



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Доклад за дейността на омбудсмана

2019

„Продължаваме заедно...“

На 13 април 2020 г. се навършват 15 години от създаването на институцията на омбудсмана. Петнайсет години, в които националният обществен защитник изгради здрава връзка с гражданите и спечели тяхното доверие. Омбудсманът ясно показва на институциите, че когато има нарушение на основни права, той решително ще се намеси, за да ги защити. Петнайсет години, в които омбудсманът бе плътно до хората и техните проблеми и с всички сили отстоява принципа, че всички хора се раждат свободни и равни по достойнства и права.

През 2019 г. институцията на омбудсмана остана категорично на страната на гражданите и продължи една от най-важните битки – тази с монополите, с частните съдебни изпълнители, със свръхправомощията на банките.

Част от тази справедлива битка на омбудсмана и гражданите, са направените през 2019 г. от институцията законодателни предложения, свързани с проблемите на длъжниците, навъзможността за гражданите да обявят фалит или справедливите искания на гражданите цената на водата да бъде съответна на нейното качество. В края на декември м.г. влязоха в сила иницирираните от националният обществен защитник изменения в ГПК, с които гражданите получават допълнителна защита на своите права чрез въведеното задължение съдът служебно да следи за неправомерни клаузи в договорите, въведеното задължение заявителите в заповедното производство, в т.ч. банки, да предоставят договорите и общите условия към тях, както и чрез установените допълнителни възможности за спиране на принудителното изпълнение, включително по време на делото. Тук е мястото да заявя, че битката не е приключила, има още какво да се направи, но посоката е правилна, а първите крачки са факт. Продължаваме заедно...



Безспорно, сред най-ярките постижения на институцията, е фактът, че през 2019 г. омбудсманът на Република България получи най-високия статут – СТАТУТ „А“ на ООН в съответствие с Парижките принципи като Национална институция в защита на правата на човека.

Доц. д-р Диана Ковачева

Омбудсман на Република България

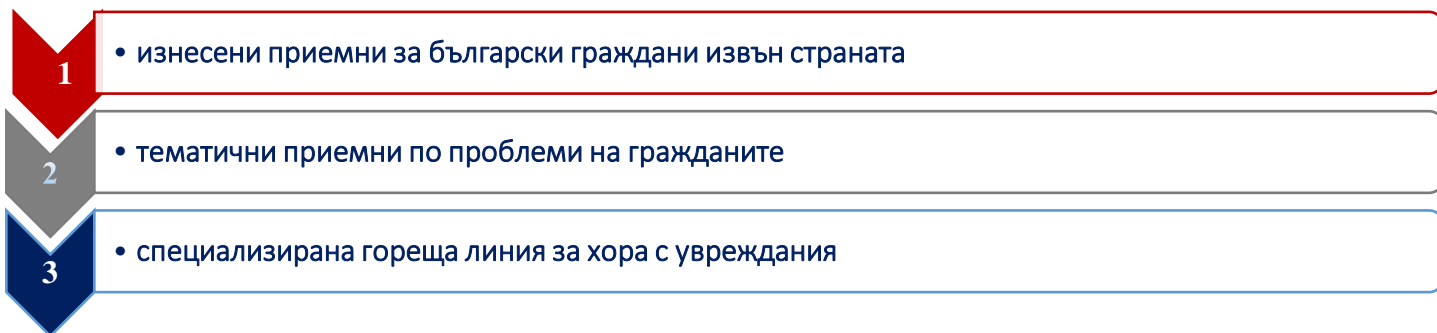
Действия и резултати 2019 г. (1)

Омбудсманът в защита правата на гражданите

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

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

3 нови форми на взаимодействие с гражданите:



Действия и резултати 2019 г. (2)

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

Действия и резултати 2019 г. (3)

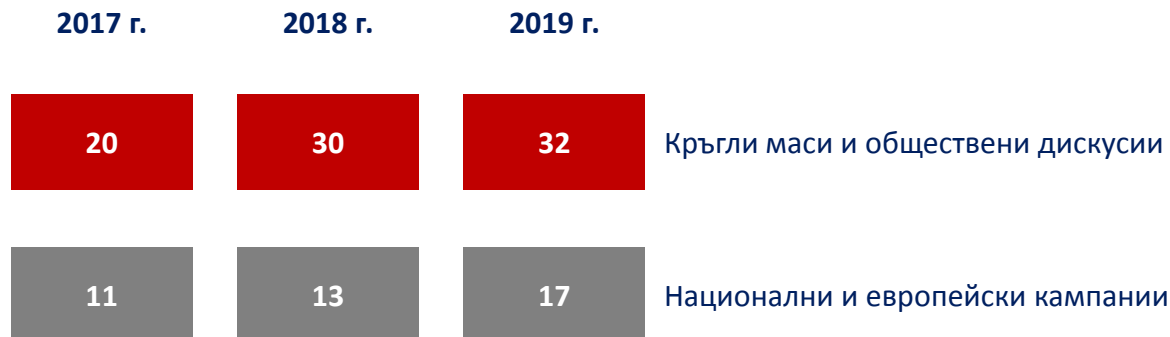
Въздействие върху нормативната уредба

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

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

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

Действия и резултати 2019 г. (4)



Приоритети за 2019 г.

