



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

Конституция на Република България

Годишен бюлетин за дейността на Омбудсмана на Република България за 2016



Годишен бюлетин

27 037

Граждани са потърсили помощта на омбудсмана

17 362

Граждани са приети и консултирани в приемната на омбудсмана

10 640

Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана

3 138

Жалби от потребители на обществени услуги

50

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

27

Изнесени приемни в страната

18

Кръгли маси и обществени дискусии

11

Законодателни инициативи

4

Сезирания на Конституционния съд

4

Национални кампании

Приоритети 2016 г.

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



ГОДИНА НА ДЕЙСТВИЯ

- Победа над арбитражните съдилища – след промени, внесени от омбудсмана в ГПК, потребителските спорове вече са във вън от обсега на арбитражите;
- Намаляване 6 пъти на юрисконсултските възнаграждения;
- „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“ – за 3 седмици се събраха 1 милион лева, 650 хиляди парични средства и хранителни продукти за 360 хиляди лева. Парите бяха обърнати във ваучери, с които 32 500 пенсионери могат да пазаруват в 5000 обекта в цялата страна;
- „Великден – Всеки ден“ – за отпадане на ДДС върху дарената храна;
- „Не хаби – дари!“ – кампания, насочена срещу пилеенето на храни;
- „В нашите ръце“ – кампания за защита правата на децата.



ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА В ЧИСЛА (1)

- **27 037** граждани са потърсили помощ от омбудсмана през 2016 г.
(за същия период през 2015-та – **15 584** или с 11 453 по-малко)

НАБЛЮДАВАМЕ РЪСТ ОТ 73,49%

- **17 362** граждани са приети и консултирани в приемната на омбудсмана, от които **1109 лично** от омбудсмана
- Над **50** са посетените от омбудсмана градове в страната
- Организиран са **27 изнесени приемни** в страната
- **11 изнесени приемни** във всички общини на област Монтана
- **Детска приемна в гр. Перник**



ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ПРЕЗ 2016 г.

Постъпили – **10 640** жалби и сигнали, за същия период през 2015 г. – **6 202**

Топ 10 на жалбите по области

Област	2015 г.	2016 г.	%
София-град	2 131	3 521	33
Пловдив	336	654	6
Варна	353	569	5
Бургас	215	354	3
Плевен	188	322	3
Стара Загора	219	307	3
Враца/Русе	146	279	3
Кюстендил	113	272	3
Велико Търново	151	261	2
София-област	115	250	2

Начин на подаване на жалбите	Брой	%
Електронна поща	4 268	40
Пощата	4 105	39
Лично подадени в приемната	2 262	21
Факс	5	0,04
Общ брой	10 640	-

ТОП 6 НА НАРУШЕНИТЕ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИ



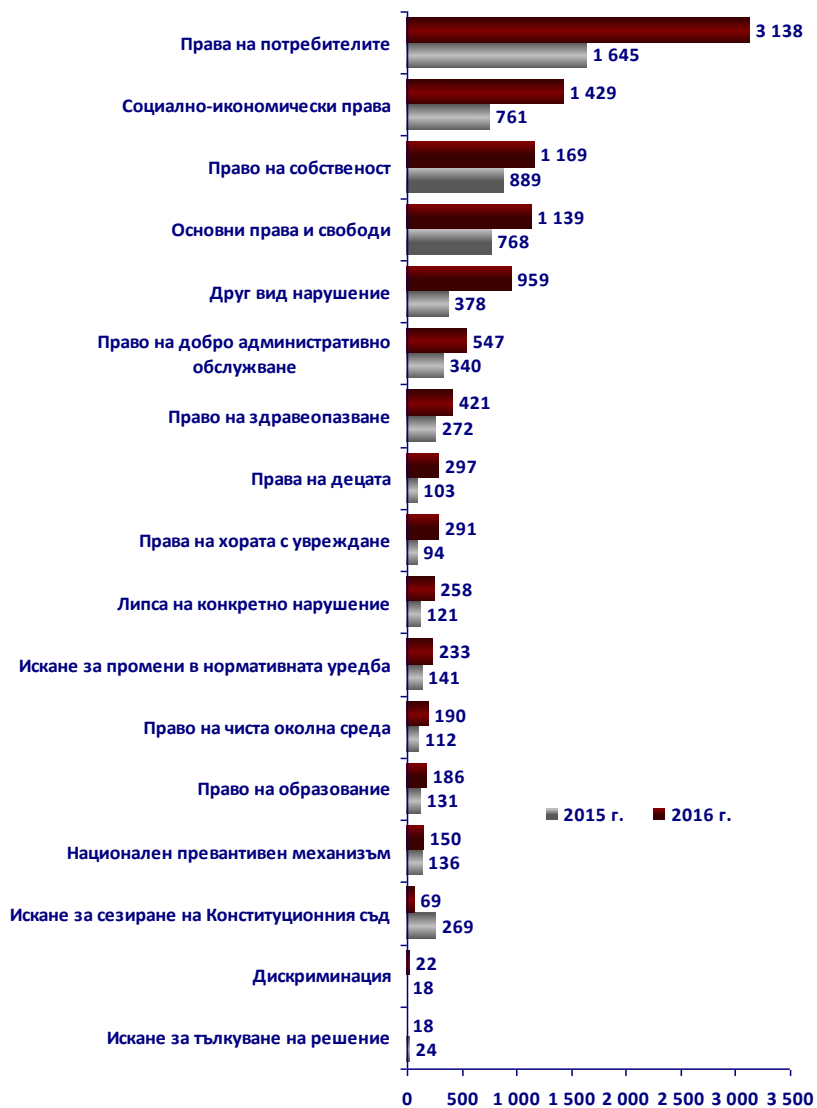
Тематична изнесена приемна с повече от 250 граждани по проблемите на столичани с „Топлофикация“, 18 февруари 2016 г.

