включително чрез предложения за изменение и допълнение на законовата уредба и даване на становища по внесени законопроекти.

2019 г.	2020 г.	2021 г.	
5	1	5	Сезирания на Конституционния съд
4	3	2	Искания за тълкувателни решения и становища
13	17	21	Законодателни инициативи и становища

През 2021 г. омбудсманът на Република България отправя пет искания до Конституционния съд (КС) за установяване на противоконституционност на закон във връзка с нарушаване на граждански права. Към момента на приключване изготвянето на Годишния доклад за дейността на омбудсмана през 2021 г., КС се произнася с решение за обявяване на противоконституционност на законодателни разпоредби по четири от тези искания и с определение за допустимост по петото искане.

В началото на 2021 г. КС се произнася с Решение №3/2021 г. по искане на омбудсмана от 2020 г. за установяване на противоконституционност на чл. 171, т. 1, б. „д“ и т. 2, б. „к“ от Закона за движението по пътищата (ЗДВП), по което е образувано к.д. Оспорените разпоредби от ЗДВП, касаещи принудителните административни мерки, които се прилагат за осигуряване на безопасността на движението по пътищата, са обявени за противоконституционни. С това решенията на КС през 2021 г., които намират исканията на омбудсмана за противоконституционност на закон за основателни, стават общо пет.

КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2021г.

Омбудсманът в ръководството на световната и европейска организации на националните правозащитни институции



Едно от ключовите събития за 2021 г. е **изборът на българския омбудсман в световната и европейската организации на националните правозащитни институции – GANHRI и ENHRI.**

Това е признание за постиженията на националния омбудсман и за работата на институцията в съответствие с най-високите стандарти на ООН за защита правата на човека. Европейските представители в ръководството на световната мрежа са само четирима, един от които е българският омбудсман. Престижният избор дава възможност на омбудсмана на Република България да допринесе за по-ефективната работа на правозащитните институции, както и за това, проблемите на българските граждани да бъдат чути по-ясно и да се търсят най-оптималните решения от най-високо международно ниво.

Трансгранично сътрудничество – балканските омбудсмани обсъждат на 20 януари 2021 г. състоянието на човешките права по време на COVID-19 в онлайн среща на Балканската мрежа на омбудсманите, инициирана и учредена в гр. София през 2018 г. от институцията на обществения защитник.



Основната цел на неформалното обединение на балканските омбудсмани е трансгранично сътрудничество и бърз канал за взаимопомощ при проблеми на граждани за разрешаване на конкретни случаи.

Защита правата на гражданите в условията на COVID-19

През 2021 г. институцията на омбудсмана продължава да работи активно в условията на COVID-19. За екипа основен приоритет е да съблюдава стриктно да не бъдат тежко погазени или отнемани основни права и свободи на гражданите.

В година на три последователни парламентарни избора, служебно управление и засилено обществено недоволство срещу редица здравни мерки, включително поставянето на ваксини, издаването и пропускането със зелен сертификат, срещу достъпа до диагностика и лечение на COVID, институцията на омбудсмана стана барометър на притесненията на гражданите. Жалбите са увеличени значително, като близо 65 000 души са потърсили от омбудсмана съдействие по различни казуси.

Омбудсманът сезира на 10 юни 2021 г. здравния министър, европейския омбудсман и ЕК за проблеми с COVID-19 сертификатите на над 100 000 българи, преболедували COVID-19, които не могат да получат Цифров COVID сертификат на ЕС, т. нар. „зелен сертификат“.



Недоволство срещу заления сертификат пред вратите на институцията – омбудсманът приема на 20 и 26 октомври 2021 г. представители на протестиращите, запознава ги с действията, които е предприела по темата за защита правата и интересите на гражданите.

След кампанията на омбудсмана българското правителство въвежда възможността за издаване на сертификат за преболедувал **COVID-19** въз основа на бърз антигенен тест, както и при доказано с тест високо ниво на антитела.

През февруари 2022 г. Европейската комисия (ЕК) също допуска резултатите от бързи антигенни тестове.

За да отговори на доверието и големите очаквания омбудсманът реорганизира работата на институцията, **всички мобилни телефони на експертите са публикувани на интернет страницата на разположение за бърз контакт с гражданите.**

Национална кампания „Синьо лято“ за подкрепа на детското психично здраве

В Деня на детето, 1 юни, омбудсманът Диана Ковачева стартира Националната кампания „Синьо лято“, в подкрепа на детското психично здраве, насочена към ученици и тийнейджъри. **Инициативата е организирана с цел да подпомогне децата и техните родители да преодолеят последиците от изолацията, причинена от COVID-19.** Тя се реализира в 12 града, в партньорство с местните омбудсмани, неправителствени организации, БЧК. Училищни психолози консултират безвъзмездно деца и родители.

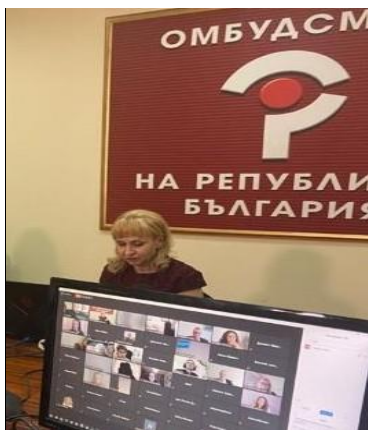


На 11 юни по предложение на деветокласници от Столичната професионална гимназия „Княгиня Евдокия“ омбудсманът **създава гореща линия за консултации на ученици и тийнейджъри с психолози, като част от кампания „Синьо лято“.**

Омбудсманът изпраща на 30 август препоръка до министъра на образованието и науката, в която настоява да бъдат изготвени засилени мерки за психосоциална подкрепа на учениците в контекста на COVID и преминаването на децата в дистанционен режим на обучение. Според омбудсмана е необходимо училищните психолози да имат проактивна роля за ранно идентифициране на проблемите при учениците, включително и чрез онлайн срещи и консултации.

Кампания за приемане на Закон за защита от домашното насилие

На 26 януари 2021 г. се проведе **онлайн обсъждане на Законопроекта за защита от домашното насилие**. Омбудсманът настоява Законопроектът да бъде разгледан от Народното събрание (НС) в рамките на този мандат.



На 31 май омбудсманът се среща с посланика на Великобритания у нас Н. Пр. Роб Диксън, една от темите, които обсъждат е домашното насилие.

На 10 декември омбудсманът участва в онлайн дискусиата **„Предприемане на реални действия и намиране на подходящ инструментариум за подпомагане на жените, жертви на насилие. Насилието и тормоза над жени в областта на труда“**. Форумът е организиран от Икономическия и социален съвет.



Защита на гражданите като потребители на обществени услуги

2021 г. е година на енергийна криза – омбудсманът настоятелно и последователно защитава правата на потребителите. Омбудсманът пръв се застъпва за **битовите клиенти на природен газ с искане за незабавни мерки за временно компенсирание срещу екстремно високите цени на горивото** – пред служебното правителство и впоследствие пред министър-председателя.



С писма до газоразпределителните дружества омбудсманът призова да не се прекъсва услугата при забава на плащане и възможност за разсрочване: към топлофикационните дружества – да не начисляват лихви върху прогнозни сметки; към електроснабдителните дружества – за въвеждане на мерки, гарантиращи на гражданите достъп до електроенергийните услуги за зимния период; към 34-те фирми за дялово разпределение – за въвеждане на персонално SMS известяване на битовите клиенти за двете дати за редовен отчет.

Проблемите на потребителите на комунални услуги омбудсманът поставя на вниманието на народните представители още в първия ден от работата на 47-ото НС, като отправя и конкретни препоръки.

През 2021 г. омбудсманът отстоява правата и икономическите интереси на гражданите като участва във всички онлайн обществени обсъждания на КЕВР за цените на ВиК услугите и за топлинната енергия, както и в заседания на Комисията по енергетика в парламента. **Застава зад справедливите искания на хората за икономически обосновани цени, отговарящи на качеството на предоставяне на услугите. Настоява за изготвянето на нов закон за ВиК.**

Защита на гражданите от ЧСИ, колектори, банки и бързи кредити



В началото на 2021 г. по предложение на омбудсмана народните представители приемат към проекта на Закон за изменение и допълнение на Закона за мерките и действията по време на извънредното положение да се включи изрична нормативна разпоредба за **несеквестрируемост на средства, предоставяни от държавата като социални плащания.**

Това са компенсациите, отпускани във връзка с COVID-19 по програмата „Запази ме“, които държавата предоставя като финансова помощ, заради засегнатата трудова дейност от пандемията.

И през 2021 г. омбудсманът продължава да изпраща **препоръки до Асоциацията на колекторските агенции в България**, призова ги да не се допускат подвеждащи за гражданите практики от страна на фирмите за събиране на вземания, членове на тяхната асоциация. **В срещи-дискусии омбудсманът изслушва граждани по проблемите им със заповедното и изпълнителното производство.**

Омбудсманът поставя на вниманието на народните представители от 45-ото и 47-ото НС необходимостта от приемане на **Закон за несъстоятелността на физически лица, т. нар. „Закон за личния фалит“** за разрешаване на проблема с „вечния длъжник“.

Поради задълбочаващите се **проблеми на гражданите с фирмите за събиране на вземания** (колекторите) и фирмите за бързи кредити омбудсманът настоява пред депутатите от 45-ото и 47-ото НС да се реши законодателно проблемът за въвеждане на правила при дейността на колекторите, включително засилване на контрола върху тези дружества.

Защита правата на пенсионерите



През 2021 г. над 20 000 възрастни хора се обръщат към омбудсмана в подписки за промяна на модела за преизчисляване и осъвременяване на пенсиите. В този контекст, за цялостното разрешаване на проблема с ниските пенсии, омбудсманът предлага да бъде разгледана възможността, при следващо преизчисляване на пенсиите да бъде използван средномесечният осигурителен доход за страната за предходната година на осъвременяването.

Друг проблем на възрастните хора, поставен на вниманието на омбудсмана, е размерът, както на **минималната пенсия, която е под линията на бедност, така и за максималния размер на получаваните една или повече пенсии.**

През 2021 г. хората, които се пенсионират от 1 септември търсят съдействие от институцията поради **недостатъчната информация за реда и условията за упражняване на правото на пенсиониране и размера на допълнителната им пенсия от Втория стълб на Държавното обществено осигуряване.** Първите граждани, засегнати от него са жените, родени през 1960 г.

С влезлите в сила от 1 септември 2021 г. разпоредби на Кодекса за социално осигуряване (КСО) е променен механизмът за определяне на намалението на осигурителния доход, от който се **изчислява индивидуалният коефициент при определяне на размера на трудовите пенсии на лицата, родени след 31 декември 1959 г. и осигурявани в универсален пенсионен фонд.** Проблемът възниква от това, че близо 70 000 засегнати от промяната граждани трябва да подадат заявления за преизчисляване на пенсията им. След своевременната намеса от страна на омбудсмана случаят се разглежда и законодателят приема разпоредба, с която преизчисляването на пенсиите от 1 септември 2021 г. се извършва служебно.

През 2021 г. пенсионерите търсят съдействие за решаване на проблем, свързан с изменението на разпоредбата на чл. 102, ал. 2 от КСО, в сила от 1 януари 2021 г., с която пенсията подлежи на **служебно преизчисляване, когато пенсионерът е придобил осигурителен стаж през предходна календарна година и не е подал заявление до датата на служебното преизчисляване.** Проблемът е, че при служебното преизчисляване на пенсиите от 1 април се губят суми за четири месеца от увеличената пенсия, която е за осигурителен стаж и осигурителен доход за период 1 януари – 31 декември на предходната година.

След множество жалби, засягащи **COVID добавката към пенсиите,** омбудсманът предлага приемането на изрична нормативна разпоредба, с която тези добавки, изплащани като антикризисна мярка, да станат **несеквестрируеми при наложени запори.**

Съветът за Наблюдение по Закона за хората с увреждания

В качеството си на Председател на Съвета за наблюдение и през 2021 г. омбудсманът продължава да организира и провежда редовните заседания на Съвета, в които поставя важни и актуални за хората с увреждания въпроси.



Важен момент в заседанията през 2021 г. е обсъждането на измененията в **Наредбата за медицинската експертиза**. Омбудсманът отправя препоръки до министъра на здравеопазването за разрешаване на проблема с неопределянето на адекватен процент вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност при хората с повече от едно заболяване.

Обсъдени и отправени са препоръки за регламентиране, определянето на пожизнен срок на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане за всички случаи, когато водещото увреждане е дефинитивно.

След препоръките на омбудсмана са предприети действия за промяна на Наредбата на медицинската експертиза, което е важна стъпка към разрешаване на проблемите. Във връзка с препоръките на омбудсмана Министерството на здравеопазването (МЗ) отправя разяснения към Регионалните здравни инспекции (РЗИ) в страната за прилагане на новото законодателство.

На 8 юли 2021 г. е проведено последното заседание на Съвета за наблюдение под Председателството на институцията на омбудсмана на Република България. Администрирането на дейността на мониторинговия орган за следващите две години преминава към Комисията за защита от дискриминация.

През двете години на своето функциониране Съветът изпраща 14 конкретни препоръки до ръководителите на отговорните институции, от които повече от десет са изпълнени изцяло или частично. Омбудсманът изготвя специален обзорен доклад за дейността на Съвета под неговото Председателство, публикуван на интернет страницата на институцията.

ГЛАВА ПЪРВА.

ОМБУДСМАНАТ В ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

I. COVID-19 И ВЪЗДЕЙСТВИЕТО ВЪРХУ ПРАВАТА НА ЧОВЕКА, И РОЛЯТА НА ОМБУДСМАНА ЗА ТЯХНАТА ЗАЩИТА

1. ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ В УСЛОВИЯТА НА COVID-19

Изминалата година е поредната, през която е налице увеличение на жалбите в областта на хората с увреждания, които постъпват в институцията на омбудсмана. COVID-19 и възникналите допълнителни затруднения несъмнено допринасят за този резултат, но основната причина остават недостатъчните усилия за търсене на ефективни решения на предизвикателствата, пред които са изправени тези уязвими граждани.

Констатациите на омбудсмана и на Съвета за наблюдение и предприетите действия са в следните области:

Организацията на работа за прием на граждани, желаещи да се явяват пред органите на медицинската експертиза

Омбудсманът получава жалби относно затруднения, които явяващи се на освидетелстване и преосвидетелстване, са срещнали в сградата на РЗИ – Стара Загора, в периода 25 октомври 2021 г. – 26 октомври 2021 г.

След отправени препоръки от омбудсмана, от РЗИ – Стара Загора е извършен анализ и оценка на всички осъществявани дейности при приема и обслужването на гражданите, като са одобрени мерки за подобряване на организацията на работа.

Свидетелствата за управление на моторно превозно средство, чиято валидност изтича по време на извънредното положение и на извънредната епидемична обстановка

Поради ситуацията с COVID-19, Транспортните областни лекарски експертни комисии продължават да отлагат записването на дати за прегледи, като в някои случаи граждани не могат да преиздадат свидетелството си за управление на моторно превозно средство в рамките на остатъчната му валидност.

От омбудсмана е изпратено становище до служебния заместник министър-председател и служебен министър на вътрешните работи и до служебния министър на транспорта, информационните технологии и съобщенията, в което са описани оплакванията на хората с увреждания при издаване/преиздаване на свидетелствата им за управление на моторно превозно средство.

Във връзка с препоръките са търсени възможности за подобряване на организацията.

Достъпът до Информационната система за контрол на медицинската експертиза и възможностите за електронно подаване на документи за освидетелстване/преосвидетелстване към органите на медицинската експертиза

Във връзка с постъпващи оплаквания и констатациите, че стартираната през 2020 г. Информационна система, за която многократно настояват в своите препоръки както омбудсманът, така и Съветът за наблюдение, не работи за хората с увреждания, са отправени препоръки да бъдат предприети действия за осигуряване на адекватен достъп на гражданите с увреждания и на техните пълномощници до Информационната система във възможно най-кратки срокове.

От отговора на препоръките се установява, че по препоръките са предприети конкретни действия.

Размерът на таксите за ползване на социални услуги в условията на COVID-19

Омбудсманът и Съветът за наблюдение изразяват становище до председателя на 45-то НС за освобождаване на ползвателите от заплащане на таксите за услугите в „Център за социална рехабилитация и интеграция“, „Център за временно настаняване“, Звено „Майка и бебе“ и „Дневен център“ и след 1 януари 2021 г.

Достъпът до асистентска подкрепа за хората с увреждания без определено право чужда помощ от органите на медицинската експертиза

Омбудсманът и Съветът за наблюдение изпращат препоръка до министъра на труда и социалната политика да бъдат взети спешни мерки за осигуряване на достъп до асистентска подкрепа на гражданите с трайни увреждания, които са с определени вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, но без определено право на чужда помощ.

2. ПРАВАТА НА ДЕЦАТА В УСЛОВИЯТА НА COVID-19

През 2021 г. омбудсманът, в качеството си на независим мониторингов орган за защита на правата на детето, предприема редица важни действия, за да алармира обществото и институциите за рисковете пред децата.

И през 2021 г. децата отново не са приоритетна група за подкрепа поради мнението, че те не са пряко рискови от гледна точка на самото заболяване. Мерките са съсредоточени върху бизнеса, повече върху подкрепа на работещите и част от уязвимите групи, **но ясно адресирани мерки за децата като група, която има своите особености на развитие, не са предприети.**

Децата остават в позицията на обект на мерките, които не са адаптирани и щадящи, несъобразени с техните права и интереси. Трябва да се отбележи и неподходящи начин и език, с който медии и политици продължават да говорят за самите деца като рискова група.

Най-голямото предизвикателство пред децата продължава да бъде **социалната изолация и затварянето на училищата.** Децата остават извън своята обичайна образователна среда твърде дълго време, което сериозно влияе на тяхното **психично здраве.** Затварянето на детски ясли, градини и училища, социални услуги и извънкласни форми на занимания оказва влияние не само върху образованието на децата, но и върху тяхното хранене, растеж, физическо и социално развитие и закрила. По този начин **децата понасят непропорционална тежест от последиците на пандемията от COVID-19,** въздействието на което все още не е измерена и поради това не са планирани адекватни мерки, както за компенсиране на образователните дефицити, така и за здравето и развитието на децата.

Продължителната изолация, съчетана с икономически последици за семействата, загуба на работни места и липса на финансови средства, пораждаат нови и по-изострени кризи в семействата, които отключват често насилие и тормоз. Това се отразява негативно на децата, като дори се регистрира по-висок риск от изоставяне на деца, което налага прилагане на спешни мерки за закрила, като например извеждане от семейството на деца в риск от насилие. По данни на Министерството на вътрешните работи (МВР) през 2021 г. са издадени 935 заповеди за незабавна защита на деца (при 898 за 2020 г.). Общо заповедите за незабавна защита, издадени от съда са 3 244 (при 3 057 за 2020 г.).

Според данни на МТСП, случаите за извършено насилие срещу деца, по които са работили структурите на министерството през 2021 г. са 475. От друга страна, ДЗЗД регистрира през 2021 г. увеличение с 116 повече случаи на насилие над деца, като общо за годината са 499. Получените сигнали от Националната телефонна линия 116 111 са 738.

В началото на 2021 г. омбудсманът подготви специален доклад **„Децата и COVID. Въздействие на кризата върху правата и интересите на децата“**. В доклада е анализирано състоянието на правата на децата и въздействието върху тях на извънредните мерки. В изследването се извеждат рискови групи деца, които видимо са подложени на негативно въздействие от мерките и от самата пандемия.

В рамките на участието си в проект на Европейската мрежата на омбудсманите за деца (ENOC), чиято основна цел е да се направи оценка на въздействието на COVID-19 върху правата на децата, екип на омбудсмана и независим оценител извърши експертно изследване – оценка, въз основа на която се изготви **„Доклад за въздействието на мерките срещу разпространението на COVID -19 върху правата на уязвимите групи деца в България“**.

Изведени са три ключови теми, представени подробно според анализа на данните:

- изолацията, наложена на децата от услугите за резидентна грижа и институциите за децата, които живеят в ромските квартали;
- реалността на дистанционното обучение за децата, които живеят разделени от семействата си и децата, чиито семейства не осигуряват нужните условия и подкрепа за учене в къщи;
- достъпът до социална подкрепа, закрила и услуги за уязвимите семейства и деца в контекста на наложените ограничителни мерки.

Във връзка с десетките писма на родители до омбудсмана, в които те изразяват тревога за състоянието на техните деца, което се променя в резултат на онлайн обучението, както и на самите мерки срещу разпространението на COVID-19, както и наблюдението, което извършва омбудсмана, на първи юни 2021 г. институцията постави началото на **Национална кампания за психично здраве на учениците „Синьо лято“**, насочена към подкрепа на детското психично здраве и въздействието на онлайн обучението.

В периода март – юли 2021 г. институцията на омбудсмана участва в проект на Европейската мрежа за децата **„Нека говорим с младите, нека говорим за въздействието на COVID- 19 върху правата на децата“**, което е инициатива на ENYA, част от Европейската мрежа на омбудсманите за деца. България е една от 17-те държави, която подготви своя група млади съветници и те участват на международен форум в периода 1-2 юли 2021 г. Темата на форума е свързан с предизвикателствата, които пандемията поставя пред децата, особено пред групите деца, живеещи в уязвимост и с ограничен достъп до услуги от обществените сектори.

Основни групи проблеми, изведени от жалбите, постъпващи до омбудсмана в областта на правата на децата по време на COVID-19

Предизвикателства по време на криза пред правата на детето:

- Влошено социално – икономическо положение на семействата оказва сериозно въздействие върху децата. Увеличава се делът на жалби, свързани с молба за подкрепа и индивидуално отношение на родители, изпаднали в трудна ситуация.

- Липса на адекватен на нововъзникващите потребности на хората план за социална подкрепа – прилагат се мерки, които работят в обичайна среда на риск, но не отразяват специфичните рискове, предизвикани от COVID-19.
- Увеличен риск от изоставяне на деца и тяхното настаняване в социалните услуги от резидентен тип поради липса на адекватна семейна подкрепа.
- Сериозни промени във функционирането на социалните услуги, особено затрудняващо грижите за деца с увреждания. Затварянето на дневните центрове за деца с увреждания и Центровете за специална образователна подкрепа и ограничен достъп до рехабилитация доведе до регрес в развитието на голяма група от децата с увреждания.
- Системата за закрила не се адаптира адекватно към ситуацията. Почти всяка втора жалба касае работата на социалните работници, некоординираност в действията им. Това налага да се организира обществена дискусия „Къде в системата за закрила п(р)опадат децата в риск“, в разките на която са изведени над 30 проблема и са изпратени препоръки към министъра на труда и социалната политика.
- Увеличени са случаите на домашно насилие над деца.
- Недостатъчна подкрепа на приемните семейства, поради невъзможността да бъдат посещавани в дома им и да бъде извършвана мобилна работа.
- Ограничаване на движението на децата в резидентните услуги и сигнали за напълно физическо затваряне на децата и младите хора с увреждания в ЦНСТ.
- Недоволство от ограничителните мерки, наложени за спортни занимания за деца и движението на открито, като забраната за посещения в паркове.
- Ограничен достъп до онлайн обучение на деца със СОП. Оплакванията на родителите са за формално обучение и липса на достатъчно работа със специалисти – ресурсни учители, логопеди, психолози. Изпратени са над 20 препоръки, както по конкретни жалби, така и общо, засягащи правата на децата със СОП, проведена е онлайн дискусия с министъра на образованието и науката за онлайн обучението и правото на децата на образование.
- Извънредната ситуация се отразява изключително негативно на правото на детето да поддържа контакт с двамата си родители, като ограничава възможностите за контакт с родителя, при когото не живее детето.
- В областта на детското правосъдие отново няма никакви действия, като дори не се води дебат около проектите за ново законодателство. Децата, които са настанени като възпитателна мярка в интернати, не са повече от 150, но липсата на адекватни действия сериозно нарушава техните права.
- Проблеми, свързани със закриването на Домовете за медико-социални грижи за деца и спешното преместване на деца в края на годината, без подготовка на децата и без подкрепа на персонала.
- Незадоволителното наблюдение и мониторинг на новите услуги за деца, който да затвърди постигнатия напредък.

Деца и семейства в уязвима ситуация

Омбудсманът регистрира засилен риск от изключване на голяма група деца от образователния процес, което се определи като дигитално изключване. В тази връзка са изпратени няколко препоръки до министъра на образованието и науката, в които омбудсманът алармира, че над 70 000 ученици не са обхванати в дистанционно обучение, като причината за това е най-често липса на техническо устройство и/или интернет

връзка. Установено е, че въпреки усилията на Министерството на образованието и науката (МОН) за осигуряване на интернет достъп до местата, където има затруднения с връзката или изобщо няма такава, закупени са компютри и таблети, дигиталното изключване и дигиталната бедност се превръщат в сериозни предизвикателства, нерешаването, на които могат да имат своите негативни последици за дълго време напред.

През този период постъпват в институцията на омбудсмана над 2 000 жалби и сигнали, които засягат правата на децата и са в сферата на гражданските и социални права на детето, на образованието, на здравеопазването, социалните дейности и услуги, семейна среда и алтернативни грижи, права на децата с увреждания. Въз основа на жалбите са изпратени над 100 основни препоръки във всяко писмо, адресирано до компетентните органи по конкретна жалба.

Правата на децата със специални образователни потребности (СОП)

В образователно отношение децата със СОП са сред особено уязвимите групи. В жалбите и сигналите до омбудсмана, родителите пишат, че проблемите с обучението на децата им става още по-видимо по време на онлайн обучението и е свързано с липсата на достатъчно часове за работа на децата с ресурсни учители и специалисти, липсата на умения и възможности на децата да се справят с такъв тип обучение. Много от родителите също нямат достатъчно умения, за да подкрепят децата си и да се справят с професионалните си ангажименти, лични задължения и онлайн обучението. Голяма част от децата не са обхванати поради липса на адаптирани технически средства, подходящи учебни материали. Тази ситуация извежда на преден план необходимостта от въвеждане на нови подходи и форми на допълнителна подкрепа за личностно развитие на деца и ученици със СОП. Продължителната липса на терапевтичен и обучителен процес води до задълбочаване на проблемите при децата по отношение на тяхното развитие, мотивация за учене и загуба на социални умения.

Правата на децата с увреждания

Въпреки усилията на държавата да осигури правата и защитата на децата с увреждания, голяма част остават невидими поради липсата на достъпност, качествени услуги и подкрепа, което ги прави сериозно уязвима група. Все още не са преодолени рисковете при тези деца от евентуална раздяла със семейството, настаняване в резидентни услуги и услуги в общността. Голяма част от децата с увреждания остават извън детските градини и ясли. Здравеопазването, образованието и адекватни социални мерки за подкрепа са сред основните предизвикателства и са сфери, в които децата с увреждания и техните семейства срещат допълнителни затруднения.

Достъпът до социални услуги за деца с увреждания е най-силно засегнат от извънредното положение и мерките поради това, че голяма част от услугите преминават изцяло в условията на ограничителен/забранителен режим. Особено силно се усеща затварянето на дневните центрове за деца с увреждания.

Деца в родителски конфликти

И през 2021 г. оплакванията на родителите, че са възпрепятствани пълноценно да общуват с децата си, представляват значителна част от жалбите до институцията. Този проблем е открит още повече и в условията на въведеното извънредно положение. Така например, отказите на отглеждания родител да спазва постановеното от съда решение в частта на лични отношения на детето с другия родител, се обосновава с пандемичната обстановка. В други случаи единият родител приема, че личните отношения могат да бъдат осъществявани единствено чрез средствата за комуникация по електронен път, което пък се отхвърля от другия родител. При тези ситуации, за съжаление, системата за

закрила не намира необходимия и подходящ баланс и прилага мерки, които не са адаптирани за новите обстоятелства.

3. СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА В УСЛОВИЯТА НА COVID-19

3.1. Достъп до здравеопазване в условията на COVID-19

Права на жители на погранични райони, засегнати от въведените противоепидемични мерки при влизането им в страната

Във връзка с жалби, подписка и петиция от организации от Западните покрайнини, а също с индивидуални жалби от общественици, омбудсманът отправя препоръки до министъра на здравеопазването за отпадане на ограниченията.

Регламентирано е свободно преминаване на пограничните работници, ученици, студенти и докторанти, а най-удобният тях ГКПП е включен в заповедите.

Права на граждани, произтичащи от въведените цифрови COVID сертификати на ЕС, необходими при пътуване

Преди въвеждането на цифровия COVID сертификат на ЕС омбудсманът изразява пред министъра на здравеопазването и европейски органи и институции категоричната си позиция, че сертификат за преболедуване следва да се издава и на основание положителен бърз тест за антигени за COVID-19, както и на положителен резултат от изследване за антитела срещу SARS-CoV-2.

Макар и на по-късен етап, ЕК приема Делегиран регламент (ЕС) 2022/256 на комисията от 22 февруари 2022 г. за изменение на регламент (ЕС) 2021/953 на европейския парламент и на съвета по отношение на издаването на сертификати за преболедуване въз основа на бързи тестове за антигени.

Въведено от някои лечебни заведения изискване за заплащане на такса за издаване на сертификат за ваксинация срещу COVID-19

След препоръка на омбудсмана до министъра на здравеопазването, с анекс към Националния рамков договор за медицинските дейности е регламентирано безплатното издаване на сертификати за всички граждани.

Въведени ограничения за пристигащите в страната от държава от червена зона граждани и създадена неравнопоставеност между ваксинирани и преболедували

Още при публикуването на заповедта на министъра на здравеопазването, омбудсманът изпраща препоръка, в която настоява до влизането ѝ в сила да бъдат преразгледани ограниченията. Настоява и за регламентиране на възможност за отмяната на карантината.

Същият ден, служебният министър на здравеопазването издава нова заповед, с която е регламентирано влизането в страната от държави от червена зона да може да се извършва и с цифров COVID сертификат на ЕС за преболедуване или аналогичен документ, както и за отпадане на карантината, в посочени в заповедта случаи.

Въвеждане на изискване за наличие на т. н. зелен сертификат, като условие за достъп до редица обществени места и дейности

След отправени от омбудсмана препоръки, е регламентирана възможност, всички граждани, които са преболедували COVID-19, доказан с положителен резултат от

антигенен тест, да могат да изтеглят удостоверение. Удължен е срокът на валидност за територията на страната и на цифровия COVID сертификат на ЕС за преболедуване.

Регламентирано е и издаването на удостоверение за наличие на антитела срещу SARS-CoV-2.

Министерството на здравеопазването предоставя на лечебни заведения по договор бързи антигенни тестове, но за съжаление, те често са недостатъчни и не са напълно безплатни за гражданите.

Липсата на информация за гражданите за прекратяването на договорите с НЗОК на избраните от тях общопрактикуващи лекари

След препоръки на омбудсмана до служебния министър на здравеопазването и управителя на НЗОК стартира мобилно приложение на НЗОК за обратна връзка с гражданите.

Достъп на гражданите до COVID-диагностика и изписването на лекарствени продукти за домашно лечение

Жалби и сигнали по повод дейността на COVID зоните, обема и качеството на оказаната в тях медицинска помощ, в това число: не покриват равномерно цялата страна и са с ограничено работно време; доказването на COVID-19 става само с бърз антигенен тест; непредписване на лекарства за домашно лечение, заплащани от НЗОК.

Отправени са няколко препоръки, до министъра на здравеопазването и управителя на НЗОК, но преобладаващата част от проблемите останаха нерешени.

Граждански права, засегнати от временното прекратяване на медицински дейности

Омбудсманът се обръща към служебния министър на здравеопазването с препоръка, в която отбелязва, че дейности по прекъсване на бременност, както и такива за диагностика по време на бременност имат отношение към реализиране на репродуктивни права и настоя за включването им сред изключенията, предвидени заповедта.

Препоръката е взета предвид и в следващата си заповед министърът на здравеопазването включва сред изключенията дейностите по прекъсване на бременност.

3.2. Образование и COVID-19

Жалби с искане за оповестяване от МОН на примерни варианти за предстоящите през 2022 г. Държавни зрелостни изпити (ДЗИ) по профилираните предмети при завършване на XII-ти клас

Ученици и учители алармират, че няма примерен вариант за всяка матура по всеки един предмет и учителите не знаят към какъв вид задачи да насочват учениците в подготовката им, което пречатства подготовката им и води до напрежение сред учители и ученици.

Препоръката е взета предвид. В началото на учебната година МОН публикува на интернет страницата си в помощ на зрелостниците учебно-изпитни програми с посочени очаквани резултати от обучението, които ще се оценяват, както и типовете задачи за ДЗИ през 2022 г.

Жалби, свързани с неясноти относно балообразуването през 2022 г. при прием във висши учебни заведения (ВУЗ)

Ученици, родители и учители търсят омбудсмана за съдействие поради липсата на информация по въпросите за приема във ВУЗ – балообразуване, формати и

съдържание на изпитите през 2022 г., както и документите, които ще бъдат изисквани от ВУЗ при кандидатстване. Учениците са от първия випуск, завършва средното си образование по новия Закон за предучилищното и училищното образование.

Омбудсманът сигнализира на МОН за проблема и отправя препоръка за изясняване на правилата още в началото на учебната година, за да имат кандидат-студентите яснота и време за подготовка.

Препоръката е взета предвид, МОН се съобразява с посоченото от омбудсмана и изисква от университетите да представят условията си за прием през 2022 г. до края на октомври 2021 г.

Жалби относно провеждането на изпити за юридическа правоспособност – повече от една година и два месеца след своето дипломиране над 450 стажанти-юристи нямат възможност да се явят на изпити, поради което нямат и възможност за кариерно развитие

Отправена е препоръка към министъра на правосъдието за търсене на възможности да бъдат определени по-скорошни дати за провеждането на изпита за юридическа правоспособност при спазване на противоепидемичните мерки, така че да не се възпрепятства тяхното кариерно и професионално развитие.

Препоръката е взета предвид – насрочена е дата за изпитите.

Жалби относно намерението на МОН родителите или училищата да заплащат тестовете на децата като условие те да се върнат в класните стаи

Омбудсманът се обръща към министрите на здравеопазването и на образованието и науката като изразява позицията си, че подобна мярка води до въвеждането на имуществен критерий за достъп до образование, което е дискриминационно и неравното третиране на децата. По този начин се ограничава достъпа на децата до образование, което е тяхно конституционно право.

Препоръката е взета предвид – МОН се отказва от идеята.

3.3. Трудови правоотношения и COVID-19

Проблемите в областта на трудовите правоотношения, са свързани основно с неосигуряване от страна на работодателите на безопасни и здравословни условия на труд, злоупотреба с изискването за „зелен сертификат“ или изискване за поставени ваксини, като условие за допускането до работните места, както и прекратяване на трудовите правоотношения на работници и служители в уязвимо социално порожение. Основно вниманието на омбудсмана е насочено към решаването на тези проблеми и за защита правата на работниците и служителите, търсещи съдействието за преодоляване на горепосочените проблеми. Основно подкрепа е оказана на работници и служители, по време на съществуване и след прекратяване на трудовите правоотношения.

В резултат от наместа на омбудсмана, чрез отправени препоръки до контролните органи на Инспекцията по труда, НОИ и РЗИ са защитени правата на тези уязвими групи граждани.

3.4. Пенсионни права и COVID-19

В периода 1 януари 2021 г. – 31 декември 2021 г. към омбудсмана на Република България се обръщат с над 350 индивидуални и с множество колективни жалби граждани, които изразяват своите проблеми, идеи и предложения, свързани с подобряването на техните осигурителни и пенсионни права.

Основният въпрос, който поставят хората в пенсионна възраст по време на извънредната епидемична обстановка е свързан с ниските им пенсии

След обръщение на омбудсмана към ресорните министри и НС правителството продължава изплащането на допълнителните средства към пенсиите на всички пенсионери и през 2021 г.

С актуализацията на Закона за бюджета на ДОО за 2021 г. НС решава добавката към всички пенсии за месеците от октомври до декември 2021 г. да бъде в размер на 120 лв. От 25 декември 2021 г. минималната пенсия е повишена от 300 на 370 лв., а максималната от 1 440 на 1 500 лв. Всички пенсии се преизчисляват с коефициент 1,35 от тежестта на средния осигурителен доход.

След преизчисляването на пенсиите от декември 2021 г. и намаляването на добавката към пенсиите от 120 на 60 лв., над един милион пенсионери получават с януарските си пенсии по-малко средства отколкото през декември. Последва реакция на пенсионерите и на омбудсмана за полученото се намаляване на крайната сума от преизчислени пенсии и т.нар. „Ковид добавка“ към тях. НС. Със Законопроекта за удължаване до 31 март 2022 г. на действието на разпоредби на Закона за държавния бюджет на Република България за 2021 г. и Закона за бюджета на ДОО за 2021 г. прие за първото тримесечие на 2022 г. към пенсиите да се изплаща сума, представляваща разликата между сумата от месечния размер на пенсията или месечния сбор от пенсиите, преизчислени на основание параграф 7е от Преходните и заключителни разпоредби (ПЗР) на КСО, заедно с добавките и компенсациите, включително и с допълнителната сума от 60 лв.

По настояване на омбудсмана е прието обезпечителни мерки да не се налагат и действия по принудително изпълнение да не се извършват върху парични средства, изплатени на пенсионери като компенсация въз основа на Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване и акт на МС във връзка с преодоляване на настъпилите последици от COVID-19. Решено е още да не подлежат на изпълнение запорни съобщения върху тези вземания, включително от постъпили по банковите им или други платежни сметки.

4. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В УСЛОВИЯТА НА COVID-19

4.1. Електроснабдяване

През 2021 г., поради тежката епидемична и икономическа обстановка, която доведе до ограничаване на доходите, граждани търсят съдействие от омбудсмана във връзка със затруднения при погасяване на задълженията си за електрическа енергия.

Позицията на омбудсмана е, че достъпът до електроснабдяване може да се гарантира чрез разсрочване на задължения, предоставяне на удължен срок за погасяване на задълженията за електрическа енергия, както и да не се пристъпва към преустановяване на услугата. В тази връзка отправя препоръка до трите електроснабдителни дружества.

4.2. ВиК

По повод на жалби срещу честите и продължителни прекъсвания на водоснабдителната услуга, омбудсманът отправя препоръки до съответния ВиК оператор и местната администрация за: гарантиране правото на гражданите на качествена и непрекъсната водоснабдителна услуга; да се осигурява достатъчно количество вода чрез водоноски или бутилирана.

4.3. Топлоснабдяване

Поради аварии в съоръжения на „Топлофикация-Перник“ АД през декември 2020 г. и януари 2021 г. омбудсманът се обръща към Министерство на енергетиката с препоръка за извънредна проверка на дружеството. Проверката констатира редица нарушения.

След три настойчиви препоръки от омбудсмана по проблема КЕВР задължава дружеството в срок до 15 май 2021 г. да компенсира клиентите с нарушено качество на топлоподаването за двата периода 17 декември 2020 г. – 21 декември 2020 г. и 11 януари 2021 г. – 20 януари 2021 г.

В условията на пандемия се затруднява провеждането на годишната кампания на фирмите за дялово разпределение за реално отчитане на средствата за дялово разпределение на топлинната енергия.

През юли 2021 г. омбудсманът се обръща към 34-те фирми за дялово разпределение с препоръка за въвеждане на персонално sms известяване на битовите клиенти за двете дати за редовен отчет.

В периода за възражения и рекламации по изравнителните сметки за отоплителния сезон 2020/2021 г. е осъществено посредничество за извършване на извънреден отчет на уредите за дялово разпределение и за своевременно преразглеждане на начислените суми за топлинна енергия.

Омбудсманът подкрепя със становище измененията в Закона за енергетика (обн., ДВ, 21/12.03.2021 г.), с които се въвеждат изискванията на Директива (ЕС) 2018/2002 на Европейския парламент и на Съвета относно енергийната ефективност за въвеждане на топломери и разпределители с дистанционно отчитане. Обръща се към министъра на енергетиката с препоръка за финансова подкрепа на уязвимите домакинства за закупуване на уредите.

Инициатива на омбудсмана преди отоплителния сезон 2021/2022 г. относно мерки за облекчения при заплащането на топлинна енергия и природен газ

На 18 ноември 2021 г. омбудсманът се обръща към служебния министър-председател относно необходимостта от мерки за защита и на битовите клиенти на природен газ и топлинна енергия. Настоява да бъде оценена приложимостта на мерките, предложени от ЕК за справяне с нарастващите цени на енергията, съгласно Съобщение на Комисията до Европейския парламент, Европейския съвет, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите (Брюксел, 13.10.2021 г., COM(2021) 660), като: намаляване на ДДС за енергията; определяне на таван на енергийните цени за зимните месеци; начисляване на лихви за забавени плащания през зимните месеци; непрекъсване на снабдяването с енергия при забавени плащания до края на отоплителния сезон.

През декември 2021 г. 47-ото НС налага мораториум върху измененията на регулираните цени на електрическата енергия, ВиК услугите и топлинната енергия за срок от 16 декември 2021 г. до 31 март 2022 г.

За домакинствата на природен газ омбудсманът препоръчва да бъде използван принципът за компенсиране на цените за всеки консумиран мегаватчас. Такова решение е взето през януари 2022 г. от парламентарно избраното правителство.

През ноември 2021 г. омбудсманът се обръща към 12-те топлопреносни предприятия с предложение за временно удължаване на срока за плащане и начисляването на лихви при просрочие за отоплителния сезон. В отговор, „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД, „Топлофикация – Плевен“ АД, „Веолия Енерджи Варна“

ЕАД, „Топлофикация – Русе“ АД и „Топлофикация – Сливен“ ЕАД информират, че са въведени облекчения в сроковете за плащане и отстъпки от цените на топлинната енергия.

През ноември 2021 г. омбудсманът изпраща препоръка към 21 газоснабдителни дружества за временно удължаване на срока за плащане на месечните доставки на природен газ за битовите клиенти, както и за непрекъсване на подаването на природен газ при просрочие. Получени са положителни становища от „Ситигаз България“ ЕАД, „Севлиевогаз-2000“ АД, „Газтрейд Сливен“ ЕООД, „Каварна газ“ ООД и „Газо-енергийно дружество – Елин Пелин“ ЕООД.

4.4. Мобилни услуги

В края на 2021 г. омбудсманът се обръща към главните изпълнителни директори на „А1 България“, „Теленор“ и „Виваком“ с апел – в ситуация на извънредна епидемична обстановка да не индексират цените на телекомуникационните услуги. Подчерта, че увеличението на цените на мобилните оператори е необяснимо, обезпокоително и несправедливо на фона на предприетите от НС и правителството мерки за овладяване на ценовите кризи.

Впоследствие цените на месечните абонаменти са индексирани само с инфлацията за 2021 г., а не каквото е първоначалното намерение за две години назад.