1. Защита на правата на потребителите в отношенията им с монополи
2. Законодателно уреждане на проблемите със свръх задлъжнялост на гражданите
3. Ефективни законодателни мерки за защита правата на гражданите в принудителното изпълнение
4. Защита правата на децата в конфликт със закона

Ключови събития и инициативи през 2019 г. (1)

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



Защита правата на гражданите от банки, ЧСИ и монополи



Ключови събития и инициативи през 2019 г. (2)

Защита правата на пенсионерите



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



Форуми в защита правото на чист въздух



Ключови събития и инициативи през 2019 г. (3)

Изнесени приемни за български граждани извън страната



Приемна в Босилеград, 1 октомври 2019 г.



Приемна в Атина, 20 февруари 2019 г.

Ключови събития и инициативи през 2019 г. (4)

Социална кухня



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



Ключови събития и инициативи през 2019 г. (5)

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



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



2019 г. в цифри (1)

Таблица: Постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2019 г., брой

Година	Брой
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: Жалби и сигнали през периода 2017-2019 г. по категория на нарушението, брой и %

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

2019 г. в цифри (2)

Таблица: Жалби и сигнали през 2019 г. по вид нарушени права за 2019 г., брой и %

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

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

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

2019 г. в цифри (3)

Таблица: *Резултат от направени препоръки от институцията на омбудсмана през 2019 г., брой и %*

Таблица: *Приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2019 г., брой и %*

Резултат от направените препоръки	Брой	%
Общо дадени препоръки и	1 823	100
✓ Изпълнени	1 080	59
✓ Частично изпълнени	675	37
✓ Неизпълнени	68	4

Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 295	38,48
Лица, на които е възложено да предоставят т обществени услуги и	4 173	30,32
Общински органи и техните администрации	2 422	17,60
Други	1 872	13,60
Общо	13 762	100

2019 г. в цифри (4)

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

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

2019 г. в цифри (5)

Таблица: Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през периода 2017-2019 г., брой и %

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

Изнесени приемни и посещения през 2019 г.:

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

ГЛАВА ПЪРВА. Омбудсманът в защита правата на гражданите

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

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

1. Приемна на омбудсмана (1)

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

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

2. Права на потребителите (1)

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

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

2. Права на потребителите (2)

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

Основни препоръки:

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

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

Основни препоръки:

- Да се планират и реализират своевременно необходимите мерки за предоставяне на качествена и непрекъсната електроснабдителна услуга
- Решенията относно цените на електрическата енергия на регулирания пазар да се вземат в съответствие с изискванията за прозрачност и публичност на работата на КЕВР и при съблюдаване на принципа – цените да възстановяват икономически обосновани разходи
- Да бъде преустановено извършването на едностранни корекции на задължения за електрическа енергия за минал период, до привеждане на общите условия на електроразпределителните дружества в съответствие с нормата на чл. 98, ал. 2, т. 6 от ЗЕ, чрез уреждането в тях на изричен ред за уведомяване на клиента при наличие на основание за корекция
- Електроразпределителните дружества да уведомяват клиентите предварително за проверките на средствата за търговско измерване

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

Основни препоръки:

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

2. Права на потребителите (3)

Електронни съобщителни услуги – през 2019 г. постъпват 331 жалби, свързани с предоставянето на телефонни услуги, интернет и телевизия

Основни препоръки:

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

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

Основни препоръки:

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

Транспорт – постъпват 167 жалби

Основни препоръки:

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

2. Права на потребителите (4)

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

Основни препоръки:

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

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

Основни препоръки:

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

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

Основни препоръки:

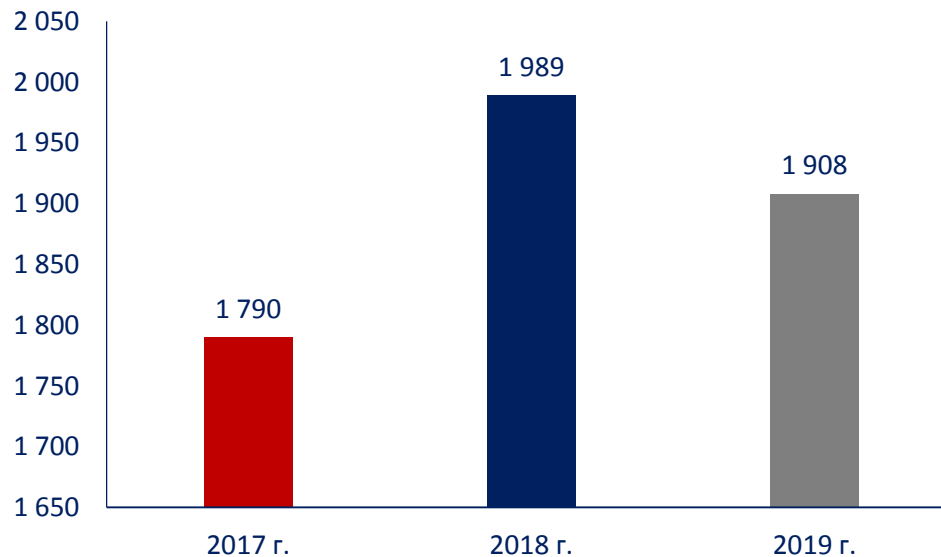
- Таксата за битовите отпадъци да се определя съобразно качеството и реалните разходи по предоставяните услуги
- В общински наредби, в които са предвидени допълнителни условия за частично освобождаване от таксата, когато имотът не се ползва през годината, да се отменят съответните разпоредби
- Да се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