Вид нарушение	Брой
Топлофикация	886
Мобилни оператори	531
Електро услуги	503
ВиК	422
Банки	322
Арбитраж	128

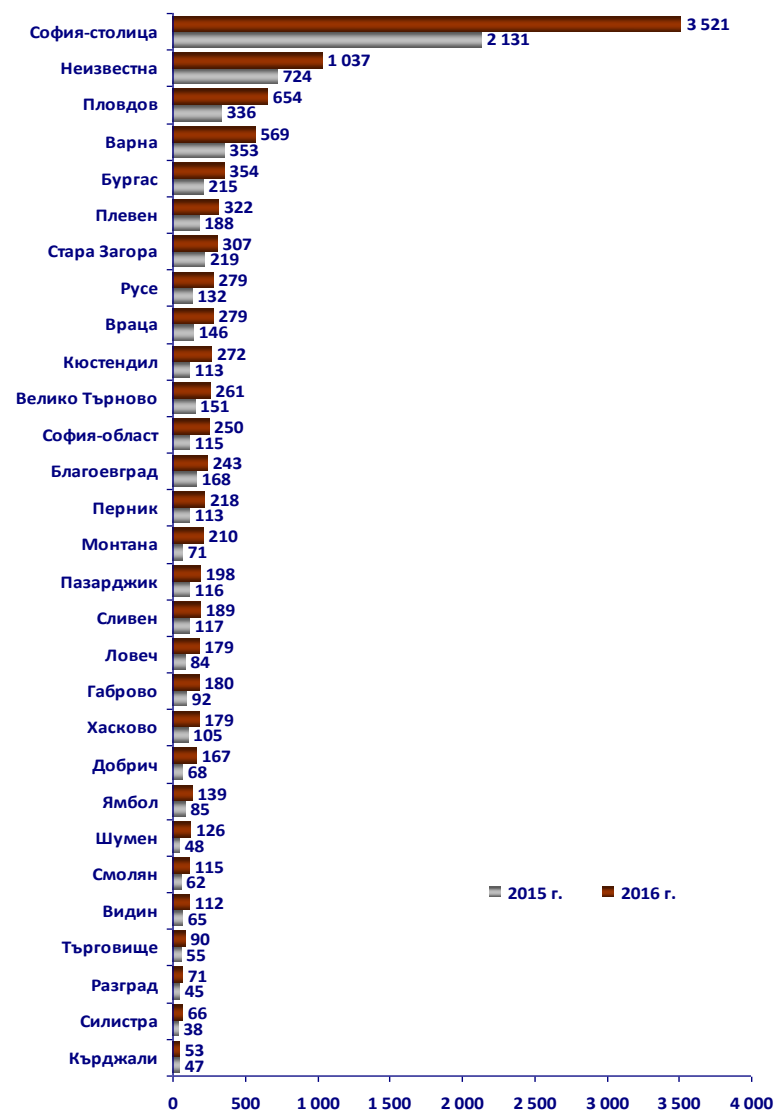


Годината в числа (2)

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

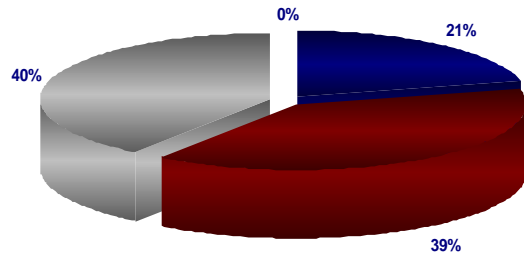


Брой жалби и сигнали, постъпили по области през 2015 г. и 2016 г.



Годината в числа (3)

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



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

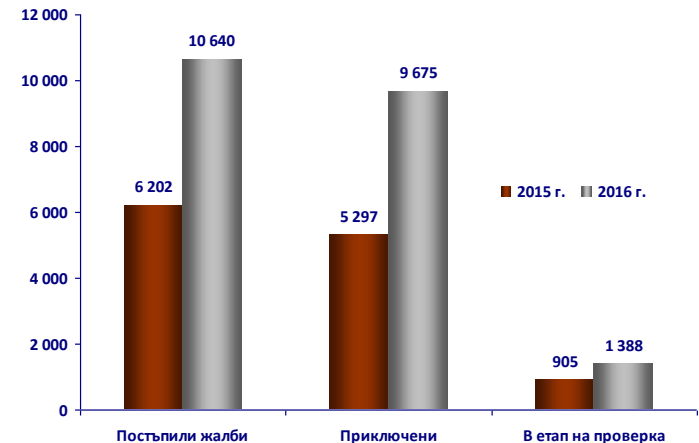
Финализираны жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2015 г. и 2016 г. (брой)



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



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



Годината в числа (4)

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

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



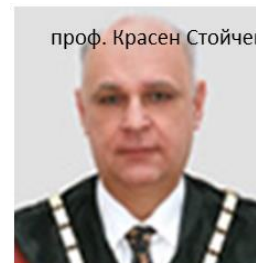
Консултативен конституционен съвет към омбудсмана



проф. Огнян Герджиков



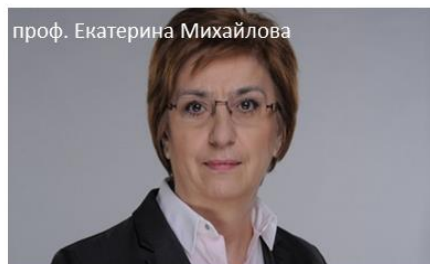
проф. Пламен Киров



проф. Красен Стойчев



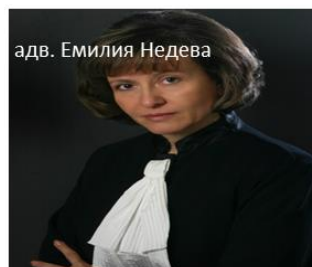
проф. Евгени Танчев



проф. Екатерина Михайлова



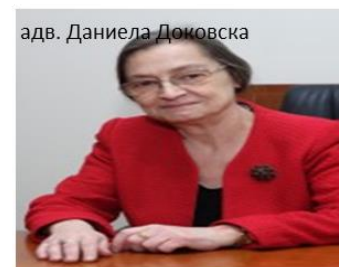
проф. Васил Мръчков



адв. Емилия Недева



д-р Борислав Цевков



адв. Даниела Договска



адв. Михаил Екимджиев



адв. Александър Кашъмов

ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- За обявяване на противоконституционност на разпоредби от Закона за акцизите и данъчните складове.
- За обявяване на противоконституционност на чл. 78, ал. 8 от Гражданския процесуален кодекс и на чл. 161 ал. 1, изречение 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;
- За обявяване на противоконституционност на чл. 242а от Изборния кодекс, относно последиците при неупражняване на избирателно право;
- За обявяване на противоконституционни разпоредбите от Изборния кодекс, свързани избирателните секции.