4.5. Транспортни услуги

Увеличен е броят на сигналите за недопуснати пътници до борда на самолет поради неспазване на епидемични изисквания, с искане за възстановяване на заплатените суми за самолетни билети. Омбудсманът съдейства чрез ГДГВА за решаване на всеки конкретен случай.

Постъпват и сигнали за неспазване на противоепидемичните мерки при пътуване с влак, междуградски автобусен транспорт, метро и средства на масовия градски транспорт. Съответно, сигнализиран е компетентният контролен орган.

4.6. Финансови услуги

Граждани търсят съдействие от омбудсмана поради невъзможност да погасяват в срок задълженията си по сключени договори за кредит и поради не проявяване на разбиране от фирмите за бързи кредити и фирми за събиране на вземания към проблемите, които срещат при изплащането им.

В писмо до депутатите от 47-ото НС, един от въпросите за решаване, посочен от омбудсмана, е за въвеждане на правила при дейността на колекторите и фирмите за бързи кредити, както и засилване на контрола върху тези дружества.

В писмо и до вицепремиера и министър на икономиката и индустрията Корнелия Нинова, омбудсманът подчерта необходимостта от спешни законодателни промени за регламентиране дейността на колекторите, като предложи и конкретни законодателни мерки.

4.7. Други потребителски спорове

Пандемията поставя и туроператорите в ситуация на обективна невъзможност да предоставят туристическите услуги, което **довежда до множество жалби с искане за възстановяване на средства** по закупени туристически пакети. В голяма част от случаите са проведени разговори и консултации с Министерството на туризма и КЗП, както и посредничество пред туристическите агенции, с цел възстановяване на суми поради неосъществено пътуване.

5. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В УСЛОВИЯТА НА COVID-19

Проблеми с удължаване на срока на личните документи

Предвид епидемичната обстановка в страната граждани настояват за удължаване на срока на валидност на българските лични документи (БЛД). Омбудсманът е информиран от МВР за въведените мерки за улеснение на гражданите като: възможност да подават заявления за издаване на БЛД с електронен подпис или в избрано от тях районно управление; звената работят с удължено работно време, както и в съботни дни; на гражданите в чужбина е дадена възможност да подават заявления чрез автоматизираната информационна система на МВР без изискване да притежават квалифициран електронен подпис и др.

Становището на МВР е, че не е целесъобразно да бъдат предприети мерки за ново удължаване на срока на валидност на БЛД.

6. ПРАВАТА НА ЛИЦАТА В ЗАТВОРЕНИТЕ ИНСТИТУЦИИ И COVID-19

През 2020 г. омбудсманът въвежда в практиката по наблюдение правата на децата в риск със закона новите специални принципи и стандарти, приети от Върховния комисар по правата на човека, заедно с УНИЦЕФ и Алианса за закрила на децата при хуманитарни дейности. Основната цел – осигуряване на правата на децата, изолирани в затворени институции, като се предоставя информация за международните правозащитни стандарти и насоки за справяне с COVID-19 кризата. Поради риска от непропорционален ефект върху правата на децата, които са настанени в затворени институции, държавите са длъжни да гарантират, че човешките права на всяко лишено от свобода дете изцяло се зачитат, защитават и изпълняват. Основните препоръки към държавите са за въвеждане на мораториум върху задържането и настаняването на деца в затворени институции, за освобождаване на вече задържани деца и приемане на мерки за закрила на здравето и доброто състояние на децата, които се намират в институции от затворен тип.

Трябва да бъдат планирани специални мерки за защита на децата, чиято уязвимост е допълнително повишена вследствие на пандемията, като деца, лишени от свобода или настанени в институции от затворен тип. Специален акцент е поставен върху правата на тези деца да поддържат редовен контакт със семействата си. Всяка мярка трябва да бъде преценена като въздействие върху детето, както в краткосрочен, така и в дългосрочен план, да бъде адаптирана и разбираема за децата, включително за деца с увреждания, деца от уязвими групи и деца с ограничен достъп до интернет.

Омбудсманът, като Национален превантивен механизъм (НПМ) и чрез дирекция „Права на децата“ препоръчва на министъра на образованието да се предприемат необходимите действия във връзка с преодоляването на психичните последици от социалната изолация при децата в СПИ и ВУИ.

През 2021 г. в проверените места за лишаване от свобода към Министерство на правосъдието (МП) е констатирано спазване на противоепидемичните мерки срещу COVID-19 инфекция. Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ своевременно адаптира издаваните от МЗ заповеди за изпълнение в пенитенциарната система. След проведена информационна кампания сред лишените от свобода за ваксинация срещу COVID-19 инфекция, повече от 1/3 от лишените от свобода в затворите са ваксинирани.

Със Заповед №ЛС-04-587/28.10.2021 г. на заместник-министъра на правосъдието, са въведени допълнителни правила за достъп, които ограничават правата на лишените от

свобода, задържаните под стража и посетителите при провеждане на свиждания и не са съобразени с обективното състояние и възможностите на системата в местата за лишаване от свобода. Омбудсманът, в качеството си на НППМ, своевременно реагира като изразява своето становище, че механичното прилагане на Заповед №РД-01-856/19.10.2021 г. на министъра на здравеопазването, допълнена със Заповед №РД-01.861/21.10.2021 г. е неправилно, неприложимо и отправя препоръка към МП да бъде преразгледана и изменена Заповед №ЛС-04-587/28.10.2021 г., с оглед недопускане нарушаване на правата на лицата, настанени в местата за лишаване от свобода при спазване на здравните противоепидемични мерки в съответствие със спецификата на системата.

От 2020 г. Държавна агенция за бежанците (ДАБ) при МС прилага превантивни противоепидемични мерки с цел недопускане на разпространение на COVID-19 сред служителите и сред настанените чужденци в териториалните поделения на агенцията. Изпълняват се заповедите на министъра на здравеопазването и дадените препоръки, насоки и предписания за работа в епидемична обстановка от РЗИ.

На 10 април 2020 г. омбудсманът изпраща препоръка до съответните институции във връзка с мерките, които е необходимо да бъдат предприети в специалните домове за временно настаняване на чужденци към Дирекция „Миграция“ на МВР и Регистрационно-приемателните центрове към ДАБ при МС, във връзка с пандемията от COVID-19. В препоръката се подчертава, че всяка ограничителна мярка, предприета спрямо лицата, лишени от свобода, по отношение на предотвратяване разпространението на COVID-19, трябва да има правно основание и да бъде наложителна, съразмерна, спазваща човешкото достойнство и ограничена във времето. Лицата, лишени от свобода, трябва да получават изчерпателна информация за всички подобни мерки на език, който те разбират. Медицинският институт на МВР болница разработва и системно актуализира противоепидемичните указания за Специалните домове за временно настаняване на чужденци в съответствие с разпоредбите на МЗ.

През 2020 г. в Регистрационно приемателен център – Харманли към ДАБ е отправена препоръка да се преустанови двойното карантиниране на чужденците и в момента препоръката е изпълнена. Около 50% от чужденците в центъра са ваксинирани срещу COVID-19 инфекция и процесът продължава.

Въпросът за ваксинирането срещу COVID-19 инфекция на мигранти, без документи за самоличност касае опазването на общественото здраве и омбудсманът на Република България е ангажиран с неговото решаване. Предвид развитието на епидемията в страната, както и за да се избегне възникването на епидемични огнища в местата за принудително задържане, са изпратени препоръки към министъра на вътрешните работи и министъра на здравеопазването да се осигури поставяне на ваксина срещу COVID-19 инфекция на всички желаещи чужденци (включително и тези без документи за самоличност) в специалните домове за временно настаняване на чужденци към дирекция „Миграция“ на МВР.

II. ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА

И през 2021 г. приемната на омбудсмана продължава да функционира при спазване на мерките във връзка с обявената извънредна епидемична обстановка в страната.

Комуникационни канали и начини за извършване на справки, получаване на консултации, провеждане на лични срещи и подаване на жалби:

- лично в приемната;
- по пощата;
- по постоянно действащия телефон;
- по факс;
- по мобилни телефони;
- по електронна поща;
- чрез интернет страницата на омбудсмана.



През 2021 г. приемната е посетена от **1 778** граждани и представители на организации, а **6 866** са се обадили за информация и/или консултация на постоянно действащия телефон в приемната. Общият брой на посетителите и обажданията в приемната през 2021 г. е **8 644**, което е с 993 повече от 2020 г., когато броят на посетителите и обажданията е 7 651.

Обявяването на мобилните номера на официалната интернет страница на всички експерти на институцията през 2020 г., в т.ч. на видно място на входа на институцията, доведе до разпределение на обажданията и намаляване на тези към постоянно действащия телефон на приемната. Максималната публичност и осигурени възможности за непосредствен контакт с представителите на институцията предоставят възможност на **12 181** граждани да получат навременна информация и консултации по поставените от тях въпроси.

Приемни дни на омбудсмана

През 2021 г. продължава установената практика за прием на граждани лично от омбудсмана и заместник-омбудсмана.

За срока на действие на заповедите на министъра на здравеопазването относно обявяваната извънредна епидемична обстановка, приемните дни на омбудсмана с граждани се провеждат дистанционно.

Провеждането на онлайн приемни дни се възприема от гражданите като ефективен начин за разговор с омбудсмана, който им предоставя възможност да поставят проблема си и да получат необходимото им съдействие, без да се налага да излагат здравето си на риск.



Жалби и сигнали на граждани

Броят на получените жалби и сигнали през 2021 г. е 13 536, което е с 2,20% повече в сравнение с този през 2020 г. – 13 244 бр.

Графика №1: Постъпили жалби и сигнали според начина на подаване 2021 г., %

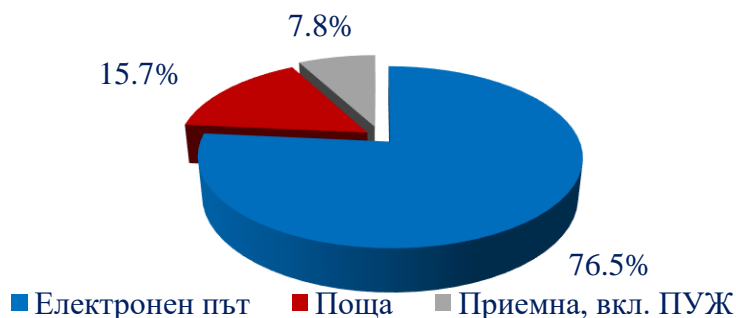


Таблица № 1 - Жалби и сигнали през 2021 г (спрямо предходните две години), по вид на нарушени права, брой и %

Категории на нарушението	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Права на потребителите	3 992	29,50	3 390	25,60	3 519	27,25
Социални права, здравеопазване и образование	2 894	21,40	3 150	24,24	3 088	23,91
Право на собственост и икономическа свобода	1 482	10,94	1 449	10,90	1 088	8,42
Право на добро административно обслужване	988	7,29	982	7,41	1 118	8,66
НПМ и основни права и свободи на човека	806	5,95	832	6,28	716	5,54
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	762	5,62	812	6,13	1 029	7,96
Права на децата	526	3,88	450	3,40	492	3,81
Други нарушения	524	3,87	518	3,49	705	5,46
Права на хората с увреждания	486	3,60	458	3,46	441	3,41
Липса на конкретно нарушение	436	3,22	108	0,82	85	0,65
Право на чиста околна среда	384	2,83	535	4,04	412	3,19
Искане за промени в нормативната уредба. От тях 66 бр. свързани с правото на собственост	161	1,18	799	6,03	679	5,26
Искане за сезиране на конституционния съд	68	0,53	83	0,63	46	0,36
Дискриминация	17	0,12	11	0,08	15	0,11
Искане за тълкувателно решение	10	0,07	13	0,10	9	0,07
Общо:	13 536	100	13 244	100	12 916	100

Непрекъснатото повишаване на доверието в институцията за разрешаване на проблеми с висок обществен интерес и засягащи голям брой граждани е изразено по безспорен начин от увеличени брой на гражданите, обединени в инициативни комитети или под друга форма, които подават колективни жалби, придружени с подписки и петиции. **Броят на гражданите, подписали се в получените колективни жалби, сигнали и петиции през 2021 г., е 30 575 бр., което е с 28,13% повече в сравнение с този през 2020 г. – 23 864 бр.**

Приключени жалби и сигнали през 2021 г.

Приключените жалби и сигнали през 2021 г. са **14 727** броя, което е повишение с 7% спрямо броя приключени жалби и сигнали през 2020 г.

От тях 12 375 броя са приключени с дадени препоръки и становища на институциите и организациите в зависимост от вида на потърсеното съдействие или извършеното нарушение. 1 669 броя жалби и сигнали са приключени с даден съвет и извършено посредничество.

Таблица № 2 - Брой и % приключени жалби и сигнали според предприетите действия от институцията на омбудсмана през 2021 г.

Предприети действия	Брой	%
Жалби и сигнали в правомощията на омбудсмана: <i>от тях:</i>	14 044	95,36
✓ Препоръка	2 855	20,32
✓ Становище	9 520	67,79
✓ Даден съвет	1 229	8,76
✓ Посредничество	440	3,13
Жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана	683	4,64
Общо:	14 727	100

Таблица № 3 - Финализирани жалби и сигнали през периода 2019 - 2021 г. според резултатите от проверките, брой

Резултат от проверката	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Допустими:	12 662	13 259	14 044
Препоръка	1 823	2 534	2 855
Становище	8 518	8 668	9 520
Даден съвет	1 904	1 491	1 229
Посредничество	417	566	440
Недопустими:	1 100	535	683
Общо:	13 762	13 794	14 727

През 2021 г. се наблюдава значително повишаване на броя на отправените от омбудсмана препоръки – средно с 12% спрямо 2020 г. и 27% спрямо пред-кризисната 2019 г. Същата възходяща тенденция се наблюдава и по отношение на отправените от омбудсмана становища, които през 2021 г. са средно с 10% повече спрямо 2020 г. и 2019 г.

От съществено значение за ефекта от дейността на омбудсмана е броят на изпълнените препоръки в следствие от направените проверки по жалби и сигнали на граждани. През 2021 г. общо изпълнени (напълно или частично) са 2 494 препоръки на омбудсмана, или над 87%.

Сред категориите нарушител, визирни в жалбите на гражданите на първо място са нареждата държавните органи и техните администрации (34,93%) и лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги (33,67%).

Таблица № 4 - Брой и % приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2021 г.

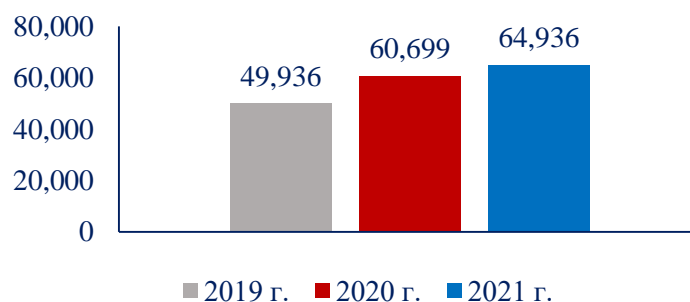
Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 144	34,93
Общински органи и техните администрации	3 211	21,80
Лица, които предоставят обществени услуги	4 958	33,67
Частноправни субекти	1 414	9,60
Общо:	14 727	100

Въпреки, че през 2021 г. в администрацията на омбудсмана са постъпили 683 жалби и сигнали, за които липсва законово основание за разглеждане, при повече от 64% на гражданите е предоставен съвет във връзка с правата им.

Граждани и техните организации, получили съдействие от омбудсмана през 2021 г.

И през 2021 г. се затвърждава тенденцията на нарастване броят на гражданите и техните организации, получили съдействие от омбудсмана – през последната година това увеличение е с 7% спрямо 2020 г. и 25 % спрямо базовата 2019 г.

Графика № 3 - Граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана през периода 2019-2021 г., брой



III. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Жалбите срещу доставчиците на обществени услуги през 2021 г. отново са на първо място сред всички оплаквания, постъпили в институцията на омбудсмана.

Графика № 4 - Постъпили жалби и сигнали от потребители през периода 2019-2021 г., брой

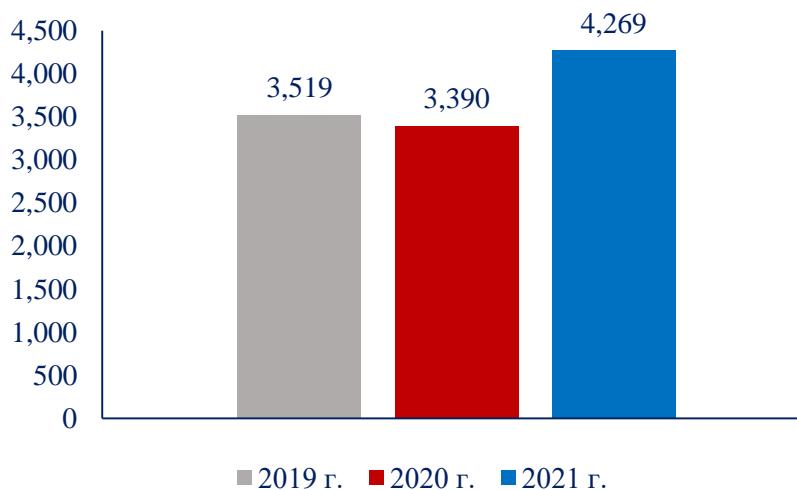


Таблица 5 - Постъпили жалби и сигнали от потребители по отрасли през периода 2019-2021 г., брой

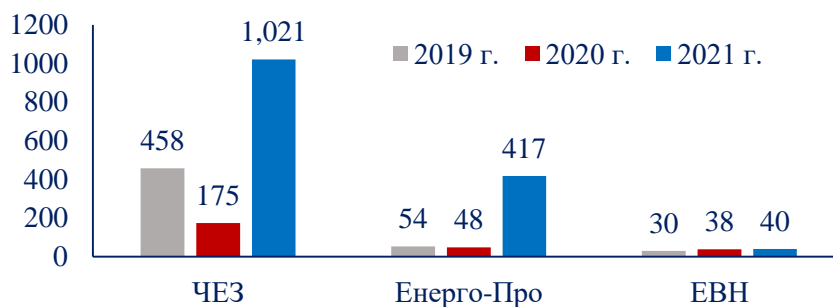
Отрасли	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Електроснабдяване	542	275	1 503
ВиК	1 410	1 097	1 060
Топлоснабдяване	327	954	583
Електронни съобщителни услуги	331	322	313
Сметосъбиране	34	37	278
Финансови услуги	424	302	234
Транспортни услуги	167	153	49
Фирми за събиране на вземания	102	44	44
Газоснабдяване	17	31	67
Пощенски услуги	25	16	33
Застрахователни услуги	54	22	16
Други потребителски спорове	86	137	90

През 2021 г. оплакванията на потребителите на електроснабдителни услуги са на първо място пред ВиК услугите, следвани от жалбите срещу топлоснабдителните дружества, мобилните оператори, сметопочистващите фирми, банките и фирмите за бързи кредити и т.н.

3.1. ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ

В институцията постъпват 1 503 жалби, което е с 1 228 бр. повече в сравнение с предходната година. Приключени са проверките по 1 448 преписки.

Графика № 5 - Постъпили жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия през периода 2019-2021 г., брой



Право на качествена услуга

1 305 са регистрираните жалби относно нарушения в електроснабдяването, с включени подписки от жители на цели населени места.

Омбудсманът се обръща към съответните електроразпределителните дружества, като отправя препоръки за предприемане на необходимите действия за нормализиране на електрозахранването в съответните райони, за предоставяне на надеждна, непрекъсваема и качествена енергийна услуга на абонатите.

Омбудсманът смята, че механизмът за обезщетяване на засегнатите потребители при чести и продължителни прекъсвания на електрозахранването не е справедлив.

Право на заплащане на икономически обоснована цена за реално ползвана услуга

Все по-голям е броят на гражданите, които срещат затруднения при погасяване на задълженията си и изразяват опасения относно възможността да бъде прекъснато електрозахранването в жилищата им.

При общественото обсъждане на проекта на решение за утвърждаване на цените в сектор „Електроенергетика“ за регулаторен период 1 юли 2021 – 30 юни 2022 г. омбудсманът излага пред Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) конкретни аргументи срещу предвиденото увеличение с над 4%.

Становището на омбудсмана е, че все по-наложително е да бъде дадена законова формулировка на понятието „енергийна бедност“, като същото следва да обхваща максимален брой потребители.

Висок остава броят на оплакванията срещу извършени преизчисления на задълженията при неизмерена или неточно измерена доставена електроенергия. Действащите към момента Общи условия на „ЕРП Север“ не съдържат изричен ред за уведомяване на клиента при извършване на корекция. При обществената консултация на проекта на Общи условия на дружеството омбудсманът отправя препоръка в тази насока.

Общите условия на „ЧЕЗ Електро България“ АД, „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД и „Енерго-Про Продажби“ АД все още съдържат клаузи, задължаващи собствениците на имоти да поемат солидарна отговорност с наемателите

при пререгистрация на партида за електроенергия. Позицията на омбудсмана е, че същите следва да отпаднат, тъй като са в противоречие с нормативната уредба.

В противоречие с действащото законодателство е и практиката на част от електроснабдителните дружества да начисляват електрическа енергия за стопански нужди на обекти, които се ползват за жилищни нужди, например ателиета. Такива сигнали постъпват основно срещу ЕВН и „Енерго-Про“.

Омбудсманът многократно е посочвал, че разграничаването на клиентите на битови и небитови следва да е според това за какви цели се купува електрическата енергия, а не с оглед вида на имота.

Право на достъп до услугата

Оплакванията са основно за преустановяване на захранването поради неплащане в срок на задължения за електроенергия и забавено присъединяване на обекти към електроразпределителните мрежи.

При извършените проверки най-често не се установяват нарушения от страна на енергийните предприятия.

Право на информация

Продължават оплакванията относно проверки/подмяна на СТИ в отсъствие на клиентите.

Становището на омбудсмана е, че с цел гарантиране в достатъчна степен правата на потребителите и обективността на проверката, дружествата следва да предприемат всички възможни действия за предварителна информираност на клиентите.

Относно клиентския телефони за връзка с код 0700 на „Енерго-Про Продажби“ АД и „Електроразпределение Север“ АД, омбудсманът се обръща към двете дружества с препоръка – да бъде обмислена възможността за предоставянето на безплатен телефон за обслужване на клиентите.

В отговор от дружествата изтъкват, че към момента не считат за обосновано от гледна точка на разходите и ползите да преобразуват предлаганата услуга чрез телефон 0700 16 161.

Основни препоръки сектор „Електроснабдяване“:

1. Електроразпределителните дружества да изпълняват стриктно задълженията си съгласно Общите им условия за предоставяне на надеждна, непрекъсваема и качествена услуга на техните абонати, като за тази цел се насочат усилията към ремонти и своевременна подмяна на енергийните съоръжения в районите, в които се наблюдават нестабилно напрежение и чести прекъсвания на захранването.

2. Да се приведат общите условия на електроснабдителните дружества в съответствие с действащата нормативна уредба, като: се премахнат от тях клаузите, предвиждащи солидарна отговорност на потребители в случаи извън уредените в закон; в тези на ЕРП Север де се предвиди изричен ред за уведомяване на клиента при извършване на корекция.

3. Регистрацията на ателиетата, които се ползват за жилищни нужди, да се извършва като битови обекти на електроенергия, съобразно разпоредбите на ЗЕ и ЗУТ.

4. Електроразпределителните дружества да предоставят на клиентите своевременна информация относно предстоящи проверки или планирана подмяна на средства за търговско измерване.

изпраща становища до регулатора, в които отбелязва, че КЕВР отново приема метода за ценово регулиране „горна граница на цени“, без да посочва аргументи в подкрепа на този избор. Омбудсманът отбелязва проблеми, на които не е намерено решение в проекта на Указанията.

Във връзка с обявените намерения на ВиК операторите за драстично увеличение на цените на ВиК услугите през регулаторен период 2022-2026 г., омбудсманът изпраща остро становище до КЕВР, че предложените цени не отговарят на качеството на предоставяне на услугата и като необосновани не следва да бъдат одобрени от регулатора.

Наложеният мораториум от НС върху повишаването на цените на тока, водата и парното отмени насрочените заседания за одобряване на бизнес планове и ценови предложения на ВиК операторите за посочения регулаторен период.

Право на заплащане на реално ползвана услуга

Постъпват 191 сигнала относно нарушено право на заплащане на реално ползвана услуга, като 47% от тях са срещу разпределянето на т.нар. разход вода общо потребление.

Извършените проверки в по-голяма част от случаите не установява нарушение на нормативната уредба и Общите условия на дружествата.

Основни препоръки в сектор „ВиК“:

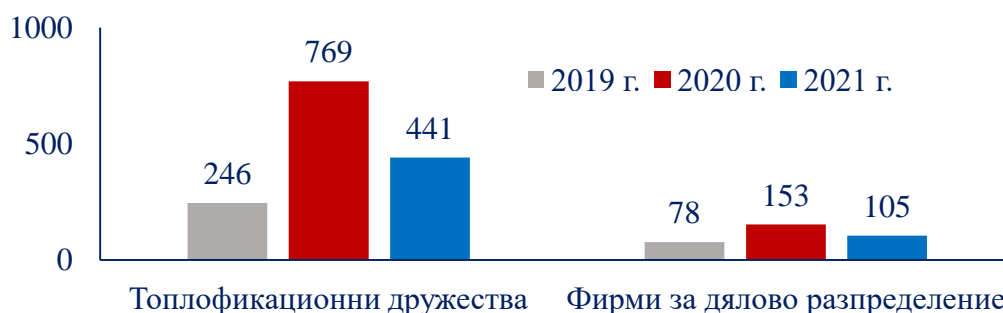
Да бъде разработен и приет изцяло нов Закон за ВиК, който:

1. Да защитава правото на потребителите да получават качествена услуга на икономически обоснована цена.
2. Да предвижда мерки за отпускане на целева помощ за водоснабдяване на уязвими групи граждани.
3. Да регламентира ясна процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато не отговаря на нормативните изисквания за качество.
4. Да гарантира ефективен контрол върху дейността на ВиК операторите.

3.3. ТОПЛОСНАБДЯВАНЕ

Броят на жалбите през 2021 г. намалява с близо 39% спрямо предишната година, което се обяснява главно с приключването през 2020 г. на кампанията за възстановяване на клиентите на суми от ретроактивното намаление на цените на топлинната енергия, както и съкращаването на продължителността на летните ремонти по топлопреносната мрежа на „Топлофикация София“ ЕАД.

Графика №7 - Постъпили жалби и сигнали срещу топлофикационните дружества и фирми за дялово разпределение през периода 2019 - 2021 г., брой



Предвид мащаба на дейността на „Топлофикация София“ ЕАД най-много жалби и през 2021 г. постъпват срещу столичното топлопреносно предприятие.

Гражданите се оплакват основно от: необяснимо високи месечни или изравнителни сметки за топлинна енергия; липса на възможност за индивидуален отказ от топлоснабдителни услуги; лошо качество на предоставяната услуга; неясна информация в изравнителните сметки от ФДР и в съобщенията към фактури, издадени от топлопреносните предприятия; нередовната доставка на хартиени фактури на пощенските адреси на топлоснабдените жилища.

Все по-належаща става необходимостта от оценката на действието на Наредба №Е-РД-04-1/12 март 2020 г. за топлоснабдяването (Наредба за топлоснабдяването).

Омбудсманът изпраща до Министерството на енергетиката (МЕ) поредица писма за становища относно неблагоприятни последици от приложението на текстове от Наредбата за топлоснабдяването, като: възможност за определяне на много висок специфичен разход за подгряване на топла вода – до 150 кВтч/куб. м, както и липса на ефективни коригиращи мерки при надвишаването на този праг; висока толерантност към дела на топлинната енергия от сградната инсталация, който може да достига 50% от енергията за отопление в сградата – етажна собственост (СЕС), без да са разписани задължителни коригиращи мерки; липса на възможност за подаване на възражения (рекламации) от гражданите срещу корекции в дяловото разпределение за топлинна енергия, изготвени след 31 август в годината на отчитане на отоплителния сезон. Остава нерешен и проблемът с контрола по изпълнението на задълженията на топлопреносните предприятия, свързани с техническото поддържане на настройките и автоматичното регулиране на абонатните станции в съответствие с действителната консумация на топлинна енергия в СЕС.

След отправени от омбудсмана препоръки за извършване на контрол по регулирането на абонатните станции на „Топлофикация София“ ЕАД през януари 2021 г., МЕ заявява готовност за проверки само по сигнали, а КЕВР възлага на дружеството само да провери изпълнението на своите задължения.

Право на заплащане на икономически обоснована цена

Омбудсманът определя като неаргументирани и неприемливи предложените от топлопреносните предприятия, а впоследствие и от работна група на КЕВР две драстични увеличения на цените на топлинната енергия съответно от 1 юли 2021 г. и от 1 януари 2022 г.

Омбудсманът за пореден път настоява за преразглеждане на Наредба №5 от 23 януари 2014 г. за регулиране на цените на топлинната енергия, с цел намаляване на ролята на прогнозните фактори в ценообразуването, повишаване на контрола върху разходите и прозрачността.

На 15 декември 2021 г., по време на общественото обсъждане на проекта за повишение на цените на топлинната енергия, омбудсманът отправя препоръка КЕВР да оттегли предложението или да преразгледа размера на увеличенията на цените. Същия ден 47-ото НС гласува мораториум върху измененията на регулираните цени на електрическата енергия, топлинната енергия и питейната вода за срок до 30 март 2022 г.

Право на заплащане на реално ползвана услуга

Най-честите оплаквания на гражданите са срещу необяснимо високи сметки за топлинна енергия.

Омбудсманът поставя искане към министъра на енергетиката за становище относно преразглеждане на долната граница, съгласно чл. 63, ал. 2, т. 2, буква „е“,

подбуква „гг“ от Наредбата за топлоснабдяването, на дела на топлинната енергия от сградната инсталация, по решение на общото събрание на етажната собственост, която не може да бъде по-малка от 20%.

Остава нерешен и проблемът с цените на услугите, предоставяни от ФДР, които понастоящем се определят от топлопреносните предприятия, а се заплащат от крайните клиенти.

Право на качествена услуга

Постъпват десетки жалби срещу продължителните планови и непланови спирания на топлоподаването от „Топлофикация-Перник“ АД.

В началото на 2021 г. омбудсманът отправя настойчиви препоръки към МЕ и КЕВР за извънредни проверки на топлопреносното предприятие. В резултат Дирекция „Сигурност на енергоснабдяването и управление при кризисни ситуации“ на МЕ потвърждава периоди с отклонения от зададения график на температурата от топлопреносното дружество, което е в нарушение на Показатели за качество на топлоснабдяването, утвърдени от регулатора.

Въз основа на констатациите омбудсманът отправя препоръка към КЕВР за предприемане на действия за изплащане на справедливи компенсации на засегнатите клиенти на дружеството. Съответно регулаторът задължава „Топлофикация-Перник“ АД в срок до 15 май 2021 г. да компенсира 5 473 потребители с нарушено качество на топлоподаването за срок над 48 часа през декември 2020 г. и януари 2021 г.

Значителен брой непланови спирания на топлоподаването в гр. Перник са обявени и през септември 2021 г., както и през следващите отоплителни месеци от 2021 г., поради аварии в основни топлоизточници.

Право на информация

Проблемът с неполучаването на хартиени фактури от топлопреносните предприятия продължава и през 2021 г.

Омбудсманът изпраща препоръка до „Топлофикация София“ ЕАД при корекции на изготвените от ФДР изравнителни сметки да бъде спазван чл. 8 от Закона за счетоводството. Препоръката е изпълнена частично – топлопреносното предприятие предоставя при поискване от клиентите дебитни известия за корекциите по общите фактури.

Граждани се оплакват от усложнения електронен достъп до индивидуалната клиентска информация на интернет сайта на „Топлофикация София“ ЕАД.

Проблем се оказва и невъзможността да получат от „Топлофикация София“ ЕАД извлечения за начислени (неплатени) задължения за период, по-дълъг от пет години. Такава услуга не се предлага от дружеството, но същевременно се завеждат съдебни дела за просрочени плащания за период, по-дълъг от нормативно определения давностен срок.

През 2021 г. „Топлофикация София“ ЕАД изпълнява своя ангажимент, поет пред омбудсмана, за въвеждане на нов образец на обща фактура за клиентите с годишно отчитане на потреблението на топлинна енергия.

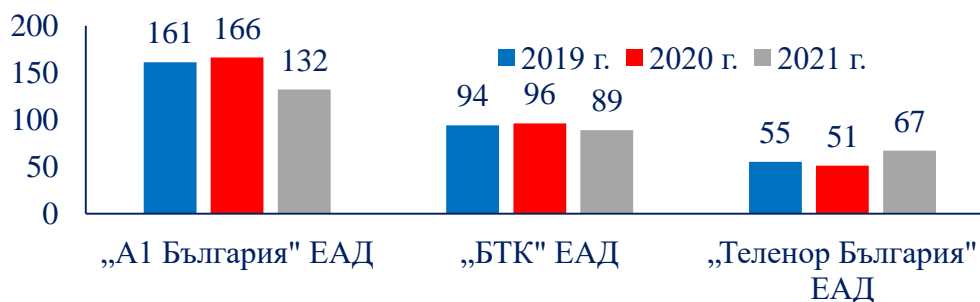
Основни препоръки в сектор Топлоснабдяване:

1. Преразглеждане на нормативната уредба в топлоснабдяването да бъде изведено като приоритет в работата на законодателната, изпълнителната власт и на КЕВР.

2. Координация и взаимодействие на контролните звена в МЕ и КЕВР, с цел извършване на ефективни проверки относно качеството на топлоснабдителните услуги, като не се допуска превъзлагане на проверките на самите контролирани лица.

3.4. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

Графика №8 - Постъпили жалби и сигнали срещу мобилни оператори през периода 2019-2021 г., брой



Оплакванията са основно за: завишени сметки; недостатъчна или подвеждаща информация при сключване на договори; качеството на услугите; начислени суми за непоискани услуги. При подписване на обемистите договори информацията се поднася бързо и в много случаи неразбираемо. За възрастните хора, а и не само, подробното запознаване с тях е непосилно в рамките на минути.

При извършване на проверки, в някои от случаите, предвид възрастта или здравословното състояние на клиента, мобилният оператор или възстановява старите условия на договора, или прекратява договора.

В условията на епидемична обстановка недоброто покритие на мобилните оператори създава големи неудобства за работещите дистанционно и за учениците при онлайн обучение. В случаите на констатирани нарушения, след намесата на омбудсмана, граждани са компенсирани за причинените неудобства.

Във връзка с обявеното намерение в края на декември 2021 г. на „А1 България“ и на „Теленор“ – от февруари 2022 г. да се индексират цените на месечните абонаментни планове със средногодишния индекс на потребителските цени за 2020 г. и 2021 г., омбудсманът се обърна към мобилните оператори с апел – в ситуация на извънредна епидемична обстановка да не се променят цените на телекомуникационните услуги.

Основни препоръки в сектор Електронни съобщителни услуги:

1. Мобилните оператори да предоставят своевременно коректна информация относно параметрите на договорите преди сключването им.
2. Да се гарантира качествено мобилно покритие чрез оптимизиране на мрежите на мобилните оператори.

3.5. СМЕТОСЪБИРАНЕ

Наблюдава се значително нарастване на сигналите относно некачествено предоставяне на услугите.

Продължават оплакванията срещу начина на определяне на такса за битови отпадъци в размер, който не съответства на вида и качеството на предоставяните услуги, както и на реалните разходи на общините по извършването им.

Постъпват многобройни жалби от жители на общините: Перник и Нова Загора относно увеличениния размер на таксата за битови отпадъци за 2021 г:

- за община Нова Загора таксата за битови отпадъци за 2021 г. за жилищни имоти е определена в размер на 5 промила върху данъчната оценка на имотите, при 1,34 промила за предишни години;
- за община Перник – 19,06 промила върху данъчната оценка на имотите, при 2,25 промила за 2020 г.

Омбудсманът се обръща към компетентните общински органи за информация относно причините, наложили значителното повишаване на размера на таксата за битови отпадъци, както и към Сметната палата и Агенцията за държавна финансова инспекция.

От Сметната палата информират, че в програмата за одитната дейност през 2022 г. не е предвидено извършване на одити за съответствие при управлението на публичните средства и дейности на община Перник и община Нова Загора, поради което не е възможно извършването на проверки на посочените от омбудсмана факти и обстоятелства.

Основни препоръки във връзка със сметосъбирането:

1. Общините да определят размера на таксата за битовите отпадъци, съобразно вида и качеството на предоставяните услуги по чл. 62 от ЗМДТ, както и въз основа на реалните разходи по извършването им.
2. Общинските органи стриктно да следят относно качествено изпълнение на услугите по почистване, събиране и транспортиране на битовите отпадъци, като реагират своевременно на подаваните сигнали за нередности и при констатиране на нарушения се предприемат ефективни действия за отстраняването им.

3.6. ФИНАНСОВИ УСЛУГИ

През 2021 г. в институцията постъпват 234 броя жалби, от които 166 срещу банки и 57 срещу фирми за бързи кредити, други – 11.

Основно оплакванията срещу банки са свързани с:

- трудности погасяване на задължения по сключени договори за кредит, свързани с пандемията от COVID-19;
- отказ от страна на банките да отсрочат или разсрочат дълга;
- начисляване с години на такси на банкови сметки без наличности;
- нововъведени или увеличени банкови такси.

По повод сигнали срещу нововъведената от „Банка ДСК“ ЕАД такса за внасяне на гише на сума по платежна сметка, омбудсманът е информиран, че причините за въвеждане на нови такси и комисиони или промяна на съществуващи такива са подчинени изцяло на икономическите закономерности в условията на свободен пазар, в който оперират българските банки. Клиентите са уведомени за посочената промяна в банковите тарифи два месеца преди въвеждането ѝ, съгласно изискванията на чл. 62, ал. 1 от ЗПУПС.

Граждани сигнализират за проблеми с „Първа инвестиционна банка“ АД, „Общинска банка“ АД и „Банка ДСК“ ЕАД, които претендират към тях натрупани с години задължения за месечни такси за обслужване на празни сметки. В някои от случаите става въпрос за начисляване на такса, без клиентът да предполага, в рамките на повече от 10 години.

Омбудсманът се обръща към банките, като посочва, че е следвало в един разумен срок от неизползването на сметките да напомнят на клиентите си, че все още имат договорни отношения, във връзка с които дължат такси. Пасивното им поведение оставя чувството, че се цели умишлено нарастване на задължението, както и руши доверието между банка и клиент. След предприетите действия от омбудсмана, в някои от случаите е взето решение да не се събират начислените такси и сметки са закрити служебно.

Оплакванията на гражданите от фирмите за събиране на вземания са свързани с:

- завишени лихви, неустойки и такси, както и съдържащи неравноправни клаузи по договори за кредит;
- отказ за справка за актуалния размер на задължението;
- осъществяван психически тормоз при забава при погасяване на вземането;
- липса на предварително проучване на финансовото състояние на кредитополучателя и реалната му възможност да погасява своевременно задължението си.

Основни препоръки:

1. Да се предприемат мерки за предотвратяване на случаите на свръхзадълженост сред кредитополучателите и да се намали нивото на лошите кредити чрез въвеждането на по-строги изисквания при извършването на оценка на кредитоспособността на потребителите на финансови услуги.
2. Да се засили контролът върху дейността на фирмите за бързи кредити и превантивният контрол по отношение на неравноправни клаузи в общите условия на договорите за кредит.
3. Да има съразмерност между размера на банковите такси и комисиони с естеството на предоставяната услуга.

3.7. ГАЗОСНАБДЯВАНЕ

Основната причина за жалбите през 2021 г. е рязкото увеличение на цените на природния газ за битовите клиенти на вътрешния пазар през втората половина на 2021 г.

Омбудсманът се обръща към служебния министър-председател и служебния министър на енергетиката с препоръка да се разработи в най-кратък срок механизъм за временно компенсиране на всички битови клиенти на природен газ за есенно-зимния сезон.

На 3 декември 2021 г. – в първия ден от работата на 47-ото НС, омбудсманът поставя на вниманието на народните представители високите цени на природния газ, електрическата и топлинната енергия в условията на пандемия. Сред възможните мерки за справяне с проблема посочва: удължаване срока на плащане на задълженията към доставчиците на обществените услуги; забрана за изключване на услугата при неплащане на задължения с възможност за разсрочване на последните. Допълнителна възможна мярка е намаляване на ДДС за енергията в Закона за данък върху добавената стойност.

В края на декември 2021 г. омбудсманът отново се обръща към министър-председателя с предложение да бъдат обсъдени възможностите и да се разработят незабавно адекватни мерки за защита на битовите клиенти на природен газ, които несправедливо единствени са оставени зависими от борсовите цени на горивото.

Впоследствие МС съобщава за одобрена програма за компенсиране на битовите потребители на природен газ във връзка с поскъпването на горивото.

3.8. ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ

Гражданите поставят на вниманието на омбудсмана проблеми, свързани с:

- временното преустановяване или разреждане на градския транспорт поради намаляване на пътничкопотока във връзка с разпространението на COVID-19;
- липсата на автобусен превоз за малки населени места;
- разписанието на автобусите, което не е съобразено с трудовите им ангажименти.
- отказан достъп до борда на самолет поради липса на изисквани документи за влизане в дадена страна, въведени с цел ограничаване разпространението на COVID-19;
- честа отмяна на влакове в последния момент и от липсата на удобно разписание на влаковете, което затруднява навременното пристигане на работното място.

Основни препоръки:

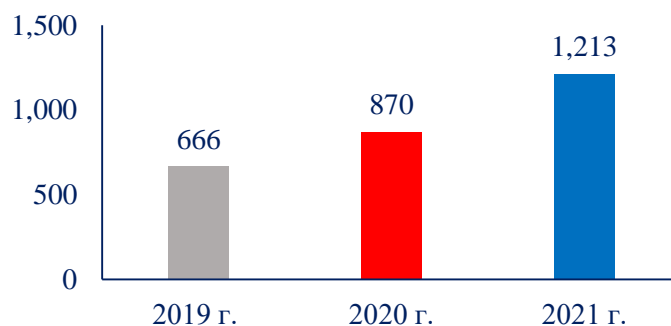
1. Да се осигури обществен превоз на жителите на малките населени места.
2. Да се съобразява разписанието на междуселищните автобуси и влаковете с трудовите ангажименти на пътниците.

IV. ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

В година, отново изцяло преминала под знака на пандемията от COVID-19, здравеопазването и достъпът до него остана една от най-чувствителните за гражданите теми. На вниманието на омбудсмана остро са поставени проблеми в системата, решаването на които се отлага през последните години.

Постъпилите през 2021 г. в институцията жалби и сигнали, имащи отношение към права в здравеопазването, са 1 213, което е увеличение с 40% спрямо предходната година, когато са 870, и с 82% повече от тези през 2019 г. – 666.

