



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Представяне на
Годишния доклад
за дейността
на омбудсмана

2019

НС, Пленарна зала, 24 септември 2020 г.

Действия и резултати 2019 г. (1)

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

✓ **17-19 февруари, Женева** – участие в 75-ата сесия на Комитета на ООН за премахване на всички форми на дискриминация срещу жените

Препоръки: - премахне от Наказателния кодекс на изискването за разглеждане на престъплението като извършено в условията на домашно насилие само при системност

- инкриминиране на всички форми на домашно насилие, включително сексуално, икономическо и психологическо насилие

- ясна дефиниция на съществуващото определение за преследване

✓ **2 юни, онлайн** – участие в среща, организирана от Европейската мрежа на омбудсманите за деца (ENOC) на тема предизвикателствата пред децата по време на COVID-19

✓ **19 август, онлайн** – участие в заседанието на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания

Препоръки: - подобряване на комуникацията и координацията между институциите и КПИ

- съвместни дейности по отношение на добрите практики за наблюдение по време на пандемията

Действия и резултати 2019 г. (2)

49 961

Потърсили съдействие от омбудсмана

12 916

Получени жалби и сигнали

22 040

Обединени в подписки

13 762

Приключени жалби и сигнали

5

Сезирания на Конституционния съд

4

Искания за тълкувателни решения

13

Законодателни инициативи и становища

32

Кръгли маси и обществени дискусии –
6 по проблемите на мръсния въздух

17

Национални и европейски кампании



3 нови форми на взаимодействие с гражданите:

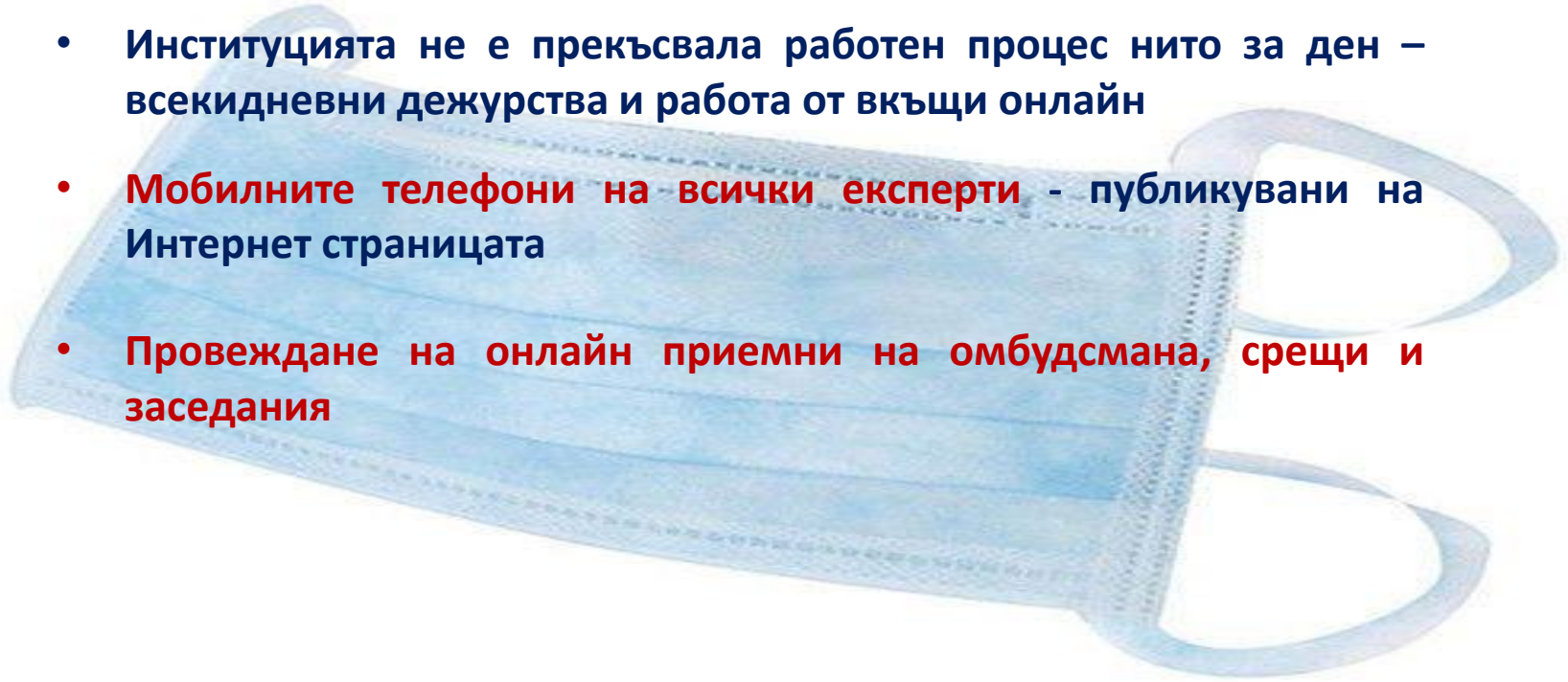
- 1 • изнесени приемни за български граждани извън страната
- 2 • тематични приемни по проблеми на гражданите
- 3 • специализирана гореща линия за хора с увреждания