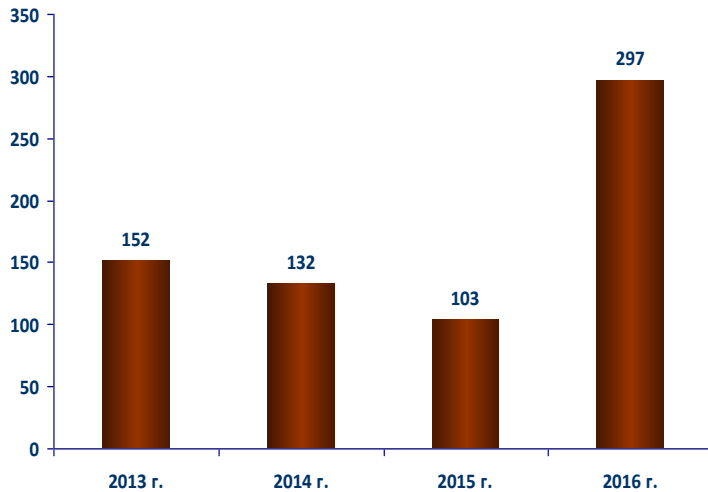


Омбудсманът в защита правата на гражданите – жалби и проверки

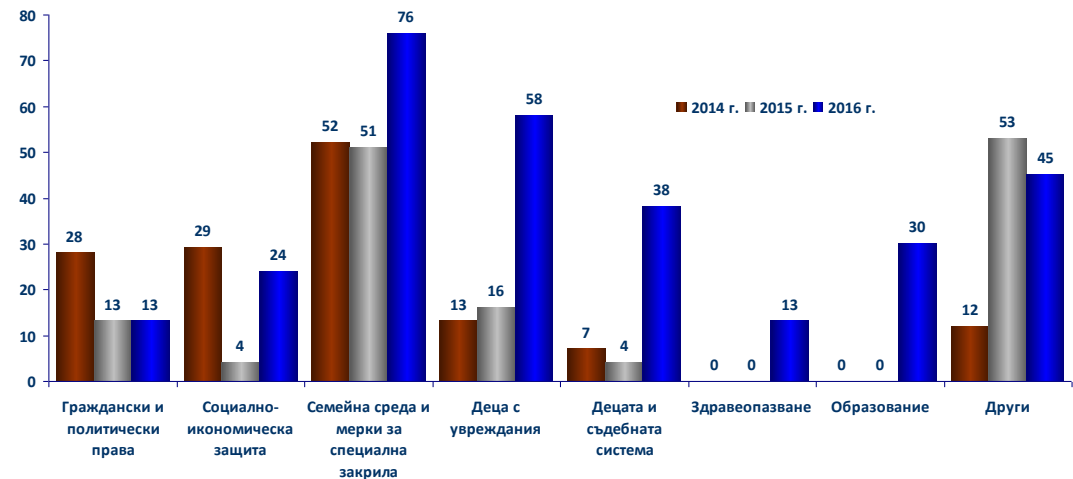


1. Права на децата (1)

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



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



➤ Преобладаващи нарушения:

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

1. Права на децата (2)

Препоръките на омбудсмана:

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



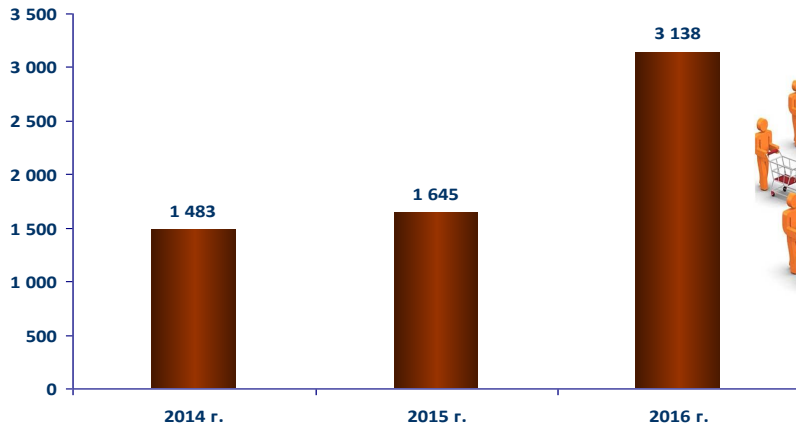
ПРИОРИТЕТИ ЗА 2017 г.



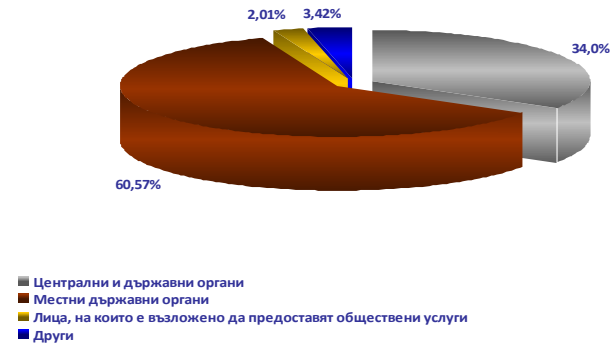
1. Утвърждаване на омбудсмана като застъпник на детските права;
2. Провеждане на редовни консултации с деца и млади хора;
3. Насърчаване на общественото разбиране и осведоменост за важността на правата на децата и повишаване на чувствителността към спазването им;
4. Въвеждане на достъпен механизъм и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

2. Права на потребителите (1)

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



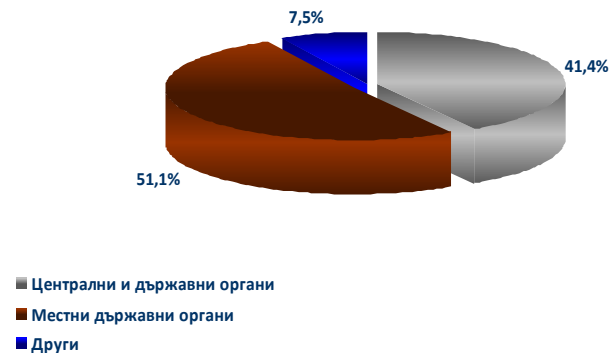
Жалби и сигнали според нарушителя през 2015 г. (%)



➤ Най-чести оплаквания:

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

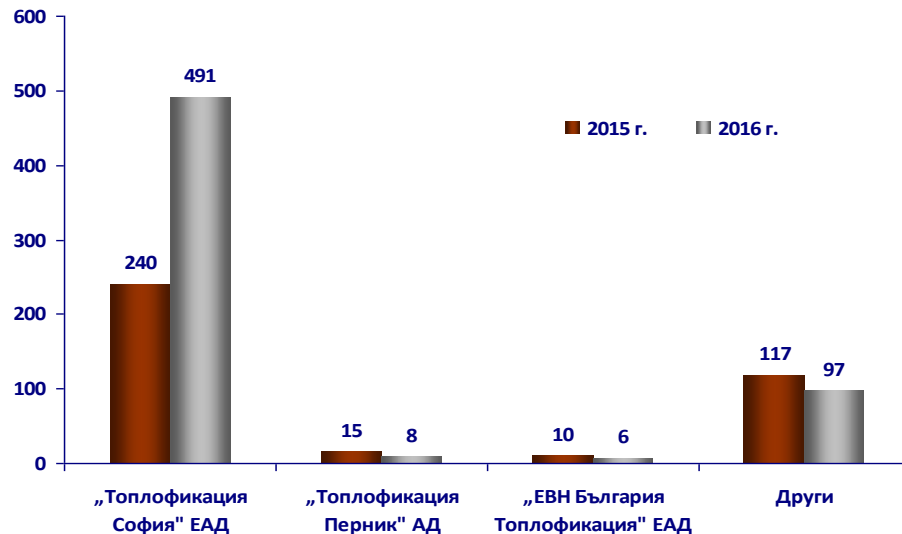
Жалби и сигнали според нарушителя през 2016 г. (%)