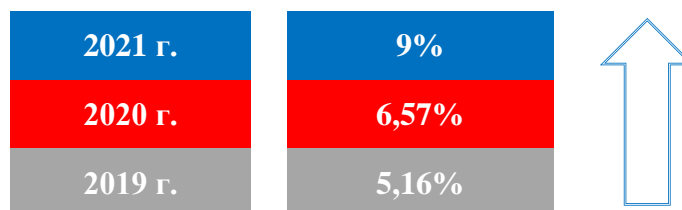
Графика № 9 - Постъпили жалби и сигнали, свързани с права в здравеопазването през периода 2019-2021 г., брой



Отправените препоръки са 326, във връзка с 818 жалби.

Делът на жалбите, свързани с права в здравеопазването към общия брой жалби бележи трайно нарастване през последните три години:

Графика №10 - Постъпили жалби и сигнали в областта на здравеопазването през периода 2019-2021 г., дял от общия брой (%)



Трябва да се има предвид, че голяма част от жалбите и сигналите съдържат повече от един проблем, като за целите на статистиката по-долу е изведен само водещият. Важно е да се отбележи, че придружените с подписка и тези от пациентски, професионални и съсловни организации жалби и сигнали засягат права на по-големи групи хора. В много от индивидуалните жалби също са поставени проблеми, касаещи правата на голяма група хора.

За втора поредна година най-голям е броят на жалбите и сигналите по повод въведените със заповеди на министъра на здравеопазването временни протиепидемични мерки във връзка с пандемията от COVID-19 – 553 бр., ръстът на които спрямо предходната 2020 година е със 72%. Останалите жалби са по повод: медицинска експертиза – 179, качество на медицинските услуги – 90, достъп до медицински услуги – 84, здравноосигурителни права – 46, останалите са по други поводи, сред които: трудови и професионални права на работещите в системата, предложения и становища във връзка с нормативни промени, имунизации, здравен контрол, достъп до здравна информация и др. Извън правомощията на омбудсмана са 6 жалби.

Най-често препоръки по повод нарушени права в здравеопазването са отправяни към министъра на здравеопазването – 170, към управителя на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) – 41, към директора на Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК) – 38, както и към контролни органи.

Препоръчаните от омбудсмана проверки са извършени, като в отговор е получена информация за предприетите действия. Преобладаващата част от препоръките са изпълнени изцяло или частично. Гражданите са информирани също за становището на омбудсмана и предприетите действия по поставените от тях проблеми, дадени са им и съвети.

Отправна точка на омбудсмана е гарантирането на правата на пациента и осигуряването на своевременно достъп до медицински услуги с достатъчен обем и качество, съобразени с последните достижения и иновации.

4.1. ПРАВО НА МЕДИЦИНСКА ЕКСПЕРТИЗА

Оценка на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане

Анализът показва, че причина в преобладаващата част от случаите са приетите през 2018 г. промени в Наредбата за медицинската експертиза, когато са изменени отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност и на вида и степента на увреждане в проценти и методиката за прилагането им.

Необходимо е да се има предвид, че големият брой жалби, свързани с медицинската експертиза и произтичащите от нея права, са очакванията, които имат гражданите за подкрепа поради ниските си доходи и невъзможността на хората с увреждания да си намерят подходяща работа.

Забавяне на медицинската експертиза

Сериозен проблем, станал повод за много жалби и сигнали за нарушени граждански права, е забавянето на медицинската експертиза от ТЕЛК и НЕЛК.

Въпреки приетите през последните години нормативни промени в някои области на страната се наблюдава съществено забавяне на процеса на медицинската експертиза от ТЕЛК.

Право на пенсия за инвалидност поради общо заболяване

Обвързването на правото на пенсия за инвалидност поради общо заболяване с изискването за наличие на осигурителен стаж, придобит до датата на инвалидизирането, е причина за недоволство на много граждани.

Невъзможност за издаване на болничен лист за гледане на здраво дете, върнато от учебно заведение поради карантина

Граждани обръщат внимание, че съгласно разпоредба на Закона за закрила на детето са длъжни да не оставят без надзор и грижа децата до 12-годишна възраст. Същевременно получават отказ за издаване на болничен лист за техните деца, когато са върнати от училище, поради карантина в самото учебно заведение.

Голям брой обжалвани експертни решения от медицинските комисии към териториалните поделения на Националния осигурителен институт

Липсата на ясни критерии и честото обжалване поражда у тях съмнение за необективност, стремеж на всяка цена „да се спестят“ средства от бюджета на институцията и да се отчете по-голям обем дейност.

За съжаление тази практика, в съчетание с практиката на НЕЛК, в голяма част от случаите да отменя и връща решението на ТЕЛК за ново освидетелстване, лишават гражданите за продължително време от ползването на права и придобивки.

Основни препоръки по отношение правото на медицинска експертиза:

1. Да се обсъдят и регламентират промени в Методиката за прилагане на отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност (вида и степента на увреждане) в проценти, с които при определяне на общата оценка да се вземат предвид всички увреждания независимо от техния процент.
2. Мерки за ускоряване на експертизата на гражданите от ТЕЛК и провеждането и в разумно кратки срокове на територията на цялата страна.
3. Ускоряване на експертизата от НЕЛК, като бъде обсъдено регламентирането на задължително произнасяне на НЕЛК с окончателно експертно решение в случаите на повторно обжалване на отменено и върнато на ТЕЛК експертно решение.
4. Засилване на контрола върху дейността на ТЕЛК, анализ на тяхната дейност и оказване на методична подкрепа с цел повишаване на качеството на тяхната дейност и намаляване на случаите на отменени техни решения.
5. Преразглеждане на изискването за осигурителен стаж, придобит до датата на инвалидизиране, като условие за отпускане на пенсия за инвалидност поради общо заболяване.

6. Разширяване на случаите, при които се определя и признава пожизнен срок на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане, както и за определяне на необходимост от чужда помощ.

4.2. КАЧЕСТВО НА МЕДИЦИНСКИТЕ УСЛУГИ

Болнична медицинска помощ

Запазват се високите нива на жалбите и сигналите, в които граждани изразяват недоволство от обема и качеството на оказваната на тях и на техни близки медицинска помощ.

Омбудсманът смята, че освен засилване на контрола по спазване на медицинските стандарти са необходими реформи и адекватни мерки за преодоляване на проблемите и гарантиране правото на пациентите на достъп до медицински услуги с необходимия обем и качество.

Извънболнична медицинска помощ

Най-често гражданите се обръщат към омбудсмана с жалби и сигнали, в които изразяват недоволство от обема и качеството на оказаната им от общопрактикуващите лекари или лекари от заместващите ги дежурни кабинети медицинска помощ.

Оказване на спешна медицинска помощ

Макар и по-редки спрямо предходните години, но силно обезпокоителни са оплакванията на граждани от качеството на оказаната им спешна помощ от екипите на центровете и филиалите за спешна помощ, а също и от спешните отделения на болниците. Анализът показва, че в условията на пандемия спешната помощ в страната е все по-натоварена, като нередко изпълнява ролята и на неотложна помощ.

Решаването на проблемите и осигуряване на достъпа на неспешните пациенти до първична медицинска помощ денонощно и в празнични и почивни дни е необходима предпоставка за намаляване на натоварването на спешната помощ, която да обслужва наистина спешните случаи.

Във връзка с получените в институцията жалби и сигнали са отправяни препоръки към компетентните контролни органи – Изпълнителна агенция „Медицински надзор“, НЗОК, регионалните здравни инспекции и районните здравноосигурителни каси, които извършват проверки и при констатиране на пропуски и нарушения налагат на лекарите и/или лечебните заведения предвидените в нормативната уредба санкции.

Основни препоръки по отношение качеството на медицинските услуги:

1. Промяна в начина на финансиране на болниците, обвързване на финансовия резултат не само с количеството, а и с качеството на извършената дейност, при отчитане удовлетвореността на пациентите.
2. По време на болничния престой да се провежда лечение на всички заболявания, а не само да се изпълнява алгоритъмът на клиничната пътека, по която е осъществен приемът.
3. Създаване на условия и регламентиране провеждането на по-голям брой дейности, при които това е възможно, в извънболничната медицинска помощ.
4. Създаване на механизъм за осигуряване в дългосрочен план на финансовата стабилност на държавни и общински болници, както и за кадровата им обезпеченост, с оглед гарантиране качеството на предоставяните медицински услуги.

5. Дългосрочна стратегия за задържане в страната на специалистите по здравни грижи, в това число чрез осигуряване на достойно заплащане на труда им и създаване на възможности за самостоятелна дейност в извънболничната помощ.

6. Създаване на стимули за задържане на медицинските кадри в страната, а също за поддържане и повишаване на тяхната квалификация.

7. Регламентиране на достъпни възможности за специализацията на лекарите, осигуряване след това на необходимите условия на труд и достойно заплащане.

8. Ускорено приемане на правила за добра медицинска практика по всички специалности и контрол върху тяхното спазване.

4.3. ДОСТЪП ДО МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ

Достъп до първична извънболнична медицинска помощ

Видно от постъпилите жалба и сигнали, достъпът на гражданите от много малки, отдалечени и труднодостъпни населени места до първична извънболнична медицинска помощ е силно затруднен, а в някои случаи липсва.

Неосигурен достъп до медицинска помощ извън работния график на лекарите

За поредна година омбудсманът е сезиран, че в много райони на страната не е осигурен 24-часов достъп на гражданите до медицинска помощ.

Извън работния график на лекарите през седмицата и в празнични и почивни дни, в много части на страната гражданите на практика са лишени от достъп до медицинска помощ или получават такава чрез системата за спешна помощ, с което последната се натоварва допълнително и се създава риск от забавяне на обслужването на наистина спешни пациенти.

Достъп до специализирана извънболнична медицинска помощ

За поредна година гражданите поставят на вниманието на институцията въпроса с ограничения брой направления за консултация от специалист, както и до скъпоструващи медико-диагностични изследвания. Отбелязват също затруднен достъп до специалисти от извънболничната помощ, които отказват да ги посетят в дома. Неподвижни пациенти в тежко състояние не могат да проведат редица консултации и изследвания, в това число необходими за медицинската им експертиза.

Достъп до COVID диагностика и лечение в извънболничната помощ

Граждани съобщават и за множество проблеми в дейността на COVID зоните, които не покриват равномерно цялата страна и са с ограничено работно време, както и че установяването в тях на COVID-19 става само с бърз антигенен тест. Отбелязват също, че не им се предписват лекарства за домашно лечение, заплатени от НЗОК, въпреки наличието на такава възможност.

Права на здравнеосигурени бременни жени

Силно обезпокоително е, че по тази причина бременността на тези жени не се наблюдава през цялото ѝ протичане, а най-често това става едва преди самото раждане, не се провеждат навреме необходимите скринингови изследвания, което създава сериозен риск за здравето и живота както на майката, така и на детето.

Достъп до болнична медицинска помощ

В условията на пандемия гражданите съобщават за проблеми при осигуряване

хоспитализацията както на пациенти с COVID-19, така и на граждани с други заболявания. Налага се необходимостта от предприемане на адекватни мерки за цялата страна, в това число изграждане на единна и бързо обновяваща се информационна система за наличните свободни легла по специалности.

Достъп до продължително лечение и рехабилитация, палиативни и здравни грижи

За поредна година на вниманието на омбудсмана се поставя въпросът с неосигурения достъп на пациентите до медицинска помощ след приключване на активното лечение, което често е ограничено до минималния престой, като на пациента и неговите близки се казва, че „пътека е изтекла“.

В същото време някои от клиничните пътеки за продължително лечение и ранна рехабилитация и за физикална терапия и рехабилитация са с ограничен болничен престой, както и тези за палиативни грижи, които са само за онкологични заболявания.

Основни препоръки по отношение на достъпа до медицинска помощ:

1. Изготвяне на стратегия и планиране на мерки за осигуряване на достъпа на гражданите от малки, отдалечени и труднодостъпни населени места до първична и специализирана извънболнична медицинска помощ, в това число чрез финансови стимули за общопрактикуващите лекари, осигуряване на транспорт с висока проходимост, създаване на мобилни екипи и др.
2. Мерки за осигуряване на 24-часов реален достъп на пациентите от цялата страна до първична и специализирана извънболнична помощ.
3. Финансиране с публични средства на продължителното лечение и продължителна рехабилитация, както и на палиативни и здравни грижи, с достатъчен обем и продължителност, в това число палиативни грижи, осъществявани от хосписи и здравни грижи – от амбулатории за здравни грижи.
4. Мерки за съхраняване на болниците в райони с ограничен брой жители, създаване на структури за краткосрочен престой и наблюдение и в лечебни заведения за извънболнична помощ.
5. Необходимост от национална стратегия за гарантиран достъп на децата до качествена медицинска помощ.

4.4 ДОСТЪП ДО ЛЕКАРСТВЕНИ ПРОДУКТИ, МЕДИЦИНСКИ ИЗДЕЛИЯ И ДИЕТИЧНИ ХРАНИ ЗА СПЕЦИАЛНИ МЕДИЦИНСКИ ЦЕЛИ

Достъп до лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели

Високите нива на заплащаните от пациента суми за здравеопазване са сред основните проблеми в системата. Пример, за нормативно регламентирано такова доплащане, е за редица лекарствени продукти за домашно лечение, както и за медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели.

Достъп до лекарствени продукти и заплащането им с публични средства

Граждани обръщат внимание върху затрудненията, които срещат, и рисковете за тяхното здраве, свързани с необходимостта от посещения, често неколкостепенни, на общопрактикуващите лекари и специалисти, а при необходимост и на специализирана комисия в лечебни заведения за болнична помощ, заверяване на протоколите за

скъпоструващо лечение в РЗОК и накрая получаването им в аптека.

За поредна година не е осигурен достъпът на гражданите до лекарствени продукти в малките и отдалечените населени места, които са без аптека.

Липса и недостиг на лекарства

Липсата и недостигът на лекарствени продукти в условията на пандемия също неколккратно са поставяни на вниманието на омбудсмана.

По всяка конкретна жалба омбудсманът се обръща с препоръка към компетентните за решаване на проблема органи и институции, в отговор на които е информиран, както и гражданите, за резултатите от проверките и предприетите мерки.

Достъп до медицински изделия

Вече няколко години не е намерено решение на проблема с незаплащането или заплащането в недостатъчна степен с публични средства на медицински изделия и скъпоструващи консумативи в болничната помощ.

Практиката показва, че в преобладаващата част от случаите същите не се поемат и от системата за социално подпомагане.

Основни препоръки относно достъпа до лекарствени продукти и медицински изделия:

1. Предприемане на мерки за осигуряване на достъпа на граждани в населени места, в които няма аптека, до лекарствени продукти.
2. Обсъждане на възможностите за заплащане от държавата на лекарствените продукти за домашно лечение на децата.
3. Гарантиране достъпа на гражданите до нови лекарствени продукти и правото им на достъп до иновации.
4. Повишаване нивото на заплащане с публични средства на медицинските изделия, заплащане за нови медицински изделия и скъпоструващи консумативи в болничната и извънболничната помощ.
5. Оптимизиране реда за осигуряване и заплащане с публични средства на лекарствени продукти за домашно лечение в случаите, при които по различни причини те не са налични в аптечната мрежа.
6. Обсъждане възможността за регламентиране на изключения и заплащане с публични средства на лечение на тежки заболявания с лекарствени продукти извън показанията, посочени в кратката им характеристика.

4.5. ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ ПРАВА

Възстановяване на прекъснати права и медицински услуги за здравнонеосигурени граждани

Граждани с прекъснати здравноосигурителни права, които се нуждаят от медицинска помощ, предоставяна в обхвата на здравното осигуряване, се обръщат към омбудсмана за съдействие, посочвайки, че не разполагат с необходимите средства да погасят дължимите суми за последните 60 месеца.

Трайно безработни здравнонеосигурени граждани също търсят съдействие за тяхното възстановяване с оглед необходимостта да ползват медицински услуги.

Възстановяване на здравноосигурителни права

Граждани, придобили право на пенсия – както за инвалидност, така и за

осигурителен стаж и възраст, обръщат внимание, че въпреки че вече са осигурявани здравно от държавата, не могат да ползват медицинска помощ, от която се нуждаят, поради наличие на дължими суми за здравно осигуряване за минали периоди.

Възстановяване на здравноосигурителни права на завърнали се от чужбина граждани

За поредна година на вниманието на омбудсмана е поставен въпросът със забавеното получаване от държави от ЕС и Великобритания на изискан по служебен път формуляр E104/S041, необходим за сумиране на здравноосигурителни периоди и възстановяване на здравноосигурителни права у нас.

Заплащане с публични средства на лечение в страната и в чужбина

Макар и не много на брой, в институцията постъпиха жалби и сигнали по повод на забавено одобряване и провеждане на лечение в чужбина или възстановяване от НЗОК на заплатени от гражданите суми за лечение в чужбина.

Парични обезщетения за временна неработоспособност

Граждани се обръщат към омбудсмана за съдействие и изразяват несъгласие с ограниченията при изплащането на парично обезщетение за гледане на болен член от семейството – съответно до 60 календарни дни годишно за гледане на болно дете до 18-годишна възраст общо за всички осигурени членове на семейството и до 10 календарни дни за гледане на възрастен.

В същото време неосигуреният достъп и незаплащането с публични средства на палиативни и здравни грижи в дома принуждава гражданите да наемат медицински лица за гледане на болните им родители срещу заплащане.

Основни препоръки относно здравноосигурителните права:

1. Обсъждане на мерки за разширяване на обхвата на осигуряваните от държавата лица от уязвими групи, както и достъпа на здравнонеосигурени жени до достатъчен брой прегледи и изследвания по време на бременността.
2. Регламентиране на механизъм, например чрез разсрочено плащане, за погасяване на дължими вноски за минали периоди от лица, на които е отпусната пенсия.
3. Мерки за подобряване информираността на гражданите за здравноосигурителните им права, в това число на осигуряващи се в чужбина български граждани.
4. Гарантиране на правото на завърнали се за постоянно в страната граждани на достъп до медицинска помощ до пристигане на формуляра от държавата, в която са се осигурявали, необходим за сумиране на здравноосигурителните периоди.
5. Преоценка на предвидените в КСО ограничения при изплащане на обезщетение за гледане на болен член от семейството, най-вече за деца.
6. Обсъждане на възможностите за регламентиране на издаване на болничен лист, съответно ползване на отпуск и обезщетение за временна неработоспособност за деца до 12-годишна възраст, върнати от училище поради карантина в училището, или на детето.
7. Ускоряване на одобрението от НЗОК на лечението на граждани в страната и в чужбина, както и възстановяване на заплатени суми за лечение.

Част от общите препоръки са идентични по съдържание с тези от предходни

години, тъй като за съжаление тези проблеми са останали нерешени. С надеждата за тяхното окончателно преодоляване и гарантиране на правата на гражданите омбудсманът отправя следните основни препоръки:

ОБЩИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Осигуряване на равен достъп на гражданите от цялата страна до диагностика и лечение на COVID-19, в това число до лекарствени продукти за домашно лечение, заплащани от НЗОК.
2. Мерки за преодоляване на случаите на откази и забавяне на хоспитализация както на пациенти с коронавирус, така и на спешни пациенти с други заболявания.
3. Провеждане на реформи на системата, в това число засилване на профилактиката и промяна в начина на финансиране на лечебните заведения.
4. Дългосрочна стратегия за осигуряване и задържане на кадри в здравеопазването.
5. Обсъждане и предприемане на комплексни мерки за осигуряване на равен достъп до пълен обем здравни услуги на всички граждани, независимо от тяхното местоживеене.
6. Намаляване на нивото на доплащане от пациентите, изцяло безплатно детско здравеопазване.
7. Промяна в системата на медицинската експертиза и гарантиране на справедливо оценяване и своевременното ѝ провеждане.
8. Ускорено въвеждане на изцяло електронното здравеопазване, изготвяне на механизми за контрол на качеството и отчитане удовлетвореността на пациентите

5. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ

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

През изминалата 2021 г. в областта на образованието постъпват общо 710 жалби, сигнали и отворени писма от които:

Графика № 11 - Постъпили жалби и сигнали в областта на образованието през 2021 г., брой



5.1. ПРЕДУЧИЛИЩНО ОБРАЗОВАНИЕ

Най-засегнатите въпроси в периода са свързани с недостатъчно места в детските ясли и градини на територията на Столична община, както и относно получаване на компенсациите за неприети деца в общински детски заведения поради липса на места. Родители посочват, че има различен подход за прилагане на наредбата в различните райони в столицата.

Омбудсманът алармира институциите за проблеми при прилагането на Наредбата за условията и реда за предоставяне и изплащане на средства от държавния бюджет за компенсиране на разходите, извършени от родителите за отглеждането и обучението на децата, които не са приети в държавни или общински детски градини или училища поради липса на свободни места.

Дадена препоръка относно проблема: Към МОН и към кмета на Столичната община за предприемане на действия за ясни указания към кметовете на райони, с които да се уеднакви практиката при прилагането на наредбата, така че тя да не води до ощетяване на гражданите.

Други проблеми, които се поставят на вниманието на омбудсмана са свързани със спазването на противоепидемичните мерки в детските заведения, броя на отсъствията на децата, обхванати в задължителното предучилищно образование, по време на пандемията; периода на адаптация на децата в детските заведения, броя на децата в група, необходимостта от увеличаване на персонала, който се грижи за тях. Обръща се внимание на въпросите за детските площадки на територията на детските градини и състоянието на съоръженията, намиращи се на тях.

Продължават да постъпват оплаквания, свързани със закриването на детски градини в малките градове и села; правото на децата на качествена грижа и подходяща образователна среда; възможности и условия за физическа активност; провеждането на допълнителни педагогически дейности в детските заведения; продължителни ремонти на детски ясли и градини и свързаните с това неудобства за децата и родителите.

Основни проблеми в сферата на предучилищното образование:

- необходимост от модернизирването на детските заведения за предучилищно образование, училищата и университетите;
- недостатъчно инвестиции за увеличаване броя на детските градини, за да се подобри обхватът в предучилищното образование;
- таксите за детските градини се явяват пречка за равен достъп до образование на децата от уязвими групи;
- наличие на практика в детски градини от родителите да се изисква допълнително заплащане под различна форма;
- взаимодействието с родителите в процеса на адаптация на децата в детските заведения.

Основни препоръки в сферата на предучилищното образование:

1. Въвеждане на задължително предучилищно обучение за 4-годишните деца в страната и паралелно с това осигуряване и на алтернативни форми за отглеждането и обучението им.
2. Премахване на таксите за детските градини в подкрепа на младите родители и семейства и за предоставяне на равен достъп до образование.

3. Преустановяване на практиката от родителите да се изисква допълнително заплащане под различна форма.
4. Въвеждане на часове за изучаването на български език в детските градини за децата, за които той не е майчин език.
5. Осигуряване на по-добри условия за физическа активност, спортни дейности и игри на открито за децата.
6. Увеличаване на инвестициите за модернизиране на детските заведения и строителство на нови с цел постигане на високо качество и достъпност;
7. Столичната община да търси възможности за определяне на терени за строеж на детски заведения в новоизградени жилищни квартали, за да се осигурят места в детските ясли и градини за всички желаещи.
8. Да се работи за постигане на високо качество на услугата, предоставена от детските заведения.
9. Активен диалог и съвместна работа за изграждане на доверие между родителите и работещите в детските заведения.
10. Актуализиране на програмите за обучение на учителите и педагогическите специалисти, работещи в системата на предучилищното образование.

5.2. УЧИЛИЩНО ОБРАЗОВАНИЕ

За поредна година темите, които поставят гражданите по повод проблеми в училищното образование, са най-многобройни и разнообразни.

Оплакванията засягат: въвеждането на противоепидемичните мерки, свързани с ограничаване разпространението на COVID-19; създаването на безопасни за здравето на учениците и учителите условия в училище при преминаване в присъствена форма на обучение; необходимостта от психолози в училищата; трудностите, свързани с провеждането на ОРЕС; съдържанието и сложността на учебните програми, липсата на достатъчно часове по определени предмети за упражнения и за затвърдяване на знанията, проблем с отразяването на отсъствия на учениците при ОРЕС; завършването на учебната година от ученици в продължително ОРЕС; задължителните изпити от национално външно оценяване (НВО) за IV-ти и X-ти клас; недостатъчно застъпени извънкласни дейности и спорт в училищата; обхвата на включените теми в изпитите от НВО и държавните зрелостни изпити (ДЗИ) след XII-ти клас; съдържанието на изпитните материали за ДЗИ по профилиращ предмет; размера на стипендиите за отличен успех на учениците; лошо състояние на физкултурните салони или липсата на такива.

Поставят се и искания за осигуряване на безплатни учебници и учебни тетрадки на всички ученици, за които образованието е задължително, както и намаляване на броя учебници, издавани по едни предмет.

Жалби с искане за оповестяване от МОН на примерни варианти за предстоящите през 2022 г. ДЗИ по профилираните предмети при завършване на XII-ти клас, които ще се провеждат за първи път съгласно изискванията на новия Закон за предучилищното и училищното образование, влязъл в сила от 2016 г.

Ученици и учители алармират, че няма примерен вариант за всяка матура по всеки един предмет и учителите не знаят към какъв вид задачи да насочват учениците в

подготовката им. Липсата на модел на тези изпити препятства подготовката им и води до напрежение сред учители и ученици.

Препоръката е взета предвид. В началото на учебната година МОН публикува на интернет страницата си в помощ на зрелостниците учебно-изпитни програми с посочени очаквани резултати от обучението, които ще се оценяват, както и типовете задачи за ДЗИ през 2022 г.

Жалби от родители, свързани със спешното разпореждане децата веднага да преминат в обучение от разстояние в електронна среда (ОРЕС) в училищата за трета поредна година (през октомври 2021 г.)

Министерството на здравеопазването не приема предложението на министъра на образованието и науката да удължи с два дни присъственото обучение за предучилищните групи и класовете от I-ви до IV-ти в столицата и в общините с висока заболеваемост, за да могат родителите на малките ученици да разполагат с време да организират грижата за децата си вкъщи по време на онлайн обучението им.

Искането на гражданите е учениците от I-ви до IV-ти клас да продължат присъствено обучението си, като се въведат безплатни щадящи децата тестове, като например бързите тестове със слюнка, каквато е практиката в някои европейски държави, за да се провери дали са здрави и да продължат в присъствена форма на обучение.

Препоръката е взета предвид – учениците от I-ви до IV-ти клас са върнати в присъствена форма на обучение при тестване с щадящи тестове два пъти седмично.

Жалби относно намерението на МОН родителите или училищата да заплащат тестовете на децата като условие те да се върнат в класните стаи

Омбудсманът се обръща към министрите на здравеопазването и на образованието и науката, като изразява позицията си, че подобна мярка води до въвеждането на имуществен критерий за достъп до образование, което е дискриминационно и е неравно третиране на децата. Подчертава, че така се ограничава достъпът на децата до образование, което е тяхно конституционно право.

Препоръката е взета предвид – МОН се отказва от идеята.

Жалби по повод продължаващото трета поредна година ОРЕС на учениците от V-ти до XII-ти клас. Настоява се за връщане в клас на всички ученици

Отправена е препоръка до МЗ и МОН за необходимостта да се търсят решения, с които децата да се върнат в училище възможно най-бързо, като се осигурят еднакви права на всички български ученици, за да не се задълбочават образователните неравенства.

Отбелязва се искането на родители да бъде намален прагът от 50% съгласие на родители, за да се върнат учениците в присъствена форма на обучение.

Препоръката е взета предвид – МОН върна децата в класните стаи, считано от 6 декември, а считано от 15 декември намалява прага за съгласие от родители за една паралелка на 30%.

Въпроси, свързани с упражняване на учителската професия

Голяма група въпроси, поставени пред омбудсмана, са свързани с проблеми, които учителите срещат в своето професионално ежедневие. Необходимостта от въвеждане на ОРЕС за учениците, породена от разпространението на COVID-19, постави пред учителите и ръководствата на училищата сериозни предизвикателства. Макар като

цяло системата на образование в страната да се справи успешно с въвеждането на ОРЕС, трябва да се отбележи, че немалка част от учителската общност все още среща затруднения в тази посока.

Анализирайки постъпилите жалби и сигнали, общественият защитник смята, че все още техническата осигуреност за учителите за работа в ОРЕС не е на ниво. Голяма част от педагогическите специалисти работят с лични електронни устройства, а малкото раздадени не са с добри технически параметри.

Като проблем се очертава и липсата на система за контрол на квалификационните курсове за учители, поради което има фиктивни квалификации. Често темите на квалификационните курсове не са актуални и не са по проблеми, с които учителите се сблъскват в ежедневната си работа.

Учители изразяват разочарование от провеждането на обучения за работа с електронни образователни платформи, които не са достатъчно ефективни. Споделят, че липсват обучения, свързани с методиката на преподаване в електронна среда. Предлагат създаването на повече платформи за споделяне и обмен на добри практики в подкрепа на учителите.

В голям брой жалби до омбудсмана се поставят въпроси, свързани с провеждането на конкурси за директори на образователни институции; въвеждане на мандатност на директори; непрозрачност при подбора на учители; лоши практики в управлението на училищата; недопустимо поведение на директори на училища; занижен контрол върху дейността на директорите; влошени взаимоотношения между директори и учители; работното време на учителите и натрупаната по време на ОРЕС умора у тях; неизпълнението на Колективния трудов договор за системата на образованието и неизпълнени ангажименти за повишаване на индивидуалните работни заплати на учителите в някои училища; административна тежест на учителите; неспазване на финансовата дисциплина от страна на директори на училища в страната; осигуряване на транспорт на ученици до средишни и обединени училища.

Основни проблеми в сферата на училищното образование:

- недостиг на електронни устройства и интернет достъп за нуждаещите се ученици при преминаване в ОРЕС;
- липса на интернет свързаност за децата от уязвими групи, както и в отдалечени и планински райони на страната;
- липса на специализирани платформи за работа с деца със СОП;
- нередовно посещение на училище от деца от малцинствените групи, както и липса на стремеж за овладяване на български език;
- липса на добра материалната база в училищата – физкултурни салони и санитарни помещенията в сградите на училищата. Недостатъчно възможности за безплатни занимания със спорт на децата;
- сложно и често трудно разбираемо за децата учебното съдържание и липса на достатъчно часове за затвърждаване на знанията;
- необходимост от актуализиране на учебните програми;
- предстояща криза за педагогически кадри във връзка със застаряването на учителите;
- занижен контрол върху дейността на директорите на училища;
- голяма административна тежест на учителите.

Основни препоръки във връзка с училищното образование:

1. Модернизация на материалната база и финансово обезпечаване на въвеждането на иновативни практики в училищата.
2. Активно използване на нови технологии в учебния процес и стимулиране на образователни иновации.
3. Ефективни обучения за учители, включително и такива за методика на преподаване в електронна среда.
4. Осигуряване на електронни устройства и интернет достъп за нуждаещите се ученици при преминаване в ОРЕС.
5. Изграждане на безжични (тип Wi-Fi) мрежи с отворен безплатен интернет достъп.
6. Мерки за преодоляване на задълбочилите се дисбаланси в образователните резултати на учениците при онлайн обучението.
7. Насърчаване на сътрудничеството между институциите за връщане на отпаднали от образователната система ученици от уязвими групи чрез Механизма за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане в образователната система на деца и ученици.
8. Устойчиво въвеждане на образователни медиатори в местата с концентрация на уязвими общности.
9. Назначаване на психолози в училищата.
10. Преразглеждане съдържанието на учебните програми за олекотяване обема на информацията и академичния стил на представянето ѝ, така че учебното съдържание да е подходящо за възрастта на учениците.
11. Създаване на специализирани платформи за работа с деца със СОП.
12. Цялостна политика за устойчиво увеличаване на извънкласните дейности и спорт в училищата извън участието в проекти или национални програми;
13. Разпределяне на средствата за стипендии за образователни резултати на учениците и определяне на точни параметри за отличен успех, които да са еднакви за всички училища.
14. Подобряване на материалната база в училищата – физкултурни салони и санитарни помещенията в сградите на училищата и на възможностите за безплатни занимания със спорт на децата.
15. Въвеждане на система за атестиране на директорите на училища.
16. Активна работа за приобщаване на родителите и местните общности към училищния живот за постигане на доверие и партньорство.

5.3. ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Постъпващите жалби се отнасят основно до проблемите, които студенти и преподаватели срещат при преустановяването на присъственото обучение във висшите учебни заведения по повод предприетите мерки за ограничаване разпространението на COVID-19; провеждането на изпити, на студентски практики и стажове по време на пандемията; спазването на определените протиепидемични мерки при провеждане на

присъствено обучение във висшите учебни заведения; отлагане провеждането на държавни изпити заради мерките за ограничаване разпространението на COVID-19; престой и такси в студентските общежития.

Студенти се обръщат към омбудсмана като настояват за съдействие всички дипломирали се през януари и през февруари 2021 г. студенти по специалност „Право“ в университетите в страната да бъдат равнопоставени и да могат да се явят до края на годината на изпита за юридическа правоспособност.

Жалби, придружени с подписки относно провеждането на изпити за юридическа правоспособност – повече от една година и два месеца след дипломиране над 450 стажант-юристи нямат възможност да се явят на изпити, поради което нямат и възможност за кариерно развитие

Отправена е препоръка към министъра на правосъдието за търсене на възможности да бъдат определени по-скорошни дати за провеждането на изпита за юридическа правоспособност при спазване на противоепидемичните мерки, така че да не се възпрепятства тяхното кариерно и професионално развитие.

В резултат на предприетите своевременно действия от страна на институцията препоръката е взета предвид и е насрочена дата за изпитите.

Други проблеми са свързани с неяснотите относно балообразуването при прием в медицинските университети през 2022 г.; с качеството на обучение във висшите училища; необходимостта от осъвременяване на учебните програми и методи на преподаване; с модернизирването на системата на висшето образование, така че да отговаря на потребностите на обществото и бизнеса.

На вниманието на омбудсмана се поставят и въпроси относно процедурите за заемане на академични длъжности, както и за ниското и демотивиращо заплащане на докторантите в университетите и на учените и докторантите в Българската академия на науките.

Жалби от ученици и родители, свързани с неясноти относно балообразуването през 2022 г. при прием във ВУЗ

Липсата на информация по въпросите за приема във ВУЗ – балообразуването, форматите и съдържанието на изпитите през 2022 г., довежда до недоволство от страна на ученици, родители и учители, които се обръщат към омбудсмана за съдействие.

Според гражданите не е ясно също и кои документи ще бъдат изисквани от ВУЗ при кандидатстване, тъй като в дипломата за средно образование ще фигурират само оценките по предметите, изучавани през втори гимназиален етап.

Променените правила за кандидатстване се отнасят за учениците, които през 2022 г. ще бъдат първият випуск, завършил средното си образование по новия Закон за предучилищното и училищното образование.

Омбудсманът сигнализира за проблема МОН и отправя препоръка за изясняване на правилата още в началото на учебната година, за да имат кандидат-студентите яснота и време за подготовка.

Препоръката е взета предвид – МОН се съобразява с посоченото от омбудсмана и изисква от университетите да представят условията си за прием през 2022 г. до края на октомври 2021 г.

Основни проблеми в сферата на висшето образование:

- необходимост от включване на висшите училища в международни образователни и научни мрежи;
- стимулиране на научноизследователската дейност във висшите училища и на развитието на иновации в тях;
- обучението на студентите не винаги е насочено към придобиване на повече умения по време на обучението;
- липсва връзка между висшите учебни заведения и бизнеса;
- занижен контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности;
- повече прозрачност в управлението на висшите учебни заведения;
- в някои висши учебни заведения продължава практиката за определяне на цени за административни услуги, които надвишават многократно разходите по предоставянето;
- необходимост от спешни мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав;
- недостатъчен контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности;
- ниско заплащане на докторантите в университетите и липса на стимул за младите хора да се занимават с научна дейност;
- ниско заплащане и на учените в Българска академия на науките;
- висок лихвен процент на кредитите за студенти и докторанти с цел да допринеса за достъпа до образование на млади хора, които нямат възможност сами да осигурят необходимите средства за изплащане на дължимите такси и на издръжката на обучението.

Основни препоръки във връзка с висшето образование:

1. Повишаване качеството на висшето образование и на съвместимостта му с европейските системи за интегрирането му в общото европейско образователно пространство.
2. Включване на висшите училища в международни образователни и научни мрежи.
3. Стимулиране на научноизследователската дейност във висшите училища и на развитието на иновации в тях.
4. Повишаване приложимостта на висшето образование към пазара на труда.
5. Прозрачност в управлението на висшите учебни заведения.
6. Предприемане на спешни мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав.
7. Обвързване на модела на финансиране на висшите учебни заведения в по-голяма степен с оценката за качество на обучението в тях, а не с броя на студентите.
8. По-строг контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности.
9. Повишаване на средствата за заплащане на докторанти, за да се стимулират младите хора да се занимават с научна дейност.

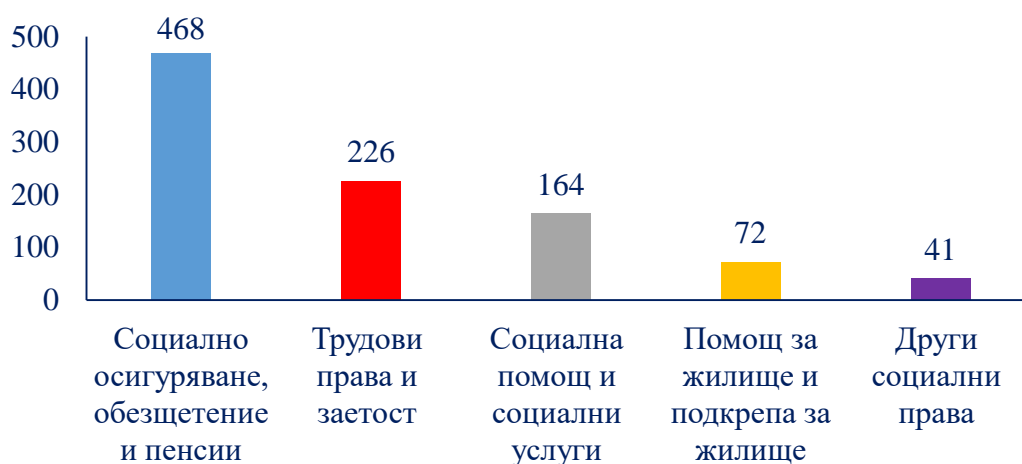
10. Намаляване на лихвения процент на кредитите за студенти и докторанти с цел да допринесе за достъпа до образование на млади хора, които нямат възможност сами да осигурят необходимите средства за изплащане на дължимите такси и на издръжката на обучението.

6. СОЦИАЛНИ ПРАВА

Основен акцент, който дава глобално отражение във всички сфери на живота на хората, както в страната, така и в световен мащаб, е COVID-19. Дейността на омбудсмана в областта на социалната политика през 2021 г. е насочен към оказване на подкрепа на лицата, потърсили съдействие от институцията.

Най-голям е делът на оплакванията, свързани с пенсионните права – 357 индивидуални и колективни жалби, трудови права и заетост – 226, засегнати права в сферата на социално осигуряване и обезщетения – 111, социална помощ и социални услуги – 164.

Графика №12 - Постъпили жалби и сигнали по тип права за 2021 г., брой



Най-чести оплаквания са насочени към:

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

6.1. ПЕНСИОННИ И ОСИГУРИТЕЛНИ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ

Жалбите, свързани с изплащането на обезщетения за временна неработоспособност, са 12, майчинство – 18, безработица – 63. В тях основно се изразява недоволството, че от НОИ се спира или забавя изплащането на парично обезщетение за временна неработоспособност, поради различни причини, като: съмнение за злоупотреби с осигурителни права и извършване проверка на осигурители, продължителен период на извършване на проверки. Жалбите и сигналите, отнасящи се до пенсионните права на гражданите за 2021 г., са 357 – индивидуални и колективни.

Право на пенсия

По подадените в институцията жалби и проблеми, свързани с пенсиите и пенсионните права на гражданите, са отправени 125 препоръки до компетентните органи и институции, голямата част от които са изпълнени. Становищата са 220.

Най-засегнатите въпроси в периода са свързани с ниския размер на пенсиите, необходимостта от тяхното осъвременяване и липсата на очакваната от гражданите политика за преизчисляване на всички пенсии, на база средно-осигурителен доход след 2016 г.

Основни препоръки относно правото на пенсия:

1. Създаване на правен механизъм за определяне на минимален размер на пенсиите за осигурителен стаж и възраст, който да приближава или изравнява ежегодно размера на тези пенсии с линията на бедност.
2. Да се преизчислява периодично размерът на всички пенсии на база средния осигурителен доход за страната след 2020 г. или този за предходната година.
3. Да се предприемат спешни действия за защита на интересите на българските граждани, придобили пенсионни и осигурителни права в държави-членки на ЕС, и в частност Република Гърция.

Право на парично обезщетение за безработица

В периода на извънредна епидемична обстановка към омбудсмана се обръщат за подкрепа лица, които са били регистрирани като безработни в дирекциите „Бюро по труда“ и са получавали парично обезщетение за определен срок. След изтичането на този срок, ако през времето на извънредното положение не са успели да се реализират на пазара на труда, нямат право на повторно парично обезщетение или на социална подкрепа.

Препоръки, изпълнени след намеса на омбудсмана на Република България:

- Към министъра на труда и социалната политика е отправена препоръка за преразглеждане на разпоредбите на КСО относно условията и сроковете за отпускане и изплащане на обезщетение за безработица.

Препоръката е изпълнена, като срокът за изплащане на паричните обезщетения за оставане без работа, в рамките на тригодишен период от предходно изплащане на обезщетение за безработица, е увеличен от четири на шест месеца. **Дневният минимален** размер на обезщетението за безработица за 2021 г. е променен от 9 лв. на 12 лв. Дневният максимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. остава 74,29 лв.

6.2. ТРУДОВИ ПРАВА

През 2021 г. продължава извънредната епидемична обстановка и наложени противоепидемични мерки от българските власти за предотвратяване разпространението на COVID-19 на работното място.

Омбудсманът оказва подкрепа на работници и служители, чиито трудови правоотношения са прекратени през 2021 г., включително и на уязвими групи работници и служители, за да запазят работните си места, основно при работодатели, които запазват или възстановяват дейността си в икономически дейности – „Хотелиерство“, „Ресторантьорство“, „Питейна дейност“, „Кино салони“, „Туристическа дейност“, „Пътнически и въздушен транспорт“, „Артистична и творческа дейност“ и др.

Съдействие търсят работници и служители, включително уязвими групи работници и служители, след прекратяване на трудовите им правоотношения. Траен остава ръстът на постъпили искания и жалби от работници, които търсят съдействие от омбудсмана при неизплащане или забавяне при изплащането на трудови възнаграждения.