Омбудсманът в защита правата на гражданите по време на COVID-19

Реорганизация на работния процес

- Институцията не е прекъсвала работен процес нито за ден – всекидневни дежурства и работа от къщи онлайн
- Мобилните телефони на всички експерти - публикувани на Интернет страницата
- Провеждане на онлайн приемни на омбудсмана, срещи и заседания



Омбудсманът в защита правата на гражданите за периода 13.03.2020 г. – 31.08.2020 г.



7 089 бр. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ПО ВРЕМЕ НА ИЗВЪНРЕДНОТО ПОЛОЖЕНИЕ
30% увеличение само за 2 месеца

Най-засегнати права:

- Социални и трудови права
- Неправомерни действия на частноправни субекти – фирми за бързи кредити, колекторски фирми, ЧСИ
- Право на здравеопазване и на образование

Над 20 000 граждани са се обърнали допълнително към омбудсмана с КОЛЕКТИВНИ ПОДПИСКИ, ЖАЛБИ И ПЕТИЦИИ

6 873 бр. ПРИКЛЮЧЕНИ ЖАЛБИ

Част от по-важните препоръки по време на COVID-19

1 767 бр. са ОТПРАВЕНИТЕ ПРЕПОРЪКИ, от които ВСЯКА ВТОРА Е ИЗПЪЛНЕНА

- **Проблеми на гражданите, свързани с фирми за бързи кредити, колекторски фирми, мобилните оператори** – препоръка към Асоциация на колекторските агенции, мобилните оператори, Асоциацията за отговорно небанково кредитиране/фирмите за бързи кредити;
- **Препоръки и публични изслушвания към КЕВР и „Топлофикация“** – за ясни и кратки срокове за връщане на надвзети суми след намаляване на цената на природния газ; заради драстичния скок на цената на праното и топлата вода в условията на пандемия, за новата система при смяна на абонатни номера към „Топлофикация София“, гражданите да заплащат парно след преизчисление на мартенските сметки, промяна в Наредбата за регулиране цените на топлинната енергия; **към Асоциацията на топлофикационните дружества да се преустановят ремонтите по топлопреносната мрежа по време на пандемията и др.;**
- **Препоръки, свързани с образованието** – намаляване на таксите в частните детски градини; отмяна на изпитите за ННВО след завършване на IV и X клас; включването в задължително предучилищно образование на децата, навършили 4-години; въвеждането на трайна законова уредба на обучението от разстояние в електронна среда; за осигуряване на „зелени коридори“ за безопасното движение на деца и хора с увреждания и др.

- **Препоръки в здравеопазването** - за информация и решаване на проблеми, произтичащи от въведени ограничения при пътуване на български граждани, пребиваващи в Обединеното кралство и Северна Ирландия, а също и в Кралство Швеция; за разглеждане на проблеми връзка с въведените ограничения – карантина, PCR тест, за пристигащите в страната граждани от Република Турция; за предотвратяване на проблеми при осигуряване на достъпа на пациенти до някои лекарствени продукти, вследствие въведените противоепидемични мерки; работата на аптеките в условията на пандемия;
- **Препоръка за повишаване на минималния дневен размер за обезщетение за безработица**; за самоосигуряващите се лица и работниците в неплатен отпуск да получават безлихвени заеми без да се вземе предвид, че работодателите не са внесли осигуровки;



RECOMMENDED

2019 г. в цифри (1)