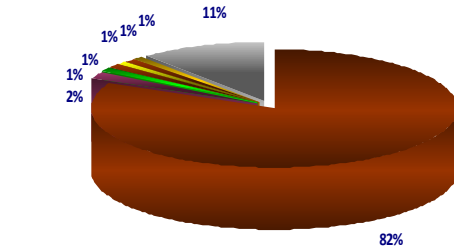
2. Права на потребителите (2)

➤ **Топлоснабдяване**

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



Жалби срещу топлофикационни дружества през 2016 г. (%)



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

Препоръките на омбудсмана:

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

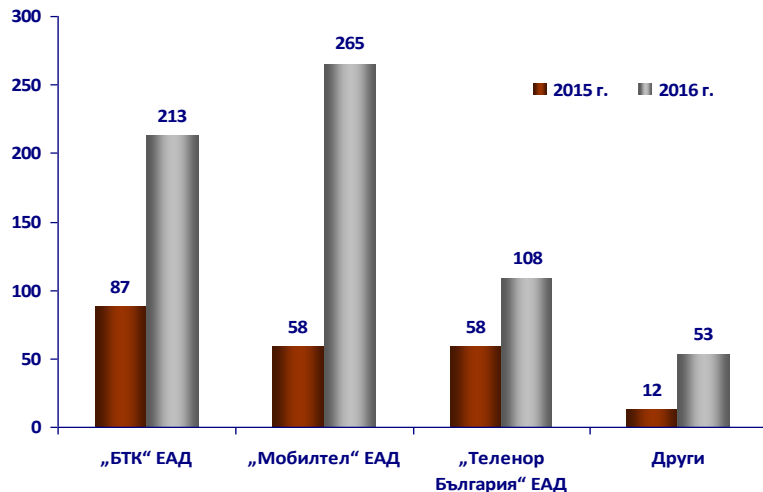
➤ **Приключени 754 жалби през 2016 г. отправени:**

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

2. Права на потребителите (3)

➤ Електронни съобщителни услуги

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



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



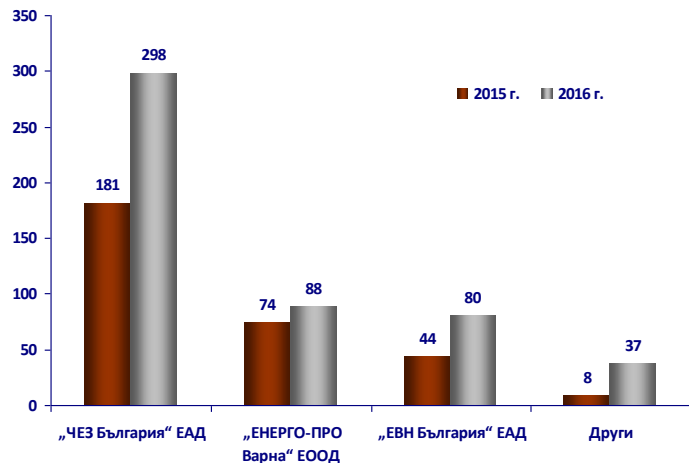
Препоръките на омбудсмана:

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

2. Права на потребителите (4)

➤ Електроснабдяване

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



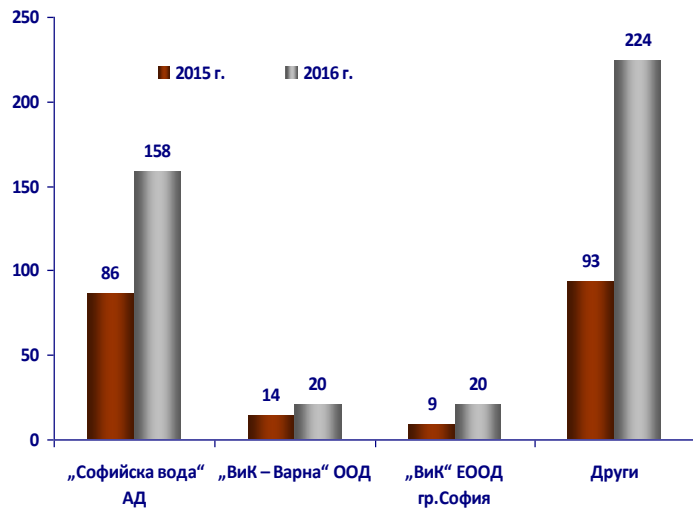
Препоръките на омбудсмана:

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

2. Права на потребителите (5)

➤ Водоснабдяване и канализация

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



По 363 случая:

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

Препоръките на омбудсмана:

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

2. Права на потребителите (6)

➤ Обществен транспорт

Брой постъпили жалби и сигнали в сферата на транспорта през 2015 и 2016 г.



Препоръките на омбудсмана:

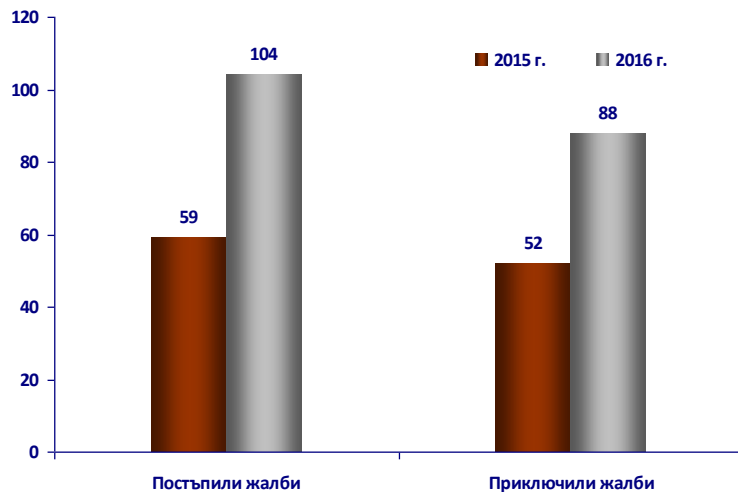
- Към БДЖ – служителите да информират пътниците при отклонения в разписанието;
- Трябват действия за подобряване на транспортното обслужване, вкл. и недопускане на големи отклонения в разписанието;
- БДЖ да подобри условията на превоз, осигуряване на удобно пътуване на гражданите;
- Обезопасяване на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