В други случаи съдействието на омбудсмана е търсено за осигуряване от страна на работодателите на безопасни и здравословни условия на труд, както и при злоупотреба от страна на работодатели и длъжностни лица в предприятието с изискването за зелен сертификат или изискване за поставени ваксини като условие за допускането има до работните им места.

Препоръки, изпълнени след намеса на омбудсмана на Република България:

- До контролните органи на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, с които да окажат съдействия на работници или служители, включително и такива с вече прекратени трудови правоотношения, да получат неизплатени от работодателите трудови възнаграждения или обезщетения.
- До контролните органи на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ осигуряването на протиепидемичните мерки да бъде финансово осигурено и фактически изпълнено от работодателите, без да бъдат прехвърляни извършените разходи върху работниците и служителите.
- Да бъде оказано съдействие на работници и служители с влошено здравословно състояние за прилагане на законовите мерки, осигуряващи им специална закрила по време на съществуване и при прекратяване на трудовото правоотношение.

6.3. ПРАВА НА РАБОТЕЩИТЕ ПО СЛУЖЕБНИ ПРАВООТНОШЕНИЯ

Част от жалбите на държавни служители са свързани с нарушения при провеждане на конкурсни процедури, включително нарушения при извършване на класиране, или за наемане на лице, което не е класирано на първо място. Други оплаквания са свързани с нарушения при годишно оценяване на служителите и свързаната с получената годишна оценка на изпълнението на длъжността възможност за увеличение на възнаграждението.

И през 2021 г. работещи на трудови правоотношения в държавната администрация търсят съдействие от омбудсмана, във връзка с това, че са лишени от изплащане на допълнително възнаграждение за трудов стаж и професионален опит, на каквото имат право всички работници по трудово правоотношение.

Някой държавни служители, работещи по служебно правоотношение, съобщават за неосигурени им здравословни или безопасни условия на труд, включително за работна среда, свързана с високи нива на стрес на работното място и влошени нива на микроклимат на работната среда.

Препоръки, изпълнени след намеса на омбудсмана на Република България:

Препоръки до органите по назначаване или до ресорните министри и до инспекторатите към съответните министерства за предприемане на действия за отстраняване на допуснатите нарушения.

6.4. ПРАВО НА СОЦИАЛНО ОСИГУРЯВАНЕ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Жалбите, свързани с изплащането на обезщетения за временна неработоспособност, са 12, майчинство – 18, безработица – 63. Основното недоволство от страна на гражданите е, че от НОИ се забавя или спира изплащането на парично обезщетение за временна неработоспособност поради различни причини като: съмнение за злоупотреби с осигурителни права и извършване проверка на осигурители,

продължителен период на извършване на проверки, които често се реализират в продължителни периоди от време.

6.5. ПРАВО НА ПАРИЧНО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ ЗА БЕЗРАБОТИЦА

В периода на извънредна епидемична обстановка към омбудсмана се обръщат за подкрепа лица, които са регистрирани като безработни в дирекциите „Бюро по труда“ и са получавали парично обезщетение за определен срок. След изтичането на този срок, ако през времето на извънредното положение не са успели да се реализират на пазара на труда, нямат право на повторно парично обезщетение или на социална подкрепа.

Препоръки, изпълнени след намеса на омбудсмана на Република България:

- За преразглеждане на разпоредбите на КСО относно условията и сроковете за отпускане и изплащане на обезщетение за безработица.

Препоръката е изпълнена, като срокът за изплащане на паричните обезщетения за оставане без работа, в рамките на тригодишен период от предходно изплащане на обезщетение за безработица, е увеличен от четири на шест месеца. Дневният минимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. е променен от 9 лв. на 12 лв. Дневният максимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. остава 74,29 лв.

6.6. ПРАВО НА СОЦИАЛНА ПОДКРЕПА И СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

През 2021 г. се забелязва значително увеличаване на постъпилите жалби, свързани с необходимост от оказване на социална подкрепа. 164 жалби са подадени от гражданите във връзка с проблеми на социалната подкрепа и социалните услуги.

Жалбоподатели основно са лица, които са регистрирани като безработни в дирекциите „Бюро по труда“ и са получавали парично обезщетение за определен срок. След изтичането на този срок те не успяват да се реализират на пазара на труда и се оказват в ситуация, в която нямат право нито на парично обезщетение, нито на социална подкрепа.

Друга група са граждани, получили отказ за отпускане на целева помощ за отопление или търсещи съдействие за отпускане на каквато и да е социална помощ.

6.7. СЕМЕЙНИ ПОМОЩИ ЗА ДЕЦА

Жалбите, свързани със семейните помощи за деца и през 2021 г., са по отношение на подходящия критерий за отпускането на месечни помощи за дете до завършване на средно образование по Закона за семейни помощи за деца. Изискването, което предизвиква недоволството на хората е, че при преценка на правото за отпускане на семейни помощи за деца да се взема брутната сума от дохода на семейството, а в нея се включват осигуровки, удържки, допълнително задължително пенсионно осигуряването.

Родителите на близнаци търсят подкрепа по отношение на месечна помощ за отглеждане на близнаци по чл. 7, ал. 6 от Закона за семейни помощи за деца да не остава 75 лв.

Препоръки на омбудсмана на Република България:

Всички родители, без значение на доходите им, да получават необходимата им подкрепа от държавата при отглеждането на своите деца.

6.8. ЦЕЛЕВА ПОМОЩ ЗА ОТОПЛЕНИЕ

Постъпващите жалби се отнасят основно до критериите, с които се определя правото за отпускането им. Едно от притесненията е по отношение на изплащаните като

антикризисна мярка добавки от 50 лв. към пенсиите, които влияят върху крайния размер на дохода, необходим за отпускане на целева помощ за отопление.

В резултат на предприетите своевременно действия от страна на институцията е взето решение добавката към пенсиите да не се включва като доход, който да се взема предвид при преценка на правото за отпускане на целевата помощ за отопление.

6.9. ПОМОЩ ЗА ЖИЛИЩЕ

И през 2021 г. гражданите продължават да търсят съдействие за разрешаване на жилищните им проблеми, като настояват за спешно настаняване в друго общинско жилище, отсрочване на задълженията за заплащане на комуналните разходи или за отмяна на заповеди за освобождаване на общинските жилища и др.

Основни препоръки:

1. Необходимо е да се предприемат спешни мерки за подобряване и разширяване на жилищния общински фонд.
2. Да бъдат актуализирани условията за настаняване на нуждаещите се граждани в общински жилища с цел осигуряване на спешно настаняване.

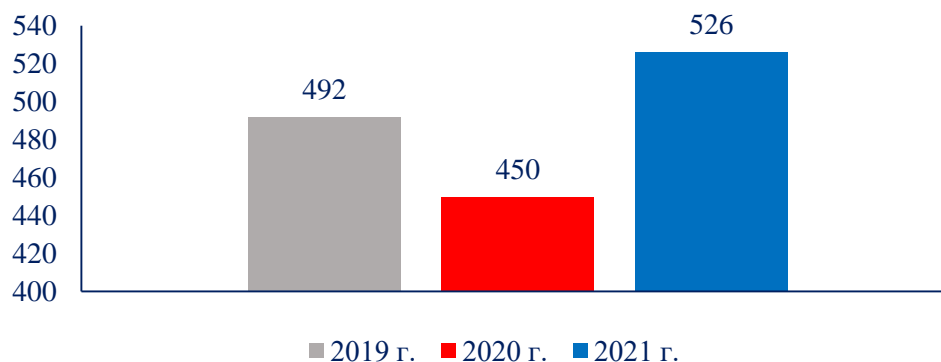
7. ПРАВА НА ДЕЦАТА

Като независим мониторингов орган за защита на правата на човека омбудсманът има неотменим ангажимент за защита на правата на децата, закрепен нормативно в Закона за омбудсмана с промените от 2012 г.

През 2021 г. децата остават в ситуацията да се определят като група, по-малко засегнати от COVID-19, но в същото време са определени като по-рискови за разпространението му въпреки липсата на каквито и да е научни доказателства или публични данни за това. С този подход групата на децата се превръща в обект на закрила, на извънредните ограничения и мерки, въведени от държавата. Много от въведените обществени мерки ограничават правата на децата и застрашават правото им на развитие, както и правото на участие.

През 2021 г. жалбите, свързани с децата и техните права, се увеличават, което е и следствие от пандемията, по време на която особено уязвимите групи деца и техните семейства понасят най-силно тежестта ѝ.

Графика №13 - Постъпили жалби и сигнали, свързани с децата и техните права през периода 2019-2021 г., брой



Оплакванията на гражданите са свързани най-често с:

- Икономическата стабилност на семействата, която силно е разклатена от резкия спад на доходите, преустановяване или реструктуриране на работни места в различни сфери на заетост, затваряне на търговски обекти за хранене.
- Затварянето на детски ясли, градини и училища без предварителна подготовка и план за справяне с рисковете за семействата с малки деца доведе до сериозни затруднения за хиляди семейства.
- Въздействието на дългосрочното онлайн обучение върху децата и учениците, като родителите споделят, че те са стресирани, демотивирани, раздразнителни, агресивни и/или потиснати. Посттравматичните страхове на родителите се предават на децата, те развиват депресивен синдром, което не е характерно за тяхната възраст.
- Особено чувствително самите деца приемат забраните за спортни занимания и затварянето на танцовите школи. Вълна от недоволство предизвика затварянето на детските занимални и образователни детски центрове.
- Редица жалби са свързани с промените във функционирането на социалните услуги в общността, затварянето на които постави много семейства пред изпитания, като това повлия особено негативно на децата с увреждания.
- Забраната за напускане на институциите и услугите от резидентен тип, забрана за достъп на външни лица, включително и родителите, забраната за посещение на паркове и детски площадки.

Родители, семейства, близки на деца, организации и сдружения се обръщат към омбудсмана за съдействие и подкрепа относно:

- осигуряване на финансова и социална подкрепа за родители, които сами се грижат за децата си и са останали без доходи;
- осигуряване на адекватно лечение за дете;
- съдействие за отваряне на дневните центрове за деца с увреждания и центровете за специална образователна подкрепа;
- защита на правата на детето в родителски конфликти;
- за подкрепа на млади хора, напускащи обществена грижа;
- оплакване от качеството на приемната грижа и липса на подкрепа за приемните семейства;
- психични проблеми при децата вследствие на дългото онлайн обучение;
- проблеми на деца с увреждания и деца със СОП;
- липса на контрол в социално-педагогическите интернати;
- за подкрепа на деца, които се отглеждат от родители със зависимости – наркотична зависимост, с психични разстройства, чието състояние се е изострило вследствие на пандемията;
- искане за разширяване на мерките за подкрепа за децата с увреждания;
- срещу действията на служители от системата за закрила и оплаквания от липса на адекватни мерки;
- защита на деца, жертви на насилие;
- предложения за законодателни промени в областта на правата на децата.

7.1. ДЕЦАТА И ОМБУДСМАНЪТ

В жалбите, подадени от деца, се поставят различни проблеми и въпроси:

- ученик се оплаква от поведението на свой преподавател, който използвал спрямо него обидни думи;

- дете твърди, че е бито публично от възрастна жена в центъра на населеното място, където живее;
- срещу намерението за удължаване на учебната година;
- за връщане на грипните ваканции;
- момиче на 16 години твърди, че е обещана от родителите си на момче от нейния етнос, но моли за подкрепа да сключи брак с приятеля си без съгласието на своите родители;
- момче потърси подкрепа за своята майка, която е останала без работа и няма финансови средства за издръжката им.

Проект „млади съветници“

Институцията на омбудсмана на Република България участва в проект **ENYA (Европейска мрежа за млади съветници)**, който се провежда в рамките на ENOC. С този проект ENOC си поставя за цел да изследва по какъв начин противоепидемичните мерки и практики в страните от Европа са повлияли на защитата на правата на децата и какви стъпки могат да бъдат предприети в бъдеще, за да се подсилят готовността и капацитетът на страните да реагират отговорно на подобни предизвикателства.

Институцията на омбудсмана на България се включва в инициативата, като сформира група от 30 младежи. Включват се ученици от 13 до 18 години от София, Варна, Стара Загора и Силистра, от 18 СУ „Уилям Гладстоун“, Втора английска гимназия „Томас Джеферсън“, НГДЕК „Константин Кирил Философ“, Езикова гимназия „Пејо Яворов“ – гр. Силистра, млади хора от фондация „Агапедия“ и група „Мегафон“ към Националната мрежа за децата, от групата за млади самозастъпници към Фондация „Лумос България“.

7.2. ДЕЦАТА И COVID-19

През 2021 г. омбудсманът извършва независима оценка за правата на децата и мерките, след която изготвя специален **„Доклад от оценка на въздействието на мерките срещу разпространението на COVID -19 върху правата на уязвимите групи деца в България“**.

Много от децата от уязвими групи, участвали в консултацията на омбудсмана, преживяват по-малко или повече драматично ограничителните мерки като несправедливи, твърде често те ги сравняват с наказание. Основната причина за това е усещането, че тези мерки са били наложени по-строго, отколкото е необходимо (според собствените им разбирания за пандемичната обстановка).

Децата и младите хора, които участват в консултациите, смятат за несправедливо това, че възрастните са имали избор дали да спазват или не мерките, а децата – не. Много от децата разказват как са били свидетели всекидневно на нарушения на забраните от страна на възрастните. Изследването е извършено в рамките на проект на Европейската мрежа на омбудсманите за деца (ENOC) с финансовата подкрепа на УНИЦЕФ – България.

В началото на 2021 г. омбудсманът публикува специален доклад **„Децата и COVID. Въздействие на кризата върху правата и интересите на децата“**, който съдържа обобщение и анализ на жалбите, постъпили в институцията във връзка с правата на децата и мерките срещу разпространението на вируса по време на извънредното положение, което е в сила до 13 март 2020 г., както и по време на извънредната ситуация, удължавана със заповеди на министъра на здравеопазването до 31 юли 2021 г. Докладът извежда проблемите, пред които са изправени децата, като поставя акцент върху най-рисковите групи деца. Изследва практики, които не отговарят на стандартите и

принципите на Конвенцията на ООН за правата на детето, и отправя препоръки за подобряване на политиките в краткосрочен и дългосрочен план с цел по-ефективна подкрепа на децата и семействата, особено в криза.

7.3. ДЕТСКИ ЯСЛИ И ГРАДИНИ

Като системен проблем в жалбите се извежда качеството на грижата в детските ясли и детските градини, липсата на подходяща среда и оборудване за децата с увреждания, отношението на персонала към децата и комуникацията с родителите. Често се съобщава от родители, че в детската градина или в яслите детето им е станало жертва на насилие – шамари, блъскане, наказания, като дори заключване в изолирани помещения; използване на методи за възпитание, които уронват достойнството на детето. Родители и близки на деца с хронични заболявания споделят, че децата продължават да са нежелани в яслите и детските градини.

Констатации

При проверките се установява, че персоналът на детските заведения често не познава нормативната уредба за закрила на детето, което води до неспазването ѝ. Не се подават сигнали за дете, жертва на насилие, което задължение произтича от Закона за закрила на детето. Няма чувствителност към различните форми на насилие, липсват специализирани обучения на екипите, особено в детските ясли. Нарушен е диалогът между родителите и тези, които се грижат за децата. Липсват стандарти за грижа за децата в детските ясли и методики за работа.

Във връзка с **таксите за детските градини и ясли**, които често се оказват сериозна бариера пред достъпа на децата от уязвими групи до тези услуги, омбудсманът в партньорство с неправителствени организации разгърна Национална кампания за отпадане на таксите в детските градини, изпрати редица препоръки до Министерството на образованието и науката (МОН) и до Министерството на финансите. В резултат и на тази активна дейност и кампания от 2022 г. се пое ангажимент от държавния бюджет да отпаднат таксите за всички деца.

Препоръки:

1. Извършване на анализ на натрупаните предизвикателства пред грижата в детските ясли.
2. Промени в Наредба №26 от 18 ноември 2008 г. за устройството и дейността на детските ясли и детските кухни, издавана от министъра на здравеопазването.
3. Да се предприемат конкретни мерки за подобряване на качеството на грижата в детските ясли, вкл. и по отношение на човешките ресурси.
4. Да се създаде нормативна възможност за назначаване на повече педагози и логопеди в детските заведения.
5. Да бъдат разработени и въведени стандарти за грижа и методики за работа в детските ясли, отговарящи на съвременните тенденции за ранно детско развитие и грижа.
6. Изготвяне на индивидуални планове за грижа в детските заведения.
7. Регулярни обучения на медицинския персонал за грижа за деца с хронични заболявания
8. Подобряване на диалога с родителите, които трябва да станат част от грижата на децата им.

7.4. ИНФРАСТРУКТУРА НА ДЕТСКИ ГРАДИНИ И УЧИЛИЩА

В институцията на омбудсмана постъпват жалби, често придружени с подписки, в които се търси подкрепата на омбудсмана за осигуряване на финансови средства за спешен ремонт на детски градини и училища.

Друг сериозен въпрос, който изисква промяна на правила и подходи от страна на МОН, засяга осигуряването на училищни автобуси.

7.5. ДЕТЕТО В РОДИТЕЛСКИ КОНФЛИКТИ

През 2021 г. преобладават жалбите на родители, които не могат да осъществяват лични отношения с децата си. Жалбите, макар и подадени от родители, омбудсманът ги разглежда в светлината на правото на детето да има лични отношения и с двамата си родители, изрично провъзгласено в чл. 9, ал. 3 от Конвенцията за правата на детето на ООН. Нарушаването на правото на детето да поддържа лични отношения с родителя най-често е последица от родителски конфликт, който понякога протича изключително ожесточено и продължително време и детето е въввлечено в този конфликт. С оглед и на практиката на ЕСПЧ, омбудсманът винаги подчертава, че е задължение на държавата да осигури механизми и средства за осъществяването на отношенията дете – родител след постановяване на решение за упражняване на родителските права или режим на лични отношения, включително и при постановяване на привременни мерки. За съжаление през 2021 г. не се наблюдава напредък по отношение на промяна в работата и ефективността на действията на органите за закрила на детето.

Препоръки:

1. Да се извършва прецизна оценка на интереса на детето, въз основа на която да бъдат заложен мерките и действията, които трябва да се предприемат.
2. Да се създаде методология за обследване и съответно гарантиране най-добрия интерес на децата, закрепена в действащата правна уредба и прилагана еднозначно от експертите в сферата.
3. Промяна в системата за закрила на детето, с която да се овласти и да се осигурят безпристрастност и професионален подход на социалните работници към случаите.
4. Възлагане на възможност на служителите в социалната система за предприемане при необходимост на по-строги мерки спрямо родители, които отказват да сътрудничат в социалната работа.
5. Да се обмисли възможността социалните доклади, които се изискват от съда, да се възлагат на вещи лица.
6. Действията да се вземат в разумен времеви порядък поради това, че децата са особено уязвими в конфликтни ситуации между родителите и е недопустимо детството им да преминава в този конфликт.

7.6. ДЕЦА В УЯЗВИМА СИТУАЦИЯ

Децата със специфични уязвимости (например: лишени от родителска грижа, в конфликт със закона) са основен обект на загриженост, особено по време на криза. Безспорно пандемията от COVID-19 засегна всички хора, но най-вече са засегнати децата в уязвима ситуация. За голяма част от тези деца е ограничен достъпът до образование, здравеопазване, защото живеят в бедност или поради етническата си принадлежност.

Пандемията увеличава различията в неравенството и това трудно ще бъде компенсирано в годините, ако не бъде изготвен специален план за децата и компенсирани на въздействието.

7.7. ДЕЦА С УВРЕЖДЕНИЯ

В условията на пандемията от коронавируса и ограниченията, които са налагани, децата срещат редица затруднения при получаване на адекватен достъп до необходимите им здравеопазване, образование и подкрепа. Затварянето на училищата и преминаването в дистанционна форма на обучение, недостатъчната възможност за посещение на подходящи социални услуги през значителни периоди от годината оставят негативни последици върху психиката на децата с увреждания и създават предпоставки за увеличаване на социалната им изолация.

- проблеми при опериране със средства от специалната банкова сметка, открита за лечение на дете, и забавяне на решението на съда, с което се дава съгласие. Тези дела не са освободени от държавна такса за разглеждане;
- нормативни проблеми, пред които се оказват семейства на деца с увреждания, които ползват общински жилища, когато кандидатстват за осигуряване на достъпна среда за хората с увреждания;
- предложение за осигуряване на безплатни учебници за ученици с увреждания в средното образование;
- проблеми при ползването на общински услуги за превоз на хора с увреждания в гр. Перник. При проверката се установява, че трябва да се предприемат действия за промяна на национално ниво, с която да се осигури правото на придвижване на децата с увреждания до училище и обратно;
- във връзка с месечната помощ по реда на чл. 8д от Закона за семейните помощи за деца родителите предлагат за деца с увреждания тя да бъде изплащана и след навършване на 20 години, когато детето учи и прекъсва обучението си поради медицински причини;
- засилване на контрола на местно ниво при издаване на сините талони за преференциално паркиране за хора с увреждания;
- ограничен и затруднен достъп до помощни средства за децата и хората с увреждания.

7.8. ДЕЦА В АЛТЕРНАТИВНА ГРИЖА

Поради липса на адекватна семейна подкрепа и ресурси през 2021 г. се наблюдава тенденция за увеличаване на риска от изоставяне на деца и поради това често се налага тяхното настаняване в социалните услуги от резидентен тип. За омбудсмана е важно, особено по време на криза, която увеличава рисковете за децата, да се даде предимство на настаняванията при роднини и близки, както и в приемна грижа. Омбудсманът подчертава, че всяко извеждане на детето от семейството и настаняване в алтернативна грижа трябва да се разглежда през най-добрия интерес на детето и през принципите, включени в Насоките на ООН за алтернативна грижа, а именно принципът на необходимостта и принципът на уместността. През лятото на 2021 г., в рамките на национално изследване за въздействието на COVID-19 и мерките срещу разпространението му върху правата на уязвимите групи деца в България, омбудсманът се срещна с деца и млади хора, настанени в резидентни и възпитателни услуги. Децата разказват как в продължение на месеци външните врати на сградите са били заключени и са отключвани само и единствено за идващите служители, това е труден и неприятен период за тях, но не са имали друг избор, освен да го приемат.

Препоръки:

1. Формиране на ясна държавна политика по отношение на младежите, напускащи алтернативни грижи (резидентни услуги и приемна грижа), с която да бъде въведен цялостен подход на подкрепа.
2. Осигуряване на постоянно наблюдение и подкрепа на услугите от резидентен тип от страна на държавните органи, развитието на приемната грижа и качеството на грижа, предоставяно от центровете за настаняване от семеен тип.
3. Анализ на развитието на децата и младите хора, настанени в резидентни услуги, и изготвяне на критерии за оценка на качеството на живот.
4. Съществуващите политики и програми трябва да бъдат насочени към подкрепа на семействата в уязвими ситуации, за да се предотврати разделянето на децата от семействата.

7.9. ДЕЦА ОТ РОМСКИ ПРОИЗХОД

Във връзка с резултатите от проверките, които извършва по жалбите и наблюдението на политиките, омбудсманът отбелязва липсата на целева семейна политика и ефективност на социалните плащания в ромските общности. Достъпът до социални помощи често пъти е затруднен за ромските семейства поради липса на знания и информация, тежки административни бариери, ограничаващи условия и дирекционни разпоредби. Дискриминационни обществени нагласи, стигма и неравно третиране на уязвимите групи деца водят до допълнителното им изключване. След въвеждането на обучение от разстояние в електронна среда омбудсманът установява, че особено ограничен е достъпът до образование на децата роми.

За омбудсмана са необходими целенасочени действия за подобряване на изпълнението и ефективността на мерките за приобщаване на ромите, тяхното участие в процеса на вземане на решения и включване, с което значително ще се подобри средата, в която живеят и се развиват децата. Специално внимание трябва да се обърне на въпросите за маргинализацията, социалното изключване и бедността, особено на млади роми и ромски жени.

7.10. НАСИЛИЕ СРЕЩУ ДЕЦА

България среща значителни трудности при установяване на процедури, чувствителни към децата, включително наличието и подходящото използване на „сини стаи“ за удобен за деца разпит, гарантиране, че интервютата се провеждат по подходящ начин от адекватно обучен съдебен персонал, предотвратяване на повторна виктимизация и травмиране на деца, и че в съдилищата се следват процедури, подходящи за деца, с персонал от обучени служители, включително вземане на мерки за даване на показания без присъствието на обвиняемия извършител.

В своята работа омбудсманът установява, че правата на децата жертви и свидетели на насилие и престъпления не са гарантирани, те имат ограничен достъп до специализирани услуги, до консултации, психосоциална подкрепа и обезщетение.

Препоръки:

1. Спешни действия за пълно транспониране на Директива 2012/29/ЕС за установяване на минималните стандарти за правата на жертвите на престъпления и за правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления.

2. Смесовото транспониране на Директивата ще даде възможност да се гарантира професионална намеса в случаите на насилие като индивидуална оценка на жертвите на домашно насилие, изслушване и разпит на деца по професионални методики, по-ясни писмени критерии за оценка на най-добрия интерес на деца от органите за закрила, наличие на подкрепа именно чрез оценките и за съда, вземане на навременни и адекватни мерки по Закона за защита от домашното насилие и Закона за закрила на детето.

3. Възприемане на цялостен подход за работа по случаите на насилие.

4. Събиране на интегрирани данни и въвеждане на единна система за регистриране на случаите на насилие срещу деца.

5. Приемане на дългосрочна Национална програма за превенция и борба с насилието срещу деца, в която да има ясни срокове, финансиране и индикатори за измерване.

6. На децата, жертви на насилие, да бъде осигурено правото на индивидуална оценка, регламентиране на механизми за предпазване от вторична или повторна виктимизация, намаляване на броя на разпитите и свеждането им до минимум.

7. Да се въведе пълна законова забрана за телесното наказание на деца.

В началото на 2022 г. омбудсманът организира дискусия на тема „**Психичното здраве в училище – възможни и необходими мерки**“, след която изпраща на министъра на образованието и науката конкретни препоръки относно мерки за превенция и профилактика на проявите на агресията и тормоза между учениците:

- въвеждане на специализиран модул в Плана за часовете на класния ръководител;
- разработване на специални профили в мобилни приложения за консултация на учениците със специалисти. Осигуряване на достъп до училищни форуми за дискусии по темите за насилието, агресията и кибертормоза;
- разработване и въвеждане на възможности за обучения, вкл. и онлайн, на учители и училищен персонал за правата на детето, насилието и неговите различни форми и проявления, тормоз и агресия;
- да се извърши конкретна и цялостна проверка по прилагането от училищата на Механизма за противодействие на тормоза и насилието, която да обхваща всички училища в страната, като въз основа на резултатите се очертаят мерки за неговата актуализация и ефективност;
- въвеждане на инструменти за обратна връзка от учениците относно действието на Механизма за противодействие на тормоза и насилието като използване на перманентни анкетни карти, ресурсите на ученическото самоуправление, специализиран чат с училищни психолози и специалисти;
- внедряване на система за регулярно оценяване на характеристиките на училищната среда, което да информира планирането на мерки на база нужди;
- създаване на база данни и общ регистър за деца, жертви на насилие и тормоз в училище;
- наличие на ясно разписани училищни правила и политики за: работа с родителите, активното участие на учениците, превенция и реакция на насилие посредством възстановителни практики, приобщаване;
- осигуряване на набор от добри практики и онлайн ресурси за включване на родителите като партньори за изграждане на среда на партньорство, нетолерантна към насилието, като се изградят активни канали за обратна връзка, груповата работа на ниво класна стая, родителски дискуссионни форуми и др.

7.11. ДЕТСКО ПРАВОСЪДИЕ

България продължава да е силно критикувана за липсата на реформи в областта на детското правосъдие. Все още изискванията на Директива 2012/29/ ЕС за установяване на минимални стандарти за правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления не са въведени в пълнота въпреки измененията в Наказателно-процесуалния кодекс (НПК) през 2017 г. Все още измененията на НПК, с които се цели транспонирането на Директива 2016/800/ на ЕС относно процесуалните гаранции за децата, които са заподозрени или обвиняеми в рамките на наказателното производство, не са част от вътрешното ни законодателство.

Препоръки:

1. Спешно решаване на въпросите в новото законодателство, свързани с установяване на минималната възраст за наказателна отговорност, и тя да е над 14-годишна възраст.
2. Определяне на „противообществена проява“ и „статусно нарушение“.
3. Лишаването от свобода да се използва само като крайна мярка и в много ограничени случаи, за възможно най-кратки срокове.
4. Задължителна специализация в съдебната система, както и осигуряване на постоянно обучение по правата на децата на съдии, прокурори, полицаи, социални работници.
5. Гарантиране на достъп на децата до специализирана правна помощ на всеки етап от работата с деца в конфликт със закона.
6. Задължителна координация на системите, които да организират своята работа, обединени зад най-добрия интерес на детето.
7. Прилагане на подходящи стандарти за оценяване и определяне на най-добрия интерес на детето, включително и детско участие.
8. Създаване на нова система, интегрирана със системата за закрила на детето, за деца в конфликт със закона, която да осигурява алтернативи на задържане, които са ефективни и ефикасни от гледна точка на рехабилитация и реинтеграция на децата.

7.11. СИСТЕМА ЗА ЗАКРИЛА

С особена чувствителност се отнасят родители и граждани към работата на системата за закрила, най-вече към отделите за закрила на детето, които са в структурата на дирекциите „Социално подпомагане“. През 2021 г. се регистрира нарастване на жалбите, подадени от кандидат-осиноводители. Те изразяват недоволство от липсата на подкрепа от страна на социалните работници в периода, в който очакват да им бъде предложено дете.

Препоръки:

1. Повишаване капацитета на специалистите, работещи с деца, с цел изграждане на по-добра система за ранно предупреждение при наличие на рискови фактори
2. Задължително междуинституционално сътрудничество и координация при работата по случаите.

3. Развитие на интегрирани услуги за деца и за подкрепа на семействата.
4. В критериите за заемане на длъжността социален работник да се включи изискването за подходящо висше образование или професионален опит.
5. Разработване на Методика за оценка на работното натоварване на социалните работници, която да включва критерии за оценка на района, в който работят.
6. Да бъде разписана Стратегия за развитие на човешките ресурси в социалния сектор, която да гарантира професионализирането и специализацията на социалните работници – възможностите за кариерно развитие, за усъвършенстване, квалификация, планиране и на промяна в заплащането на работещите в социалната сфера.

ОБЩИ ПРЕПОРЪКИ ПРАВА НА ДЕТЕТО:

1. Приемане на специална програма за подкрепа на децата, загубили родител или настойник вследствие на COVID-19.
2. Повишаване на капацитета на системата за закрила с цел ефективно прилагане на превантивни действия, работа, насочена към превенция на риска, за да не реагира само на случаите на нарушаване на правата на детето.
3. Осигуряване на качествено наблюдение и мониторинг на новите резидентни услуги за деца, които ще даде възможност за бърза реакция и мерки за подкрепа.
4. Анализ на работата на училищните психолози и мерки за училищата, където няма психолози.
5. Специални мерки в училище за подкрепа на психичното здраве на децата.
6. Увеличаване броя на здравните и образователните медиатори.
7. Интегрирани усилия за подобряване на обществената среда – детски площадки, училищни дворове, изоставени строежи и опасни сгради в градска среда.
8. Подобряване на базата данни за деца и създаване на интегрирана информационна система, която да отчита конкретната ситуация на детето и развитието ѝ.
9. Въвеждане на единна методология за оценка на най-добрия интерес на детето във всички обществени сектори – образование, социални дейности, здравеопазване.
10. Необходими са конкретни законодателни предложения, планове за действие, бюджетни средства и системи за наблюдение във всички сфери, засягащи децата и техните семейства, като напр. работа, равенство между половете, достъп до здравни услуги, образование и достъпно жилище.
11. Мерки за осигуряване на безопасна обществена среда за децата – детски площадки, центрове за отглеждане на деца.
12. Въвеждане на система за детско правосъдие, съобразена с международните и европейските стандарти за защита на правата и интересите на децата.
13. Осигуряване на достъп на децата до правосъдие и правна помощ.
14. Нови политики и мерки за подкрепа на института на осиновяването.

15. Целенасочена интегрирана политика за подкрепа на семейството, като бъде разработена специална концепция, включваща цялостен подход на мерките.

16. Приемане на нова национална визия за развитието на предучилищното и училищното образование.

17. Развитието на механизми за активно детско участие.

18. Приемане на Национална стратегия за ранно детско развитие, която е фундаментална за въвеждане на интегрирани политики в областта на ранната грижа и е най-добрата инвестиция в детето и неговото семейство.

19. Приемане на ключовите стратегически документи в областта на правата на детето – Национална стратегия за детето и План за нейното изпълнение.

8. ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

При продължаващата световна пандемия и в условията на сложна политическа обстановка в страната през 2021 г. спазването на правата на хората с увреждания се оказва в сериозен риск. Кризите в основни сфери на обществения живот – здравеопазване, социална политика, образование – се отразяват най-неблагоприятно върху уязвимите групи от населението.

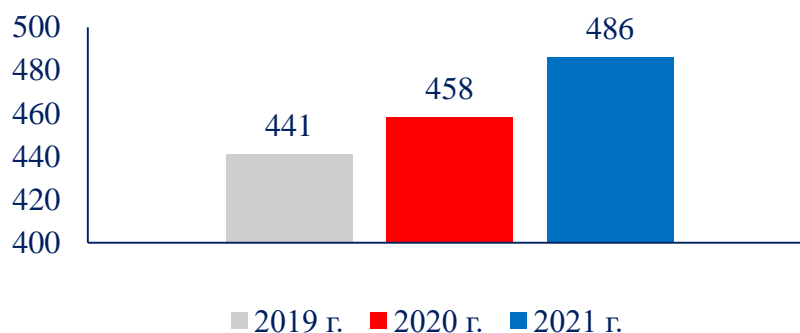
Отново не са реализирани дългоочаквани промени в политиките, пряко свързани с хората с увреждания – обновяването на стандартите за социални услуги, финансирането и предоставянето на помощни средства и медицински изделия, реформата в медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, създаването на държавна агенция за хората с увреждания.

Епидемията предизвиква и допълнителни затруднения в предоставянето на медицински услуги, приобщаващото образование, в работата на ТЕЛК/НЕЛК и ТОЛЕК.

От постъпващите при омбудсмана жалби е видно, че остават нерешени и проблемите в други основни сфери като социално-икономическа защита, достъпна среда, административно обслужване, заетост и др.

Проблемите в изброените сфери, повишеният риск от нарушаване на правата на гражданите с увреждания, както и активната дейност на омбудсмана водят отново до по-голям брой жалби по правата на хората с увреждания, постъпили в институцията през 2021 г.

Графика №14 - Постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2019-2021 г., брой



От представената статистика е видно, че през последните три години е налице тенденция към трайно увеличение на броя на постъпилите оплаквания по правата на хората с увреждания. Изразено като процентно съотношение, увеличението на жалбите за 2021 г. е, както следва: увеличение с 6% спрямо 2020 г. и 10% спрямо 2019 г.

В жалбите, при които са констатирани нарушения, са отправени 47 препоръки и са изразени 50 становища. Над 45 от препоръките са напълно или частично изпълнени.

Осъществено е посредничество в 5 от случаите, като в 3 то е успешно, а в 2 – с частичен успех. Даден е съвет в 3 от жалбите.

В жалбите, при които не са констатирани нарушения, са отправени 225 препоръки, от които 222 са изпълнени. Оказано е успешно посредничество в 4 от случаите. Изразено е становище в 42 от жалбите и е даден съвет в 41 от тях.

Графика №15 - Получени жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2021 г., брой



През 2021 година най-много оплаквания постъпват във връзка със социалните услуги и личната мобилност и социално-икономическата защита на хората с увреждания. В преобладаващата част от случаите гражданите срещат затруднения да получат необходимата им асистентска подкрепа, тъй като не попадат в обхвата на Закона за личната помощ и на Закона за социалните услуги.

8.1. ПРОБЛЕМНИ СФЕРИ НА НАРУШЕНИ ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

Социални услуги и лична мобилност

На обсъждане, проведено на заседанието на Съвета за наблюдение, е констатирано, че гражданите с трайни увреждания, които са с определен вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, но без определено право на чужда помощ, нямат достъп до необходимата им асистентска подкрепа след 1 януари 2021 г.

По повод тази констатация е зпратена препоръка до министъра на труда и социалната политика:

- да бъдат взети спешни мерки за подходящо разрешаване на проблема и гарантиране на правата на засегнатите граждани през настоящата година;

- да бъде проведено широко публично обсъждане и да бъдат предприети действия за нормативни изменения, чрез които въпросът да бъде справедливо и окончателно разрешен.

Във връзка с освобождаване на хората с увреждания от заплащане на таксите за някои социални услуги омбудсманът и Съветът за наблюдение предлагат на народните представители да бъдат:

- предприети действия за удължаване на срока на разпоредбата на чл. 12, ал. 8 от ЗМДВИП по начин, който да осигурява възможност на потребителите на изброените в текста социални услуги да не заплащат за тяхното ползване до приключване на срока на извънредната епидемична обстановка;
- взети мерки за организиране възстановяването на заплатените от засегнатите граждани такси след 1 януари 2021 г. във възможно най-кратки срокове.

Финансова подкрепа

В институцията на омбудсмана на Република България продължават да постъпват жалби във връзка с проблема с изплащането на месечната финансова подкрепа по чл. 70 от Закона за хората с увреждания в случаите, при които хората с увреждания са починали след края на месеца, за който се дължат съответните средства когато средствата са били получавани по пощата.

С цел разрешаване на проблема и осигуряване на правата на гражданите е отправена препоръка към министъра на труда и социалната политика да бъдат предприети действия, чрез които наследниците на хора с увреждания ще могат да се ползват еднакво от правата си, без да зависят от това дали месечната финансова подкрепа по чл. 70 от Закона за хората с увреждания е изплащана по пощата или по банков път.

Продължават да постъпват и оплаквания относно размера и несправедливото групиране на правоимащите за отпускане на месечна финансова подкрепа по чл. 70 от Закона за хората с увреждания, за който проблем от институцията на омбудсмана са изпращани многобройни становища, включително и до НС.

Засегнати са лицата с над 90% ТНР, получаващи пенсия за военна инвалидност, избралите наследствена пенсия вместо лична социална пенсия, получаващите пенсия за осигурителен стаж и възраст, които са с право на чужда помощ, лицата с определени между 71% и 90% ТНР.

Помощни средства и медицински изделия

По повод на жалбите за новото отлагане на срока за прехвърляне на помощните средства и медицинските изделия от системата на МТСП в системата на здравеопазването и с цел гарантиране на правата на хората с увреждания са отправени препоръки до ръководителите на отговорните органи да бъдат предприети спешни действия, чрез които да бъде предоставена адекватна информация на заинтересованите граждани и техните представители за реда за получаване на медицинските изделия и помощните средства, както и да бъде проведена широка информационна кампания с всички заинтересовани лица.

В препоръките е обърнато внимание и на останалите проблеми, свързани с експлоатационните срокове на медицинските изделия, с определените размери на отпусканата от държавата подкрепа за закупуване на медицинските изделия, които не са актуализирани от години и от които в голяма степен зависи тяхното качество.

Административно обслужване

Продължават да постъпват оплаквания във връзка с откази на паспортните служби в страната да признаят валидността на експертни решения от ТЕЛК/НЕЛК след

влизането в сила на изменението на чл. 7, ал. 5 от Правилника за издаване на българските лични документи. Случаите се разглеждат и решават индивидуално чрез отправяне на препоръки до съответните служби.

Медицинска експертиза

Във връзка с публикувани за обществени консултации изменения в Наредбата за медицинската експертиза омбудсманът и Съветът за наблюдение отправят препоръка до министъра на здравеопазването за разрешаване на проблема с неопределянето на адекватен процент вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност при хората с повече от едно заболяване.

В отговор на отправените препоръки, са предприети действия за промяна на Наредбата на медицинската експертиза, които са важна стъпка към разрешаване на проблемите, включително разширяване на кръга с увреждания, за които се определя пожизнен срок.

Информационна система за контрол на медицинската експертиза:

Във връзка с постъпващи оплаквания и констатациите, че стартираната през 2020 г. Информационна система за контрол на медицинската експертиза, за която многократно настояват в своите препоръки както омбудсманът, така и Съветът за наблюдение, не работи за хората с увреждания, са отправени следните препоръки до министъра на здравеопазването:

- да бъдат предприети действия за осигуряване на адекватен достъп на гражданите с увреждания и на техните пълномощници до Информационната система за контрол на медицинската експертиза във възможно най-кратки срокове;
- да бъдат взети мерки за изпълнение на ангажимента за разработване и ползване на механизъм за достъп на гражданите до системата чрез ПИК.

Освидетелстване/преосвидетелстване пред ТОЛЕК

Във връзка с постъпващите жалби от граждани с увреждания относно възможностите за явяване за преосвидетелстване пред транспортните областни лекарски експертни комисии в страната и получаване на медицински удостоверения за издаване/преиздаване на свидетелствата за управление на моторно превозно средство е отправена препоръка до министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

В изпълнение на препоръката са взети мерки за подобряване на организацията на ТОЛЕК и разкриване на нови комисии в транспортните болници, а всеки индивидуален случай е разглеждан и решаван след отправянето на препоръка от омбудсмана до съответната болница.

Достъпна среда

- Във връзка с постъпващи жалби в институцията на омбудсмана, че дирекции „Социално подпомагане“ в страната са недостъпни за хората с увреждания, е изпратено становище до министъра на труда и социалната политика.
- В отговор на препоръката са поети ангажименти за предприемане на конкретни действия за разрешаване на проблема.
- В институцията на омбудсмана постъпват жалби относно недостатъчния брой паркоместа за хората с увреждания пред сградата, в която се помещава Регионалната картотека на медицинската експертиза в гр. София.
- Във връзка с отправената препоръка, на ул. „Димитър Греков“ в София, са обозначени нови две места за паркиране на хора с увреждания.

- По жалби на граждани за пропуски в достъпността на някои метростанции е отправена препоръка до Метрополитен ЕАД.
- В резултат на препоръката от „Метрополитен“ е съставен план с конкретните срокове и мерки за отстраняване на съществуващите нарушения.
- Граждани с увреждания се оплакват от лошото състояние на тротоари и улици на територията на район „Триадица“, в гр. София.
- Във връзка с жалбите са изпратени препоръки до кмета на район „Триадица“, който поема ангажимент за включване на описаните участъци в програмата за текущи ремонти, които предстоят да бъдат извършени.

Жестов език

Омбудсманът изразява становище по проекта на Наредба за условията и реда за осигуряване на безвъзмездна преводаческа услуга на български жестов език, включен в Дневния ред на заседание на Националния съвет за хората с увреждания.