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
Доставчици, на които е възложено да предоставят обществени услуги	4 173	30,32	3 729	30,42	4 750	37,88
Частноправни субекти	1 872	13,60	2 113	17,24	2 139	17,06
Общо:	13 762	100	12 258	100	12 539	100

2019 г. в цифри (2)

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

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, Здравеопазване и Образование	3088	23,91	3035	23,55	2584	20,45
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
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	1029	7,96	832	6,45	1 401	11,09
Искане за промени в нормативната уредба	679	5,26	306	2,37	297	2,35
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
Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека	221	1,71	356	2,76	223	1,76
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	1200	9,29	1860	14,43	2016	15,95
Общо:	12 916	100	12 890	100	12 635	100

2019 г. в цифри (3)

Жалби и сигнали по 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: Резултат от направени препоръки от институцията на омбудсмана през 2019 г., брой и %

Резултат от направените препоръки

Общо дадени препоръки

Брой %

1 823 100

✓ Изпълнени

1 080 59

✓ Частично изпълнени

675 37

✓ Неизпълнени

68 4

2. Права на потребителите (1)

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

<u>Отрасли</u>	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
- Електроразпределителните дружества да уведомяват клиентите предварително за проверките на средствата за търговско измерване

2. Права на потребителите (3)

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



Електронни съобщителни услуги – 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

2. Права на потребителите (4)

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 аварийите и полагащите се неустойки
- Ефективен контрол на топлофикационните дружества по отношение изпълнението на ремонтните и инвестиционните програми

Транспорт – постъпват 167 жалби, гражданите се жалват за спрени автобусни линии, неизпълнение на обявени разписания

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 (5)

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



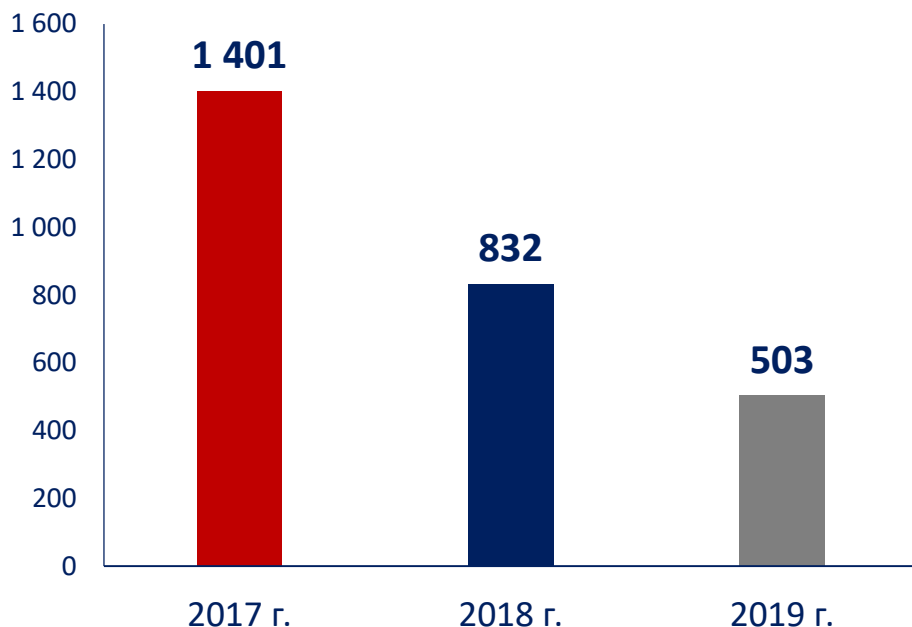
Застрахователни услуги – 54 жалби, касаещи неизплатени в срок застрахователни обезщетения или отказ от изплащане на застрахователно обезщетение

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

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 несеквестируема сума в размер на минималната работна заплата