2. Права на потребителите (7)

➤ Сметосъбиране

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



Препоръките на омбудсмана:

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

2. Права на потребителите (8)

➤ Прехвърляне на вземания

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

➤ Финансови услуги

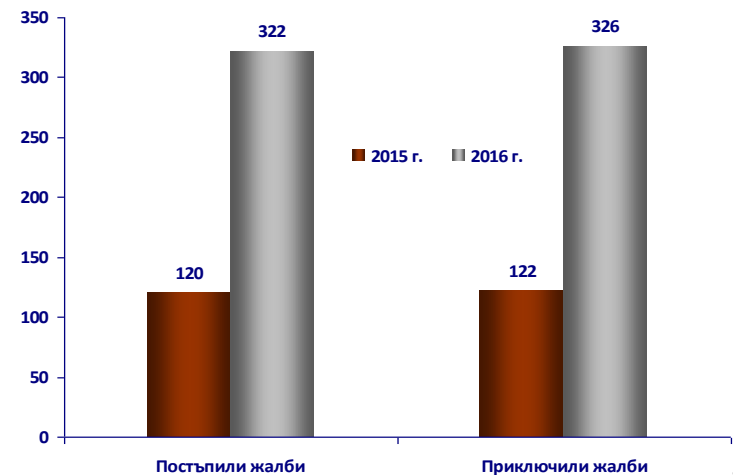
Препоръките на омбудсмана:

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

Препоръките на омбудсмана:

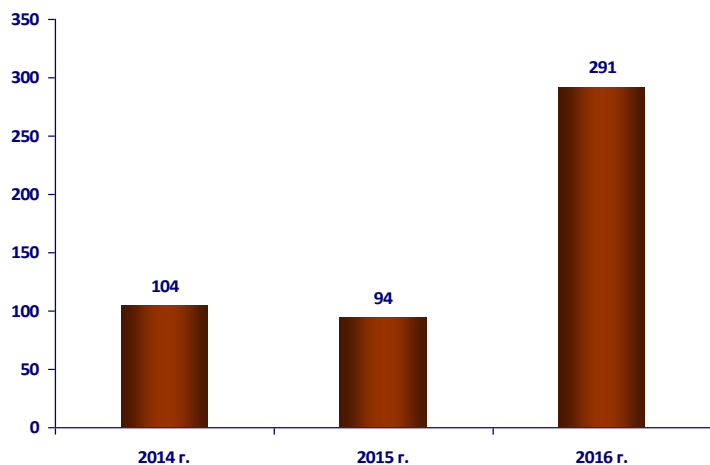
- Спазване разпоредбите на Закона за задълженията и договорите, като предишният кредитор съобщава на длъжника за цесията;
- Да се урегулира дейността на фирмите за събиране на вземания;
- Да се забрани на доставчиците на обществени услуги да прехвърлят вземанията си към колекторски фирми.

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

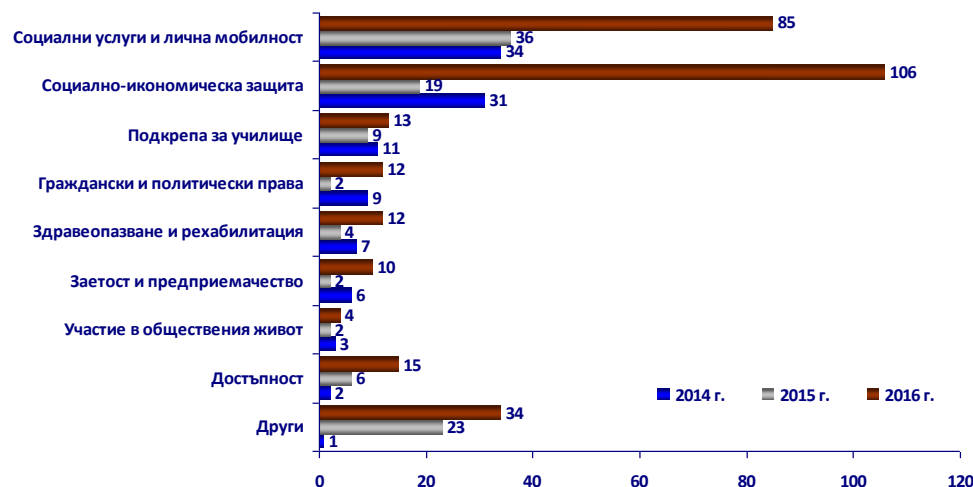


3. Права на хората с увреждания

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



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



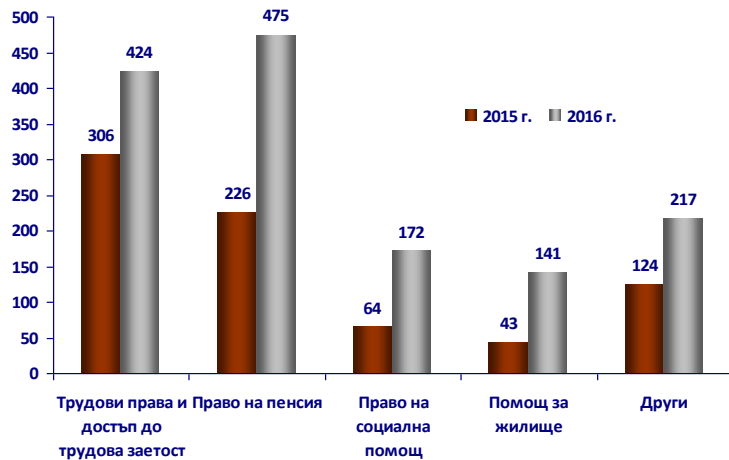
Препоръките на омбудсмана:

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



4. Социални права

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

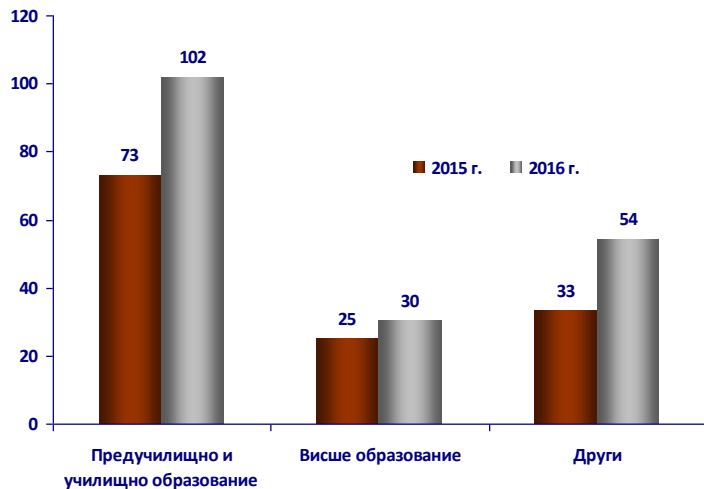


Препоръките на омбудсмана:

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

5. Право на образование

Брой постъпили жалби и сигнали в сферата на образованието 2015 и 2016 г.