Омбудсманът акцентира, че регламентирането на жестовия език в действащото законодателство чрез изработването и приемането на Закона за българския жестов език са важна и необходима стъпка за подкрепа на хората с увреден слух в България, в т.ч. и сляпо-глухите, в усилията и правото им на равен достъп до информация, комуникация, качествено образование и професионално развитие.

Посочва, че освен уредбата на жестовия език обаче съществено внимание следва да се обърне и на условията и възможностите на хората с увреден слух безпрепятствено да използват езика във всички сфери на живота, като получават адекватна и достъпна подкрепа от държавата.

Важен елемент от тази подкрепа е безвъзмездната преводаческа услуга, както и редът за ползването ѝ, който следва да бъде максимално облекчен, без излишна административна тежест за заинтересованите граждани и без да изисква от тях извършването на допълнителни разходи.

8.2. ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПРЕПОРЪКИТЕ ОТ ЗАКЛЮЧИТЕЛНИЯ ДОКЛАД НА КОМИТЕТА ПО ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ КЪМ ООН

Във връзка с проект на План за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (2021-2026), публикуван за обществено обсъждане на 10 декември 2020 г., омбудсманът изпраща становище до министъра на труда и социалната политика.

Препоръките акцентират върху нерешените проблеми в действащото законодателство и напомнят за задълженията на всички отговорни органи за осигуряване на интересите на гражданите с увреждания:

- **По отношение на Параграф 8 от Препоръките на КПХУ**

Ратифициране на Факултативния протокол към Конвенцията за правата на хората с увреждания

Обезпокоително е, че в предложения план е предвидена възможност за приключване на процедурата по ратифицирането на протокола чак „до 2026 г.“.

Отлагането на ратифицирането на практика означава, че очакванията на гражданите с увреждания отново ще бъдат излъгани и че правата и интересите им няма да бъдат защитени на възможно най-високото ниво.

- **Параграф 60 от препоръките. Относно медицинската експертиза, индивидуалната оценка на потребностите от подкрепа и размерите на месечната финансова подкрепа**

Съгласно Параграф 60 от препоръките: „Комитетът препоръчва на държавата – страна по Конвенцията, да ревизира критериите за оценка на степента на увреждане, като инкорпорира модела за човешките права на хората с увреждания в процеса на оценката и осигури на хората с увреждания адекватен жизнен стандарт на живот. Комитетът освен това призовава държавата – страна по Конвенцията, да интензифицира усилията си за осигуряване на възможност за всички хора с увреждания да посрещат допълнителните си разходи, свързани с увреждането, в това число и като увеличи отпусканите за тази цел ресурси. По повод правото на подходящ жизнен стандарт и социална закрила (чл. 28 КПХУ) Комитетът препоръчва на държавата – страна по Конвенцията, да ревизира критериите за оценка на степента на увреждане, като инкорпорира модела за човешките права на хората с увреждания в процеса на оценката и осигури на хората с увреждания адекватен жизнен стандарт на живот.“

В предложения план липсват разписани действия за реформиране и на индивидуалната оценка на потребностите по Закона за хората с увреждания (ЗХУ) по начин, който да я превърне в основен инструмент за определяне на потребностите на хората с увреждания и за осигуряване на необходимата им подкрепа.

С оглед препоръките за увеличаване на отпусканите от държавата ресурси, с цел осигуряване на хората с увреждания на адекватен жизнен стандарт, са описани и проблемите с неправилното разпределение на правоимащите в чл. 70 от ЗХУ.

8.3. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРОМЕНИ, СВЪРЗАНИ С ПРАВА НА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ В НАЧАЛОТО НА 2022 Г.

Във връзка с констатираните проблеми при упражняването на правата на хората с увреждания през 2022 г. омбудсманът отправя и следните предложения за законодателни промени:

- В Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2022 г. е направено предложение във връзка с ощетяването на хората с увреждания, ползващи лична помощ, с размера на компенсациите към пенсиите за януари и февруари 2022 г.
- Чрез Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г. е предложено в Закона за хората с увреждания да бъдат предприети конкретни действия за разрешаване на проблема с несправедливите размери на месечната финансова подкрепа по Закона за хората с увреждания за военноинвалидите с право на чужда помощ и за хората с увреждания с наследствени пенсии.
- Чрез Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г. е предложено изменение в Закона за данъците върху доходите на физическите лица за актуализиране на данъчните облекчения за хората с увреждания по чл. 18 от ЗДДФЛ, които са в същия размер от 2008 г.

8.4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ДРУГИ АКТУАЛНИ ПРОБЛЕМИ

• Липсата на възможност за избор на пенсия, която е в по-неблагоприятен размер за правоимащия, но отпускането на която ще му осигури по-голяма обща подкрепа по силата на други нормативни актове. По сходен начин стои въпросът с липсата на възможност за отказ на вече получавана пенсия за сметка на друг вид пенсия, на която гражданинът има право, но която е по-неблагоприятна като размер.

• Ограничението в чл. 74, ал. 1 от КСО стажът, придобит от хората с увреждания след датата на инвалидизиране, да не се взема предвид за придобиване на право на пенсия за инвалидност поради общо заболяване.

Основни препоръки:

1. Да се предприемат всички възможни мерки за минимизиране рисковете от нарушения на правата на хората с увреждания, породени от ограничителните мерки, наложени поради пандемия.
2. Хората с увреждания или техни представители да бъдат включвани и да участват на всички управленски нива, в които се вземат решения или се формират политики, които касаят техните права.
3. Без повече отлагане да се извърши предвиденото в ЗХУ прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от МТСП към МЗ и НЗОК.
4. Да се разрешат отразените в препоръките на омбудсмана проблеми с личната помощ по Закона за личната помощ, както и да се осигурят възможности на всички нуждаещи се да получат необходимия им достъп до асистентска подкрепа.
5. Размерът на паричните помощи за хора с увреждания да бъде адекватен и съобразяван с актуалното състояние на доходите за страната и ръста на инфлацията.
6. Да се инициират законодателни промени, гарантиращи равнопоставеност при придобиване на право на пенсия със стаж, придобит преди и след датата на инвалидизиране, както и правото на избор на по-неблагоприятна по размер пенсия, с оглед получаване на по-благоприятен размер на месечна финансова подкрепа.
7. Да се прилага индивидуален подход при отпускането на месечните и целевите парични средства и при предоставянето на социални услуги.
8. Да се създават условия за заетост на хората с увреждания, като се финансира, популяризира и развива националната програма за заетост на хората с увреждания, предвидена във влезлия през 2019 г. ЗХУ.
9. Да се създадат подходящи социални услуги в семейна среда и в общността за водене на независим живот, вкл. и за възрастни и самотно живеещи, които постоянно се нуждаят от подкрепа, но не са освидетелствани от ТЕЛК/НЕЛК или нямат определено право на чужда помощ.
10. Да се гарантира качествено и достъпно здравеопазване за хората с увреждания, в т.ч. подходяща рехабилитация, включително и при условия на пандемия.
11. Да се намалява административната тежест при ползване на социалните услуги и при отпускане на социалните помощи.
12. Да се въведат достъпни интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания.
13. 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 ЗХУ.
14. Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с активното участие на хората с увреждания и на техните представители, като се въведат широко разпространени и възприети международни стандарти.
15. Да се предприемат мерки за подкрепа на децата с увреждания и техните семейства за ефективно участие в процеса на обучение, включително в условията на пандемия.

9. ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА

През 2021 г. постъпват 384 жалби и сигнали от граждани и екологични организации по проблеми на околната среда. Основно оплакванията засягат качеството на атмосферния въздух в населените места; проблеми на процедурите за оценка на въздействието върху околната среда; ограничаване на достъпа на гражданите и екологичните организации до информация и до правосъдие по въпросите на околната среда; проблеми във връзка с управлението на водите и значимите язовири, замърсяване на трансгранични реки, опазване на горите.

9.1. КАЧЕСТВО НА АТМОСФЕРНИЯ ВЪЗДУХ

Оплакванията са за повтарящи се недостатъци на системата като техническата пригодност и избор на пунктовете за мониторинг на подвижните измервателни станции на Изпълнителната агенция по околна среда; доказателственото значение на обема данни, получени от публичните сензорни устройства извън Националната система за мониторинг на качеството на атмосферния въздух; времето и редът на реакция на РИОСВ по сигнали на граждани. Изтъква се, че бързината на проверките, пълнотата и точността на резултати от постоянния мониторинг или инцидентните проверки са от решаващо значение за установяване на нарушенията и тяхното авторство, съответно за премахване на причините на замърсяването на въздуха, особено за устойчивите органични замърсители. В тази насока се критикува и липсата на явен напредък въпреки демонстрираната за това политическа воля през 2018 г. след решението на Съда на ЕС за неизпълнение на нормите за намаляване на концентрацията на фините прахови частици.

Обществените очаквания за недопускането на разпространяването на неприятни миризми във въздуха на градовете са обосновани предвид приложимата действаща нормативна уредба. Стриктен контрол на емисиите от промишлеността, включително миризми, е дължим въз основа на комплексните разрешителни съгласно чл. 117 от ЗООС. Регулирани са условията за осъществяване и на други дейности, представляващи най-често източник на лоши миризми – като депа и площадки за третиране на отпадъци, инсталации за преработване на странични животински продукти, обекти на интензивно животновъдство.

Омбудсманът препоръчва: да се контролират изискванията за спазване на комплексните разрешителни, включително възможността за тяхното изменение; от титулярите на разрешителни за дейности – потенциални емитери, да се изисква изработването на план за управление на неприятните миризми, който да се отчита всекидневно; да се предприемат мерки за осигуряване от титулярите на буфери чрез изграждане на защитни насаждения от високостъблени дървесни видове; да се следи за редовното водене в годишните доклади за околна среда на записите за постъпилите сигнали и резултати от извършени проверки; сигналите да се проверяват най-краткия срокове и да бъдат обявявани резултатите от извършване на проверките от РИОСВ; за дейността на клонове на международни компании да се прилагат изисквания, не по-малко строги от тези за клоновете им в други страни от ЕС.

9.2. ПРОБЛЕМИ НА ПРОЦЕДУРИТЕ ЗА ОЦЕНКА НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО ВЪРХУ ОКОЛНАТА СРЕДА (ОВОС)

Оплакванията са срещу инвестиционни предложения, допуснати без извършване на пълен ОВОС с обществено обсъждане, или които се намират на различен етап от процедурата преди издаване на крайно решение съгласно Наредбата за условията и реда за извършване на оценка на въздействието върху околната среда, както и за мониторинг

на поставените с ОВОС условия във фазата на осъществяване на вече разрешени дейности.

В зависимост от мащаба предмет на възражения от гражданите са следните значими проекти: добив на природен газ от находище „Спасово“, община Генерал Тошево; горивни инсталации за изгаряне или за смесено изгаряне на отпадъци и техните изменения и разширения; инфраструктурни проекти за изграждане на скоростна железопътна линия и автомагистрала „Струма“. Според вида на дейността преобладаващи са жалбите срещу кариери за строителни материали и други дейности за добив и преработка на минерални суровини. По естеството на вероятните неблагоприятни въздействия от гражданите се изтъкват опасения за нарушаване преди всичко на факторите с жизненоважно значение като източници за питейно водоснабдяване, шумово замърсяване, замърсяване на въздуха с вредни емисии и прах, електромагнитни излъчвания, които са стресиращи и водят до риск за общественото здраве.

Гражданите се обявяват също в защита на речните екосистеми и устойчивостта на речните корита и брегове, на режимите на природна охрана в защитени територии и зони от националната екологична мрежа, които могат да бъдат засегнати от значително неблагоприятно въздействие на инвестиционното предложение, като виждат в това защита на собствения им интерес за по-добър живот.

Въз основа на практиката от разглежданите жалби се налага изводът за необходимостта от допълнителни мерки за превантивна защита на жизнената среда в населените места по повод на ОВОС, включително за промени в законовата нормативна уредба.

Без с това да се изчерпва анализът за съответствие с правото на ЕС, резултатът от съпоставяне на съответните норми е показателен за непълнота на транспониране по отношение на селективните критерии за преценка за извършване на ОВОС за дейностите от списъка по Приложение №2 от Закона за опазване на околната среда (ЗООС).

Препоръки относно ОВОС

1. Да се възложи анализ за съответствието с правото на ЕС и Конвенцията за правата на човека и основните свободи (член 8 – право на дом, и чл. 1 от Протокол № 1 – защита на правото на собственост) за внасяне на евентуални промени в чл. 93, ал. 4, т. 1, б. „д“ от ЗООС, с цел да не се допуска ограничаване на преценката за извършване на ОВОС на инвестиционни предложения, включени в Приложение №2, по критерия на Анекс III, т. 1, буква д) към Директива 2011/92/ЕС, в нарушение на основни права на гражданите.

2. Да се предприемат необходимите нормативни и организационни мерки, с оглед да се публикува становището на органите за държавен здравен контрол, което се издава в рамките на процедура за преценка на необходимостта от извършване на ОВОС.

9.3. СЪДЕЙСТВИЕ ЗА ДОСТЪП НА ГРАЖДАНИТЕ И ЕКОЛОГИЧНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДО ИНФОРМАЦИЯ И ДО ПРАВОСЪДИЕ ПО ВЪПРОСИТЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА

Информационните и процесуалните права на гражданите и екологичните организации като „засегната общественост“, признати със ЗООС, параграф 1, т. 24 и 25 от Допълнителните разпоредби, във връзка с параграфи 6 и 9 от Конвенцията от Орхус, невинаги се зачитат от органите на общинската и държавната администрация.

Препоръки: да се въведе задължителен минимален срок за подаване на информация за инвестиционно предложение след прекратяване на процедурата по

първоначалното уведомление пред компетентния орган; да се прецени възможността да бъдат публикувани в регистъра по чл. 102 от ЗООС и решения и становища на по-ранен етап на преценка, за определяне извън обхвата на Приложения 1 и 2 на ЗООС, преценка на необходимостта с характер да не се извършва ОВОС.

9.4. УПРАВЛЕНИЕ НА ВОДИТЕ И ЗНАЧИМИТЕ ЯЗОВИРИ, ЗАМЪРСЯВАНЕ НА ТРАНСГРАНИЧНИ РЕКИ, ОПАЗВАНЕ НА ГОРИТЕ

Оплакванията засягат различните аспекти на опазване качеството на водите, състоянието на речните корита, застрашаване на речните екосистеми поради добив на строителни материали, изграждане на мВЕЦ, количественото състояние и чистотата на подземните води, общественото ползване на минерални води, свободен достъп до плажната ивица на Черноморското крайбрежие, техническо и екологично състояние на язовир „Огоста“.

Гражданите се оплакват от създаването на конкретни заплахи за инфраструктурата за общо ползване, живота и имуществото поради лошо управление на водите, неправилно извършени технически дейности за корекция на водно течение, проявена търпимост към допуснатите нарушения, без оглед на възможните последици.

По повод обществено обсъждане на проект за ЗИД на Закона за водите и подзаконова уредба (септември 2021 г.), засягаща статута на малки и мини-ВЕЦ, от омбудсмана се констатира фрагментираност на правната рамка за производство на електрическа енергия от възобновяеми източници. Правилата за достъп до земя (право на строеж) са откъснати от останалите елементи на подпомагане, и по-специално от спазването на изискванията за опазване на околната среда, като основен критерий за ефективността на правно регулиране.

Към омбудсмана постъпват множество сигнали на граждани с протест и загриженост за управлението на българските гори, с оплаквания преди всичко от масовите сечи на стари гори, представляващи ценност с регионално и национално значение. Непосредствено произтичащите от това рискове за водите и почвите са с потенциал да се отразят на базисните изисквания за материална справедливост и да засегнат основни права на гражданите.

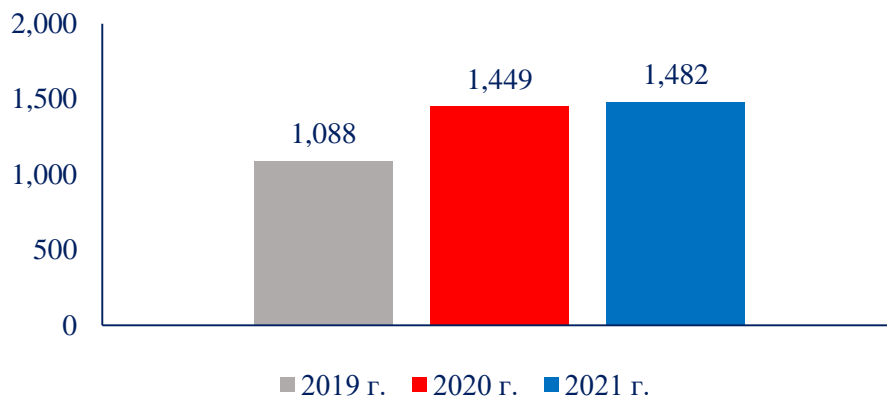
Препоръки:

1. Необходимо е публикуваните за обществено обсъждане проекти (септември 2021 г.), засягащи изменения в Закона за водите и Наредбата за ползването на повърхностните води за преразглеждане на статута на изградени ВЕЦ, да бъдат допълнително обсъдени и обосновани.
2. В контекста на текущото обществено обсъждане от особена важност е да се спазят процедурните гаранции за пълноценното участие на засегнатата общественост в процеса на вземане на решения по въпросите на нормативната уредба, като изчерпателно бъдат разгледани и обсъдени всички възражения и изразени притеснения на гражданите, засягащи опазването на живота, здравето и околната среда.
3. Приоритетът за устойчиво управление на горите да бъде преосмислен със съответната на реалното му значение тежест като част от Националния план за възстановяване и устойчивост на Република България, както и свързаните с нея национални стратегически документи.

10. ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА

През 2021 г. продължава тенденцията за нарастване на броя на жалбите и сигналите, свързани с правото на собственост. Постъпили са общо 1 482 броя оплаквания, които представляват 10,95% от всички оплаквания за годината. От тях 66 са искания за промени в нормативната среда, а 6 са искания за обявяване за противоконституционни на законови разпоредби. За поредна година съдействие в защита на правото на собственост потърсиха освен граждани с индивидуални жалби и сигнали, и много сдружения на гражданите с приложени подписки.

Графика№ 16 - Постъпили жалби и сигнали в областта на правото за собственост през периода 2019-2021 г., брой



През 2021 г. са разгледани 1 547 жалби и сигнали по проблемите на собствеността, от които 1 310 са допустими. В защита на правата на гражданите и техните сдружения омбудсманът отправя 810 препоръки към административните органи, а в 176 от случаите осъществява посредничество. Не е установено нарушение по 324 оплаквания, извън правомощията на омбудсмана са 237 от жалбите, като в преобладаващия брой случаи на гражданите са дадени съвети и разяснения за защита на правата им. Жалбите за нарушения от страна на местните органи на самоуправление са 997, а срещу държавните органи и техните администрации – 363.

Графика№ 17 - Постъпили жалби и сигнали в областта на правото за собственост през 2021 г., %



10.1. ЗАСЕГНАТИ ПРАВА В ПРОЦЕДУРИТЕ ПО СЪЗДАВАНЕ, СЪОБЩАВАНЕ, ОДОБРЯВАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ОБЩИ И ПОДРОБНИ УСТРОЙСТВЕНИ ПЛАНОВЕ (ОУП И ПУП)

Констатации:

Неспазването на основните правила и законовите изисквания при изработване, разгласяване и одобряване на устройствените планове и техните изменения е нарушение на правата и интересите на заинтересуваните страни и проява на лоша администрация.

Ненавременното регулационно обезпечаване с добри транспортни решения и целесъобразно устройство на имотите препятства упражняването на правото на собственост на гражданите и свободата на частната инициатива.

С постоянното допускане за териториите на изградените жилищни комплекси на регулационни изменения за ново жилищно строителство, без предвиждане на допълнителни площи на социалната инфраструктура, се нарушава равновесието между права и интереси, установени с първоначалните планове. Не се прилагат законовите възможности за обезщетяване с равностойни имоти на собствениците на реституирани имоти и урегулиране на свободните площи за озеленяване.

В редица случаи не се изпълняват задълженията за прилагане на приетата регулация за обектите на публичната собственост на държавата и общините – училища, детски заведения, общодостъпни зелени площи и улици.

Препоръки на омбудсмана към общините: да следват стриктно принципите на законност, прозрачност, равнопоставеност и гражданско участие от най-ранния етап до финализирането на процедурите по планиране; създаването и одобряването на ОУП и ПУП задължително да се обвързва с изпълними срокове и програми за започване на отчуждително-обезщетителни мероприятия, финансово обезпечаване и организационни мерки за реализация; процесите на актуализацията на плановете да се основават на нормите и стандартите за оразмеряване на необходимата техническа и социална инфраструктура, извършено транспортно проучване и преосмисляне на максимално допустимото застрояване за ненатоварване на територията.

Други проблеми, свързани с устройството на територията

Констатациите на омбудсмана са, че не се изпълнява публичното задължение на общините за осигуряване на свързаност и нормален достъп до поземлените имоти. Неприлагането на уличната регулация препятства реализирането на надземна и подземна инфраструктура и дейностите по благоустрояването. Създават се предпоставки за противопоставяне на интересите на засегнатите собственици и за ограничаване на права.

Препоръки: съгласуваност между предвиждане, финансиране и провеждане на инфраструктурните и благоустройствените мероприятия; навременно извършване на отчуждително-обезщетителните процедури за имоти, попадащи в терени за улици и други инфраструктурни обекти по Закона за държавната собственост и Закона за общинската собственост; отговорните администрации е необходимо да осигурят баланс между правата и интересите на собствениците и носителите на ограничени права, до чиито имоти и сгради следва да се осигури достъп, и на собствениците на неотчуждени имоти, отредени за улици и други публични мероприятия; изграждане на цялостни функционални улични мрежи за сметка на държавата и общините въз основа на инвестиционни проекти, които да се ползват след въвеждане в експлоатация. По този начин ще се ограничи въведената практика за изграждане на улична инфраструктура за сметка на частните инвеститори под принуда от последващо дарение или ограничаване на достъпа до имотите на други собственици.

По искане на омбудсмана Конституционният съд обяви за противоконституционни разпоредби на Закона за устройство на територията относно прилагане на уличната регулация, с които се нарушават права на гражданите.

Омбудсманът оспори разпоредбите на чл. 148, ал. 16 в цялост и на чл. 178, ал. 3, т. 5 в частта „в териториите със средно и високо застрояване, както и“ от Закона за устройство на територията. С Решение №17 от 4 ноември 2021 г. (обн., ДВ, бр. 94 от 12.11.2021 г.) КС обяви за противоконституционни оспорените от омбудсмана разпоредби. Необходимо е НС да уреди последиците от Решение №17 от 4 ноември 2021 г. на КС, съгласно изискванията на чл. 22, ал. 4 от Закона за Конституционния съд и Решение №3 от 28 април 2020 г. по конституционно дело №5 от 2019 г. (обн., ДВ, бр. 42 от 12 май 2020 г.).

Омбудсманът в защита на гражданите относно процедурата по издаване на техническите паспорти на строежите

По повод проект на Наредба за изменение и допълнение на Наредба №5 от 28 декември 2006 г. за техническите паспорти на строежите омбудсманът излиза с подробно мотивирано становище до МРРБ за необходимостта от преосмисляне на уредбата за издаване на технически паспорти в нейната цялост, включително да бъдат съобразени възможностите на гражданите за заплащане на необходимите суми.

Регламентацията е усъвършенствана и дава по-добра защита на правата на гражданите в приетата Наредбата за изменение и допълнение на Наредба №5 от 28 декември 2006 г. за техническите паспорти на строежите, обнародвана в ДВ, бр. 68 от 17 август 2021 г.

Засегнати права в процедури по създаване и поддържане на кадастрални карти и кадастрални регистри (кккр) на недвижимите имоти

Собственици на поземлени имоти се оплакват от забавено процедиране от службите по геодезия, картография и кадастър (СГКК) на внесени проекти за изменение на кадастралните карти и кадастралните регистри и други заявени административни услуги; непълноти и грешки при създаване на кадастралната карта – неправилно отразяване на поземлени имоти, грешно определен в КККР начин на трайно ползване (НТП) на обекти – публична общинска собственост, и на защитени терени – зелени площи и плажни ивици. Постъпват жалби за разглеждане по същество на подадени възражения на граждани до Агенцията по геодезия, картография и кадастър (АГКК) и СГКК, в хода на процедури за приемане на КККР на основание чл. 46, ал. 1 и 2 от Закона за кадастър и имотния регистър.

Препоръки: да се извършват съвместни проверки на общините и СГКК за правилно отразяване в КККР на данните за НТП на поземлените имоти – публична собственост, и на защитените територии, в съответствие с Класификатора за НТП на Наредба №РД-02-20-5 от 15 декември 2016 г. за съдържанието, създаването и поддържането на КККР на МРРБ; да се прилага служебно отстраняване на непълноти и грешки въз основа на постъпваща от общинските и държавните администрации информация и геокартфонда на АГКК за кадастралните и регулационните планове.

Нарушени права във връзка с незаконно строителство

Проблемът „незаконно строителство“ продължава да стои с особена острота.

Основни препоръки: упражняване на системен, качествен, превантивен и текущ контрол и служебно инициирани проверки от специализираните органи; законодателна реформа за цялостно и устойчиво уреждане на обществените отношения по устройството

на територията, инвестиционното проектиране и строителството при синхронизиране на нормативна уредба с относимото европейско право и с добрите европейски практики; разработването на законодателната промяна да е при широко обществено обсъждане и с участието на професионалната общност.

10.2. ЗЕМЕДЕЛСКИ ЗЕМИ – ЗА СИСТЕМНИТЕ НАРУШЕНИЯ НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ ПОРАДИ НЕДОВЪРШЕНА ПОЗЕМЛЕНА РЕСТИТУЦИЯ

Повече от десетилетие омбудсманът констатира в оплакванията на гражданите и техни сдружения повтарящи се нарушения на правото на собственост, причинени от неприключването на реституционните процедури, чрез които се провежда поземлената реформа в България от 1991 г. В практиката на ЕСПЧ проблемът е определен като системно нарушение на чл. 1 от Протокол 1 към Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи, за което се ангажира отговорността на държавата. Заявка за промяна дава приемането на Пътна карта за изпълнение на осъдителните решения, постановени срещу Република България.

В изпълнение на мерките от Пътната карта е публикуваният за обществено обсъждане на 4 март 2022 г. проект на Закон за изменение и допълнение на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи. По същество е възпроизведено предвиждането за ех officio приключване на реституцията, ако правоимащите лица с признати права за възстановяване в съществуващи и възстановими стари реални граници бездействат. Предлага се в двугодишен срок собствениците или техните наследници да подадат заявление за идентифициране на границите на земеделските имоти, а имотите на неподалите искане в срока да се разположат служебно от общинската служба по земеделие върху земи от общинския поземлен фонд, по ред и условия, определени в Правилника за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи. Омбудсманът представи становище по законопроекта.

Общи препоръки: да се предвиди специален правен режим за приключване на поземлената реституция за разрешаване на проблемите на възстановяването и обезщетяването на собствениците на земеделски земи, включително породените от прекомерното забавяне, съгласно постановените общи мерки от ЕСПЧ; има практика да се приемат отделни закони за приключване на поземлената реституция (Румъния) в изпълнение на препоръките на ЕСПЧ; да се държи сметка за реституционната проблематика при регламентирането на поземлените отношения, включително за исканията на собствениците за възобновяване на срока за предявяване на реституционни претенции спрямо земеделски и горски имоти; държавата да осигури финансирането на техническите дейности за приключване на реституционните процедури.

Постреституционни проблеми на собствеността

Нарушения на правата на собственици на земеделски и горски имоти при отстраняването на явна фактическа грешка в КККР

За разлика от оплакванията за недовършена поземлена реституция, проблемите за обезщетяването на собствениците на земеделски и горски имоти при отстраняване на явна фактическа грешка в КККР са сравнително нови и са свързани със системното трансформиране на картата на възстановената собственост в кадастрална карта по силата на закона. Омбудсманът констатира бездействие и прехвърляне на отговорност между органите по поземлената собственост и кадастралната администрация при прилагането на процедурата за обезщетяване на собствениците, регламентирана в чл. 10б от ЗСПЗЗ, чл. 10 от Закона за водите и чл. 53б, ал. 6 от ЗКИР. Като причина за забавянето органите по поземлената собственост сочат нормативни несъответствия в легалните понятия за явна фактическа грешка, съгласно ППЗСПЗЗ и ЗКИР, както и недостатъчност на

информацията, предоставена от други институции, за анализ и становище относно обезщетяване по реда на чл. 10б ЗСПЗЗ.

Препоръката е за нормативни промени и организационни мерки за отстраняване на нарушението на правото на собственост върху възстановени по реда на ЗСПЗЗ и ЗВСГЗГФ земеделски и горски имоти при отстраняване на ЯФГ в КККР, като се предвидят необходимите гаранции за правата на засегнатите собственици.

Засегнати права в поземлените отношения

Оплакванията на гражданите през 2021 г. свидетелстват за дисбалансите в развитието на поземлените отношения и за неблагоприятното им отражение върху правата на дребните и средните собственици и ползватели на земеделски земи. Плащания на площ като най-разпространен инструмент на Общата селскостопанска политика, прилаган в България, водят до ескалиране на неравенствата – все по-малък брой стопанства обработват все повече земя и получават все по-голяма част от финансовите средства за подкрепа на доходите което не съответства на целите на Общата селскостопанска политика. Концентрацията на поземлената собственост, срещу която Европейският парламент призовава ЕК и държавите членки да се борят е доминиращ показател за България. Съответно нивата на неравенства в поземлените отношения са едни от най-високите в ЕС.

Освен раздробяването на земеделската земя – последица от приложените реституционни методи за възстановяване на правата в реални граници и предоставянето им в съсобственост, както и сравнително ниската цена на земята, за възникването и утвърждаването на поземлените монополи допринася поддържаната регулаторна рамка, която от началото на прехода към пазарна икономика закрепва липсата на ограничения в размера на притежаваните и ползваните земеделски земи и необлагането с данъци на собствеността върху земеделските земи на едрите ползватели.

Препоръки за преодоляване на неравенствата в поземлените отношения

Както се изтъква и в предходните доклади за дейността на институцията, налице е необходимост от нова политика и регулаторна рамка, съобразени със свръхконцентрацията на земеползването, в защита на дребните собственици и ползватели. За възстановяването на нарушения баланс от монополизирането на поземлените отношения е наложително въвеждането на: 1) адекватно данъчно облагане на едрата поземлена собственост; 2) ограничения за притежаването и ползването на земеделски земи; 3) улеснен достъп до земя на безимотни и малоимотни граждани; 4) минимални размери на арендните/наемните плащания; 5) обвързване на предоставянето на субсидиите за подпомагане на площ с плащането на рента на собствениците на земите по договорите за ползването им; 6) извънсъдебен ред за разрешаването на спорове, свързани с плащанията за ползването на земеделските земи.

Обща препоръка: Необходимостта от засилена защита на правата на дребните и средните собственици и ползватели в поземлените отношения да се има предвид като приоритет в Националния стратегически план, чрез който ще се прилага Общата селскостопанска политика на ЕС и който ще определя политиката в сектора за петгодишен период от началото на 2023 г.

10.3. ДРУГИ ПРОБЛЕМИ НА СОБСТВЕНОСТТА

Отчуждително-обезщетителни процедури

Оплакванията основно са за: прилагането на нормативно определени цени при оценката на отчуждаваните имоти и ограниченията за защита по съдебен ред; неудовлетворени искания за предоставяне на имотно обезщетение за отчуждавани

земеделски земи; несъобразяване с всички последици за собствениците от отчуждаването: пропуснатите ползи от прекратените дългосрочни наемни и арендни договори за отчуждаването земеделски имоти и обезщетението за отнетото право на собственост не покрива вземанията за рента за периода до изтичане на срока на договора; при отчуждаване на жилищни имоти за общински нужди с определяните по реда на закона обезщетения не е възможно да се закупят при сегашните пазарни цени дори маломерни жилища; административната и финансовата тежест, с която вече бившите собственици са натоварени, за да получат определеното парично обезщетение от компетентните администрации.

Констатацията на омбудсмана е за небалансирано регулиране на материята и необходимост от усъвършенстване на регламентацията на методите за оценяване при принудително отчуждаване

Омбудсманът препоръчва: правилата за оценка при парично обезщетение, освен с пазарните аналози, да се съобразят и с други фактори, така че с възприемането на комплексен подход да се отчитат всички последици от принудителното отнемане на имотите; да се предостави право на избор за вида на обезщетението – имотно или парично, при отчуждаване на земеделски имоти и горски територии; не бързината (еднозначно отъждествявана с обществен интерес от бързото удовлетворяване на държавната или общинска нужда), а защитата на правото на равностойно обезщетение да се постави като приоритет и да се възстанови двуинстанционността на административносъдебното производство при оспорване на отчуждителните актове; да се регламентират процедурите за изплащане на определените обезщетения на собствениците на отчуждени имоти и да се унифицира административната практика, за да се преустанови незаконосъобразното забавяне на плащанията и прехвърлянето на административната и финансовата тежест за набавяне на документи върху отчуждените собственици.

Имотни измами, практика на „скрита ипотека“

Към омбудсмана продължават да постъпват жалби от граждани, които са пострадали от различни форми на имотни измами поради недовършено с години строителство, изпадане в несъстоятелност на инвеститори, практика на „скрита ипотека“.

Към омбудсмана се обръщат десетки граждани, закупили новопостроени ваканционни имоти – апартаменти в комплекса в с. Свети Влас, община Несебър. Собствените на гражданите имоти се оказват ипотекирани в полза на банка, впоследствие на трето лице, на което вземането е прехвърлено. Предмет на продажба са отделните апартаменти, за които няма данни за вписана тогава ипотека върху тях като самостоятелни обекти на собственост.

В препоръката си до министъра на правосъдието и до министъра на икономиката омбудсманът изтъква недостатъчните гаранции на регистърното и нотариалното производство спрямо изискванията за правна сигурност, в нарушение на принципите на ЕС, както и стандартите за защита на потребителите. На базата на сравнителен анализ за засегнати права на гражданите при прилаганата сходна практика в Кипър се посочва, че за преодоляването ѝ през 2015 г. е приет специален закон, който да коригира последиците.

Според омбудсмана, за коригиране на последиците от практиката на „скрита ипотека“, засягаща значителен брой добросъвестни приобретатели на жилищни и ваканционни имоти, са необходими системни мерки, които включват нормативни промени или задължително тълкуване на закона.

За избягване занаяпред на описаната ситуация да се предвидят задължения за нотариуса за удостоверяване и извършване на проверка за наличието на тежести върху

имота, който е предмет на продажба, а при продажба на сграда или отделен обект в сграда – и на поземления имот, върху който сградата е изградена, като част от изискванията съгласно уреденото от Гражданския процесуален кодекс охранително нотариално производство за сключване на сделки с недвижими имоти.

11. ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

Правото на гражданите на добро управление е основно право по силата на Хартата на основните права на ЕС.

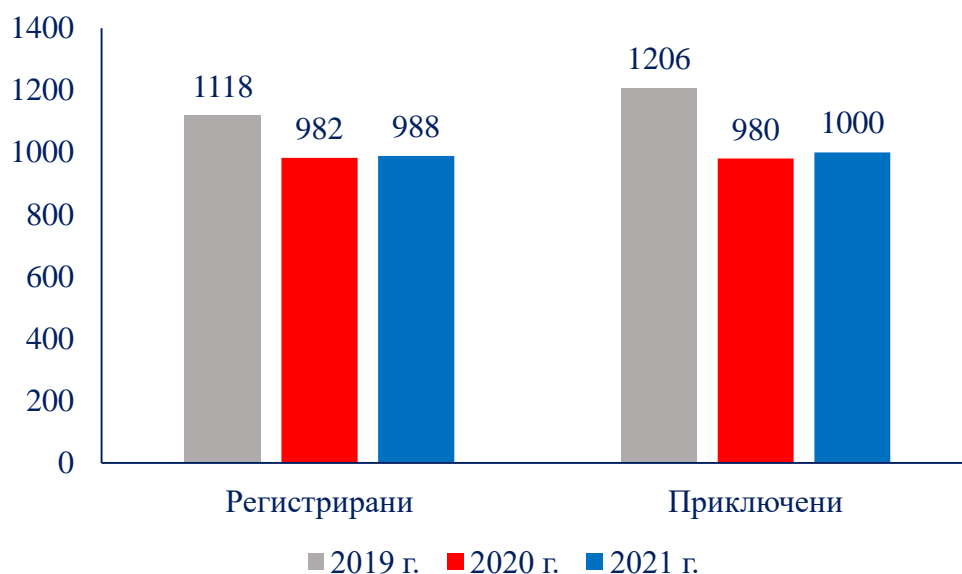
През 2021 г. до омбудсмана постъпват 988 жалби, касаещи правото на добро управление и добра администрация. Приключват проверките по 1 000 преписки.

Преобладаващата част от приключените жалби през 2021 г. са срещу централни органи на изпълнителната власт и техни териториални структури, както и срещу държавни и изпълнителни агенции и държавни комисии – 628 (62,8%). Срещу кметове на общини, райони и кметства, кметски наместници и съответните администрации са разгледани 361 (36,1%) жалби. Останалите жалби – 11 (1,1%), са срещу неопределен извършител.

От жалбите срещу централни органи на изпълнителната власт най-многобройни са жалбите срещу Агенция „Пътна инфраструктура“ (443 при 273 за 2020 г.), следвани от тези срещу МВР (45 при 17 за 2020 г.), КЗП, НАП и т.н.

От жалбите срещу кметове на общини, райони и кметства, кметски наместници и съответните администрации най-многобройни са жалбите срещу Столичната община и нейните райони (200 при 189 за 2020 г.), следвани от жалбите срещу община Варна (18 при 104 за 2020 г.).

Графика №18 - Постъпили жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с правото на добро управление и добра администрация за периода 2019-2021 г., брой



При проверката по 539 (53,9%) жалби не е установено нарушение от страна на администрацията. При 417 жалби (41,7%) омбудсманът установява нарушение. Извън правомощията на омбудсмана попадат 44 случая (4,4%).

11.1. ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ, КОИТО ГРАЖДАНИТЕ ПОСТАВЯТ ПРЕЗ 2021 г.

Лошо състояние на републиканската пътна мрежа и на уличната мрежа и техническата инфраструктура към нея в населени места (522 жалби – 52,2%)

С особена острота граждани поставят проблеми, свързани с: нарушена пътна настилка; липса или нарушена хоризонтална маркировка; липса или неправилно поставени пътни знаци; непочистени банкети и канавки; необходимост от окастряне и премахване на дървета и храсти; лошо поддържане при зимни условия; липса или недобро състояние на тротоари; некачествени или продължаващи прекомерно дълго време ремонти на транспортната инфраструктура, които създават редица неудобства.

Специален акцент в жалбите заема въпросът за оптималното разходване на публичните средства във връзка с реализиране на строителни и/или ремонтни дейности.

Примери за подобряване на градската среда и на транспортната инфраструктура по препоръки на омбудсмана:

- изграждане на улично осветление на ул. „Понор“ в м. Детски град, Панчарево, Столична община;
- възстановяване на бордюра на ул. „Плиска“ в района на кръстовището ѝ с ул. „Добрич“ в район „Красно село“, гр. София;
- изграждане на улично осветление на ул. „Мировци“ в ж.к. „Гевгелийски“ в гр. София;
- ремонт на пътя, водещ към местността Хайдук дере, гр. Русе;
- ремонт на ул. „Велинград“, с. Ореховица, община Долна Митрополия;
- ремонт на улица в м. Япаджа, кв. „Враждебна“, район „Кремиковци“, гр. София;
- ремонт на ул. „Добри Желязков“ и ул. „Зайчар“ в гр. София;
- ремонт на предпазен парапет и тротоар на опасен участък от пътя, преминаващ край Лева река и свързващ т.нар. комплекс „Чайка“ с жилищната част на гр. Враца и др.

Жалбите, касаещи състоянието на пътищата от републиканската пътна мрежа и дейността на АПИ, традиционно са многобройни и често придружени с подписки.

С писмо до министъра на регионалното развитие и благоустройството г-н Гроздан Караджов омбудсманът отново постави проблемите със състоянието на републиканските пътища, за които е сигнализиран от граждани и не е намерено решение.

Препоръки:

Прилагане на системен подход за решаване на проблемите на пътната инфраструктура, който да включва:

- извършване на цялостна оценка на състоянието на цялата пътна мрежа;
- създаване на информационна система с всички данни за пътната мрежа и нейното системно поддържане;
- определяне на целите, задачите и приоритетите въз основа на задълбочен експертен анализ на тези данни и включване на широк кръг заинтересовани при спазване на принципите за прозрачност и предвидимост;
- осигуряване на предпоставки и условия за осъществяване на обективен надзор по време на целия процес на ремонт и/или строителство на пътната мрежа;
- оптимално използване на финансовите средства.

11.2. НАРУШАВАНЕ НА ЗАКОНОВИ ИЗИСКВАНИЯ И/ИЛИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ОТ СТРАНА НА АДМИНИСТРАЦИИ (296 жалби, 29,6%)

Преобладаващата част от жалбите, отнасящи се до общински администрации, най-често са свързани с: администрирането на местни данъци и такси; издаване на актове по гражданско състояние; отказ за извършване на адресна регистрация или заличаване на адресна регистрация; наложени глоби за неправилно паркиране и принудително преместване на превозни средства; отказ за издаване на винетен стикер за преференциално паркиране в синя и/или зелена зона и др.

Жалбите срещу централни органи на изпълнителната власт и техни териториални структури са най-често срещу: наложени глоби за нарушения на Закона за движение по пътищата; неспазване на срока за предоставяне на административни услуги или за отговор по подадени сигнали и жалби на граждани; наложени глоби във връзка със смяна на лични документи; неправилно отчетени здравни осигуровки; проблеми във функционирането на винетната система и др.

Препоръки:

При осъществяване на своята дейност администрациите да:

- спазват стриктно принципите за законност, обективност и безпристрастност в съответствие с Конституцията и с другите нормативни актове;
- обосновават всяко свое решение и да предоставят ясно и коректно необходимата информация на гражданите.

11.3. НЕСПАЗВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ (82 ЖАЛБИ, 8,2%)

Жалбите на гражданите са свързани най-често с: ограничаване на възможностите за заявяване на административни услуги; недобра организация на работа в отделни администрации; изискване на документи, които се намират в самата администрация; прекомерно забавяне на отговор или предоставяне на административна услуга; затруднена връзка с администрации и др.

С особена острота се поставят и въпроси за условията в центровете за обслужване, особено във връзка с епидемичната обстановка.

За съжаление този проблем често се подценява, независимо че има ясно регламентирани изисквания.