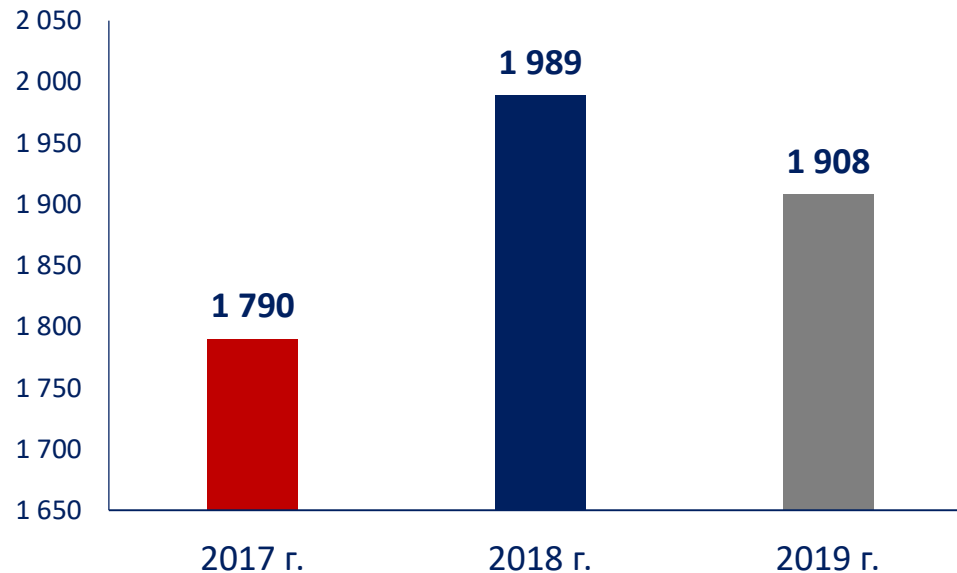
В защита на правата на гражданите в изпълнителните производства омбудсманът предприема както посреднически действия в отношенията им със съдебните изпълнители, така и инициативи за нормативни промени, но не разполага с контролни правомощия и компетентност за налагане на дисциплинарни наказания

3. Социални и трудови 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 и трудови права (2)

- В защита на социалните права на гражданите омбудсманът отправи 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

3 големи подписки от над 5 000 пенсионери за преизчисляване на пенсиите, в момента минималната пенсия за страната е 250 лв., а линията на бедност 363 лв.

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 и трудови права (3)

Право и ред за получаване на обезщетения за временна неработоспособност

Основна препоръки:

- Да се предприемат действия извършваните проверки на осигурителя от страна на НОИ за законосъобразността на претендираното обезщетение за временна неработоспособност да протичат в максимално допустими срокове
- Изплащането на обезщетение за временна работоспособност 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 бъде ускорена процедурата при изплащане на парично обезщетение за безработица на хора, работили в чужбина, чрез използване на електронен обмен на данни (т. нар. система EE881), който ще повиши ефективността и ще скъси значително сроковете на служебния обмен на информация между компетентните институции на държавите-членки на



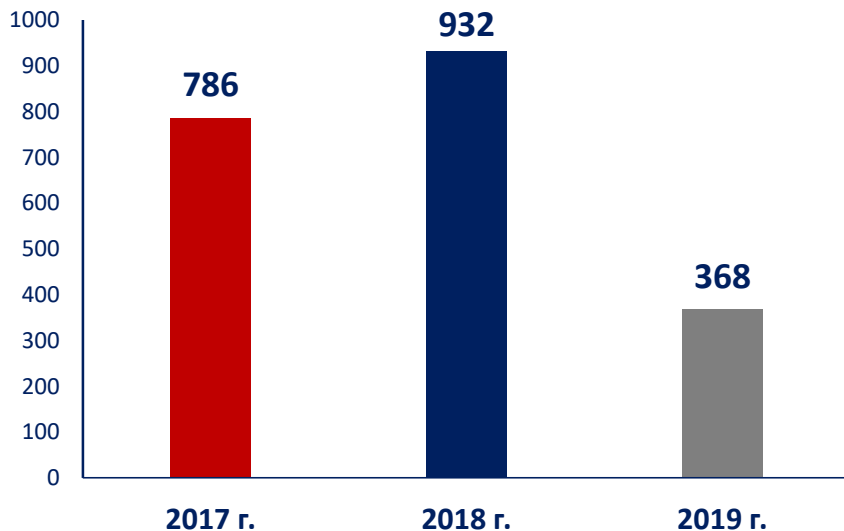
3. Социални и трудови права (4)

Трудови права

Права на работещите по служебни правоотношения

- През 2019 г. в чл.7, ал. 1, т. 8 от Закона за държавния служител е въведен текст, който не допуска лица придобили право на пенсия да работят на служебно правоотношение. След тази промяна за близо 2 000 държавни служители възниква основание да бъдат освободени от работа поради законова несъвместимост. След сезиране от президента на Република България и от Омбудсмана на Конституционният съд, спорните текстове са обявени за противоконституционни.