➤ Най-чести оплаквания:

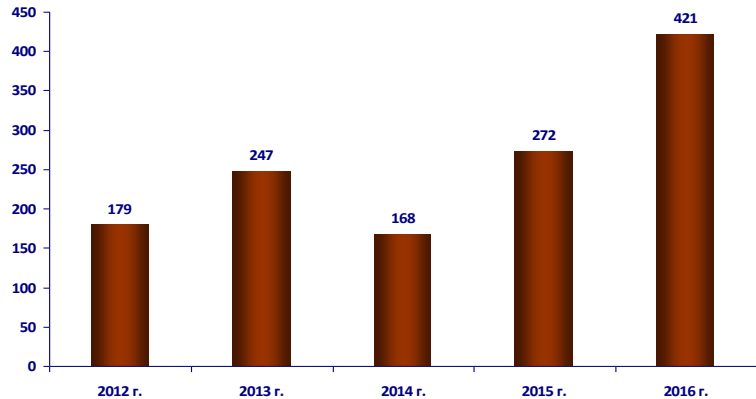
- Качеството на грижата в детските градини и ясли;
- Подходяща образователна среда;
- Правото на ученици и студенти на качествено образование;
- Равният достъп до предвидените от държавата стимули;
- Доброто административно обслужване;
- Материалната база на учебните заведения;
- Упражняване на учителската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

Препоръките на омбудсмана:

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

6. Право на здравеопазване

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



➤ Най-чести оплаквания:



Препоръките на омбудсмана:

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

7. Право на здравословна и благоприятна околна среда

190 жалби и сигнали на граждани и сдружения:

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



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

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

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

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

– **Препоръки на омбудсмана:**

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

8. Право на собственост и икономическа свобода

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

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

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

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

➤ Най-чести оплаквания:

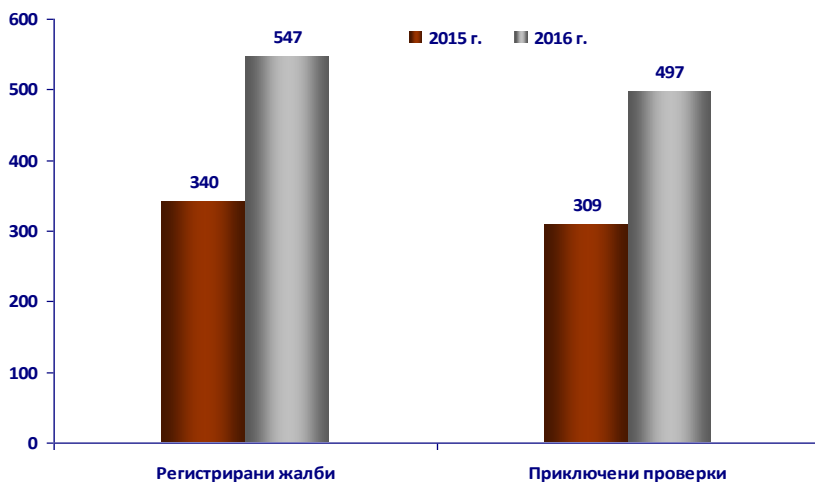
- **Устройство на територията** – устройствени планове и техните изменения; проблеми на кадастъра и имотния регистър, незаконни строежи;
- **Други проблеми на собствеността** – отчуждително-обезщетителни процедури; етажната собственост; неизплатена финансова компенсация за притежавани лихвоточки по жилищно-спестовени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

Препоръките на омбудсмана:

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

9. Право на добро управление и добра администрация

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



Препоръките на омбудсмана:

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

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

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

Препоръките на омбудсмана:

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

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

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

Препоръките на омбудсмана:

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

11. Национален превантивен механизъм

Брой обекти, инспектирани от НПМ през 2016 г.

2015 г.		2016 г.	
18	Затвори, затворнически общежития и арести	26	Затвори, затворнически общежития и арести
8	Районни управления „Полиция“ към МВР	7	Районни управления „Полиция“ към МВР
3	Домове за медико-социални грижи за деца и Звено „Майка и бебе“	3	Домове за медико-социални грижи за деца и Звено „Майка и бебе“
11	Центрове за настаняване от семеен тип за деца	8	Центрове за настаняване от семеен тип за деца
3	Специални домове за временно настаняване на чужденци към МВР	3	Специални домове за временно настаняване на чужденци към МВР
6	Центрове към ДАБ при МС	6	Центрове към ДАБ при МС
5	Държавни психиатрични болници и центрове	3	Държавни психиатрични болници и центрове
5	Социални институции за възрастни	2	Социални институции за възрастни

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

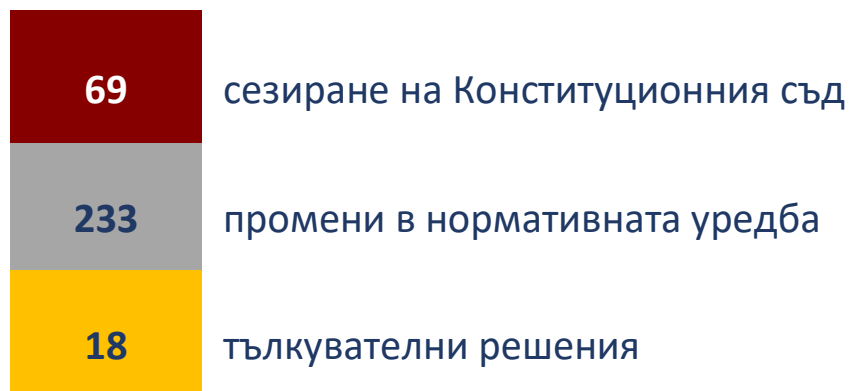


Въздействие върху нормативната уредба за защита на правата на човека



Въздействие върху нормативната уредба

Брой постъпили искания за:



По-често срещани проблеми, свързани с:



ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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



ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ 2

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

ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ 3

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



ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- За обявяване на противоконституционност на разпоредби от Закона за акцизите и данъчните складове.
- За обявяване на противоконституционност на чл. 78, ал. 8 от Гражданския процесуален кодекс и на чл. 161 ал. 1, изречение 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;
- За обявяване на противоконституционност на чл. 242а от Изборния кодекс, относно последиците при неупражняване на избирателно право;
- За обявяване на противоконституционни разпоредбите от Изборния кодекс, свързани избирателните секции.