Препоръки:

- Разширяване на начините за заявяване, заплащане и получаване на административни услуги.
- Облекчаване на административните процедури.
- Разширяване на обхвата на служебно събираната информация, като от гражданите не се изискват документи, налични в администрацията, или такива, които могат да се получат служебно.
- Повишаване на квалификацията и професионализма на служителите.
- Осигуряване на необходимите удобства в центровете за обслужване.
- Популяризиране на добрите практики в управлението и прилагане на основните принципи на добро управление в дейността на институциите.

11.4. ПРОБЛЕМИ, СВЪРЗАНИ СЪС ЗАПЛАЩАНЕТО НА ПЪТНИ ТАКСИ (44 жалби, 4,4%)

Най-честите оплаквания на гражданите са свързани с: отказ за корекция на сгрешени е-винетки; отказ за анулиране, съответно възстановяване на платени компенсаторни такси след извършена корекция на е-винетка. Не са единични случаите, когато граждани разбират за допуснатата грешка и наложените многократно компенсаторни такси едва след като са спрени от екипи на БГТОЛ.

Поради неуведомяване на нарушителите санкциите за липса на винетка могат да надвишат в пъти дори и цената на лек автомобил. Още повече ако водачът откаже да плати компенсаторните такси, които го освобождават от административнонаказателна отговорност, предвидената глоба за движение без винетка по платената пътна мрежа за лек автомобил е 300 лв.

Омбудсманът отправя неколккратно препоръки до АПИ за своевременно информиране на нарушителите за наложените санкции, както и във връзка със съдебна практика, с която се отменят наказателни постановления на НТУ в случаите на сгрешени регистрационни номера. Съдът приема, че става въпрос за маловажен случай по смисъла на чл. 28 от Закона за административните нарушения и наказания.

По повод множество жалби за наложени санкции за липса на е-винетка за автомобил в резултат на грешка при избора на категорията на моторното превозно средство (закупена е-винетка за ремарке на лек автомобил вместо за лек автомобил), омбудсманът неколккратно отправи препоръки към председателя на управителния съвет на АПИ в документите, които се издават, категорията „КЗ“, която се отнася и за моторно превозното средство, и за ремарке, да бъде изписана така, че да не въвежда в заблуждение.

Като отчита изменението в ЗП, в сила от 19 март 2021 г., за корекция на данните на е-винетки, становището на омбудсмана, изразено и пред министъра на регионалното развитие и благоустройството, е, че промяната не решава проблема на гражданите с наложените им до момента санкции – корекцията важи занапред и на това основание им се отказва анулиране/връщане на внесените суми за компенсаторни такси.

Общественият защитник смята, че по този начин грубо се нарушават правата и интересите на гражданите. Усвояването по този начин на средства е неоснователно обогатяване, тъй като на практика за превозното средство, дори и при сгрешени данни, е заплатена е-винетка и водачът не се движи по платената пътна мрежа, без да е заплатил такса за това. Не настъпват каквито и да са вредоносни последици или щети за държавата.

Препоръки:

1. Промяна в Закона за пътищата:
 - нарушителите да се уведомяват своевременно за наложените им санкции за липса на винетка;
 - корекцията на сгрешена винетка да има действие от датата на издаването ѝ;
 - анулиране и/или възстановяване на заплатените компенсаторни такси при корекция на сгрешена винетка.
2. Промяна в Закона за движение по пътищата:
 - при извършена корекция на сгрешена винетка да не се образува административнонаказателно производство, а образуването да се прекратява.

На 17.02.2022 г. омбудсманът изпраща до председателя на 47-ото НС и до председателя на Комисията по регионална политика, благоустройство и местно самоуправление предложения за законодателни промени в ЗП и ЗДвП.

11.5. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ (42 жалби, 4,2%)

Гражданите най-често се оплакват от:

- липса на отговор от Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) по подадени от тях молби и сигнали.
- обработването на лични данни от различни държавни институции и доставчици на обществени услуги, както и по повод публикувани лични данни в интернет пространството и социалните мрежи.

В съответствие с правомощията си омбудсманът се обръща към КЗЛД за проверки, като разяснява на гражданите правната уредба за защита на личните данни.

11.6. ПРОПУСКИ В НОРМАТИВНАТА УРЕДБА, В РЕЗУЛТАТ НА КОИТО СЕ НАРУШАВАТ ПРАВА НА ГРАЖДАНИ

Режим за адресна регистрация, уреден в Закона за гражданската регистрация (ЗГР)

Граждани се оплакват, че не могат да бъдат регистрирани по постоянен/настоящ адрес поради следните причини:

- нямат актуална регистрация по постоянен и/или настоящ адрес или вече нямат връзка с адреса, на който е последната им регистрация;
- не притежават собствено жилище и най-често няма къде да живеят, или живеят временно при познати. Прекъснали са и връзката със свои близки или нямат такива и не могат да се възползват от възможността, която ЗГР дава за адресна регистрация на граждани на адреса на свои роднини по права линия.

Голяма е групата на гражданите, които обитават незаконни постройки.

- живеят и работят в чужбина и не могат да отговорят на изискванията да бъдат регистрирани по постоянен адрес в България;
- адресът за регистрация не отговаря на изискванията на ЗГР, например: апартаменти, обозначени едновременно с букви и цифри (съгласно чл. 89, ал. 3 апартаментът се обозначава с число до три цифри); вилни сгради и ателиета (съгласно действащото законодателство това са обекти с нежилищно предназначение).

По данни на МВР от 2021 г. на територията на страната са установени над 240 000 лица, които не притежават валиден документ за самоличност, като половината от тях никога не са притежавали такъв.

Граждани не могат да заличат адресна регистрация на трети лица на адреса на собствените си жилища поради регламентираната процедура за заличаване на адресна регистрация от административния орган (чл. 99б от ЗГР), която създава възможност за служебно заличаване на адресни регистрации при нарушение на чл. 92, чл. 99, ал. 1 и 4 и чл. 99а от ЗГР, т.е. само на: регистрациите, направени след 2011 г., при които не са представени изискваните се по чл. 92 от ЗГР документи; за регистрациите по настоящ адрес, които не са променени в 30-дневен срок след промяна на настоящия адрес на лицата; регистрациите по настоящ или постоянен адрес за повече от 4 месеца в хотел, мотел, почивен дом или друго място за подслон; в случаите на промяна на адресната регистрация по постоянен или настоящ адрес, когато е надвишен броят на лицата, които могат да се регистрират на адреса на едно жилище.

Не е решен проблемът за: регистрациите по постоянен адрес, извършени преди 2011 г., при действащите тогава разпоредби на закона; регистрациите на лица, за които собственикът е дал съгласие да се регистрират на адреса му, но те вече са напуснали тези адреси.

Ограничаването на възможностите за служебно заличаване на адрес до случаите на нарушение на чл. 92, чл. 99, ал. 1 и 4 или чл. 99а води до следните неблагоприятни последици:

- запазване на регистрациите на адреса на имоти на лица, които нямат нищо общо с тези адреси;
- закрепостяване на собственика на имота към такива лица, които той дори не познава, няма информация за тях и не би могъл да предприеме действия, гарантиращи му успешно заличаване на регистрациите;
- на новия собственик на жилище и членовете на неговото семейство се отказва адресна регистрация, ако на адреса са регистрирани повече от определения брой лица;
- създават се предпоставки за ограничаване на правото на собственика да се разпорежда с имота си (напр. наличието на регистрирани лица, чиито адресни регистрации не могат да бъдат служебно заличени, могат да провалят покупко-продажбата на даден имот).

Омбудсманът многократно поставя тези проблеми на вниманието на МРРБ и на НС.

Съдебна практика на административните съдилища е отказът да се отменя и административният орган се задължава да заличи съответната адресна регистрация. Основанията за това съдът намира в разпоредбите на ЗГР, като си служи най-често със следните аргументи, за да обоснове решението си за заличаване на регистрацията, а именно:

- несъгласието на собственика на един жилищен имот с регистрацията на трето лице в имота му;
- че тези адресни регистрации са фиктивни;
- предишни фиктивни адресни регистрации нарушават спрямо собственика на съответния жилищен имот самия принцип на неприкосновеност на частната собственост, прогласен в чл. 17, ал. 3 от Конституцията на Република България, както и регламентираното в чл. 8 от ЕКЗПЧ и основните свободи право на зачитане на собственото жилище, включително недопустимостта на намеса на държавата в ползването на това право.

Препоръки:

Промени в ЗГР, с които да се:

- осигури възможност за адресна регистрация на всички български граждани, която да отразява реалната ситуация;
- премахнат наложените ограничения за адресна регистрация на основание начина на обозначаване на адресите;
- разширят възможностите за адресна регистрация;
- разширят възможностите за заличаване на адресни регистрации на адреса на жилища, за които собствениците поставят обосновано искане.

Заявяване на адрес на управление на търговец

Граждани сигнализират, че без тяхно знание и съгласие на адреса на недвижимите им имоти са регистрирани търговци. Това им създава редица проблеми и неудобства – получават призовки за съдебни дела, известия за задължения и покани за доброволно изпълнение, притеснявани са от контролни органи, от фирми за събиране на вземания, от потърпевши от дейността на фирмите и пр.

Направеният анализ показва, че проблемът е породен от празнота в правната уредба на фирмената регистрация в Закона за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел и в Търговския закон, както и в Наредба №1 от 14 февруари 2007 г. за водене, съхраняване и достъп до търговския регистър и до регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (Наредбата).

Част от задължителните данни, които се попълват за всички вписани в търговския регистър и в регистъра на юридическите лица с нестопанска цел субекти, са данните за седалището и адреса на управление. Те се посочват от търговеца, но не подлежат на проверка, както и правното основание за ползване на имота на съответния адрес. Това позволява при регистрация търговец да посочва произволен, дори несъществуващ адрес на управление. По този начин се допуска търговци да се регистрират на адреси на граждани без тяхно знание и съгласие.

Омбудсманът поставя проблема на вниманието на министъра на правосъдието, но без резултат.

Препоръки:

1. Министерството на правосъдието да предприеме действия за преустановяване на недобросъвестната практика търговци да посочват като адреси на управление адреси на граждани без тяхно изрично съгласие.
2. Да се предвиди механизъм за служебно заличаване на такива адреси на управление при подадено обосновано искане за това от потърпевши граждани.

Въвеждане на екологични групи за моторните превозни средства (МПС) до 3,5 т

С изменения в Наредба №Н-32 от 16 декември 2011 г. за периодичните прегледи за проверка на техническата изправност на пътни превозни средства (Наредбата), обнародвани в „Държавен вестник“, бр. 80 от 11.11.2020 г., в чл. 37а (в сила от 12.07.2021 г.) е предвидено определянето на екологични групи за МПС до 3,5 т. Регламентирано е определянето на екологичната група да става в рамките на периодичния преглед за проверка на техническата изправност на МПС или по искане на собственика. За определяне на екологичната група се издава съответния знак (стикер), в който трябва да има вграден идентификатор, позволяващ четене и запис на информация, в т.ч. и относно екологичната група, от голяма дистанция.

Необходимостта от въвеждането на екологичните групи се аргументира с една от възможните мерки за подобряване на чистотата на въздуха в големите градове, посочена в Националната програма за подобряване качеството на атмосферния въздух (2018–2024), а именно – ограничаване движението в тях на определени МПС, които отделят високо количество вредни емисии. Промените в Закона за чистотата на атмосферния въздух позволят да се въведат нискоемисионни зони в градовете, което ще е в правомощията на кметовете на съответните общини, като при надхвърляне на пределно допустимите концентрации на вредните вещества в атмосферния въздух пътни превозни

средства от екологични групи, определени съгласно Наредбата, ще бъдат ограничавани да се движат в определени териториални зони до достигане на допустимите референтни граници за качество на атмосферния въздух.

Като мотив за въвеждане на екостикерите се изтъква също така, че по този начин ще се съдейства и за преустановяване на нарушенията при провеждане на периодичните технически прегледи на ППС.

Граждани, преминали вече през такъв преглед, с особена острота поставят и въпросът защо, след като се измерва количеството отделяни вредни газове в атмосферата, при определянето на екологичната група определящо значение имат годината на регистрация и евростандартът, още повече че те се вземат предвид при определяне на данъка на автомобила. Така собствениците на по-стари и с по-нисък евростандарт автомобили на практика търпят двойни санкции.

Становището на омбудсмана, изразено и пред министъра на транспорта и съобщенията, е, че с тази мярка ще бъдат накърнени правата и интересите на гражданите, тъй като:

- въвеждането на екостикерите обхваща само ППС до 3,5 тона. Извън обхвата им остават тежкотоварните камиони и автобусите, за които няма да има ограничение на база замърсяване, независимо че са по-големи замърсители на атмосферния въздух и част от тях редовно преминават през централните градски части;
- не е предвиден регламент за оценка на екологичната група на МПС с допълнително монтирани газови уредби;
- въвеждането на екостикерите оскъпява периодичния технически преглед на ППС, с което гражданите и бизнесът ще бъдат допълнително затруднени, особено в условията на здравна криза;
- недопустимо е компетентните органи да не са в състояние да спрат нарушенията при провеждането на периодичните технически прегледи и вместо да се повиши ефикасността на контрола върху пунктовете, да се натоварват гражданите с нови разходи;
- независимо че държавата вече е изразходвала значителен ресурс за изграждането на система за разпознаване на номерата на ППС, трябва да се правят допълнителни разходи за обезпечаване на въвеждането на екостикерите;
- преглед на предложенията и становищата, изразени в хода на общественото обсъждане на промените в Наредбата, показват, че нагласите в обществото към въвеждането на екостикерите са по-скоро негативни;
- обществото следваше да е по-добре информирано и дали екологичните групи и стикери имат аналог в ЕС и какво е показала практиката там, където са въведени.

Омбудсманът отчита изключителната значимост на проблема за подобряване на чистотата на атмосферния въздух, но според резултатите от завършеното през 2020 г. едногодишно изследване на Националния институт по метеорология и хидрология по поръчка на Столичната община за чистотата на въздуха в София, пътният трафик заема едва пето място с дял от 9%.

Препоръка:

1. Да се направи оценка на въздействието на спорните разпоредби и постигнатите до момента резултати и да се преосмисли необходимостта от въвеждане на екостикерите.

Безплатно паркиране на електрически автомобили

За паркиране на електрически автомобили в зоните за платено паркиране всяка община изисква издаване на талон.

Законът за движението по пътищата (ЗДвП), чл. 99, ал. 1, дава възможност в населените места собственикът или администрацията, управляваща пътя, да определи райони, пътища или части от пътища за зони за платено и безплатно паркиране в определени часове на денонощието.

При действащата нормативна уредба не е възможно със стикер, издаден от една община, да може да се паркира на територията на друга.

За собствениците на електрически автомобили обаче е неудобно да заявяват и получават такъв талон за всяка община.

Препоръка: Правото за безплатно паркиране на електромобилите в зоните за почасово платено паркиране в градовете да се удостоверява с универсален стикер, валиден за всички общини.

12. ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ И ЕЗИК НА ОМРАЗАТА

През 2021 г. в институцията на омбудсмана на Република България постъпват общо 17 жалби с оплакване за дискриминация. Отново може да се констатира, че дискриминацията е широкопектърна, като има неблагоприятно отражение върху цялото общество. Прави впечатление, че за втора поредна година преобладават жалбите по признак „лично положение“. Те касаят един много широк диапазон от проблеми. Като най-характерни могат да бъдат отбелязани следните:

12.1. ПРОМЯНАТА НА РЕЖИМА ЗА ИЗДАВАНЕ НА ЗЕЛЕН СЕРТИФИКАТ ЗА COVID-19 И ВАРИАНТИТЕ ЗА НЕГОВОТО ПРИЗНАВАНЕ ОТ СТРАНИ ИЗВЪН ЕС

Случаите са свързани с граждани, на които са поставени две дози от ваксината на Pfizer-BioNTech в САЩ и на които е отказано да им бъде издаден цифров COVID сертификат на ЕС въз основа на документи, които удостоверяват ваксинацията.

В резултат на отправени от омбудсмана препоръки в Заповед №РД-01-890/03.11.2021 г. на министъра на здравеопазването, изменена и допълнена със Заповед №РД-01-915/09.11.2021 г., е дадено определение за целите на заповедите на „Аналогичен на Цифров COVID сертификат на ЕС, документ за незавършен или за завършен ваксинационен курс“.

12.2. КРИТЕРИИТЕ ЗА ПРИЕМ В ДЕТСКИТЕ ГРАДИНИ В ГР. СОФИЯ

През изминалата година продължават оплакванията на родители във връзка с критериите за прием в общинските детски градини в гр. София. Жалбите на гражданите са свързани както с предвидената отмяна на действието на Критерий №5, даващ 1 точка на децата, посещавали общинска самостоятелна детска ясла или частна детска ясла, регистрирана от СРЗИ на територията на Столичната община най-малко 6 месеца от последните 12 месеца преди датата на класиране, така и с неговото действие до момента.

Омбудсманът отбелязва в становищата си, че от години настоява достъпът до социални услуги в подкрепа на майчинството да бъде еднакъв за всички граждани, като

бъдат предприети спешни мерки за дългосрочно решаване на проблема с недостига на детските заведения в София, като не се допуска дискриминация на нито едно дете.

12.3. ВЪВЕЖДАНЕ НА ИЗЦЯЛО МАШИННО ГЛАСУВАНЕ

Граждани смятат, че е налице неравно третиране при въвеждане изцяло на машинното гласуване. Въпросът е разгледан и от Конституционния съд на Република България (КС), който се произнася с Решение № 9 от 2 юли 2021 г. КС е постановил, че не намира за противоконституционни разпоредбите, с които се въвежда машинното гласуване. КС счита, че с въвеждането на гласуване с бюлетина за машинно гласуване законодателят не нарушава конституционната забрана за дискриминация.

През 2021 г. се наблюдава ясна тенденция към увеличаване на броя на жалбите за непряка дискриминация¹ (особено по признак „убеждения“):

Основно това се дължи на недоволството на граждани от издадените заповеди на министъра на здравеопазването и на министъра на образованието във връзка с противоепидемичните мерки във връзка с епидемията от COVID-19.

Показателна е жалбата на Синдиката на българските медицински специалисти (СБМС) във връзка с обсъждани възможности от директорите на училища и кметовете по общини за безплатно тестване на учениците и на педагогическия и непдагогическия персонал в системата на образованието от медицинските специалисти.

Във връзка с поставените проблеми са отправени препоръки до министрите на образованието и на здравеопазването за разглеждането им и за вземане на адекватни действия за разрешаване.

В тази група попадат и убежденията на много от жалващите се лица относно изискванията за зелен сертификат и процесите, свързани с ваксинирането.

Основните оплаквания са във връзка с първоначалните изисквания за издаване на зелен сертификат за ваксинирани и за преболедали COVID-19, но установени само с PCR тест и за определен период.

Гражданите са недоволни, че не се предоставя възможност за издаване на сертификат, когато заболяването е установено чрез бързи антигенни тестове, както и когато в организма има достатъчно антитела срещу вируса.

От омбудсмана са изпратени писма до европейския омбудсман, до председателя на ЕК и комисарите по въпросите на здравеопазването и безопасността на храните и по правосъдие с молба за разглеждане на поставените проблеми, като е изразено очакване да бъдат обсъдени всички възможности и да бъде намерено решение, с което да се гарантират правата на всички граждани.

Във връзка с отправените препоръки проблемът е решен, като е предоставена възможност за издаване на зелен сертификат, валиден на територията на България, и въз основа на данните от тестове за антитела срещу SARS-CoV-2, както и въз основа на установено заболяване при направени бързи антигенни тестове.

¹ Съгласно разпоредбата на чл. 4, ал. 3 от ЗЗДискр. „Непряка дискриминация“ е поставянето на лице или лица, носители на признак по чл. 4, ал. 1, или на лица, които, без да са носители на такъв признак, съвместно с първите търпят по-малко благоприятно третиране или са поставени в особено неблагоприятно положение, произтичащо от привидно неутрални разпоредба, критерий или практика, освен ако разпоредбата, критерият или практиката са обективно оправдани с оглед на законова цел и средствата за постигане на целта са подходящи и необходими.

Друга тенденция, която се наблюдава, е намаляване броя на жалбите за нарушаване на права при упражняване правото на труд, „тормоз“ на работното място, нарушение на чл. 14 и на чл. 37, ал. 1 от ЗЗДискр.

Като тенденция, която се запазва от жалбите през предходната година, може да се отбележи и трайно високият ръст на подадените заявления по признак увреждане:

12.4. ЛИПСА НА ДОСТЪПНА АРХИТЕКТУРНА СРЕДА

Достъпността е основна предпоставка, за да е възможно хората с намалена подвижност да упражняват правата си и да водят независим, достоен и активен живот.

Неосигуряването на подходящи условия довежда до нарушаване на правата на хората с увреждания и е в нарушение на редица международни и вътрешни нормативни актове.

Постъпващите в институцията оплаквания и сигнали показват, че все още не е изградена подходяща архитектурна среда във важни за хората с увреждания обекти за обществено обслужване като сгради.

Тревожен пример в тази насока са постъпилите сигнали относно липсата на достъпност за хората с намалена подвижност в градския транспорт на територията на Столичната община.

Положителен пример за решен случай по отношение достъпността на средата са действията на ръководството на Съдебната палата в София, които се съобразяват със затрудненията на хората с намалена подвижност и показват гъвкавост в условията на извънредната епидемична обстановка.

Оплаквания постъпват и във връзка с несправедливата според жалбоподателите нова Наредба за медицинската експертиза на ТЕЛЖ и НЕЛЖ комисиите.

Представители на организациите на малките хора в България, на децата с диабет и със синдрома на Даун изразяват недоволство, че след измененията на Наредбата за медицинската експертиза, изм. и доп., ДВ, бр. 59 от 16 юли 2021 г., определена част от хората с увреждания остават извън обхвата на възможността за получаване на пожизнено експертно решение при дефинитивен характер на състоянията им.

Във връзка с установените проблеми в новата наредба, омбудсманът отправя препоръка до служебния министър на здравеопазването за гарантиране на правата на всички граждани.

В писмото омбудсманът поставя на вниманието на министъра въпроса с различното прилагане на новите разпоредби и проблема с установения кратък срок, в рамките на който засегнатите граждани могат да се ползват от предвидените по-благоприятни условия за явяване пред органите на медицинската експертиза.

Във връзка с препоръките от министерството са направени разяснения на регионалните здравни инспекции в страната за прилагане на новото законодателство.

Забелязва се увеличаване на броя на жалбите по признак „образование“ и „възраст“, като в някои случаи тези два признака се посочват едновременно в едни и същи жалби:

Като основна причина може да се отбележат пандемията от COVID-19 и несъгласието на родителите децата им през по-голямата част от фактическата учебна година да изучават предметите онлайн, като по този начин според тях се

нарушава както самият образователен процес, така и нормалният процес на социализация на децата.

За омбудсмана ограничаване на заболяемостта чрез затваряне на учебните заведения е мярка, която ще се отрази непропорционално върху децата. Поради тази причина във всички отправяни от институцията препоръки устойчиво се подчертава необходимостта от запазване на присъствената форма на обучение за възможно най-дълъг период от време.

Възрастова дискриминация спрямо група, като според родителите децата от I-ви до IV-ти клас са в привилегировано положение спрямо децата от V-ти до XII-ти клас, защото учат в изцяло присъствена форма на обучение

В многобройните жалби граждани са категорични, че спрямо учениците Министерството на образованието и науката (МОН) прилага възрастова дискриминация на база група. Според тях децата от I-ви до IV-ти клас са привилегировани спрямо останалите от V-ти до XII-ти клас.

Отправена е препоръка към служебния министър на здравеопазването и към служебния министър на образованието и науката за търсене на решения, с които децата да се върнат в училище възможно най-бързо.

Прави впечатление увеличаването на жалбите на граждани с твърдения за дискриминация по признаците „политическа принадлежност“, „етническа принадлежност“, „раса“ и „имуществено състояние“. Като причини могат да бъдат отбелязани както по-високата чувствителност на обществото към подобен род нарушения в обществения живот на страната, така и за нарушеният баланс при условията за нормален социален живот в COVID-19 пандемична среда.

12.5. ПРОБЛЕМИ НА РОМСКАТА ОБЩНОСТ

Омбудсманът настоява като приоритет на органите на властта да бъде включването на борба с антиромската дискриминация. Важен политически знак за интеграционния процес ще е стратегията по ромските проблеми да бъде поставена на вниманието на НС. За да бъдат ефективни дейностите от стратегията, е необходимо да се разработи към нея специално приложение с конкретни мерки за борба с антиромската дискриминация.

Евикции

За поредна година омбудсманът се намесва в случаи на принудително премахване на жилищата на роми, които са обявени за незаконни. Омбудсманът препоръчва преди предприемане на действията по принудително премахване на жилищата гражданите да бъдат информирани по достъпен начин в разумен срок за действията по премахването, както и да им бъде осигурено алтернативно настаняване.

В условията на COVID-19 омбудсманът с още по-голяма загриженост припомня на компетентните органи тяхната отговорност да не допускат нарушаване на човешките права и им напомня, че при премахване на незаконните жилища или обявени за негодни за живеене като опасни се засягат голям брой лица, вкл. и деца, които поради тяхната уязвимост съществува реален риск да понесат в по-голяма степен негативите от премахването на жилищата им. Въпреки тенденцията за промяна в административната и съдебната практика в резултат на няколко решения на ЕСПЧ срещу България, следва да се отбележи, че през годините по този проблем не е намерено адекватно разрешение и той дълго време е negliжиран от властите.

Лица без адресна регистрация и документи за самоличност

За поредна година привлича вниманието на законодателната власт върху един сериозен проблем, който е с преки последици върху гражданите, засегнати от евикция, а именно оставянето им без актуална адресна регистрация и като резултат от това невъзможността да притежават документи за самоличност.

От жалбите на гражданите до омбудсмана, както и от анализи, извършени от неправителствени организации по проблема, се установява, че по-голяма част от засегнатите лица са от ромски произход.

Гражданите не могат да се регистрират по постоянен адрес и следователно да притежават документ за самоличност, тъй като не могат да изпълнят регламентираните условия в Закона за гражданската регистрация (ЗГР) и подзаконовите нормативни актове. Нормативната уредба поставя изисквания към гражданите да представят документ за собственост или за ползване на имота, в който желаят да се регистрират по постоянен адрес. Друго изискване е адресната регистрация да се извършва на адрес, включен в Националния класификатор на настоящите и постоянните адреси в Република България, и е условие за издаване на документ за самоличност. Гражданите, които живеят в обособените ромски квартали, не могат да се регистрират по постоянен адрес не само поради липсата на документи за собственост и ползване на имота, но и поради това, че на определени адреси живеят повече лица, отколкото е предвидено в ограничението на ЗГР за максимален брой обитатели на адрес.

За пълнота следва да се отбележи, че законът предвижда процедура за установяване на обстоятелствата за извършване на адресна регистрация, когато гражданите не могат да представят изискуемите документи, а именно обстоятелствата се установят от комисия, определена със заповед на кмета на общината. В практиката обаче е констатирано, че работата на общинските комисии не са особено ефективни и не се стига до разрешаване на проблема.

Безспорни са негативните последици върху живота на тези български граждани, които не могат да упражняват и да се ползват от правото на труд, на социално подпомагане, здравеопазване и социално-икономическа защита или да ползват услуги.

Омбудсманът настоява да се потърси решение на очерталите се проблеми, вкл. и чрез законодателни промени в ЗГР, и изразява увереност, че проблемите ще бъдат подложени на внимателен анализ и ще се вземат законодателни решения в защита на правата на гражданите.

12.6. РАВНОПОСТАВЕНОСТ

За поредна година омбудсманът изразява своето становище, че действащият Закон за равнопоставеност на жените и мъжете е по-скоро формален, недостатъчно конкретен и не предлага нови договорености, които да отговарят на степента на развитие на социалните отношения, и не регламентират основните механизми за равенство на половете. Той е по-скоро с характер на обикновена декларация без значим практически ефект.

Основна приоритетна област за осигуряване на равенство между жените и мъжете е борбата с домашното насилие – област, в която омбудсманът е силно ангажиран. И последователно е защитавал позицията, че са необходими промени в нормативната уредба, за да се осигури по-ефективна защита на пострадалите от домашно насилие.

Омбудсманът нееднократно е поставял на общественото внимание проблема с домашното насилие, който допълнително се засили в условията на глобалната пандемия от COVID-19. Неотложна е необходимостта от приемането на законодателните

предложения за изменение на Закона за защита от домашното насилие и Наказателния кодекс, с които се дава гаранция, че за жертвите ще бъде осигурена ефективна защита от домашното насилие и държавата ще бъде по-ангажирана с борбата срещу домашното насилие.

12.7. ЕЗИК НА ОМРАЗАТА

За поредна година омбудсманът констатира, че езикът на омразата все по-трайно се използва в обществото ни и през годините сме свидетели на липсата на действия по предотвратяване на ползването и разпространението му. В началото на 2021 г. ЕСПЧ се произнася по делата „Бехар и Гутман срещу България“ и „Будинова и Чапразов срещу България“, като в решенията си приема, че националните съдилища не са изпълнили позитивното задължение за защита на гражданите от ромски и еврейски произход от антиромски и антисемитски изявления от лидер на политическа партия.

Омбудсманът настоява да се повиши чувствителността по този проблем и да има навременна реакция от страна на отговорните институции, които имат правомощия да налагат ограничения и наказания по повод съществуващ език на омразата.

Освен езика на омразата трябва да се обърне сериозно внимание и на престъпленията от омраза. За омбудсмана всички престъпления от омраза трябва да бъдат криминализирани и ефективно разследвани и наказвани. България е една от малкото държави в Европа, в чието законодателство не присъства престъпление от омраза срещу хората с различна сексуалност. Пострадалите рядко докладват заради последваща дискриминация или страх.

Препоръки:

1. Постъпилите жалби и поставените в тях проблеми, както и направените констатации дават основание да бъдат изведени следните препоръки:
 - да бъдат взети мерки за преодоляване на дискриминацията в действащите нормативни актове;
 - да бъдат предприети действия за разрешаване на проблемите с липсата на изградена достъпна среда за хората с намалена подвижност;
 - да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата;
 - компетентните органи да се ангажират с мерки и действия, с които да се повишава чувствителността на обществото към проявите на дискриминацията и езика на омразата;
 - приемане на промени в Закона за устройство на територията, Закона за държавната собственост и Закона за общинската собственост, с които се въвежда изрично изискване за извършване на преценка на пропорционалността на административната намеса в случаите, когато се пристъпва към премахване на незаконен строеж, единствено жилище на гражданите.

13. НАРУШЕНИЯ В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

Броят жалби на граждани във връзка с конкретни изпълнителни производства се запазва на равнището на тези през 2020 г. През 2021 г. омбудсманът е сезиран за нарушения в изпълнителното производство с 479 жалби и сигнали, извън които остават телефонните обаждания и прием на граждани по такива проблеми. В голямата си част оплакванията продължават да са свързани с наложени запори от съдебните изпълнители.

В тази връзка омбудсманът предлага и се приема изрична несеквестируемост на някои социални плащания. Отворен остава въпросът за данъчните облекчения за деца. В ситуацията на пандемия и карантиниране или поставяне в задължителна изолация на граждани е от голяма важност комуникацията със съдебните изпълнители, за да защитят своевременно правата си в изпълнителното производство. Зачестяват и случаи плащане да се иска едновременно от съдебен изпълнител и от фирма за събиране на вземания. Но по отношение на съдебните изпълнители може да се осъществява контрол от стана на Камарата на частните съдебни изпълнители и Инспектората към министъра на правосъдието, а по отношение на фирмите за събиране на вземания понастоящем такива контролни органи няма.

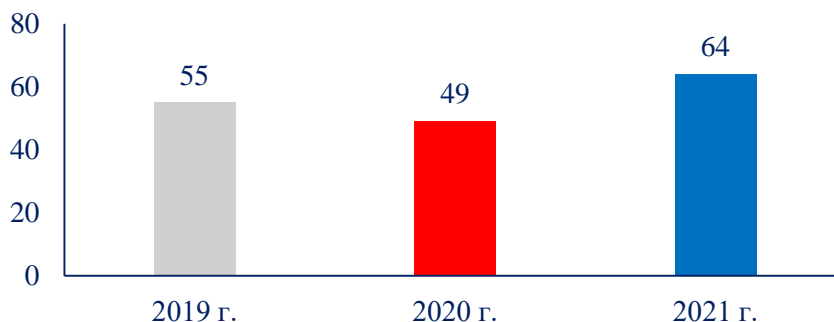
14. НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ (НПМ) И ОСНОВНИ ПРАВА И СВОБОДИ НА ЧОВЕКА

14.1. ПРОВЕРКИ НА НПМ

Основната дейност на омбудсмана като НПМ е фокусирана към местата, където се намират лица, лишени от свобода или където са задържани или настанени лица вследствие на акт или със съгласието на държавен орган, които места те не могат да напуснат по собствена воля. В групата на ежегоден мониторинг от страна на НПМ попадат местата за изтърпяване на наказанието „лишаване от свобода“ към МП, местата за задържане на лица в структурите на МВР, специалните домове за временно настаняване на чужденци към Дирекция „Миграция“ и Регистрационно-приемателните центрове на Държавна агенция за бежанците при Министерски съвет, резидентните социални услуги за деца и пълнолетни лица, държавните психиатрични болници. За някои от цитираните групи засегнати лица мониторингът, осъществяван от омбудсмана, представлява единствена форма на независим контрол относно спазването на техните права.

И през изминалата година НПМ продължава да функционира в режим на повишено внимание към проблемите на лица, настанени в институции в условията на продължаваща **извънредна епидемична обстановка**, която многократно е удължавана до самия край на 2021 г.

Графика №16: Проведени проверки от НПМ през периода 2019-2021 г., брой



През 2021 г., въпреки усложнената епидемична ситуация, омбудсманът като НПМ извърши проверки в 64 обекта. Основната цел на проверките е свързана, на първо място, с оценка на предприетите противоепидемични мерки в затворените институции, както и проследяване изпълнението на дадените при предходни посещения препоръки.

14.2. ЗАЩИТА НА ДРУГИ ОСНОВНИ ПРАВА И СВОБОДИ НА ГРАЖДАНИТЕ ПРЕЗ 2021 г.

Всяка година към омбудсмана на Република България се обръщат лица относно процедури по Закона за българското гражданство, Закона за българските лични документи и Закона за чужденците в Република България. Жалбите са разгледани внимателно, изпратени са писма до компетентните държавни органи с предложение за извършване на проверка и предоставяне на становище, след което по всяка от тях е изпратен отговор до жалбоподателя с необходимата информация.

НПМ разглежда и жалби и сигнали от български граждани, срещу които са повдигнати обвинения за извършени престъпления в Република Гърция, такива, свързани със забавена процедура по придобиване или освобождаване от българско гражданство, свързани с недоволство от актове на правораздавателните органи и оплаквания, свързани с нарушени права от служители на МВР.

Въпреки че омбудсманът не е разследващ орган и не може да замести действията на компетентните правоохранителни и правораздавателни органи, както и да се произнася по това дали определени лица са извършители на престъпления и какви санкции съответстват на извършените деяния, гражданите подават искания за преразглеждане на постановени съдебни решения и определения, както и на прокурорски постановления. Често се иска събиране на нови доказателства и извършване на ново разследване.

Към омбудсмана постъпват сигнали от граждани, подали заявления за придобиване на българско гражданство, към дирекция „Българско гражданство“ на Министерството на правосъдието, които посочват, че липсата на достатъчно информация по отношение на изискването за допълнителни документи при представено валидно удостоверение за български произход с установени данни за българска националност на възходящите, издадено от ДАБЧ; конкретните случаи, при които не се изисква освобождаване от досегашното гражданство за лица – съпрузи на български граждани и възможностите за сдобиване с документ за освобождаване от досегашното гражданство.

И през 2021 г. в институцията на омбудсмана на Република България продължават да постъпват жалби от български граждани, срещу които са повдигнати обвинения за извършени престъпления в Република Гърция. Голяма част от наказателните производства са приключили с осъдителни присъди.

От жалбите се констатира, че основните оплаквания са свързани със:

- проблеми с пререгистрация на пътни превозни средства, чиято собственост е променена преди ЗИД на Закона за движение по пътищата, в сила от 27 декември 2017 г. При наличие на недобросъвестен купувач няма законов ред, по който продавачът да защити правата си относно довършване на тази гражданскоправна сделка;
- проблеми, свързани с гръцките власти, които не зачитат за легитимни представените им официални документи, издадени от български органи и институции.

В резултат на конкретно отправени препоръки от омбудсмана за законодателни промени в Закона за изменение и допълнение на Закона за движението по пътищата е създаден параграф 12б, който гласи: „Прехвърлителят на регистрирано пътно превозно средство, чиято собственост е прехвърлена преди 27 декември 2017 г., за което приобретателят не е изпълнил задължението си да регистрира придобитото превозно средство в законоустановения срок от придобиването, може в срок до 31 декември 2023 г. да предостави в отдел/сектор „Пътна полиция“ при съответната областна дирекция на МВР копие на документ, удостоверяващ прехвърлянето на собствеността на превозното средство.“

И през 2021 г. постъпват сигнали и оплаквания, свързани основно с грубо отношение от служители на МВР; отказ за предоставяне на информация; неизпълнение на служебни задължения. Голяма част от жалбите се отнасят до етапите на административно-наказателното производство – образуване на производството, редът за обжалване, невръчване на гражданите на издадените наказателни постановления по съответния ред. В част от сигналите гражданите съобщават за нарушаване на техните права при осъществяване на контролната дейност от правоохранителните органи. При голяма част от подадените сигнали са инициирани проверки от дирекция „Инспекторат“ към МВР.

През годината омбудсманът разглежда и жалби на български граждани в чужбина, които се оплакват от неполучаването на навременна информация и помощ от консулските служби, твърдения за липса на качествено административно обслужване в консулските служби на Република България в чужбина.

И чуждестранни лица подават жалби през 2021 г. с молба за съдействие във връзка с процедури за придобиване на българско гражданство. Отговорите по горепосочените жалби съдържат подробна информация за лицата, които могат да кандидатстват за българско гражданство, предвидените в закона начини за придобиване на българско гражданство и процедурите за придобиване на българско гражданство. По този повод са изпращани писма до Министерството на правосъдието за предоставяне на информация относно етапа, до който е стигнала съответната процедура. Всички жалбоподатели са уведомени за отговорите от компетентните държавни органи във връзка с техните права и законни интереси.

ГЛАВА ВТОРА.

ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА

I. ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

През 2021 г. омбудсманът на Република България отправя пет искания до Конституционния съд за установяване на противоконституционност на закон във връзка с нарушаване на граждански права. Към момента на приключване изготвянето на Годишния доклад за дейността на омбудсмана през 2021 г., Конституционният съд се е произнесъл с решение за обявяване на противоконституционност на законодателни разпоредби по четири от тези искания и с определение за допустимост по петото искане.

В началото на 2021 г. Конституционният съд се произнася с Решение №3/2021 г. по искане на омбудсмана от 2020 г. за установяване на противоконституционност на чл. 171, т. 1, б. „д“ и т. 2, б. „к“ от Закона за движението по пътищата (ЗДвП), по което е образувано к.д. №11/2020 г. Оспорените разпоредби от ЗДвП, касаещи принудителните административни мерки, които се прилагат за осигуряване на безопасността на движението по пътищата, са обявени за противоконституционни. С това решенията на Конституционния съд през 2021 г., които намират исканията на омбудсмана за противоконституционност на закон за основателни, стават общо пет.

1.1. Искане за установяване на противоконституционност на чл. 143, ал. 1, изр. 2 от ЗДвП и параграф 63 от ПЗР към ЗИД на Закона за автомобилните превози (ЗАП)

По искането е образувано конституционно дело №7/2021 г.

Оспорената от омбудсмана разпоредба от ЗДвП регламентира, че определени категории моторни превозни средства могат да бъдат регистрирани само от юридическо лице, едноличен търговец или от земеделски стопанин – това са превозни средства от категория М2, М3 и N32, както и превозни средства със специално предназначение, с изключение на къмпинг-автомобили, къмпинг-ремаркета, бронирани автомобили и превозни средства, достъпни за инвалидни колички. Съгласно оспорения параграф 63 от ПЗР към ЗИД на ЗАП от 31 декември 2021 г. служебно се прекратява регистрацията на нерегистрираните категории автомобили М2, М3 и N3 и специални превозни средства в съответствие с изискването на чл. 143, ал. 1, изр. 2 от ЗДвП. Мотивите за приемане на тези текстове са, че има случаи на регистрирани на физически лица такива превозни средства, които всъщност се използват с търговска цел – за нерегламентирани превози в сивия сектор.

Според омбудсмана посочените текстове противоречат на чл. 4, ал. 1 (принципа на правовата държава), чл. 17, ал. 1 и ал. 3 (правото на собственост и на наследяване и неприкосновеността на частната собственост) и чл. 57, ал. 1 (принципа на неотменимост на основните права) от Конституцията.

В мотивите на искането се подчертава, че правото на собственост е не само гарантирано за всички видове собственост в глава Първа „Основни начала“ от Конституцията на Република България, но е и обект на защита от Европейската конвенция за защита правата на човека и основните свободи. В случая то е нарушено,

² Категория М2 – превозни средства от категория М с повече от 8 места за сядане, без мястото за сядане на водача, с технически допустима максимална маса не повече от 5 t; в превозните средства от категория М2, освен местата за сядане, може да има място за стоящи пътници; Категория М3 – превозни средства от категория М с повече от 8 места за сядане, без мястото за сядане на водача, с технически допустима максимална маса над 5 t; в превозните средства от категория М3 може да има място за стоящи пътници; Категория N – моторни превозни средства, проектирани и конструирани основно за превоз на товари. – ЗДвП, (Изм. – ДВ, бр. 43 от 2002 г., в сила от 26.04.2002 г.)

тъй като пътното превозно средство се регистрира на името на неговия собственик. Недопустимо е по законодателен път да се нарушава правото на собственост и неприкосновеността на частната собственост.

С Решение №11 от 30 септември 2021 г. Конституционният съд намира, че оспорените от омбудсмана разпоредби противоречат на чл. 4, ал. 1 и чл. 17, ал. 1 и ал. 3 от Конституцията и обявява за противоконституционни разпоредбата на чл. 143, ал. 1, предл. второ от ЗДВП (обн., ДВ, бр. 20 от 5.03.1999 г., посл. изм. и доп., ДВ, бр. 80 от 24.09.2021 г.) и на разпоредбата на параграф 63 от ПЗР към ЗИД на ЗАП (обн., ДВ, бр. 60 от 2020 г., в сила от 7.07.2020 г.).

1.2. Искане за установяване на противоконституционност на чл. 234г, ал. 3 в частта „независимо чия собственост е“, чл. 242, ал. 8 в частта „и когато не е собственост на дееца“, чл. 280, ал. 4 в частта „или му е предоставено доброволно“ и чл. 281, ал. 3 в частта „или му е предоставено доброволно“ от Наказателния кодекс (НК)

По искането е образувано конституционно дело № 10/2021 г.