Права на работещите по трудови правоотношения



Графика: Жалби и сигнали на граждани за нарушени трудови права за периода 2017-2019 г., брой

Основни оплаквания: Работа без писмен трудов договор, неизплатени трудови възнаграждения за 3 и повече месеца, неосигурени от работодателя безопасни условия на труд, трудности при получаване на вземанията от **Фонд „Гарантирани вземанията на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя“**

Година	Лева
2017 г.	716 941
2018 г.	6 988 356
2019 г.	4 880 156

Таблица: Изплатени от **Фонд ГВРС** гарантирани вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя за периода 2017-2019 г., лева

3. Социални и трудови права (5)

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 доходния 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



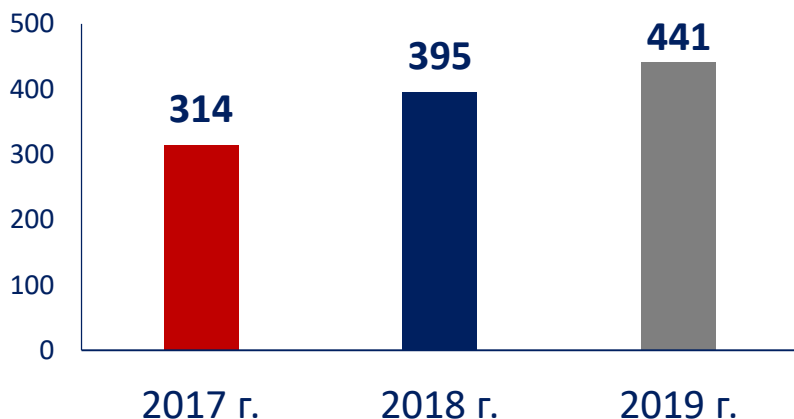
Помощ/подкрепа за жилище

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 състояние, 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



От 1 януари 2019 г. е в сила новият Закон за хората с увреждания (ЗХУ).

В изпълнение на разпоредбите на ЗХУ и чл. 33, ал. 2 от Конвенцията за правата на хората с увреждания през 2019 г. е **създаден и Съветът за наблюдение**.

Макар и известен напредък по отношение на правата на хората с увреждания, постъпилите оплаквания през 2019 г. показват, че остават нерешени проблеми.

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:



- **Социални услуги и лична мобилност**
 - Липса на възможности за осигуряване на асистентска подкрепа по програми и проекти през 2019 г. и затруднения при личната помощ
- **Социално-икономическа закрила**
 - Несправедлив размер на месечната финансова подкрепа по чл. 70 от ЗХУ и разпределение на правоимащите в чл. 70, т. 3-5 от ЗХУ
- **Помощни средства и медицински изделия**
 - Липса на разрешение на проблемите при медицинските изделия и очаквания за промяна чрез текстовете на чл. 73 от ЗХУ
- **Достъпна среда**
 - Невзети мерки за въвеждане на разумни улеснения и реорганизация на достъпа на гражданите за преодоляване на архитектурните пречки
- **Здравеопазване и рехабилитация**
 - Оплаквания срещу Наредбата за медицинската експертиза, в сила от 3 август 2018 г., и относно прилагането на чл. 112, ал. 9, изр. 1 от Закона за здравето в процеса на обжалване
- **Заетост**
 - Недостатъчни места по програмите за обучение и заетост и нежеланието на работодателите да назначават хора с увреждания

4. Права на хората с увреждания (3)

Основни препоръки:

- Реформата да продължи да се осъществява в партньорство със самите хора с увреждания и техните организации
- Без допълнителни отлагания да се изпълни задължението в ЗХУ за предоставянето на медицински изделия с определени стандарт за качество и за промяната на реда за извършване на тази дейност
- Да се създадат условия за обучение и заетост на 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 въведат интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания, както и да се създаде ефективен и интегриран регистър, както е предвидено в Закона за хората с увреждания
- Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с участието на хората с увреждания и на техните представители
- Да се предвидят механизми за реално изпълнение на ангажмента на министерството на труда и социалната политика за правилно прилагане на чл. 112, ал. 9, изр. 1 от Закона за здравето от социалните служби



5. Право на здравеопазване (1)