Предоставени от омбудсмана становища по образувани конституционни дела:

- Становище по к.д. № 11/2015 г.;
- Становище по к.д. № 2/2016 г.;
- Становище по к.д. №3/2016 г.;
- Становище по к.д. № 8/2016 г.



Тълкувателни решения на върховните съдилища

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



Искания на омбудсмана за тълкувателни решения до върховните съдилища

- Искане до ВАС за тълкувателно решение по повод противоречива практика на съдилищата във връзка с производството по чл. 459 от Изборния кодекс относно допускането на повторно преброяване на бюлетините от съда при оспорване истинността на протоколите на СИК;
- Относно дължимостта на такса „сградна инсталация“, омбудсманът се обърна към ВКС с искане за тълкувателно решение по повод противоречива практика при прилагане на разпоредби от ЗЕ и ЗЗП.

ПРЕДОСТАВЕНИ ОТ ОМБУДСМАНА СТАНОВИЩА ПО ОБРАЗОВАНИ ТЪЛКУВАТЕЛНИ ДЕЛА:

- Становище по т. д. №1/2016 г. по описа на ОСНК на ВКС;
- Становище по т. д. № 1/2015г. образувано по искане на председателите на ВКС и на ВАС;
- Становище по т.д. №1/2016 г. по описа на ВКС;
- Становище по т. д. № 2/2016 г. по описа на ВКС;
- Становище по т.д. № 2/2015 г. по предложение на Висшия адвокатски съвет до ВАС и ВКС.



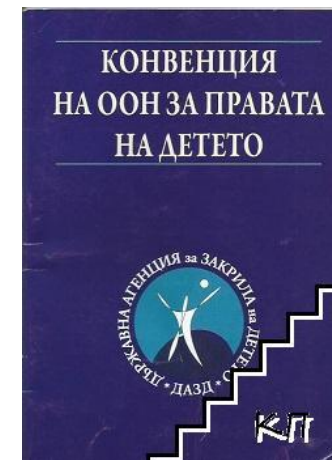


**Наблюдение на ефективното прилагане на
международните актове в областта на правата на човека**



Международните актове в областта на правата на човека

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





Международна дейност и проекти



1. Международна дейност (1)

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



1. Международна дейност (2)

➤ Партньорства, инициативи, срещи

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



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

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



Омбудсманът и гражданите



1. Приемна на омбудсмана (2)



Постъпили жалби по месеци през 2016 г. (брой)

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

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

2015 г.

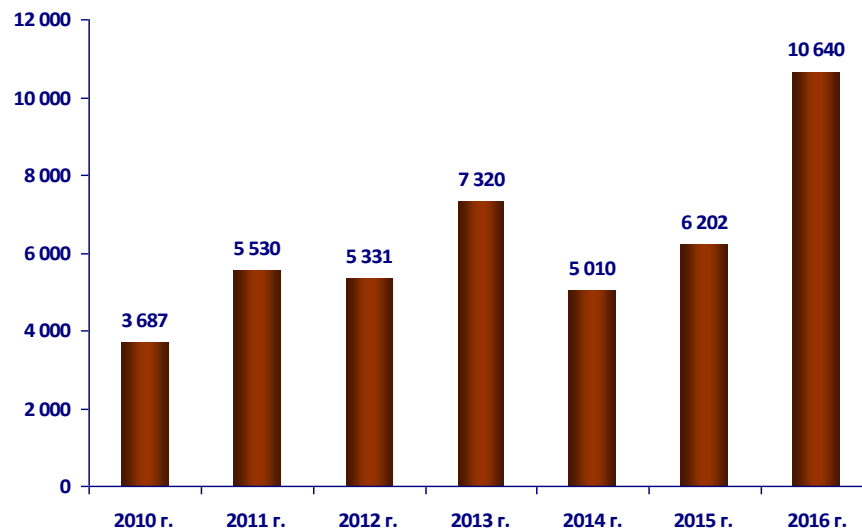
2016 г.

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

Начин на подаване на жалбите (брой)

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

Брой на постъпилите жалби за периода 2010-2016 г.



2. Инициативи, кампании (1)

Януари
2016 г.

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



Февруари
2016 г.

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



Март 2016 г.

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



Май 2016 г.

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

Юни 2016 г.

- ✓ Включване в поход срещу рака на гърдата;



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



Юли 2016 г.

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



2. Инициативи, кампании (2)

Август 2016 г.

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

Септември
2016 г.

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



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

Октомври 2016 г.

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

Ноември 2016 г.

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

Декември 2015 г.

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

3. Писма от граждани (1)

БЛАГОДАРСТВЕНО ПИСМО

Госпожо Манолова,

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

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

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

София

Октомври 2016

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО МАНОЛОВА,

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

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

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

31.05.2016 г.

гр. София

С УВАЖЕНИЕ, *Мариана Чавдарова*

Мариана Чавдарова

Госпожо Манолова,

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

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

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

София

Октомври 2016

С почит: *Марисла Спирантъ*

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

С УВАЖЕНИЕ, *АНГЕЛОС*

ЦИТОТАС



3. Писма от граждани (2)

Уважаема Г-жо Манолова,

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

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

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

Желая Ви всичко добро,

Kind regards,

Vassilka Tsileva

Уважаема госпожо Манолова,

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

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

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

Благодарност

До Мая МАНОЛОВА- омбудсман на република България

С поздрав и уважение,

Надие Карагъзова

МАНОЛОВА,

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

Благодарствено писмо

от Ванко Кирилов Ванков

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

СО р-н Върбница

Уважаема Госпожа Манолова,

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

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

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

Уважаема госпожо Манолова,

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

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

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

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

Г-жо Манолова,

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

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

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

София,
12.01.2017г.