3. Социални права (1)

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



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



3. Социални права (2)

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

Право на пенсия

Основни препоръки:

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

3. Социални права (3)

Право и ред за получаване на обезщетения за временна неработоспособност

Основна препоръка:

- Да се намери такова решение за изплащането на обезщетение за временна работоспособност, което да гарантира правото на работещите да получат своевременно и в пълен размер дължимото им се обезщетение за целия период на ползване на този отпуск

Трудови права

Основни препоръки:

- Да се извършват ефективни проверки в разумен срок по жалби и сигнали на гражданите от компетентните органи – Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ), Националната агенция за приходите (НАП) и Националния осигурителен институт (НОИ)
- Да се вземат своевременни мерки за отстраняване на констатираните нарушения
- След продължилото от предходната година добро взаимодействие между институцията на омбудсмана и ИА ГИТ, за 2019 г. са подадени иски молби за около 30 търговски дружества по чл. 625 от Търговския закон за откриване на производство по несъстоятелност, които са уважени от съда
- През 2019 г. от Фонд „ГВРС“ са изплатени 4 880 155.86 лв. на повече от 3000 работници/служители

Право на достъп до трудова заетост

Основни препоръки:

- Да се подобри комуникацията на служителите от дирекциите „Бюро по труда“ с търсещите работа лица
- Трудовите посредници да предприемат действия за мотивиране на работодателите да обявяват в дирекциите „Бюро по труда“ всяко свободно работно място

Право на парично обезщетение за безработица

Основни препоръки:

- Извършваните проверки на осигурителя от страна на НОИ за законосъобразността на претендираните обезщетения да протичат в кратки срокове
- Да се ускори процедурата при изплащане на парично обезщетение за безработица на хора, работили в чужбина, чрез използване на електронен обмен на данни (т.нар. система EE881) между компетентните институции на държавите-членки на ЕС

3. Социални права (4)

Право на социална подкрепа и социални услуги

Основни препоръки:

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

Помощ / подкрепа за жилище

Основни препоръки:

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



4. Права на хората с увреждания (1)

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

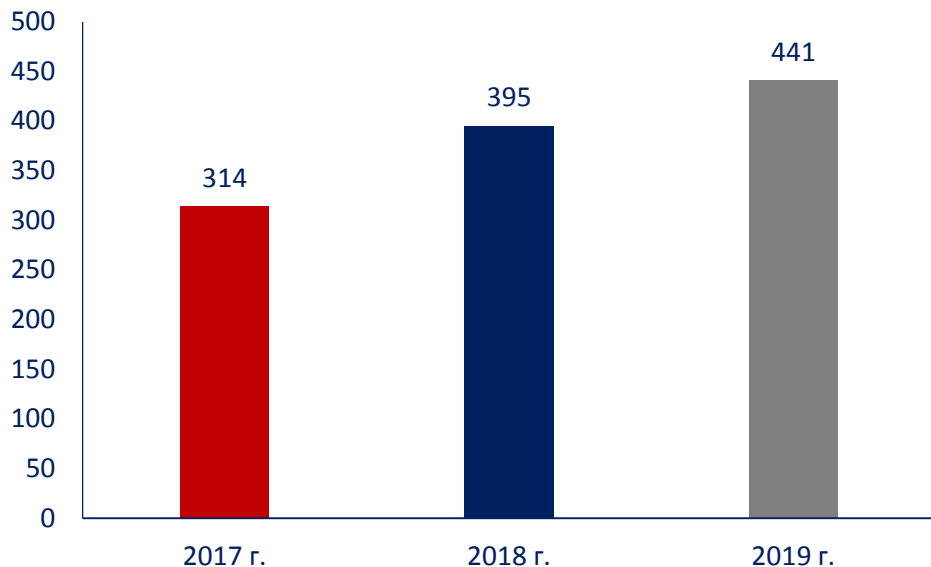


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2019 г., брой

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

4. Права на хората с увреждания (2)

- Проблемите в следните области:
 - Социално-икономическа защита
 - Социални услуги и лична мобилност
 - Помощни средства и медицински изделия
 - Достъпна среда
 - Здравеопазване и рехабилитация
 - Заетост



Основни препоръки:

- Започнатата реформа в сферата на политиките за хората с увреждания в България да продължи да се осъществява в партньорство със самите хора с увреждания и техните организации
- Без допълнителни отлагания 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
- Да се прилага индивидуалния подход при отпускането на месечните и целевите парични средства и при предоставянето на социални услуги
- Да се създадат условия за заетост на хората с увреждания, като се финансира, популяризира и развива националната програма за заетост на хората с увреждания, предвидена във влезлия през 2019 г. Закон за хората с увреждания
- Да се създадат подходящи социални услуги в семейна среда и в общността за водене на независим живот
- Да се гарантира качествено и достъпно здравеопазване за хората с увреждания, в т.ч. подходяща рехабилитация
- Да се намалява административната тежест при ползване на социалните услуги и при отпускане на социалните помощи
- Да се въведат интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания, както и да се създаде ефективен и интегриран между отговорните институции регистър, който да съдържа необходимата за реализирането на правата на хората с увреждания актуална информация, както е предвидено в Закона за хората с увреждания
- Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с активното участие на хората с увреждания и на техните представители
- Да се предвидят механизми за реално изпълнение на ангажимента на министерството на труда и социалната политика за правилно прилагане на чл. 112, ал. 9, изр. 1 от Закона за здравето от структурите на системата на социалното подпомагане
- Да бъде гарантирано получаването и на подкрепа под формата на социални услуги за периода на обжалването на експертните решения на ТЕЛК/НЕЛК

5. Права на децата (1)

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

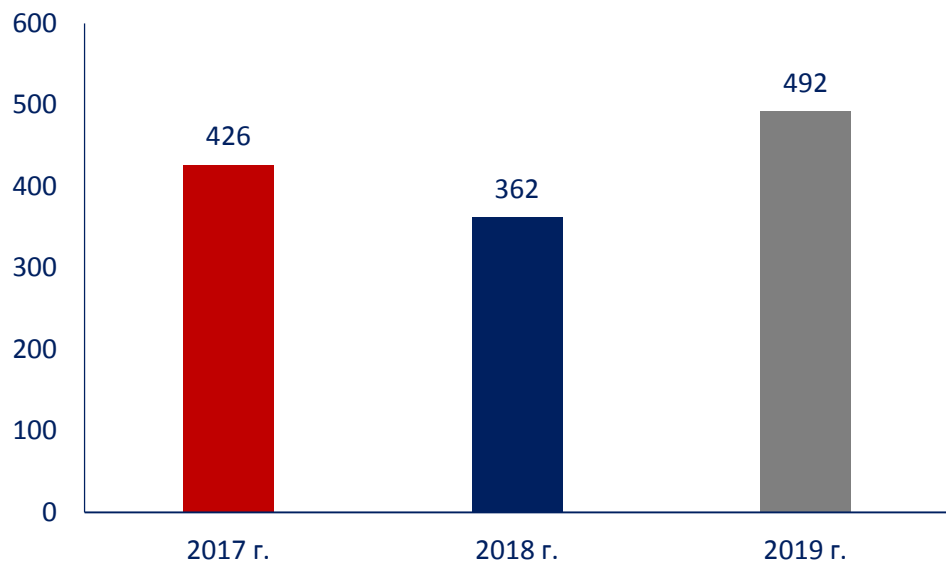


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип на нарушения относно правата на децата за 2019 г., брой

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

5. Права на децата (2)



Основни препоръки:

- Да се предприемат действия по изграждане на система за превенция на рисковете за детето и семейството, чрез ясно дефиниране на обща първична превенция и конкретно определяне на отговорностите по сектори
- Да се определят общи рамки за компетентности за работа с деца и родители, валидни за различни професионалисти и сектори
- Развитие на грижата за децата в резидентните услуги, като фокусът се постави върху качеството на грижата, основава се на подход, основан на правата на децата и се работи за завръщане на детето в семейството
- Специални мерки в областта на правосъдието за деца, взимащи под внимание възрастта на детето, фокуса върху рехабилитация, реинтеграция и поемане на конструктивна роля в обществото, вместо репресия и третиране на децата като възрастни
- Обсъждане и приемане на промени в Семейния кодекс, регулиращи осиновяването, правата и задълженията на родителите и припознаването
- Реформа в системата за закрила: разработване на нова методика за оценка на натоварването на социалните работници и специална стратегия за преквалификация и мотивация на персонала (вкл. преглед, заплати, условия на работа и т.н.)
- Постигане на политическо съгласие за последователно повишаване на бюджетните средства за ключовите сектори на закрилата на детето
- Въвеждане на интегрираност на данните, свързани с деца
- Въвеждане на комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие, осигуряване на услуги за рехабилитация и програми за работа с извършителите
- Стриктно спазване на етичните и професионалните норми в журналистиката в случаите на отразяване на теми и проблеми, свързани с деца
- Приемане на пакет от мерки за подкрепа на семейството, като най-благоприятната среда за отглеждане и развитие на детето
- Подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, което да създава възможности за интеграция в дългосрочен план, като се прилага социален модел, а не медицински
- Всяка промяна или реформа да бъде съпътствана с широки обществени дискусии, информационни кампании, в които да бъдат включвани както деца, така и семейства и представители на местната власт

6. Право на здравеопазване (1)