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

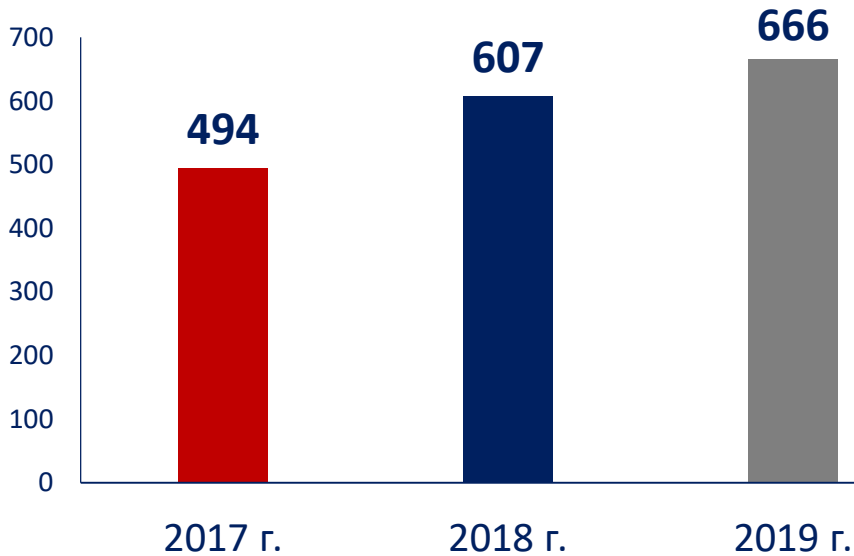


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип права в здравеопазването за 2019 г., брой

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

5. Право на здравеопазване (2)

Право на медицинска експертиза

Основни проблеми:

- Недоволство от определен по-нисък процент трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане
- Забавянето на експертизата от териториални експертни лекарски комисии (ТЕЛК) и Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК)

Основни препоръки:

- Регламентиране на справедливо оценяване, при което да не се допуска граждани с действителни заболявания и увреждания да бъдат лишавани от социални права и подкрепа
- Мерки за окончателно преодоляване на забавянето на експертизата

Качество на медицинските услуги

Основни проблеми:

- Допуснати, според гражданите, лекарски грешки и небрежност при медицинското им обслужване;
- Проблеми при осигуряване на качество на медицинското обслужване в някои болници



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 им стабилност

5. Право на здравеопазване (3)



Право на достъп до медицински услуги

Основни проблеми:

- Гарантиране на 24 часов достъп до извънболнична медицинска помощ
- Достъп до палиативни грижи, продължително лечение и рехабилитация с достатъчен обем и продължителност

Основни препоръки:

- Обсъждане на стратегия и мерки за осигуряване на достъпа до медицинска помощ в малки, отдалечени и труднодостъпни населени места.
- Осигуряване на финансиране от държавата и общините на достатъчни по обем и продължителност палиативни грижи, продължително лечение и рехабилитация

Достъп до лекарствени продукти и медицински изделия

Основни проблеми:

- Незаплащане или заплащане в недостатъчна степен от НЗОК на лекарствени продукти и скъпоструващи медицински изделия;
- Затруднен достъп на пациентите до някои лекарствени продукти-

Основни препоръки:

- Повишаване нивото на финансиране с публични средства на лекарствени продукти и медицински изделия
- Заплащане за нови лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни

5. Право на здравеопазване (4)

Здравно осигуряване и обезщетения

Основни проблеми:

- Възстановяване на здравноосигурителни права
- Проблеми при възстановяване на правата на завърнали се от държави от ЕС български граждани

Основни препоръки:

- Подобряване информираността на гражданите за здравноосигурителните им права в страната и в чужбина
- Гарантиране на достъп до медицински услуги до възстановяване на здравноосигурителните права



6. 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



Проблеми:

- Дигитална бедност и дигиталното изключване;
- Недостатъчно места в общинските детски заведения в гр. София;
- Правилата за прием в първи клас в столицата и определянето на районите на училищата;
- Закриване на детски градини и училища в малките населени места;
- Интегрираните матури;
- Качеството на образование в училищните и висшите учебни заведения;
- Управлението на образователните институции;
- Упражняване на учителската професия;
- Заемане на академични длъжности;
- Финансиране на отделни направления във висшето образование

6. Право на образование (2)

- **181 жалби в сферата на предучилищното и училищното образование, 288-в сферата на висшето образование и 45 по други проблеми.** Жалбите, определени в категорията „други“ засягат проблеми, свързани с управлението на детските и учебни заведения, материалната база в тях, упражняване на учителската професия, заемане на академични длъжности.
- В защита на правата на гражданите омбудсманът отправя **125 препоръки**, като **121 от тях са взети предвид**, а **4 са частично изпълнени**.
- **Приключените проверки** по жалби и сигнали през 2019 г. в областта на образованието са общо **514**.