С уважение,
Мария Караджова

ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА РАБОТИ В ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО С НАД 150 ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

<u>Права на човека</u>
1. Фондация "Български адвокати за правата на човека"
2. Фондация "Достъп до права"
3. Център за правна помощ "Глас България"
4. Български хелзинкски комитет
5. Български червен кръст
6. Център за изследване на демокрацията
7. Сдружение "Младежки Форум 2001 - Разград"
8. Център на НПО Разград
9. Българска асоциация по семейно планиране и сексуално здраве
10. Българския институт за правни инициативи
11. Асоциация „Прозрачност без граници“
12. Асоциация на жените адвокати
13. Български център за джендър изследвания
14. Алианс за защита от насилие, основано на пола
15. Българска фондация за жените
16. Програма за достъп до информация

ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА РАБОТИ В ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО С НАД 150 ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

<u>Права на децата</u>
17. Център за нестопанско право
18. УНИЦЕФ България
19. Национална мрежа за децата
20. Фондация „За нашите деца“
21. Фондация „SOS-детски селища“ – България
22. Фондация „Лумос“ – клон България
23. Международна социална служба
24. Дете и пространство
25. Фондация “Асоциация Анимус“
26. Сдружение за педагогическа и социална помощ за деца ФИЦЕ – България
27. Институт за социални дейности и практики
28. Фондация П.У.Л.С.
29. Асоциация Родители
30. Националната асоциация за приемна грижа
31. Фондация „Партньори - България“
32. Фонд за превенция на престъпността – ИГА Пазарджик
33. Ре-Акт
34. Фондация „Лале“
35. Сдружение на деца с онкохематологични организации
36. Фондация „Карин дом“- Варна
37. КАРИТАС
38. Конфедерация за защита правата на деца
39. Сдружение „Самаряни“- Стара Загора
40. Национална асоциация „Осиновени и осиновители“

ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА РАБОТИ В ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО С НАД 150 ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

Права на потребителите

41. Българска национална асоциация „Активни потребители“
42. Федерация на потребителите в България
43. Гражданско движение „ДНЕС“
44. Център за социална рехабилитация и интеграция за хора с увреждания

Права на хората с увреждания

45. Съюз на инвалидите
46. Съюз на глухите
47. Съюз на слепите
48. Съюз на сляпоглухите
49. Национална федерация на работодателите на инвалиди
50. Сдружение Малки български хора
51. Асоциация на родителите на деца със нарушено зрение
52. Асоциация на родителите на деца с увреден слух
53. Българска асоциация за лица със интелектуални затруднения
54. Българска асоциация за равнопоставеност, интеграция и спорт
55. Балканска федерация Адаптирана физическа активност
56. Федерация Спорт за хора със зрителни увреждания
57. Център за независим живот
58. Български център за нестопанско право

ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА РАБОТИ В ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО С НАД 150 ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

Право на образование

- 59. Сдружение "Българска асоциация по хемофилия"
- 60. Асоциацията на професионалните географи и регионалисти
- 61. Фондация Джендър образование, изследвания и технологии"

Право на пенсия

- 62. Българска асоциация на пенсионерите3
- 63. Национален български университет – трета възраст
- 64. Съюз на пенсионерите 2004

Право на здравеопазване

- 65. Сдружение „Българска асоциация по хемофилия“
- 66. Национално сдружение „Диабет, предиабет и метаболитен синдром" –
- 67. Асоциация „Диабет тип 2"
- 68. АРТРА — Велико Търново
- 69. Сдружение на тромбофилиците — Стара Загора
- 70. Сдружение на лекарите от ТЕЛК
- 71. Българска асоциация „Диабет“
- 72. „Национална асоциация на децата и младите хора с диабет“
- 73. Сдружение „Асоциация на пациентите с ревматоиден артрит“,
- 74. Сдружение „Българско сдружение на болните от болестта на Бехтерев“
- 75. „Българска асоциация Болест на Крон и улцерозен колит“
- 76. Гражданско Сдружение на пациентите с хепатит „ХепАктив“
- 77. Коалиция за живот без тютюнев дим
- 78. Сдружение „България без дим“
- 79. Фондация „МС – Мога Сам“
- 80. Сдружение на природолечителите в България



ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА РАБОТИ В ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО С НАД 150 ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

81. Пациентски организации „Заедно с теб“
82. Сдружение „Спина бифида и хидроцефалия – България“
83. Център за защита правата в здравеопазването
84. Национално пациентско обединение „Конфедерация защита на здравето
85. Национално сдружение на частните болници
86. Сдружение на общинските болници в България
87. Сдружение „За инсулиновите помпи“
88. Сдружение „Национална мрежа на родителите“
89. Фондация „Родна стряха“
90. Национално сдружение „Диабет, предиабет и метаболитен синдром
91. Конфедерация за защита на здравето
92. Федерация Български пациентски форум
93. Национална пациентска организация
94. Асоциация за закрила на пациентите
95. Организация на пациентите с ревматологични
96. Българска Болнична асоциация
97. Асоциация на Университетските болници
98. Национално сдружение на общопрактикуващите лекари
99. Национална асоциация на работещите в спешна медицинска помощ
100. Асоциацията на дружествата за здравно застраховане
101. Асоциация за закрила на пациентите
102. Българска асоциация на професионалистите по здравни грижи
103. Асоциация на Университетските болници
104. Национална асоциация на работещите в спешна медицинска помощ
105. Гражданско Сдружение „Алцхаймер-България“
106. Българска педиатрична асоциация

ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА РАБОТИ В ТЯСНО СЪТРУДНИЧЕСТВО С НАД 150 ОРГАНИЗАЦИИ ОТ НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИЯ СЕКТОР

<u>Други</u>
107. Фондация „АФА-България“
108. Гражданско движение "Бъдеще за Русе"
109. Сдружение "Баненска буна 2011"
110. Инициативния комитет "Национална гражданска инициатива за затваряне на незаконна кариера за добив на мрамори" в с. Куртово Конаре
111. КХТ Славия 205
112. СНЦ "Граждански контрол – защита на животните"
113. Коалиция за устойчиво развитие
114. Сдружение „Добродетелната дружина“
115. Сдружение „Регионален природозащитен център – На ти с Природата“
116. Фондация "За правата на животните в България"
117. Сдружение с нестопанска цел „Хуманитас“
118. Пчеларско дружество Димитровград
119. Сдружение „Граждани обединени за реални алтернативи“
120. ГС "Съграждане" - Клуб на свободните граждани
121. Обединен спортен клуб ЦСКА
122. Сдружение „ЦСКА Акционерите“
123. „Сдружение за аграрни и екологични проекти – Гео“
124. Български колоездачен съюз
125. КК „Велосити“
126. Сдружение „Велоразходка“
127. Velocafe.bg
128. Критична маса – София
129. Сдружение "СИПО"
130. Неформално сдружение "Запазете Бедечка"

Екип на омбудсмана

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

ОМБУДСМАН

Мая Манолова

ЗАМЕСТИК-ОМБУДСМАН

Диана Ковачева

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

Главен секретар

ОБЩА АДМИНИСТРАЦИЯ

Отдел „Финансово-счетоводен и стопански“

СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ

Приемна и деловодство

Международни стандарти и нормативна уредба

Права на децата, хората с увреждания и дискриминация

Социални права, образование, здравеопазване и околна среда

Право на собственост

Права на потребители на административни и обществени услуги

Дирекция „Национален превантивен механизъм“



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



БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