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

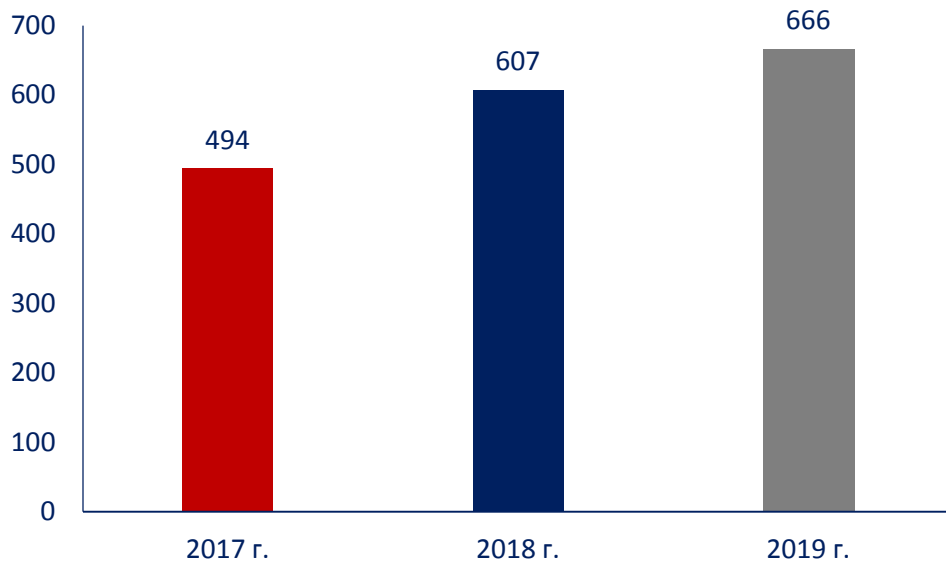


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип права в здравеопазването за 2019 г., брой

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

6. Право на здравеопазване (2)

Проблеми при медицинска експертиза

Основни препоръки:

- Обсъждане и предприемане на действия за промяна в нормативната уредба, като се регламентира справедливо оценяване на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане
- Оценка на ефекта от въведените мерки за ускоряване на медицинската експертиза от НЕЛК, също и от ТЕЛК, провеждане на експертизата в разумно кратък срок
- Обсъждане на възможностите за разширяване на случаите, при които се определя и признава пожизнен срок в експертните решения

Проблеми, имащи отношение към качество на медицинските услуги

Основни препоръки:

- Засилване на контрола върху дейността на лечебните заведения, като бъде регламентиран механизъм за отчитане удовлетвореността и мнението на пациентите
- Обсъждане на мерки за осигуряване в дългосрочен план на финансовата стабилност на държавни и общински болници, както и за кадровата им обезпеченост
- Създаване на достъпна възможност за специализация на лекарите, условия на труд и заплащане на труда на лекари и медицински специалисти

Право на достъп до медицински услуги

Основни препоръки:

- Обсъждане на стратегия и мерки за осигуряване на достъпа на гражданите до медицинска помощ в малки и отдалечени населени места
- Осигуряване на финансиране от държавата и общините на достатъчни по обем и продължителност палиативни грижи на гражданите в терминално състояние
- Повишаване нивото на заплащане с публични средства на продължителното лечение и медицинска рехабилитация на пациенти с хронични заболявания
- Изработване на стратегия за гарантиране на достъпа на децата до медицинска помощ
- Ускорено изпълнение на дейностите, предвидени в Националната програма за насърчването на донорството и подпомагане на трансплантациите в Република България

6. Право на здравеопазване (3)

Право на достъп до лекарствени продукти и медицински изделия

Основни препоръки:

- Повишаване нивото на финансиране с публични средства на лекарствени продукти
- Повишаване нивото на заплащане на медицинските изделия, заплащане за нови медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели
- Регламентиране на достъпна възможност за осигуряване на домашното лечение на българските граждани с лекарствени продукти, които не се разпространяват в страната

Здравно осигуряване и обезщетения

Основни препоръки:

- Съкращаване на сроковете за възстановяване от НЗОК на извършени от гражданите разходи за проведено лечение в държани от ЕС
- Предвид забавеното получаване от някои държави на изискан по служебен път формуляр E104/S41, необходим за сумиране на осигурителни периоди и възстановяване на здравноосигурителни права на завърнали се в страната граждани, да бъдат предприети мерки за осигуряване достъпа им до медицинска помощ до пристигане на формуляра
- Обсъждане на мерки за подобряване информираността на гражданите за здравноосигурителните им права



7. Право на образование (1)

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



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



7. Право на образование (2)

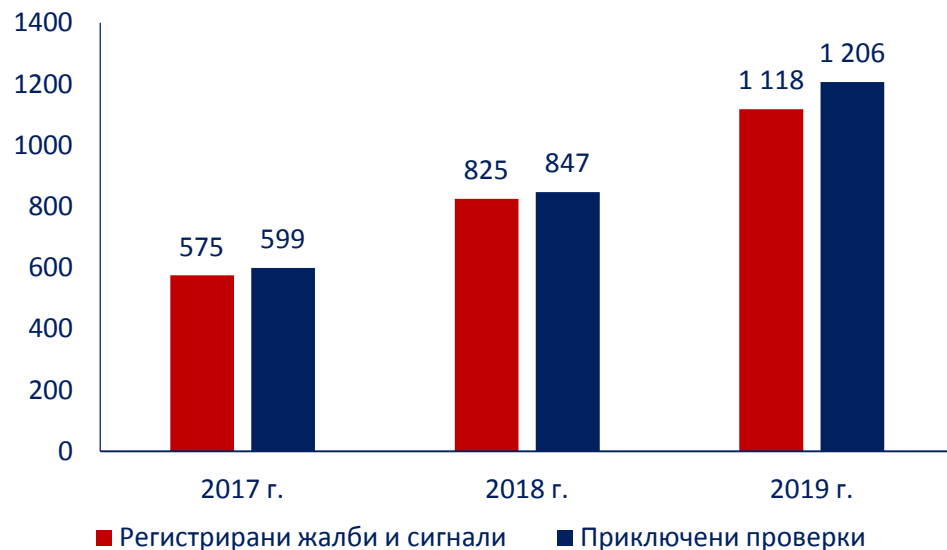
Основни препоръки:

- Въвеждане на задължително предучилищно образование за 4-годишните деца и осигуряване на възможности за алтернативни форми за отглеждане и обучение, като се търси постигане на обществен консенсус за тази мярка
- Финансиране на грижите в ранна детска възраст от властите и премахване на всички видове такси в детските градини
- Поетапно извеждане на предучилищните групи от училищата и осигуряване на места за 5- и 6-годишните деца в детските градини
- Въвеждане на образователни медиатори за работа със семействата от уязвими групи за преодоляване на негативните им нагласи към образованието на децата им
- Въвеждане на специални програми за изучаване на български език в предучилищните групи от децата, за които не е майчин език
- Въвеждане на адекватен възпитателен модел в съвременното общество чрез дебат по темата за постигане на широка обществена подкрепа
- Необходими са мерки за преодоляване на предстоящата криза за педагогически кадри във връзка със застаряването на учителите
- Увеличение на разходите за научни изследвания и осигуряване на държавна подкрепа за участие в проекти
- Предприемане на мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав



8. Право на добро управление и добра администрация

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



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

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

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

Основни препоръки:

- За стриктно спазване на критериите за доброто управление и добра администрация от всички администрации, с което да се гарантира:
 - вземане на адекватни управленски решения;
 - предприемане на навременни мерки за изпълнение на задълженията и решаване на очерталите се проблеми;
 - защита на обществения интерес и на правата на гражданите.
- За подобряване на качеството на административното обслужване чрез:
 - оптимизиране на организацията на работа в отделните администрации и взаимодействието между тях;
 - прилагане на изискването за еднократно събиране на данни и тяхното многократно използване при предоставянето на административни услуги;
 - децентрализирано предоставяне на административни услуги чрез увеличаване броя на администрациите, които прилагат подобна практика;
 - по-широко използване на системи за управление на качеството в държавната администрация;
 - ефикасно прилагане на системи за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите;
 - разширяване на кръга на електронните административни услуги.

9. Право на собственост и икономическа свобода (1)

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



9. Право на собственост и икономическа свобода (2)

Правата на гражданите в областта на устройствените планове, кадастъра и незаконните строежи

Препоръките на омбудсмана са за нормативни промени, които да гарантират участието на засегнатите граждани в процеса на териториално планиране и инвестиционно проектиране

Закрила на заварените свободни от застрояване пространства в жилищния комплекс и обособяването им като зелени площи

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

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

Засегнати права от незаконно строителство

Поземлени отношения

Неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани при ползването на земеделските земи

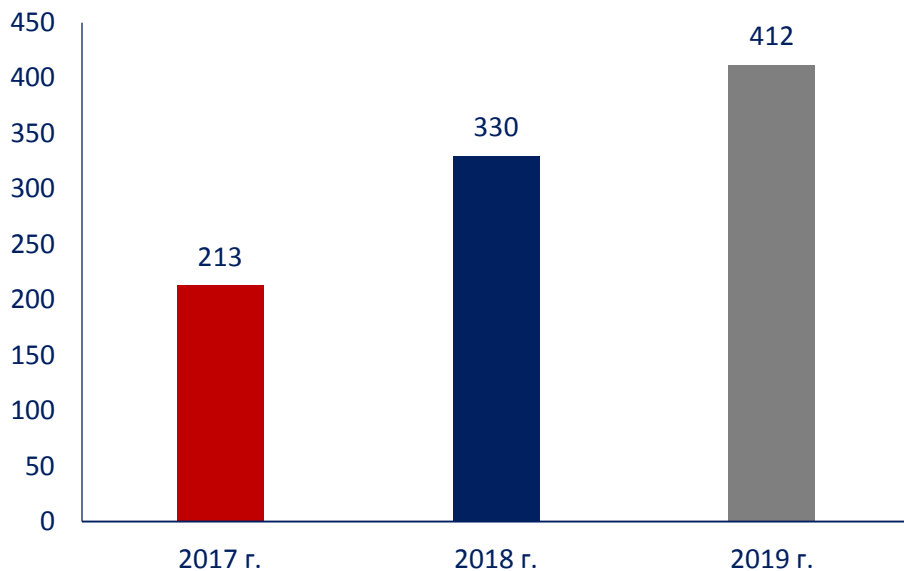
Недовършена поземлена реституция

Други проблеми на собствеността – отчуждително-обезщетителни процедури



10. Право на здравословна и благоприятна околна среда

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



Подкрепа на гражданите за адекватен контрол върху индустриалното замърсяване на въздуха, водите и почвите

Предложения за промени в нормативната среда по въпроси за опазване на околната и жизнената среда