Оспорените от омбудсмана разпоредби от НК регламентират отнемането в полза на държавата:

- на моторно превозно средство, независимо чия собственост е, което е използвано за извършване на обществен превоз на пътници, без разрешение, регистрация или лиценз, които се изискват по нормативен акт или акт на ЕС (234г, ал. 3 от НК);
- и когато не е собственост на дееца, на превозно или преносно средство, послужило за превозването или пренасянето на стоки, предмет на контрабанда – пренесени през границата на страната без знанието и разрешението на митниците (чл. 242, ал. 8 от НК);
- на непринадлежало на дееца и предоставено му доброволно моторно, въздухоплавателно или друго транспортно средство, с което той е превел през границата на страната отделни лица или групи от хора без разрешение на надлежните органи на властта или макар с разрешение, но не през определените за това места (чл. 280, ал. 4 от НК);
- на непринадлежало на дееца и предоставено му доброволно моторно, въздухоплавателно или друго транспортно средство, с което той с цел да набави за себе си или за друго имотна облага, противозаконно е подпомагал чужденец да пребивава или преминава в страната в нарушение на закона (чл. 281, ал. 3 от НК).

Според омбудсмана текстовете противоречат на чл. 17, ал. 1 и ал. 3 (правото на собственост и на наследяване и неприкосновеността на частната собственост) и чл. 56 (правото на защита на гражданина, когато са нарушени или застрашени негови права или законни интереси) и чл. 57 (принципа на неотменимост на основните права) от Конституцията на Република България, в светлината на принципа на правовата държава (чл. 4 от Основния закон) и правото на защита в съдебния процес (чл. 122 от Основния закон).

В мотивите на искането се посочва, че в посочените случаи се касае за отнемане на собственост от лица, които не са извършители на престъпление. В рамките на наказателното производство отнемането на собственост може да бъде осъществено чрез наказанието „конфискация“, приложимо само към извършителите на престъпление. Конфискацията на вещи е обусловена от установяване, че те принадлежат на виновния,

и че отнемането им е предвидено в особената част на НК.³ Отклонение от това изискване може да има само по отношение на вещи, които, от една страна, са предмет или средство на престъплението, но от друга – тяхното притежаване е забранено.⁴

С Решение №12 от 30 септември 2021 г. Конституционният съд приема, че оспорените частично разпоредби от Наказателния кодекс представляват конституционно нетърпима намеса на държавата в правото на частна собственост на лицата и обуславят наличието на твърдяното от вносителя противоречие с чл. 17, ал. 1 и 3, както и с чл. 56 и чл. 122 от Конституцията, обявявайки за противоконституционни разпоредбите на чл. 234г, ал. 3, в частта „независимо чия собственост е“, на чл. 242, ал. 8, в частта „и когато не е собственост на дееца“, на чл. 280, ал. 4, в частта „или му е предоставено доброволно“ и на чл. 281, ал. 3, в частта „или му е предоставено доброволно“ от Наказателния кодекс (обн., ДВ, бр. 26 от 2.04.1968 г., посл. изм., ДВ, бр. 9 от 2.02.2021 г.).

1.3. Искане за установяване на противоконституционност на чл. 148, ал. 16 и чл. 178, ал. 3, т. 5 в частта „в териториите със средно и високо застрояване, както и“ от Закона за устройство на територията (ЗУТ)

По искането е образувано конституционно дело № 11/2021 г.

Оспорената от омбудсмана разпоредба на чл. 148, ал. 16 от ЗУТ въвежда като изискване за издаване на разрешение за строеж в урегулиран поземлен имот прилагането на подробен устройствен план по отношение на регулацията, в т. ч. уличната регулация, свързваща обекта с уличната или с пътната мрежа и осигуряваща достъп до съответния поземлен имот. Ако имотът е с лице на повече от една улица, е достатъчно уличната регулация да е приложена по улицата, по която се осъществява достъпът до строежа. Оспорената разпоредба на чл. 178, ал. 3, т. 5 от ЗУТ регламентира забрана за въвеждане на строеж в експлоатация, когато не са изпълнени мероприятията по изграждане на улици, пътища или алеи в териториите със средно и високо застрояване. Забраната се счита за продължение на чл. 148, ал. 16 от ЗУТ, като идеята е при завършването на строежа предвидените с уличната регулация мероприятия да бъдат фактически проведени.

Според омбудсмана чрез тези текстове от ЗУТ се упражнява прекомерна намеса в правото на собственост и се нарушават конституционните гаранции за неговата защита и неприкосновеността на частната собственост (чл. 17, ал. 1 и 3 от Конституцията на Република България), тъй като се създават препятствия за упражняване на правомощията на собственика за застрояване на урегулирания поземлен имот и за ползване на завършения строеж.

Оспорените от омбудсмана рестриктивни текстове създават забрани в началната и в завършващата фаза на инвестиционния процес в урегулиран поземлен имот, като целта е да се осигури паралелно изграждане на инфраструктурата. Ограничаването на правото на собственост обаче трябва да бъде съобразено с наличието на легитимен интерес и на пропорционалност на налаганите законови и административни мерки, което в случая не се предвижда.

С Решение №17 от 4 ноември 2021 г. Конституционният съд обявява за противоконституционни разпоредбите на чл. 148, ал. 16 и на чл. 178, ал. 3, т. 5 в частта „в териториите със средно и високо застрояване, както и“ от Закона за устройство на територията (обн., ДВ, бр. 1 от 2.01.2001 г., посл. изм. и доп., бр. 21 от 12.03.2021 г.).

³ чл. 53, ал. 1 от НК.

⁴ чл. 53, ал. 2 от НК.

1.4. Искане за установяване на противоконституционност на чл. 64, ал. 2, изречение второ от Наказателно-процесуалния кодекс (НПК)

По искането е образувано конституционно дело №12/2021 г.

Оспореният от омбудсмана текст на чл. 64, ал. 2, изречение второ от НПК с допуска дистанционно явяване на обвиняемите пред съда чрез видеоконференция при вземане на мярка за неотклонение задържане по стража в досъдебното производство, при обявено извънредно положение, военно положение, бедствие, епидемия, други форсмажорни обстоятелства или при изразено писмено съгласие на обвиняемия и неговия защитник, като в тези случаи самоличността на обвиняемия се удостоверява от началника на затвора или началника на ареста или от определен от тях служител.

Според омбудсмана тази част от нормата противоречи на чл. 56 (правото на защита на гражданина, когато са нарушени или застрашени негови права или законни интереси) във връзка с чл. 122 (правото на защита във всички стадии на съдебния процес), чл. 29, ал. 1 (правото на лицата да не бъдат подлагани на мъчение, на жестоко, безчовечно или унижаващо отношение) и чл. 30, ал. 1 (правото на лична свобода и неприкосновеност) от Конституцията на Република България.

В изложените мотиви се подчертава, че правото на защита е основно право и основно начало на наказателния процес, което изисква не само установяването и гарантирането му чрез създаване на наказателноправни институти, но и забрана при уреждането на който и да е наказателноправен институт, да се предвиждат положения, които могат да ограничат или да затруднят упражняването на това право. Същевременно конституционно регламентираното право на съдебна защита се отнася за всички стадии на процеса, включително стадия на вземането на мярка за неотклонение

С Решение №13 от 5 октомври 2021 г. Конституционният съд намира, че атакуваната от омбудсмана разпоредба противоречи на чл. 4, ал. 1, чл. 30, чл. 56 и чл. 122 от Конституцията и обявява за противоконституционна разпоредбата на чл. 64, ал. 2, изречение второ от НПК (обн., ДВ, бр. 86 от 28.10.2005 г., посл. изм., ДВ, бр. 80 от 24.09.2021 г.).

1.5. Искане за установяване на противоконституционност на чл. 68а, ал. 1, изр. 2 в частта „пожизнено“ от Кодекса за социално осигуряване (КСО)

По искането е образувано конституционно дело №14/2021 г.

Оспорената от омбудсмана норма от КСО се отнася до възможността гражданите, които имат изискуем осигурителен стаж, да се пенсионират една година по-рано от изискваната в чл. 68, ал. 1 от КСО възраст за пенсиониране, като в случай че те упражнят това свое право, ще получават пенсия в намален размер пожизнено.

Според омбудсмана оспореният текст не допринася за защитата на правото на труд и поставя гражданите, избрали да се възползват от възможността, в по-неблагоприятно положение от други граждани, което противоречи на разпоредбите на чл. 6, ал. 1 и 2 (принципа на равенство пред закона), чл. 16 (принципа на гарантиране и защита на труда), чл. 4 ал. 1 и 2 (принципа на правовата държава) от Конституцията на Република България, както и на нейния Преамбюл.

Текстът поставя гражданите в неравностойно положение по отношение на два аспекта:

- от една страна, има хипотези, при които хора, възползвали се от правото си на ранно пенсиониране, ще получават намален размер на пенсията си само до навършване на възрастта по чл. 68, ал. 1 от КСО, а не пожизнено;

- от друга страна – възползвателите се от ранно пенсиониране ще получават по-ниска пенсия цял живот, въпреки че са си внесли всички необходими осигурителни вноски през годините, което ги поставя в по-неблагоприятно положение спрямо лицата, които също са внесли всички осигурителни вноски, но тъй като възрастта им съответства на чл. 68, ал. 1 от КСО, са придобили право на пенсия за осигурителен стаж и възраст в пълен размер.

С Определение от 14 септември 2021 г. Конституционният съд допуска за разглеждане искането на омбудсмана за установяване на противоконституционност на чл. 68а, ал. 1, изр. 2 в частта „пожизнено“ от КСО (обн., ДВ, бр. 110 от 17.12.1999 г., посл. изм., бр. 21 от 12.03.2021 г.). Към момента на внасяне на Годишния доклад за дейността на омбудсмана през 2021 г. в НС съдът не се произнася с решение по конституционното дело.

II. СТАНОВИЩА И ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

През 2021 г. рязко намалява броят на исканията на гражданите, насочени към промяна на нормативната уредба. Продължава тенденцията за малък брой искания за сезиране на върховните съдилища за произнасяне с тълкувателни решения. Исканията да бъде сезиран Конституционният съд остават на почти същото равнище като предходната година.

2.1. Законодателни предложения:

- Прието е предложението на омбудсмана за изрична нормативна разпоредба относно несеквестрируемост на компенсациите, отпускани във връзка с COVID-19 по програмата „Запази ме“. В началото на 2022 г. е гласуван и приет и изричен текст, който защитава ковид добавките на пенсионерите в случаите на наложен заповед за изпълнително производство.

- Чрез промяна в ЗДВП, автомобилите, продадени преди 27 декември 2017 г., могат да се отписват от продавача в КАТ до края на 2023 г. само с договора за покупко-продажба.

- Изпратено е становище до вътрешния министър, в което се изразява категорично несъгласие с предложени разпоредби в проект за изменение и допълнение на Правилника за устройството и дейността на МВР, касаещи възможност граничните полицаи да проверяват дали пътуващите граждани имат неплатени глоби и невръчени фишове за пътни нарушения и съответно – да ги събират и връчват на границата.

- Изпратени са становища и препоръки във връзка с избирателните права на гражданите с оглед постъпили жалби и сигнали до омбудсмана.

- Отправена е препоръка до председателя на НСИ и до председателя на парламентарната Комисия по дигитализация, електронно управление и информационни технологии във връзка с постъпили жалби по повод „Преброяване 2021“.

- Във връзка с множеството писма, петиции, възражения и становища по повод модела на реформа за оптимизация на съдебната карта, омбудсманът изпрати препоръка до Висшия съдебен съвет с позиция относно предложеното закриване на съдилища, което ограничава правото на достъп до правосъдие на гражданите.

- Изпратено е писмо до председателя на Асоциацията на колекторските агенции в България с призив да не се допускат подвеждащи за гражданите практики от страна на фирмите за събиране на вземания, членове на тяхната асоциация във връзка с новоприетите разпоредби за давността в ЗЗД.

- Изпратено е становище по законопроект за подкрепа на въвеждането на възможност за дистанционно участие на членовете на общото събрание на юридическите лица с нестопанска цел.

2.2. Искания за образуване на тълкувателни дела

През 2021г. Върховен административен съд (ВАС) се произнася по отправено искане на омбудсмана на Република България по следните въпроси:

1. Образуването на изпълнително дело по реда на чл. 220, ал. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс прекъсва ли давността?;

2. Съобщението по чл. 221, ал. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс прекъсва ли давността и от кой момент – от изпращането или от връчването му?

С Решение №3/2021 г. по тълкувателно дело №1/2019 г. ВАС отклонява искането на омбудсмана на Република България като недопустимо по следните въпроси:

1. Налице ли е правен интерес от страна на малолетен или непълнолетен чужденец, който фактически е настанен в Специален дом за временно настаняване на чужденци към дирекция „Миграция“ на МВР (СДВНЧ), да обжалва заповедта за настаняване, с която в СДВНЧ е настанен пълнолетния чужденец, записан в акта като негов придружител? Ако отговорът на този въпрос е отрицателен, то следва ли да се счита, че независимо от това правен интерес възниква в хипотезите, когато малолетното или непълнолетното лице оспорва своята придруженост и свързаност с пълнолетния чужденец, в чиято заповед е вписан от издаващия административен орган? В случай, че отговорите на горните два въпроса са отрицателни, какъв е редът за защита на малолетното или непълнолетното лице срещу фактическото му настаняване в СДВНЧ?;

2. „При прилагане на чл. 44, ал. 9 от Закона за чужденците в Република България (ЗЧРБ) в тежест на административния орган ли е да установи каква е конкретната връзка съобразно легалната дефиниция на параграф 1, т. 4 от Допълнителните разпоредби на Закона за убежището и бежанците между малолетното или непълнолетно лице и пълнолетния чужденец, посочен от органа като негов придружител? Представява ли докладната записка на полицейския орган официален документ по смисъла на чл. 179 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК) вр. чл. 144 от Административнопроцесуалния кодекс (АПК), за да се ползва с обвързваща доказателствена сила по отношение на твърденията за свързаност между пълнолетния чужденец и малолетното или непълнолетно лице?“

По искане на омбудсмана на Република България е образувано тълкувателно дело №5/2021г. за приемане на тълкувателно решение по въпросите:

1. Дължи ли се държавна такса по чл 227а или по чл. 235а от АПК в производствата по Закона за защита от дискриминация (ЗЗДискр), в частност разпоредбата на чл. 75, ал. 2 от ЗЗДискр?

2. Прилага ли се за касационните производства по глава дванадесета и тринадесета от АПК по повод обжалване на актове на Комисията за защита от дискриминация по реда на чл. 68 от ЗЗДискр.?

ГЛАВА ТРЕТА.

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

I. НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

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 (ЗО). По силата на чл. 19. ал. 1 т. 10 от ЗО, 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 базата на постоянно наблюдение на начина, по който държавата прилага международноправните актове за защита на правата на човека, омбудсманът изработва становища и формулира препоръки. Наред с това, за изпълнение на своето правомощие за насърчаване и защита на правата на човека, омбудсманът създава в Годишния си доклад самостоятелна част, в която оценява както степента, в която националното законодателство е приведено в съответствие със съдържанието на всяка от конвенциите, така и практиките по нейното прилагане от страна на националните институции.

За поредна година омбудсманът констатира, че България изостава в процеса на присъединяване към международноправни актове, които допускат възможност за гражданите да отправят жалби към наднационални (конвенционни) органи в случай на техни нарушени права. И през 2021 г. България не прави стъпки за присъединяване към Факултативния протокол към Конвенцията за хората с увреждания и към Третия факултативен протокол към Конвенцията за правата на детето.

За поредна година омбудсманът напомня, че след влизане в сила на разпоредбата на чл. 28, ал. 3 от Закона за нормативните актове в края на 2016 г. Националният механизъм за извършване на преглед за съответствие на нормативните актове с ЕКПЧ следва да се прилага както от изпълнителната, така и от законодателната власт⁵. Практика, при която по отношение на законопроектите, предлагани от страна на народните представители, не се извършва справка за съответствие с ЕКПЧ и с практиката на ЕСПЧ може да доведе до нарушаване на международните стандарти за спазване на човешките права и до нови осъждания на България в Страсбург. В този смисъл е удачно да бъдат обмислени 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.

Позитивно в това отношение е създаването на парламентарна под-комисия в 47-то НС за наблюдение и анализ на законодателството в съответствие с принципите и нормите на ЕС и международните норми за защита на правата на човека и основните свободи и за анализ на правните последици на решенията на Конституционния съд.

Наред с това България все още не е ратифицирала и Протокол 16 към ЕКПЧ, който осигурява възможност за механизъм за сътрудничество между националния съд и ЕСПЧ, подобен на преюдициалните запитвания до съда на ЕС. Този механизъм значително ще улесни уеднаквяването на практиката на българския съд с тази на ЕСПЧ и ще допринесе за по-малко осъдителни решения. Новите решения на ЕСПЧ срещу България през 2021 г. са общо 37⁶.

⁵ Задължението за извършване на преглед на проектите на нормативни актове за съответствие с Европейската конвенция е предвидено в параграф 9, б. „с“, ii от Декларацията от Брайтън през 2012 г. И е препотвърдено в Декларацията, приета на конференцията на високо ниво на държавите – членки на Съвета на Европа, в Брюксел през 2015 г. (буква В, параграф 1, „d“ от Плана за действие към Декларацията).

⁶ https://echr.coe.int/Documents/Stats_violation_2021_FRA.pdf.

1.1. ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ

По отношение на оценката за ЕКПЧ основен критерий за становището на омбудсмана е изпълнението на окончателните осъдителни решения на ЕСПЧ срещу България и съобразяването на националното законодателство с неговата практика.

Общи констатации за изпълнението на окончателни решения на ЕСПЧ през 2021 г. по смисъла на чл. 46 от ЕКПЧ:

Както и в предишни години, така и понастоящем може да се направи изводът, че индивидуалните мерки за изпълнение, предвидени в решенията на Съда, се реализират и обичайно не поставят проблеми. Процесът по изплащане на обезщетение и информиране на компетентните органи за евентуалната необходимост от допълнителни индивидуални мерки (например възобновяване на съдебното производство и др.), както и процесът по превод на решенията и тяхното разпространение се координира от дирекция „Процесуално представителство на Република България пред ЕСПЧ“ (ППРБЕСПЧ) към Министерството на правосъдието, като стриктно се следи за спазване на съответните срокове и достигане на решенията до най-широк кръг компетентни органи и лица. В допълнение към това, всички решения се публикуват на интернет страницата на Министерството на правосъдието и на портала: <http://humanrights.bg/>.

Общите мерки, които Комитетът на министрите изисква с цел изпълнение на решенията на ЕСПЧ, обаче, поставят много и сериозни въпроси. Някои решения на ЕСПЧ разкриват системни или структурни проблеми, свързани с необходимост от законодателни промени или промени в съдебната или административната практика. Именно общите мерки са тези, които се намират под наблюдение на Комитета на министрите и точно те остават неизпълнени в продължение на години от страна на националните институции. Една от основните причини за това е фактът, че изпълнението изисква активни усилия от страна на различни институции, които в много от случаите не предприемат своевременно необходимите мерки по изпълнение на решенията. Координиращата роля на Министерството на правосъдието е недостатъчна, за да наложи предприемането на мерки, които са в компетентността на други ведомства.

По отношение на напредъка на България по изпълнение на решенията под наблюдение от страна на Комитета на министрите през 2021 г., могат да бъдат направени следните основни изводи:

На първо място общият брой на решенията, подлежащи на изпълнение и наблюдавани от Комитета на министрите, е намалял съществено. Статистиката показва, че към 31 декември 2021⁷ г. общият брой решения на ЕСПЧ на фазата на изпълнението е 173. От тях по-голямата част, 89 дела са водещи, а останалите 84 – повтарящи се. През годината са затворени за преглед само 6 дела и 32 повтарящи се. Така през годината броят на неизпълнените решения срещу България по наблюдавани дела се увеличава както по отношение на водещите, така и по отношение на повтарящите се. Данните към 31 декември 2020 г., когато са 165, а към 31 декември 2019 г. и 31 декември 2018 г., когато неизпълнените решения на ЕСПЧ са съответно 170 бр. и 208 бр.

На второ място през 2021 г. нови 45 осъдителни решения са поставени под наблюдение от Комитета на министрите, като броят им е значително по-висок от броя решения за 2020 г., когато са 32 броя. Броят през 2020 г. е сходен с броя решения поставени под наблюдение през 2018 г. (36) и значително по-нисък от броя решения, постановени под наблюдение през 2019 г. (18).

1. Актуалността на данните е към 31.12.2021 г., източник Country Factsheet <https://rm.coe.int/1680709740>
<https://www.coe.int/en/web/execution/bulgaria>

През 2021 г. общия брой приключени дела с финална резолюция – общо 38, спрямо 37 приключени дела през 2020 г. Прави впечатление, че броят на приключените дела през 2021 г. и 2020 г. е значително по-малък от делата, приключени през 2019 г. (56).

На трето място, относно платените от България обезщетения през 2021 г. страната ни плаща 381,596 евро обезщетения. През 2020 г. общата им стойност 320 393 евро е по-ниска от обезщетенията, платени през 2019 г. 421 823 евро. Въпреки това, напредъкът на България остава крайно незадоволителен при сравнение с напредъка на други държави от региона – така например, размерът на дължимите обезщетения, платени от Северна Македония за 2021 г. е на стойност 143,350 евро.

На четвърто място, към 31 декември 2021 г. общият брой решения в засилена процедура по наблюдение от Комитета на министрите е 62 дела. За сравнение, към 31 декември 2020 г. общо 48 решения са в засилена процедура по наблюдение от Комитета на министрите, а през 2019 г. са 41 решения в засилена процедура по наблюдение от Комитета на министрите. Продължава и общата тенденцията по закриване на наблюдението върху осъдителни решения в двете процедури за наблюдение (стандартна и засилена). Изпълнението на голям брой решения върви бавно, а България продължава да е в листата на десетте държави с най-голям брой решения в засилена процедура по наблюдение от Комитета на министрите.

През 2021 г. България 8 се изкачва до седмо място сред страните-членки на Съвета на Европа по брой осъдителни решения на ЕСПЧ в Страсбург. От представения годишен доклад на съда, става ясно, че през 2021 г. срещу България са обявени общо 37 осъдителни решения, в които е установено поне едно нарушение на Конвенцията за правата на човека, докато през 2020 г. те са 35, през 2019 г. те са 13, а през 2018 г. – 27.

Преди България по брой осъдителни решения са: Русия, Украйна, Румъния, Турция, Молдова и Италия, но населението им е значително по-голямо от нашето. Дълго време страната ни е в челната десетка за най-много осъдителни решения, но през последните години изпадна от нея, а сега се връща към негативната класация. Същевременно, в началото на седмицата Парламентарната асамблея на Съвета на Европа прие резолюция, според която България е сред десетте страни с най-голям брой неизпълнени решения на ЕСПЧ и които все още са изправени пред сериозни структурни или комплексни проблеми, някои от които с десетгодишна давност.

И през 2021 г. продължават да са валидни изводите, които са направени през предходните години, а именно:

- значителен остава броят на решенията, които се намират под засилено наблюдение за повече от десетилетие;
- запазва се и тенденцията, че осъдителните решения, които все още са в процес на засилено наблюдение, за съжаление засягат голям брой текстове на ЕСПЧ, което налага предприемане на много на брой комплексни мерки;
- броят на водещите решения, по които общите препоръки на ЕСПЧ са изпълнени, все още е несравнимо по-малък от тези, по които не е постигнат задоволителен напредък;
- България продължава да плаща изключително високи суми за обезщетение на нарушени права. Макар по отношение на почти всички осъдителни решения в годините след тяхното постановяване да са предприемани действия за изпълнение, те все още не са достатъчни за закриването на наблюдението, въпреки усилията на различни

институции и работни групи. Поради това обстоятелство препоръките от Комитета на министрите по изпълнението на такива решения почти не се променят.

И през 2021 г. за България остава валидна ситуацията, при която страната продължава да бъде осъждана по сходни казуси и занаяпред и да плаща високи суми за обезщетения, а същевременно правата на гражданите продължават да не бъдат ефективно защитени. Тази ситуация е неприемлива и следва да бъдат предприети решителни действия за нейното преодоляване. Както и в предишни години, омбудсманът се ангажира да съдейства и да окаже подкрепа на министъра на правосъдието чрез отправяне на препоръки към отговорните институции за предприемане на конкретни действия по осъдителните решения срещу България.

Следва да бъде направена общата констатация, че България изостава в процеса на присъединяване към международноправни актове, които допускат възможност за гражданите да отправят жалби към наднационални (конвенционни) органи в случай на техни нарушени права. И през 2021 г. България не прави стъпки за присъединяване към Факултативния протокол към Конвенцията за хората с увреждания и към Третия Факултативен протокол към Конвенцията за правата на детето.

Наред с това България все още не е ратифицирала и Протокол 16 към ЕКПЧ, който осигурява възможност за механизъм за сътрудничество между националния съд и ЕСПЧ, подобен на преюдициалните запитвания до съда на ЕС. Този механизъм значително ще улесни уеднаквяването на практиката на българския съд с тази на ЕСПЧ и ще допринесе за по-малко осъдителни решения. Новите решения на ЕСПЧ срещу България през 2021 г. са общо 37.

Ключови решения на ЕСПЧ за 2021 г.

През 2021 г. три решения на ЕСПЧ срещу България станаха „ключови дела“⁹, за разлика, че през 2020 г. няма постановено нито едно ключово решение срещу България според официалния доклад на ЕСПЧ, както и през 2019 г. също няма такава.

В края на юни 2021 г. Бюрото на ЕСПЧ определя като „ключови дела“ три решения на Съда срещу България от 2021 г. Сред тях са двете решения по делата *Будинова и Чапразов срещу България* и *Бехар и Гутман срещу България*. Жалбоподателите по тях бяха подпомогнати от БХК.

И двете дела засягат отказа на българската държава да защити лица от ромски и от еврейски произход от неперсонализирана реч на омраза, разпространявана в многобройни расистки и антисемитски публикации и публични изявления на Волен Сидеров. Третото дело е на Голямата камара на Съда и засяга неразследването на твърдения за сексуално насилие на дете от българска социална институция, което впоследствие е осиновено в Италия.

Решенията по делата *Будинова и Чапразов срещу България* и *Бехар и Гутман срещу България* са първите и засега единствените в практиката на ЕСПЧ, в които се установява позитивно задължение на държавата да **санкционира реч, която подбужда към омраза на етническа основа към групи от населението, но която не е изречена в присъствието на жертвите и не представлява пряко подбуждане към насилие.** По тях Съдът установява нарушения на член 14 (защита от дискриминация) и член 8 (право на личен живот) от ЕКПЧ.

Проясняването на практиката на ЕСПЧ по дела за реч на омраза дава важно средство за защита от дискриминационни посегателства срещу личния живот на представители на различни уязвими общности в Европа. Значението на тези дела е

⁹ https://www.echr.coe.int/Documents/Cases_list_2021_ENG.pdf

особено голямо за България, където много от тях са мишени на расистки, антисемитски, хомофобски, ислямофобски и други подстрекателства.

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

- зараната 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 (чл.5);

- нарушенията на правото на справедлив съдебен процес (чл.6);

- правото на зачитане на личния и семеен живот (чл. 8);

- свободата на мисълта, съвестта и религията (чл. 9);

- реституцията и други въпроси на собствеността (чл. 1 от Протокол 1);

- проблемите, свързани с изборителните права на гражданите;

- подписването и ратифицирането на Протокол 16 към ЕКПЧ от страна на България.

- Подписване и ратифициране на Протокол 16 към ЕКПЧ от страна на България.

Няма напредък във връзка с подписването на Протокол 16 към ЕКПЧ от страна на България. Омбудсманът ще продължи да следи процеса и да настоява за ратифицирането му през 2022 г.

1.2. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО

Националните институции за правата на човека (НИПЧ) са специално упълномощени да насърчават и защитават правата на децата. Това е подчертано и от Комитета по правата на детето към ООН, който отбелязва ключовата роля, която трябва да играе НИПЧ при своето учредяване, организация и дейности за насърчаване на зачитането на възгледите на децата по всички въпроси, които ги засягат. Съществуването на независим механизъм, посветен на защитата на правата на децата, носи важно послание за децата: че те имат права и че има средства в рамките на техните възможности, с които да се гарантира спазването им.

В този контекст националният омбудсман приема отговорно своята фундаментална роля за насърчаване и прилагане на Конвенцията на ООН за правата на детето (КПД) в Република България, като отбелязва, че неговият мандат най-общо го задължава да осъществява мониторинг на правата на децата и техните интереси на всички равнища в обществото и при необходимост да прави предложения за промени в политиките на публичните организации (чл. 19, ал. 1, т. 10 от ЗО). Със статут „А“ като Национална институция в защита на правата на човека, в съответствие с Парижките принципи на ООН, към отговорностите му се добавя и конкретното изискване да следи за изпълнението на КПД, както и на други международни актове, към които страната ни се е присъединила и по-специално да гарантира, че националното законодателство ги отразява адекватно.

За целите на мониторинга омбудсманът разработи система за оценка на въздействието на прилагането на законодателството и политиките за децата и семействата, като се изготви и набор от индикатори за наблюдението на КПД. Структурата следва правата на децата, регламентирани в КПД, препоръките на Комитета по правата на детето на ООН и въпросите, които са зададени към България през 2021 г. Изготвени са актуални въпросници, които са изпратени до компетентни органи, повечето от които са органи по закрила, по реда на Закона за закрила на детето (ЗЗДет):

В мониторинга се използват данни и информация, предоставени от самите институции, като очакванията са да се предоставят не само вижданията за напредъка по изпълнението на препоръките на Комитета по правата на детето на ООН, но и предизвикателствата, пред които са изправени в реализирането на публичните политики, Предоставената от тях информация е използвана като база за извършване на анализ на степента на прилагането на КПД. Годишният доклад на омбудсмана е с хоризонт 2021 г. и поради това, поместените данни се отнасят за тази година.

Алтернативен доклад на омбудсмана пред Комитета на ООН по правата на детето (Комитета)

2021-ва г. е ключова година в развитието на институцията на омбудсмана в областта на правата на детето, защото за първи път той подготви и изпрати пред Комитета свой алтернативен доклад като част от процеса на докладване от страна на България. Докладът на омбудсмана, изпратен през февруари 2021 г. в Женева, е базиран предимно на информация, изведена от жалбите, по които омбудсманът работи, изпратени от родители, организации (сдружения, професионалисти, работещи с деца), както от деца. В доклада са направени справки с основните констатации и наблюдения от дейността на омбудсмана във връзка с посещения в резидентни услуги и институции за деца, официални изявления относно съществуващото национално законодателство или дефинирани пречки пред неговото прилагане и препоръки, адресирани на правителствено ниво.

Въз основа на констатациите и препоръките на омбудсмана в областта на правата на детето и като взе предвид препоръките на Комитета по правата на детето към България от 2016 г., алтернативният доклад на омбудсмана изведе и разви четири ключови проблемни области на правата на детето, както и обърна внимание на мерките, които трябва да бъдат предприети:

- детско правосъдие;
- семейна среда и мерки за закрила;
- насилие над деца;
- права на децата с увреждания.

Независимо наблюдение на изпълнението на Конвенцията за правата на детето на ООН

По силата на чл. 19, ал. 1, т. 12 от ЗО омбудсманът има отговорността да наблюдава и насърчава ефективното прилагане на подписани и ратифицирани международни актове в областта на правата на човека, по които Република България е страна, в т.ч. и КПД на ООН, като включва в Годишния си доклад за дейността си самостоятелна част, в която оценява степента, в която законодателството и практиките са приведени в съответствие с нейните разпоредби.

Част от предизвикателства през България в изпълнение на препоръките на Комитета по правата на детето

- Сериозно предизвикателство пред България е неизпълнената препоръка да се приеме Националната стратегия за детето така, че тя да бъде възможно най-всеобхватната и да обхваща всички включени в Конвенцията области за всички деца, както и да се гарантира, че Стратегията е подкрепена от всички подходящи елементи за нейното прилагане, включително достатъчно човешки, технически и финансови ресурси. Към момента Стратегията е със статут „оттеглена“, като причина за това се посочва създаденото покрай нейното обсъждане „високо обществено напрежение“.

- Започнатата преди десет години реформа в детското правосъдие, с която трябва да се гарантира на децата в конфликт със закона спазване на техните права и

достъп до правосъдие, щадящо за децата. Реформата не е на дневен ред и няма формирана политическа воля за приемане на новото законодателство.

- По отношение на препоръката към България да се измени Семейният кодекс, за да се премахнат всички изключения, които позволяват бракове под 18 години, се установява, че продължават да се толерират практиките за принудителен брак в ранна възраст, като дирекциите „Социално подпомагане“ подават сигнали към прокуратурата за случаи на ранно съжителство с лица под 16-годишна възраст, но твърде често получават откази за образуване на наказателно постановление.

- По препоръката на Комитета да се приеме в България съобразен с правата на човека подход към уврежданията, както и да се разработи всеобхватна стратегия за включването и реализацията на децата с увреждания в обществото и образованието, се отбелязва, че има редица проблеми, които ограничават правата на децата с увреждания.

- Липсва системен подход в грижата за децата с увреждания, който не се реализира поради липсващи звена, координационни механизми и кадри.

- Във връзка с правото на детето да се ползва от най-високия достижим стандарт на здравословно състояние експертните анализи показват, че българската здравна система не е реализирала всички възможности за подобряване на грижата за репродуктивното майчино и детско здраве, които в много голяма степен са зависими от въздействието и взаимодействието на редица неблагоприятни фактори, както и от достъпността, качеството и обхвата на медицинските грижи, получени преди, по време и след раждането.

- Не се събират и предоставят дезагрегирани данни.

Основни препоръки:

1. Разработване на специален механизъм за наблюдение на изпълнението на Конвенцията и разработване на индикатори за нейното прилагане.

2. Въвеждане на задължителна процедура за оценка на въздействието върху правата на детето на всяка предложена политика, законодателно, регулаторно, бюджетно, международно сътрудничество или друго административно решение, което засяга правата на децата.

3. Интегрирането на подхода на действие, основан на правата на детето в планирането, изпълнението и мониторинга на мерките за постигане на целите за устойчиво развитие, включително участието на деца и събирането на данни, за насърчаване реализирането на детските права, съгласно КПД и факултативните протоколи.

4. Широко обществено обсъждане и приемане на Национална стратегия за детето и План за нейното изпълнение.

5. Реформа в политиките за деца и семейства, като се приеме цялостна, интегрирана и дългосрочна стратегия за развитие и прилагане на подходящи за XXI век политики в подкрепа на децата и техните семейства.

6. Изцяло да се включат разпоредбите на Конвенцията в националното законодателство, включително чрез приемане на законопроект за изменение на Семейния кодекс (2016 г.) и законопроект за отклонение от наказателни производства и налагане на поправителни мерки за непълнолетни (2018 г.).

7. България да ратифицира или да се присъедини към Факултативния протокол към Конвенцията за процедура по подаване на жалби (Трети факултативен протокол).

8. Нормативна промяна, с която да се даде възможност за дезагрегирано събиране на данни за деца, които са от решаващо значение за планирането на политиките и бюджета, свързани с децата, както и за наблюдението на изпълнението им.

9. Предприемане на национални мерки за насърчаване на участието на детето, като:
- се дадат насоки за значението и приложението на участието на децата;
 - се дадат практически насоки за различни подходи за участие на децата;
 - да се подготвят примери за добра практика за това как децата могат да бъдат ангажирани;
 - да се осигури рамка за наблюдение на спазването на член 12 от страна на правителството.

1.3. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

Като независим орган в защита правата на човека, чиято дейност е подчинена на Конституцията, законите и международните договори, по които Република България е страна, както и в качеството му на ротационен председател на Съвета за наблюдение, омбудсманът осъществява наблюдение по изпълнение и на Конвенцията за правата на хората с увреждания (КПХУ).

В настоящата част от доклада е направен обзор на предприетите от България действия по изпълнение на КПХУ за 2021 г.

През 2021 г. дейността на омбудсмана по наблюдение на изпълнението на КПХУ се извършва освен по повод оплакванията на гражданите до омбудсмана, и по линия на дейността на Съвета за наблюдение, създаден през 2019 г. в изпълнение на чл. 33, ал. 2 и 3 от КПХУ, ръководен от омбудсмана до месец юли 2021 г. Сътрудничеството на омбудсмана с представителите на хората с увреждания в рамките на дейността на Съвета за наблюдение е пряко подчинено на девиза „Нищо за нас без нас!“ под който хората с увреждания и техните представители разработват конвенцията, и който е въплътен в текста на чл. 4, ал. 3 от КПХУ.

Дейността на Съвета за наблюдение през 2021 г.

Съветът за наблюдение продължава да осъществява активно функциите по насърчаване, защита и наблюдение на прилагането на КПХУ и през изминалата година.

Основен акцент в работата остава отражението на ограничителните мерки, наложени във връзка с разпространението на COVID-19 върху правата и интересите на хората с увреждания и техните семейства. Констатирани са проблеми при прилагането на чл. 12, ал. 8 от Закона за мерките и действията по време на извънредното положение, обявено с решение на НС от 13 март 2020 г. и за преодоляване на последиците, след 1 януари 2021 г., като потребителите на социални услуги са принудени да заплащат такси, без да е налице промяна в епидемичната обстановка.

Сериозно внимание е обърнато на актуални проблеми, които затрудняват хората с увреждания да водят независим живот и да упражняват правата си. Предприети са действия за осигуряване на възможност на гражданите с трайни увреждания, които са с определени вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, но без определено право на чужда помощ, да получават асистентска подкрепа от след 1 януари 2021 г.

Отправени са препоръки относно проблеми в Информационната система за контрол на медицинската експертиза, които възпрепятстват гражданите да ползват всички нейни функции.

От членовете на Съвета са обсъдени измененията в Наредбата за медицинската експертиза и са отправени препоръки до министъра на здравеопазването за разрешаване

на проблема с неопределянето на адекватен процент вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност при хората с повече от едно заболяване.

Дискутирани са и са отправени нови препоръки за регламентиране определянето на пожизнен срок на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане за всички случаи, когато водещото увреждане е дефинитивно.

Впоследствие, в отговор на отправените препоръки, са предприети действия за промяна на Наредбата на медицинската експертиза, които са важна стъпка към разрешаване на проблемите.

Омбудсманът поставя на вниманието на министъра въпроса с различното прилагане на новите разпоредби и проблемът с установения кратък срок, в рамките на който засегнатите граждани могат да се ползват от предвидените по-благоприятни условия за явяване пред органите на медицинската експертиза.

Във връзка с препоръките от Министерството на здравеопазването са направени разяснения на Регионалните здравни инспекции в страната за прилагане на новото законодателство.

Под Председателството на омбудсмана през изминалата година Съветът за наблюдение успя успешно да приключи темата за утвърждаване на индикатори за мониторинг по чл. 9 на КПХУ.

Индикаторите са важен инструмент за проследяване на напредъка в реализацията на правата на хората с увреждания. Те могат да установят пропуски в изпълнението по чл. 9 от Конвенцията за достъпната среда.

На 8 юли 2021 г. е проведено последното заседание на Съвета за наблюдение под Председателството на институцията на омбудсмана на Република България. Съгласно изискванията на Закона за хората с увреждания дейността на Съвета за наблюдение за следващите две години следва да се администрира чрез администрацията на Комисията за защита от дискриминация.

През двете години на своето функциониране Съветът изпрати 14 конкретни препоръки до ръководителите на отговорните институции, от които повече от 10 са изпълнени изцяло или частично.

От омбудсмана е подготвен и напечатан подробен обзор за дейността на Съвета под неговото Председателство.

Основни препоръки:

1. Преобразуването на Агенция за хората с увреждания в Държавна агенция за хората с увреждания да се извърши в предвидения в ЗХУ срок след обсъждане и консултиране с организациите на и за хора с увреждания.
2. Да се извърши предвиденото в Закона за хората с увреждания прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от Министерството на труда и социалната политика към Министерството на здравеопазването и Националната здравноосигурителна каса.
3. Да бъдат предприети действия за продължаване на реформата на медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, вкл. чрез внедряване на международни стандарти, с активно включване на представители на хората с увреждания при широки обществени дискусии и публичност.
4. Да се ускори процедурата по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

1.4. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ

Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание (Конвенцията) е приета от Общото събрание на Организацията на обединените нации (ООН) на 10 декември 1984 г. и влиза в сила на 26 юни 1987 г. Същата е ратифицирана от Република България с Указ №3384 на Държавния съвет от 9 октомври 1986 г.

Всички прояви на изтезания следва да бъдат считани за престъпления според наказателното право. Същото се отнася и за опит да се извърши изтезание, както и за действие на което и да е лице, представляващо съучастие или участие в изтезание (чл. 4).

Държавите – страни по конвенцията се задължават незабавно да разследват всяко твърдение за изтезание (чл. 12 и 13), а жертвите на изтезания имат право на справедливо и адекватно обезщетение, включително средства за възможно най-пълна рехабилитация. В случай на смърт на жертва, настъпила в резултат на изтезания, правото на обезщетение се предоставя на лицата, които са били на нейна издръжка (чл. 14). Забраната за изтезания има абсолютен характер и тя не може да бъде дерогирана или ограничавана по никакъв начин.

След извършени изменения и допълнения в ЗО през 2012 г., омбудсманът на Република България започва да упражнява и правомощия на Национален превантивен механизъм (НПМ), съгласно Факултативния протокол към Конвенцията. В това си качество основната му дейност е свързана с постоянно наблюдение на места, където се намират лица, лишени от свобода, или където са задържани или настанени лица вследствие на акт или със съгласието на държавен орган, които места те не могат да напуснат по собствена воля, с цел защитата на такива лица от изтезание и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание. Всяка година омбудсманът, в качеството си на НПМ представя доклад за своята дейност, който очертава степента на спазване на правата на посочените по-горе лица.

През 2021 г. продължават да бъдат валидни основните препоръки за Република България от Комитета срещу изтезанията в рамките на VI-ти Периодичен доклад по Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание:

- Повтаряща се препоръка на Комитета срещу изтезанията към институциите в Република България е свързана с необходимостта от приемане на правна дефиниция за „изтезание“ в Наказателния кодекс, която да съдържа всички елементи посочени в чл. 1 от Конвенцията. Към настоящия момент, въпреки поетия ангажимент от страна на държавата, тази препоръка продължава да не бъде изпълнена. Комитетът срещу изтезанията изрази загриженост по отношение на употребата на сила и помощни средства в затворите и полицейските управления.