Омбудсманът в подкрепа на пчеларите

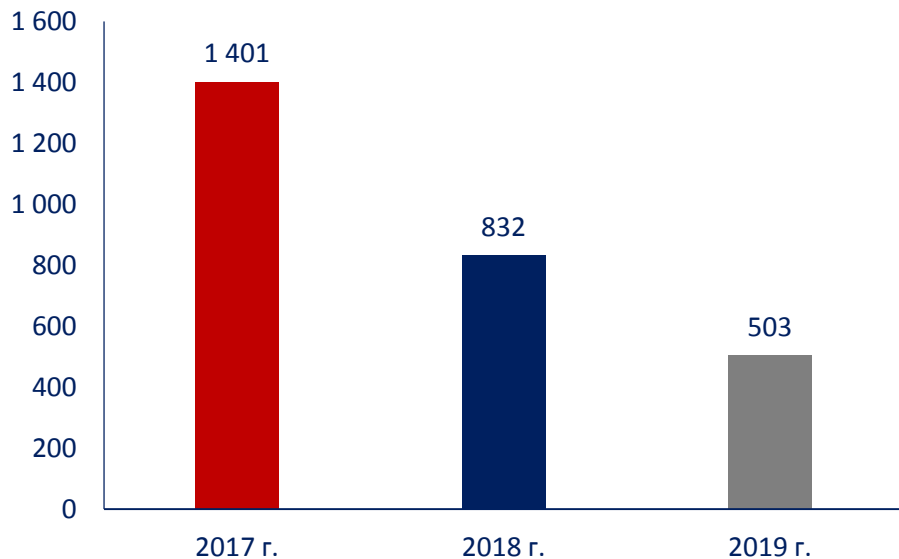
Необходимост от промени на кооперативния/дружествения модел на управление на горските ревири

Други проблеми свързани с правото на здравословна и благоприятна околна среда



11. Право на защита в изпълнителното производство

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



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

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

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

12. Право на защита от дискриминация и език на омразата

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

Основни препоръки:

- Да бъдат приети мерки за осигуряване на достъпна среда за хората с намалена подвижност
- Да бъде поета необходимата отговорност от компетентните институции и да бъдат взети навременни и адекватни мерки за изпълнение на препоръките на омбудсмана и на актовете на Комисията за защита от дискриминация за изменения в нормативната уредба, с което да бъдат преустановени нарушенията и да бъде гарантирано равното третиране
- Да бъдат предприети действия за подкрепа на хората с увреждания при намирането на подходяща за тях работа, както и да бъдат взети мерки за предотвратяване на дискриминацията спрямо хората с увреждания в работна среда
- Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата
- Да бъде въведена регистрацията и мониторинг на престъпленията от омраза
- Компетентните органи да се ангажират с мерки и действия, с които да се повишава чувствителността на обществото към проявите на дискриминацията и езика на омразата



13. Национален превантивен механизъм

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

Място на проверката	Брой –
Затвори и затворнически обществения	55
Арести	18
Психиатрични болници и центрове за психично здраве	10
Районни полицейски управления	5
Центрове за бежанци и мигранти	9
Резидентни социални услуги за деца и лица	4
	9



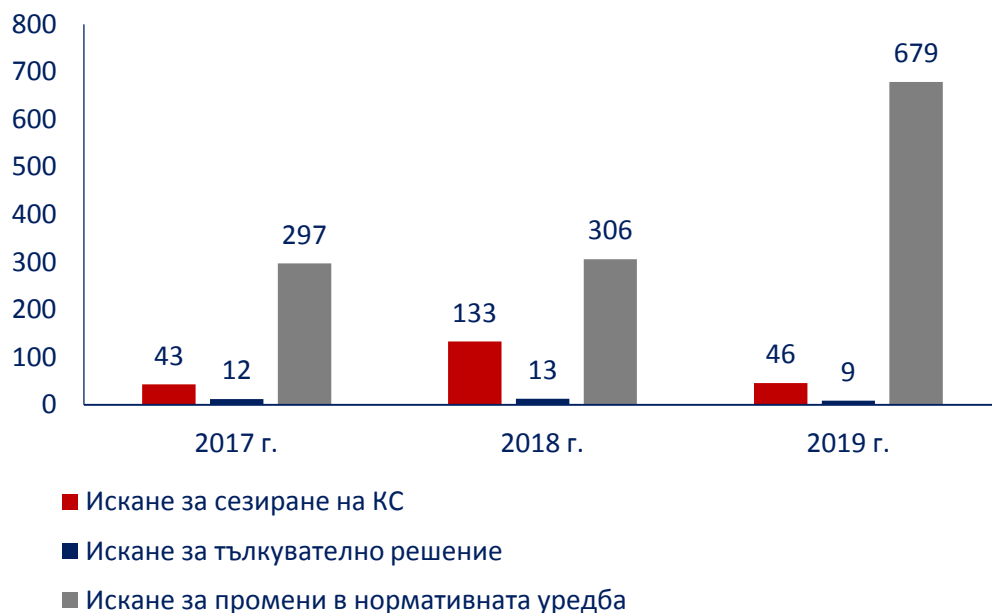
ГЛАВА ВТОРА. **Въздействие върху** **нормативната уредба**

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

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

Въздействие върху нормативната уредба

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



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

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

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

ГЛАВА ТРЕТА.