В качеството си на НПМ, омбудсманът на Република България многократно е констатирал, че в цялата система за изпълнение на наказанията продължава неправилната употреба на помощни средства (белезници) при разкриването на външни постове в лечебни заведения. В тази връзка омбудсманът отправя препоръки до министъра на правосъдието за предприемане на незабавни, ефективни административни мерки по преустановяване на изтезанията, жестоко, нечовешко и унижително отнасяне или наказание, при конвой и извеждане на лишени от свобода от спални помещения за престой на открито и при посещения във вътрешни и външни лечебни заведения.

През 2021 г. омбудсманът като НПМ извършва проверки в осем помещения за настаняване на задържани лица в структурите на МВР. Трайните проблеми в системата на 24-часовото задържане в полицейските управления продължават да бъдат актуални. Налице са лоши материално – битови условия, липса на обслужващи помещения, липса на достъп до вентилация и естествена светлина. В някои от проверените места не се задържат лица, поради липса на щатни бройки и обособени отделни постове за охрана.

На задържаните лица е осигурена възможност за ползване на медицинска помощ. Това е отразено в декларациите, които попълват при задържането им. Медицинска помощ се оказва и по преценка на служителите, когато здравословното състояние налага това. Съгласно чл. 21, ал. 1 от Инструкция №1821з-78 от 2015 г. за реда за осъществяване на задържане, оборудване на помещенията на задържани лица и реда в тях в МВР на задържаното лице се извършва медицински преглед по негово искане или когато здравословното му състояние налага това. Преглед от лекаря или отказът от такъв се отразяват в Книга за задържаните лица. Към всяко досие се съхранява фиш от Центъра за спешна медицинска помощ, където обикновено се преглеждат задържаните.

В годишните си доклади, омбудсманът като НПМ подробно разглежда тези въпроси и отправя конкретни препоръки до министъра на правосъдието и министъра на вътрешните работи.

Друга важна тема е свързана с положението на лицата, настанени в социални институции. Отправени са препоръки към компетентните държавни органи за необходимостта от осигуряване на достатъчно правни гаранции за тези лица, подобряване на материалните условия в тях, както и необходимостта от независим мониторинг, който да установи степента на спазването на техните права.

Трайна констатация на омбудсмана е, 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 за възрастни хора с умствена изостаналост, психични разстройства и деменции често са разположени извън населените места, с лоша пътна и комуникационна инфраструктура, което затруднява достъпа на специалисти. През годините омбудсманът като НПМ многократно отправя препоръка да бъде ускорен процесът на деинституционализация, тъй като продължителното пребиваване на хора с увреждания в институции нарушава основни човешки права. Настаняването на лице от семейна среда в институция следва да бъде приложено като крайна мярка за закрила.

В различни центрове за настаняване от семеен тип за деца или младежи с увреждания (ЦНСТДМУ), многократно е установено, че полагащите грижи спрямо настанените лица от страна на персонала не отговарят на техните потребности и с това пряко се застрашава здравето им. Обучението на персонала за работа с деца с увреждания в ЦНСТДМУ е недостатъчно, което води до невъзможност да се реагира адекватно в кризисна ситуация и дори да се идентифицира такава. Друга тревожна констатация на омбудсмана като НПМ е, че към момента много малък процент от настанените в резидентни социални институции лица ползват услуги в общността, което е предпоставка за потенциални трудности при преместването им в нови социални услуги и е пречка за успешното им бъдещо включване в обществото.

В тази връзка, омбудсманът като НПМ изразява многократно заявяваното си становище, че започналият още през 2010 г. процес на деинституционализация протича изключително бавно.

В групата на ежегоден мониторинг от страна на НПМ попадат и специалните домове за временно настаняване на чужденци (СДВНЧ) към Дирекция „Миграция“ на

МВР и регистрационно – приемателните центрове (РПЦ) на Държавна агенция за бежанците при Министерски съвет. В проверените през 2021 г. общо осем институции за лица, търсещи закрила са обхванати близо 4 470 чуждестранни граждани без статут в Република България. За втора поредна година омбудсманът като НПМ продължава да констатира редица проблеми. Трябва да се преустанови настаняването в СДВНЧ на непридружени деца чужденци и да се подобри междуинституционалното сътрудничество между СДВНЧ и ДСП по отношение на непридружените деца, задържани в СДВНЧ. Във връзка с представителството на непридружените деца бежанци през 2020 г. са предложени изменения и допълнения в Закона за убежището и бежанците. Омбудсманът изразява становище по отношение на предложението за промяна на чл. 25 от ЗИД на Закона за убежището и бежанците и подкрепя законодателните усилия за гарантиране правата на непридружените деца, подчертавайки значението на института на представителството и използването на Националното бюро за правна помощ за осъществяване на представителството на непридружените деца. Омбудсманът изразява сериозно притеснение, че този системен проблем продължава да бъде нерешен, въпреки многократните препоръки в годините до Дирекция „Миграция“ към МВР и Агенцията за социално подпомагане.

1.5. КОНВЕНЦИЯТА ЗА ПРЕМАХВАНЕ НА ВСИЧКИ ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖЕНИТЕ

Конвенцията за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените е приета от ООН през 1979 г. и е в сила за България от 1982 г. В изпълнение на поетите международни и европейски ангажименти в българското законодателство е въведен принципът на равенство. За омбудсмана сега действащият Закон за равнопоставеност на жените и мъжете е по-скоро формален и не предлага нови договорености, които да отговорят на степента на развитие на социалните отношения и не регламентира основните механизми за равенство на половете.

В страната ни като сериозен проблем се очертава, че жените по-често от мъжете са трудово заети на непълно работно време, работят повече надомно или са ангажирани в други нетипични форми на заетост. Това от своя страна е, което води до по-ниски нива на заплащане. Наблюдава се още и неравномерна концентрация на жените и мъжете в различните сектори на пазара на труда, за регулирането на което не са предприети адекватни мерки. На жените се налага по-често да отсъстват от работа по семейни причини, което има негативно влияние и върху тяхното кариерно развитие и израстване.

Пандемията от COVID-19 освети съществуващите неравенства между жените и мъжете в различните области в обществения живот, като оказва различно въздействие върху жените и мъжете. По време на действие на извънредното положение и извънредната епидемиологична обстановка се увеличи и домашното натоварване на жените, които са ангажирани в системите на здравеопазването, социалните услуги и образованието и работят на предна линия.

За съжаление принципът на равенство между половете се нарушава и чрез публични изказвания, които са сексистки, подбуждащи към омраза и водят най-често до блокиране на действията за борба с насилието, основано на пола, както и със свързаните с пола стереотипи. Съществуващите стереотипи, свързани с пола, са основна причина за неравенството между половете и засягат всички сфери на обществото.

Омбудсманът в защита на правото на достъп до здравеопазване на бременните жени

От години в страната ни съществува проблем за правото на достъп до здравеопазване на здравнонеосигурените жени, чиято бременност не се проследява от

специалисти, те раждат без наблюдения на бременността им и без необходимите изследвания. От предоставените данни се установява, че всяка десета жена във фертилна възраст не е здравноосигурена. Над 105 000 жени в България нямат здравни осигуровки, от които 40%, или около 60 000 са жените от ромски произход. От данни на НЗОК се установява, че на 75% (78 750) от тези жени не са им правени никакви изследвания по време на бременността.

За омбудсмана тези данни очертават сериозен обществен проблем, тъй като в България здравнонеосигурените бременни жени не могат да получат медицинска помощ и равен достъп до своевременна качествена и достъпна здравна помощ.

Притеснително е, че голям брой от заболяванията при недоносените деца, които се дължат на предотвратими усложнения, недиагностицирани и съответно нелекувани своевременно по време на бременността.

С оглед на констатираните проблеми и за защита на правото на бременните жени на достъп до качествено здравеопазване омбудсманът препоръчва да се:

- предприемат действия за регламентиране на възможност за провеждане на по-голям брой прегледи и изследвания по време на бременността, като се обхваща и началото на бременността, което би било от голяма полза за предотвратяване на усложнения, навременната им диагностика и лечение.
- обсъдят различни варианти за гарантиране на достъп на неосигурените бременни до медицинска грижа, като в пакета за тях да бъдат включени най-малко четири прегледа и основни изследвания.

Омбудсманът в защита на жертвите от домашно насилие

Омбудсманът нееднократно поставя на общественото внимание проблема с домашното насилие, който допълнително се засилва в условията на глобалната пандемия от COVID-19. Това обаче не бива да бъде възприемано като неизбежност, а напротив, трябва да бъдат положени повече усилия, за да се разбере защо и как се случва насилието и да се вземат необходимите мерки за преодоляването му. Неотложна е необходимостта от приемането на законодателните предложения за изменение на Закона за защита от домашното насилие и Наказателния кодекс.

Конкретните предложения за изменение и допълнение на нормативната уредба, които омбудсманът смята, че биха допринесли за по-ефективна защита на жертвите и резултатна превенция на домашното насилие, са:

- отпадане на системността като условие за квалифициране на деянието, извършено в условията на домашно насилие;
- инкриминиране на всички форми на домашно насилие;
- инкриминиране и на преследването, което би могло да възбуди основателен страх и за свободата, половата неприкосновеност и честта на жертвата, а не само страх за живота или здравето на жертвата.

Освен посочените предложения за законодателни промени според омбудсмана са необходими и други мерки като:

- осигуряване на интегрирано събиране на данни и официална статистика за случаите на домашно насилие;
- създаване на ефективен механизъм за координация за осигуряване на по-добро сътрудничество между институциите в случаи на домашно насилие;
- създаване на орган, който да е отговорен за формулиране, прилагане и оценка на политиките и координацията на действията на органите по превенция и противодействие на домашното насилие;

- целенасочено обучение за професионалисти, работещи с жертви на домашно насилие – полиция, прокурори, съдии, социални работници, специалисти по здравеопазване;
- кампании за нулева толерантност към домашното насилие за повишаване на обществената осведоменост за преодоляване на социалните стереотипи и овластяване на жените да не бъдат мълчаливи жертви;
- създаване на достатъчен брой услуги, вкл. и центрове за настаняване на жертви на насилие, достъпни и равномерно разпределени географски в цялата страна.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ

Омбудсманът в ръководството на световната и европейска организации на националните правозащитни институции



Едно от ключовите събития за 2021 г. е **изборът на българския омбудсман в световната и европейската организации на националните правозащитни институции – GANHRI и ENNHRI**. Това е признание за постиженията на националния омбудсман и за работата на институцията в съответствие с най-високите стандарти на ООН за защита правата на човека.

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

2 юли – Участие в Международната конференция „**Може ли правосъдието да бъде щадящо по отношение на децата?**“, организирана от Българския център по нестопанско право, фондация Validity, PRISM Impresa Sociale s.r.l., Италия и Център за правни ресурси, Румъния. Омбудсманът поставя въпроса за детското правосъдие в България в контекста на правото на ЕС и най-добрите практики на Съвета на Европа и Европейската мрежа да детските омбудсмани.



7 юли – Работна среща с мисията на ОССЕ за наблюдение на изборите. Омбудсманът представя резултатите от постъпилите жалби за нарушени изборителни права, както и резултат от отправените препоръки до ЦИК. Констатирано е добро ниво на сътрудничество с мисиите на ОССЕ в България.



24 септември – Среща на омбудсмана с делегация евродепутати от Комисията по граждански свободи към ЕП. Делегатите се срещат с различни граждански организации, както и с висши държавни и правителствени служители, включително с президента, **омбудсмана** и главния прокурор. Членовете на ЕП повдигат въпроси, свързани с върховенството на закона, свободата на медиите и борбата с корупцията.



30 септември – Работна среща с представителите на Европейската комисия срещу расизма и нетолерантността на Съвета на Европа. Омбудсманът представя резултати от наблюденията на НПМ по защита правата на лицата, търсеци убежище.

26 октомври – Работна среща с представители на Подкомитета на ООН за преодоляване на изтезанията, разговор с НПМ и посещение на избрани места за проверки. Срещата е в рамките на първата оценъчна визита в България относно функционирането на НПМ като гарант за правата на гражданите по Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание.



Трансгранично сътрудничество



Трансгранично сътрудничество – балканските омбудсмани обсъждат на **20 януари 2021 г.** състоянието на човешките права по време на COVID-19 в онлайн среща на Балканската мрежа на омбудсманите, инициирана и учредена в гр. София през 2018 г. от институцията на обществения защитник.

Основната цел на неформалното обединение на балканските омбудсмани е трансгранично сътрудничество и бърз канал за взаимопомощ при проблеми на граждани за разрешаване на конкретни случаи.

7 юни – Среща с новия представител на Върховния комисариат на ООН за бежанците в България Нарасимха Рао.

Сътрудничеството на институцията на омбудсмана с Върховния комисариат на ООН за бежанците в България е оценено като много добро.



Двустранно сътрудничество



31 май – Среца по темата за домашно насилие с посланика на Великобритания Н. Пр. Роб Диксън. Обсъдени са въпроси във връзка със сътрудничеството по темите на домашното насилие и споделянето на добри практики в регламентацията на по-ефективна подкрепа за жертвите на насилие, основано на пола.

2 юни – Среца с Н. Пр. Алехандро Паланко Мата – посланик на Кралство Испания в България. Обсъдени са възможностите за засилване на сътрудничеството между националните правозащитни институции на Република България и Кралство Испания.



28 септември – Омбудсманът посреща азербайджанския си колега в интуицията. Обменен е опит по защита правата на социално слабите групи.



10 декември – Среца с посланика на Кралство Швеция Н. Пр. Катарина Рангнит. Обсъдено е сътрудничеството в подкрепа на нови законодателни решения по проблемите на домашното насилие и насилието, основано на пола. Н. Пр. Катарина Рангнит заявява готовност за предоставяне на експертиза с добри практики от Кралство Швеция.

Международна дейност на омбудсмана като НПМ

През 2021 г. омбудсманът като НПМ участва в Мрежата на националните превантивни механизми в Югоизточна Европа.

октомври 2021 г. – в институцията на омбудсмана на Република България е извършено посещение на Подкомитета против изтезанията към ООН. Членовете на делегацията се запознаха с екипа на НПМ и проследиха отблизо начина на извършване на проверките и наличните методологии. През 2021 г. продължава и ползотворното сътрудничество с водещите български правозащитни организации на гражданското общество.

ГЛАВА ПЕТА. РЕСУРСИ

1. ОТЧЕТ НА РАЗХОДИТЕ

Омбудсманът на Република България е първостепенен разпоредител с бюджетни средства, който управлява, като спазва и прилага нормите на Закона за публичните финанси, Закона за държавния бюджет на Република България, Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана и други нормативни актове, свързани с разходването на публични средства.

В институцията на омбудсмана са разработени и действат Правила за изграждане на системите за финансово управление и контрол. Прилага се системата на двойния подпис, правилата за достъп до активите и информацията и предварителен контрол за законосъобразност, който се осъществява от финансов контролор. Двойният подпис се полага след проверка на документите, преди вземане на решение за поемане на задължение или извършване на разход.

Счетоводната политика на институцията на омбудсмана е разработена и базирана на Закона за счетоводството, Националните счетоводни стандарти, Сметкоплана на бюджетните предприятия, Индивидуалния сметкоплан на институцията, други нормативни актове. От 2017 г. на дълготрайните активи се начислява амортизация, което ще продължи и в бъдеще. Извършена е годишна инвентаризация.

Годишният отчет за касово изпълнение, годишната оборотна ведомост и съпътстващата отчетна информация за 2021 г. са в съответствие с ДДС 7/31.12.2021 г. на Министерството на финансите.

Със Закона за държавния бюджет на Република България на омбудсмана за 2021 г. са разчетени разходи в размер на 3 639 200 лв. През годината са извършени корекции на разходите в посока намаление в размер на 181 300 лв.

Отчетените приходи за 2021 г. по съответни параграфи – 3 172 лв.

Отчетените разходи за 2021 г. по съответни параграфи – 3 307 049 лв.

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

Разходите за издръжка са за осигуряване дейността на институцията с канцеларски материали, офис оборудване и консумативи, вода, горива, електро- и топлоенергия, телефонни и интернет услуги, поддръжка на хардуер и специализиран софтуер, преводаческа дейност, предпечатна и печатна обработка, текущи ремонти, охрана, командировки, застраховки, противоепидемични консумативи и материали и др. В значителна степен тези разходи са свързани с договорни ангажименти и задължения със съответните регулярни плащания. Най-голям относителен дял (45,9%) от „Издръжката“ е дялът на разхода за наем на сградата (частна собственост), в която се помещава институцията (през последните шест години наемът е предоговарян и постепенно намаляван).

Омбудсманът на Република България членува в различни международни организации, за което извършва и разходи за членски внос – Глобален алианс на националните институции за правата на човека, 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.

Платени са дължимите държавни и общински данъци и такси.

Капиталовите разходи на институцията са в размер на 47 693 лв. Придобити са компютри и хардуер на стойност 12 532 лв., друго оборудване, машини и съоръжения за 29 314 лв. и нематериални активи за 5 847 лв.

Институцията на омбудсмана изпълнява проект „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, по приоритетна ос №2 Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“ на Оперативна програма „Добро управление“, заведен под №03-01/18.02.2019 съгласно Административен договор №BG05SFOP001-2.001-0011-C01 за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с краен срок на договора 31.12.2019 г. Към този момент срокът на договора е 28.02.2022 г., като се очаква промяна на датата на окончателно приключване.

В изпълнение на договора, през 2021 г. са отчетени разходи в размер на 29 861 лв. Пред управляващия орган е представено искане за верификация от 7 942 лв. Верификацията е извършена в пълен размер. Очаква се следваща в близко бъдеще.

2. ЕКИП

Структура на институцията на националния омбудсман



3. ПРИОРИТЕТИ ЗА 2022 г.

Водещ приоритет за институцията на омбудсмана през 2022 г. е **ефективната защита правата на гражданите в условията на нововъзникващи кризи** с особен акцент върху:

- Права на потребителите в отношенията им с монополи;
- Права на гражданите в отношенията им с частноправни субекти в условията на свръхзадълженост;
- Права на жертвите на домашно насилие;
- Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие;

Специфични приоритети по категории права за 2022 г.

- Застъпничество за правата на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги;
- Гарантиране правото на гражданите на достъп до здравеопазване при спазване на принципите на своевременност, достатъчност и качество;
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани;
- Достъп на хората с увреждания до здравеопазване, вкл. реализиране на реформата при предоставянето и финансирането на медицински изделия и помощни средства за хората с увреждания;
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа;
- Подкрепа за правата на неактивните лица за достъп до пазара на труда и за безопасното завръщане на работа след преодоляване на ефектите от пандемията;
- Преодоляване на системни проблеми при адресната регистрация на граждани и при регистрация на адрес на управление на фирми;
- Застъпничество за прилагане на системен подход и решаване на проблеми на пътната инфраструктура;
- Достъп на гражданите до комплексното административно обслужване и електронни услуги;
- Устройствена защита на жизнената среда в населените места;
- Преодоляване на системни проблеми, свързани с устройството на територията;
- Преодоляване на статуквото в поземлените отношения за неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани и завършване на реституцията.

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. СТАТИСТИКА

Графика №17: Постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2020 г., брой

<i>Година</i>	<i>Брой</i>
2021 г.	13 536
2020 г.	13 244
2019 г.	12 916
2018 г.	12 890
2017 г.	12 635
2016 г.	10 640
2015 г.	6 202
2014 г.	5 010
2013 г.	7 320
2012 г.	5 331
2011 г.	5 530
2010 г.	3 687
2009 г.	2 686

Таблица №2: Жалби и сигнали по вид на нарушените права за 2021 г., брой и %

Жалби и сигнали по вида нарушени права	Брой	%
Електроснабдяване	1 503	11,10
Здравеопазване	1 213	8,96
ВиК	1 060	7,84
Устройство на територията	860	6,36
Образование	710	5,25
Топлоснабдяване	583	4,31
Друг вид нарушения	524	3,88
Лошо състояние на републиканската пътна мрежа и на уличната мрежа и техническата инфраструктура към нея в населени места	522	3,86
Права на хората с увреждания	486	3,59
Права на децата	526	3,89
Нарушение в изпълнителното производство	479	3,55
Граждански и политически права	473	3,49
Социално осигуряване, обезщетение и пенсии	468	3,46
Липса на конкретно нарушение	436	3,22
Право на чиста околна среда	384	2,84
Други права на собствеността	460	3,40
Електронни съобщителни услуги	313	2,31
Нарушаване на законови изисквания и/или неизпълнение на задължения от страна на администрации	296	2,19
Сметосъбиране	278	2,05
Финансови услуги	234	1,73
НПМ	233	1,72
Трудови права и заетост (включително трудови възнаграждения и обезщетения и трудови спорове)	226	1,67
Социална помощ и социални услуги	164	1,21
Искане за промени в нормативната уредба	161	1,19
Справедлив съдебен процес	124	0,92
Други потребителски спорове	90	0,66
Неспазване на стандартите за качество на административното обслужване	82	0,6
Помощ за жилище и подкрепа за жилище	72	0,53
Искане а сезиране на Конституционния съд	68	0,50
Газоснабдяване	67	0,49
Проблеми на етажната собственост	53	0,39
Транспортни услуги	49	0,36

Други НПМ и ОПС	49	0,36
Фирми за събиране на вземания	44	0,32
Проблеми, свързани със заплащането на пътни такси	44	0,32
Защита на личните данни	42	0,31
Други социални права	41	0,30
Реституционни проблеми	37	0,27
Пощенски	33	0,24
Дискриминация	17	0,13
Застрахователни дружества	16	0,12
Искане за тълкувателно решение	10	0,07
Обявяване на противоконституционни разпоредби свързани с правото на собственост	6	0,04
Общо:	13 536	100

Таблица №3: *Финализирани жалби и сигнали според визирания нарушител през периода 2019-2021 г., брой и %*

Нарушител	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 295	38,48	6 478	46,96	5 144	34,93
Общински органи и техните администрации	2 422	17,60	2 934	21,27	3 211	21,80
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	4 173	30,32	3 160	22,91	4 958	33,67
Частноправни субекти	1 872	13,60	1 222	8,86	1 414	9,60
Общо:	13 762	100	13 794	100	14 727	100

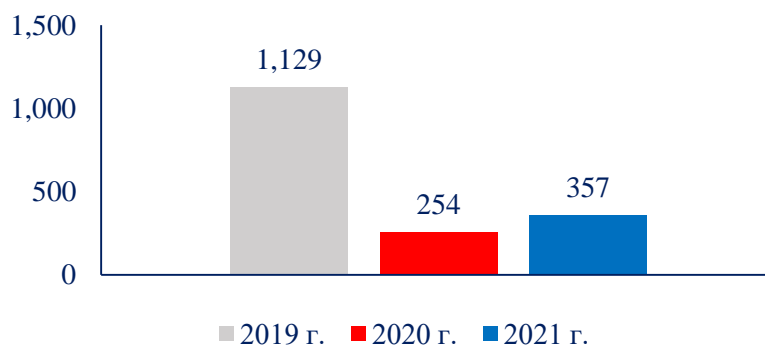
Графика №18: *Жалби и сигнали през периода 2021 г., подадени на български, английски или немски език, брой*



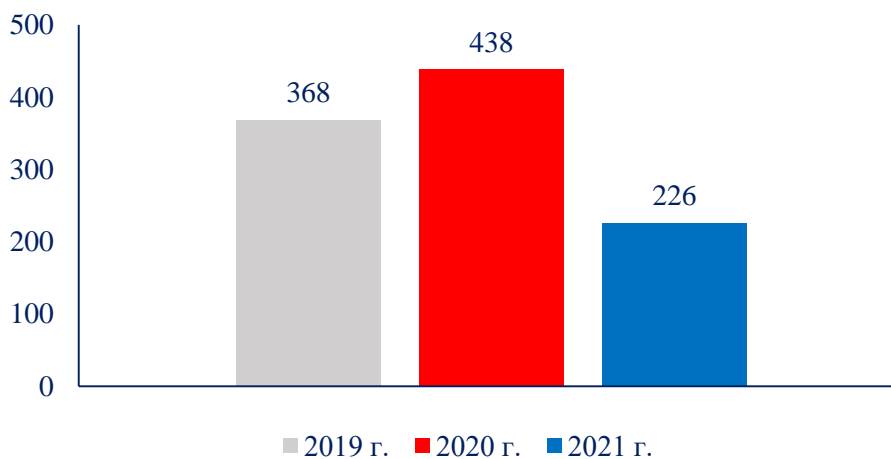
Графика №19: Жалби и сигнали от чужденци през периода 2019-2021 г., по тип на нарушението, брой



Графика №20: Постъпили жалби и сигнали, отнасящи се до пенсионните права на гражданите за периода 2019-2021 г., брой



Графика №21: Постъпили жалби и сигнали на граждани за нарушени трудови права за периода 2019-2021 г., брой



2. СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ

Омбудсманът си сътрудничи с над 300 правозащитни неправителствени организации с различен профил – социален, екологичен, за защита правата на децата, родителски организации, за хората с увреждания. Като национален превантивен механизъм работи с организации, които извършват наблюдение върху местата за лишаване от свобода. В правомощията на омбудсмана е да реагира по сигнал и на неправителствена организация, включително като подаде жалба и до Конституционния съд.

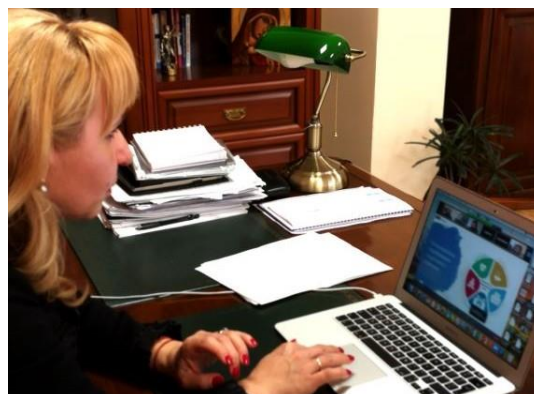


През **март** заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова връчва на студентката по медицина от гр. Варна Веселина Добрева приза в категорията „Доброволческа дейност“, част от конкурса „Студент на годината“, организиран от НПСС.

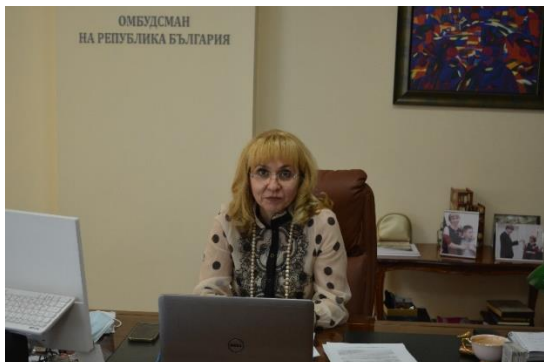


Омбудсманът посреща на **8 март** в институцията студенти на стаж, които изучават право в УНСС, запознава ги с работата, организира в тяхно присъствие и онлайн приемна с граждани.

„Необходима е национална стратегията за ранното детско развитие.“ Това казва омбудсманът Диана Ковачева на **9 март** при участие в онлайн дискусия: „Пропуски в политиките за ранно детско развитие. Възможни решения“, организирана от Тръста за социална алтернатива.



Форумът събира експерти, изследователи, лекари, специалисти по ранно детско развитие с идеята не просто да бъдат обсъдени проблемите и пропуските в системата, но и да бъдат представени възможните решения.



През **април** омбудсманът изнася публична лекция пред студенти от Нов български университет.

На **17 април 2021 г.** омбудсманът присъства на 30-годишнината на Юридическия факултет на Университета за национално и световно стопанство.

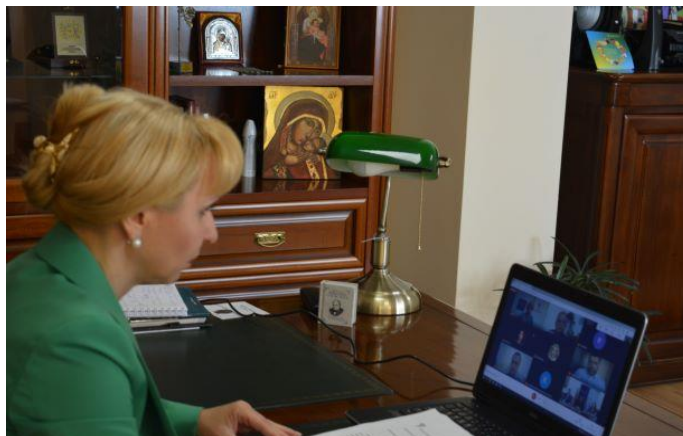


Омбудсманът Диана Ковачева като председател на Съвета за наблюдение по Закона за хората с увреждания провежда на **20 април** онлайн заседание с членовете на мониторинговия орган.

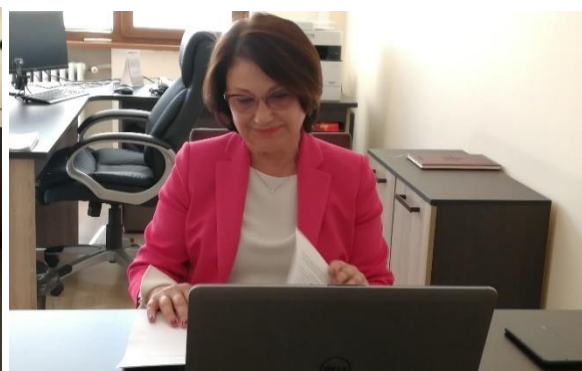


През **май** омбудсманът Диана Ковачева участва в национална конференция „Медиацията в различни обществени сфери“, организирана от Икономическия университет – Варна, институт „Итера“ и Камарата на медиаторите в България.

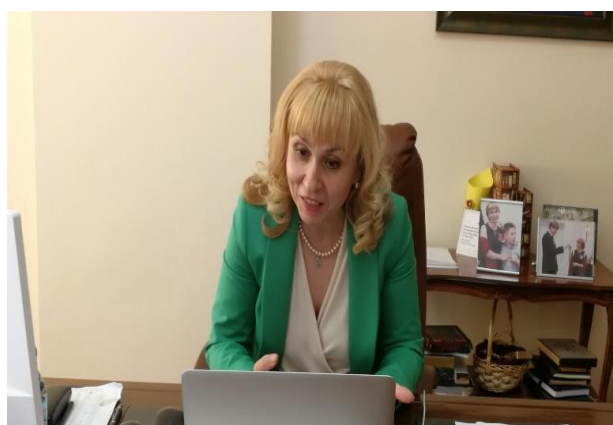
„Медиацията е много важен способ и допълнителна гаранция за защита на правата на човека“ – заявява пред аудиторията омбудсманът и подчертава, че медиацията е алтернативен способ за решаване на спорове, чрез които могат да се разрешат част от системните проблеми.



Също през **май** заместник-омбудсманът Елена Чернева–Маркова приветства участниците в Дискусионен форум „Синдикатът – значим партньор и гарант за социална справедливост“, организиран по повод 20-годишнината от създаването на Национален браншов синдикат „Висше образование и наука“ – КНСБ при УНСС.



На **18 май** омбудсманът участва в проекта „Европейска мрежа за младите съветници“ към мрежата на детските омбудсмани в Европа.



В Деня на детето – 1 юни 2021 г., омбудсманът дава старт на Националната кампания „Синьо лято“ за подкрепа на детското психично здраве, насочена към ученици и тийнейджъри.

В началото на лятото общественият защитник организира работна среща с младежите, участници в Европейската мрежа за млади съветници.



Работна среща на заместник-омбудсмана на **24 юни** с ромски лидери – програма „Джъстром“.

На **11 юни** омбудсманът изнася открит урок пред деветокласниците от Столичната професионална гимназия „Княгиня Евдокия“ и по тяхно предложение създава гореща линия за консултации на ученици и тийнейджъри с психолози, част от кампания „Синьо лято“.



От 14 юни в 12 града на страната стартира Националната кампания на омбудсмана Диана Ковачева „Синьо лято“, насочена към подкрепа на детското психично здраве на подрастващите. Целта на инициативата е чрез безплатни консултации от психолози да се подпомогнат децата и техните родители да преодолеят последиците от изолацията, причинена от COVID-19. Партньори са местните омбудсмани, неправителствени организации и БЧК.



Омбудсманът организира консултации на деца с психолог и в институцията на омбудсмана като част от Националната кампания „Синьо лято“.

На Световния ден на младежта в Литературен клуб „Перото“ омбудсманът участва в среща-разговор с Посланика на добра воля на УНИЦЕФ – актрисата Елена Петрова, и будни млади хора, които са представители на широк кръг свои връстници и работят по проекти за образование, справяне с насилието, подкрепа за децата в институции. Темата е: „Имат ли младежите умения да се справят с пандемията – как тя се отрази на правата им?“



На **13 юли** младите хора на България изготвят свое видеопослание за международната конференция на Европейската мрежа на младите съветници. Тази възможност им е предоставена от институцията на омбудсмана с включването в проекта, организиран под егидата на Европейската мрежа на омбудсманите за деца (ENOC).



През **юли** Националната организация „Малки български хора“ връчва плакет за признателност на Омбудсмана.

През **септември** омбудсманът участва в публично представяне на резултатите от независим граждански мониторинг върху прилагането на новите мерки за подпомагане заплащането на такси, дължими от родителите в задължителното предучилищно образование, организирано от Тръста за социална алтернатива, в дома на Европа



През **септември** началникът на кабинета поздравява от името на омбудсмана участниците в международните изложения в хранително-вкусовата промишленост – „Булпек“ и „Месомания“.



В началото на **декември** омбудсманът поздравява стипендиантките от програма „За жените в науката“, организирана за единадесета поредна година, за стимулиране на научния потенциал на младите българки.





През **декември** омбудсманът участва в конференция: „Правата на децата по време на пандемия – оценката на националния омбудсман“, организирана от Националната мрежа за децата.



На **18 декември** омбудсманът приветства организаторите и участниците в детския шахматен турнир „Коледни звезди“.



Омбудсманът отличава сдружение „Аварийно спасяване Пловдив“ за многопосочната им професионална работа в инициативата „Доброволци за реакция при бедствия, аварии и катастрофи“.



3. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ

АПК	Административнопроцесуален кодекс
АСП	Агенция за социално подпомагане
АХУ	Агенция за хората с увреждания
БАБХ	Българска агенция по безопасност на храните
БГВ	Битово горещо водоснабдяване
БДС	Български документи за самоличност
БХК	Български хелзински комитет
ВАС	Върховен административен съд
ВКП	Върховна касационна прокуратура
ВКС	Върховен касационен съд
ВУИ	Възпитателно училище – интернат
ГДГП	Главна дирекция „Гранична полиция“
ГДИН	Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“
ГДО	Главна дирекция „Охрана“
ГМД	Гарантиран минимален доход
ГПК	Граждански процесуален кодекс
ГПУ	Гранично полицейско управление
ГРАО	Гражданска регистрация и административно обслужване
ДАБ	Държавна агенция за бежанците
ДАЗД	Държавна агенция за закрила на детето
ДАНС	Държавна агенция „Национална сигурност“
ДВ	„Държавен вестник“
ДВХД	Дом за възрастни хора с деменция
ДВХПР	Дом за възрастни хора с психични разстройства
ДВХУИ	Дом за възрастни хора с умствена изостаналост
ДДД	Дезинфекция, дезинсекция, дератизация
ДДЛРГ	Дом за деца, лишени от родителска грижа
ДМСГД	Дом за медико-социални грижи за деца
ДНСК	Дирекция за национален строителен контрол
ДОПК	Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
ДПБ	Държавна психиатрична болница
ДПС	Детска педагогическа стая
ДФФЗД	Държавно предприятие „Фонд затворно дело“
ДСП	Дирекция „Социално подпомагане“
ДФЗ	Държавен фонд „Земеделие“
ЕАД	Еднолично акционерно дружество
ЕИСМЕБ	Единна информационна система на медицинската експертиза в България
ЕК	Европейска комисия
ЕНОК	Европейска мрежа на омбудсманите за деца
ЕО	Екологична оценка
ЕПК	Едроплощен кофраж
ЕР	Експертно решение
ЕС	Европейски съюз
ЕСПЧ	Европейски съд по правата на човека

ЕХМС	Европейска харта за местно самоуправление
ЗВСГЗГФ	Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд
ЗГР	Закон за гражданската регистрация
ЗДвП	Закон за движението по пътищата
ЗДДФЛ	Закон за данъците върху доходите на физическите лица
ЗДС	Закон за държавната собственост
ЗДСл	Закон за държавния служител
ЗЕ	Закон за енергетиката
ЗЕС	Закон за електронните съобщения
ЗЗ	Закон за здравето
ЗБППМН	Закон за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни
ЗЗД	Закон за задълженията и договорите
ЗЗДет	Закон за закрила на детето
ЗЗдр	Закон за здравето
ЗЗП	Закон за защита на потребителите
ЗЗТ	Закон за защитените територии
ЗИНЗС	Закон за изпълнение на наказанията и задържането под стража
ЗИХУ	Закон за интеграция на хората с увреждания
ЗЛЗ	Закон за лечебните заведения
ЗСПД	Закон за семейните помощи за деца
ЗМДТ	Закон за местните данъци и такси
ЗМВР	Закон за Министерството на вътрешните работи
ЗНА	Закон за нормативните актове
ЗО	Закон за омбудсмана
ЗОбщ	Затворническо общежитие
ЗОЗТ	Затворническо общежитие от закрит тип
ЗООТ	Затворническо общежитие от открит тип
ЗПИНМ	Закон за плановото изграждане на населените места
ЗПУПС	Закон за платежните услуги и платежните системи
ЗПУО	Закон за предучилищното и училищното образование
ЗРТ	Закон за радиото и телевизията
ЗРВКУ	Закон за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги
ЗС	Закон за собствеността
ЗСВ	Закон за съдебната власт
ЗСП	Закон за социално подпомагане
ЗСПЗЗ	Закон за собствеността и ползването на земеделските земи
ЗТСУ	Закон за териториалното и селищното устройство
ЗУПГМЖВ	Закон за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищноспестовни влогове
ЗЧСИ	Закон за частните съдебни изпълнители
ЗУТ	Закон за устройство на територията
ИААА	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“
ИАТ	Изпълнителна агенция по трансплантация
КВС	Карта на възстановената собственост
КЕВР	Комисия за енергийно и водно регулиране

КЗПЧОС	Конвенция за защита на правата на човека и основните свободи
КЗД	Комисия за защита от дискриминация
КЗП	Комисия за защита на потребителите
КИПП	Камара на инженерите в инвестиционното проектиране
КРБ	Конституция на Република България
КПИ	Комитет за предотвратяване на изтезанията
КПД	Конвенция на ООН за правата на детето
КПХУ	Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания
КРС	Комисия за регулиране на съобщенията
КС	Конституционен съд
КСО	Кодекс за социално осигуряване
Л. св.	Лишени от свобода
ЛЗ	Лечебно заведение
ЛКК	Лекарска консултативна комисия
МВР	Министерство на вътрешните работи
МЕ	Министерство на енергетиката
МЗ	Министерство на здравеопазването
МЗХГ	Министерство на земеделието, храните и горите
МЛС	Места за лишаване от свобода
МОН	Министерство на образованието и науката
МОСВ	Министерството на околната среда и водите
МП	Министерство на правосъдието
МПС	Моторно превозно средство
МРРБ	Министерство на регионалното развитие и благоустройството
МС	Министерски съвет
МК към ТП	Медицински комисии към териториалните поделения на НОИ
МТИТС	Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
МТСП	Министерство на труда и социалната политика
МЦ	Медицински център
НАП	Национална агенция за приходите
НДК	Национален дворец на културата
НЕЛК	Национална експертна лекарска комисия
НЗОК	Национална здравноосигурителна каса
НК	Наказателен кодекс
НОИ	Национален осигурителен институт
НПАХУ	Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“
НПК	Наказателно-процесуален кодекс
НПМ	Национален превантивен механизъм
НПСУАНЖ	Наредба за предоставяне на социалните услуги „Асистенти за независим живот“
НРУСПОГТ	Наредба за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт
НС	Народно събрание
НСИХУ	Национален съвет за интеграция на хората с увреждания
НСОРБ	Национално сдружение на общините в Република България

НТ	Наредба 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването
Наредба №4	Наредба №4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи
НРКВКУ	Наредба за регулиране качеството на водоснабдителните и канализационните услуги
НРЦВКУ	Наредба за регулиране цените на водоснабдителните и канализационните услуги
ОВОС	Оценка за въздействието върху околната среда
ОД на МВР	Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи
ОЗД	Отдел „Закрила на детето“
ОЕСУТ	Общински експертен съвет по устройство на територията
ОУ	Основно училище
ОССЕ	Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа
ОУП	Общ устройствен план
ПВПИ	Помещения за временен престой и изолация
ПИКЕЕ	Правила за измерване на количеството електрическа енергия
ППЗИН	Правилник за прилагане на Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража
ППЗИХУ	Правилник за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания
ППЗСПЗЗ	Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи
ПРЗ	Преходни и заключителни разпоредби
ПРастЗ	Препарати за растителна защита
ПСПВ	Пречиствателна станция за питейни води
ПУП	Подробни устройствени планове
РДНСК	Регионална дирекция за национален строителен контрол
РЗИ	Регионална здравна инспекция
РЗОК	Районна здравноосигурителна каса
РИО	Регионален инспекторат по образованието
РИОСВ	Регионална инспекция по околната среда и водите
РПЦ	Регистрационно-приемателен център
РС	Районен съд
РЦ	Регистрационен център
РУП	Районно управление „Полиция“
СБАЛЛС	Специализирана болница за активно лечение на лишените от свобода
СДВНЧ	Специализиран дом за временно настаняване на чужденци
СДВР	Социални дейности и възпитателна работа (затвори)
СДВР	Столична дирекция на вътрешните работи
СЕС	Сграда – етажна собственост
СПИ	Социално-педагогически интернат
СО	Столична община
СОП	Специални образователни потребности
СОС	Столичен общински съвет
СУ	Средно училище
СДВР	Столична дирекция на вътрешните работи
ТЕЛК	Териториална експертна лекарска комисия

ТЗ	Търговски закон
ТКЗС	Трудовокооперативни земеделски стопанства
ТОЛЕК	Транспортна областна лекарска експертна комисия
ТП на НОИ	Териториално поделение на Националния осигурителен институт
ТУ	Технически университет София
ТУЕС	Техническо училище за електронни системи
ТЦ	Транзитен център
ЦФЛД	Център „Фонд за лечение на деца“
УПО	Условно предсрочно освобождаване
ФДР	Фирма за дялово разпределение
ФПКПИ	Факултативен протокол към Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание
ЦГМ	Център за градска мобилност
ЦНСТ	Център за настаняване от семеен тип
ЦНСТДМУ	Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждане
ЦПЗ	Център за психично здраве
ЦРДУ	Център за работа с деца с увреждания
ЦСМП	Център за спешна медицинска помощ
dB	децибел



Как да се свържа с националния омбудсман?



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

Тел.: 02/81-06-955;

02/980-95-10;

факс: 02/81-06-963

ел. поща: priemna@ombudsman.bg

www.ombudsman.bg