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

Глава трета съдържа:

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

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

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

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

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

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

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

- Значителен остава броят на решенията, които се намират под засилено наблюдение за повече от десетилетие – 7 от 18-те наблюдавани решения
- Запазва се тенденцията, че осъдителните решения, които все още са в процес на засилено наблюдение, за съжаление засягат голям брой текстове на ЕКПЧ, което налага предприемане на много на брой комплексни мерки
- Броят на водещите решения, по които общите препоръки на ЕСПЧ са изпълнени, все още е несравнимо по-малък от тези, по които не е постигнат задоволителен напредък
- България продължава да плаща изключително високи суми за обезщетение на нарушени права

2. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

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

Основни препоръки:

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



3. Конвенция на ООН за правата на детето

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



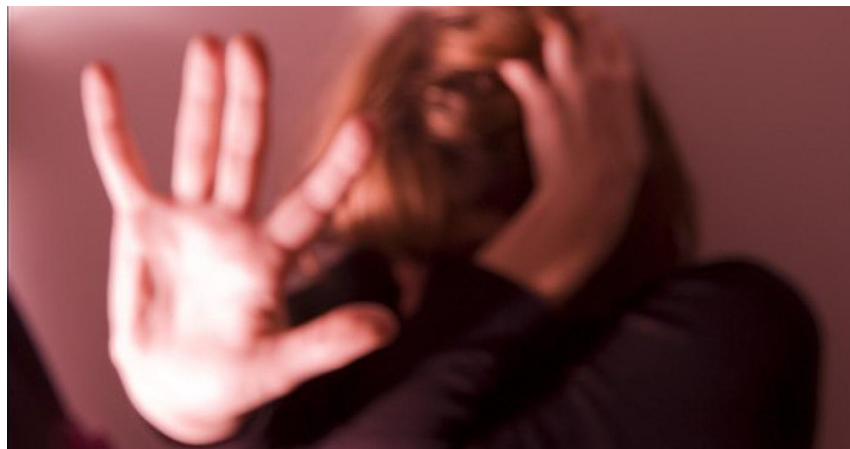
4. Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание

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



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

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



ГЛАВА ЧЕТВЪРТА.

Международна дейност

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

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

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

Международна дейност (1)

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

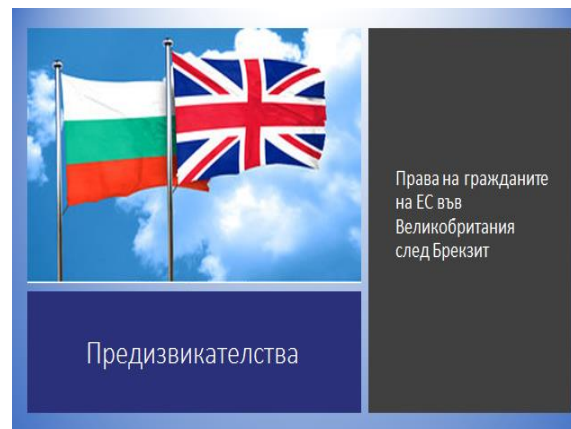


- Сътрудничество на омбудсмана за защита правата и интересите на българските граждани пред международни институции



Международна дейност (2)

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



- Приемни, организирани от омбудсмана зад граница



Международна дейност (3)

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



Международна дейност (4)



Международна дейност (5)

- Международна дейност и сътрудничество на омбудсмана като НПМ



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

ГЛАВА ПЕТА.

Ресурси за 2019 г.

Глава пета съдържа:

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

1. Отчет на разходите

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

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

2. Екип

Омбудсан на Република България

Заместник-омбудсан

Специализирана администрация:

Дирекция „Права на детето“

Отдел „Приемна и деловодство“

Отдел „Международни стандарти и нормативна уредба“

Отдел „Права на хора с увреждания и дискриминация“

Отдел „Социални права, образование, здравеопазване и околна среда“

Отдел „Право на собственост“

Отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“

Дирекция „Национален превантивен механизъм“

Началник на кабинета на омбудсмана

Главен секретар

Кабинет на омбудсмана

Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“

Обща администрация

Главен юрисконсулт

Отдел „Финансово-счетоводен и стопански“

3. Приоритети за 2020 г.

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

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



ПРИЛОЖЕНИЯ

Част приложения съдържа:

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

1. Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (1)



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



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

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

2. Кратък преглед на 2019 г. (2)



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (3)

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



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (4)



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



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (5)



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (6)



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



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (7)



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



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

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

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

2. Кратък преглед на 2019 г. (8)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (9)



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (10)



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

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



2. Кратък преглед на 2019 г. (11)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (12)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (13)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (14)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (15)



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



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (16)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (17)



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



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

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

2. Кратък преглед на 2019 г. (18)



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



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

2. Кратък преглед на 2019 г. (19)



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

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

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





ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Как да се свържа с националния омбудсман?



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

Тел.: 02/81-06-955;

02/980-95-10;

факс: 02/81-06-963

ел. поща: priemna@ombudsman.bg

www.ombudsman.bg