6. Право на образование (3)

Основни препоръки:

- Въвеждане на задължително предучилищно образование за 4-годишните деца едва когато системата е готова да поеме децата и да отговори на предизвикателствата (налична материална база, достатъчно учители, обучени професионалисти, алтернативни методи за обучение и валидиране на знанията; премахване на допълнителните такси за храна и материали за всички деца) и след постигане на обществен консенсус за тази мярка
- Премахване на таксите в детските градини като инвестиция в ранното детско развитие
- 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 уязвимите общности за преодоляване на негативните им нагласи към образованието на децата
- 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
- Увеличение на финансовата подкрепа за научни изследвания и участие висшите учебни заведения в международни проекти
- Предприемане на мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав



7. Права на децата (1)

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

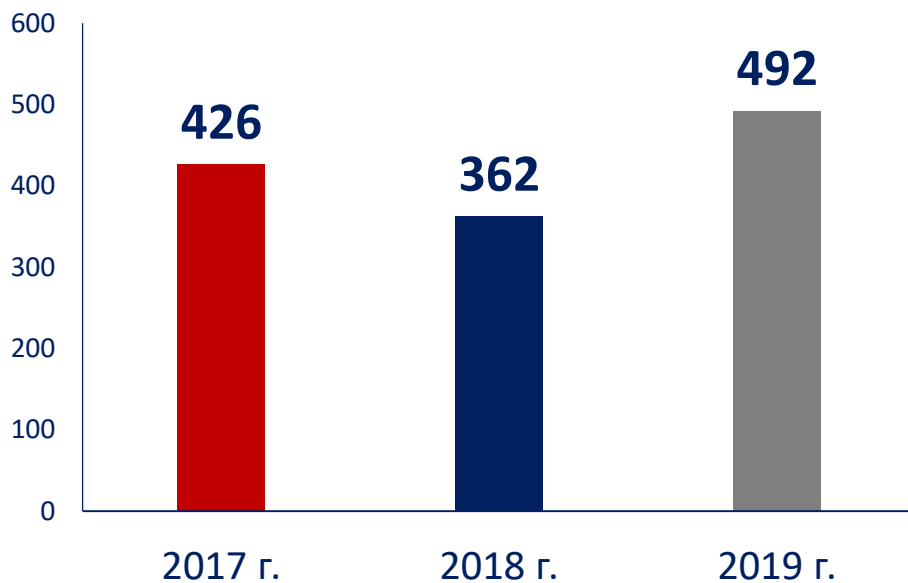


Таблица: Регистрирани жалби и сигнали по тип на нарушения относно правата на децата за 2019 г., брой

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

7. Права на децата (2)

Проблеми в следните области:

- Качеството на грижа в резидентните услуги за деца и млади хора
- Приобщаващо образование и правата на децата със СОП – обществена стигма и липса на достатъчно ресурси
- Липса на семейни политики за интегрирана подкрепа на детето в семейната среда
- Правата на децата, въввлечени в родителски конфликти
- Правата на децата с увреждания
- Състояние на системата за закрила на детето
- Гражданско и родителско недоволство във връзка със законодателни промени или реформи в областта на закрилата на детето
- Детско здравеопазване – качество на спешната помощ за деца, медицински практики в болниците, които не са приятелски към детето
- Обществена и медицина среда за децата – необезопасени детски площадки и съоръжения, пешеходни пътеки
- Децата в конфликт със закона – жертва на незавършените реформи



7. Права на децата (3)

Основни препоръки:

- Да се предприемат действия за нова социална политика, която има ресурсите да подкрепи детето в семейството
- Специален фокус върху качеството на грижата за децата в резидентните услуги, който да доведе до развитие и социализация на децата
- Специални мерки в областта на правосъдието за деца с фокуса върху рехабилитацията и реинтеграцията на децата
- Промени в Семейния кодекс, регулиращи осиновяването, правата и задълженията на родителите и припознаването
- Реформа в системата за закрила на детето
- Въвеждане на интегрираност на националните данни, свързани с деца
- Комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие, осигуряване на услуги за рехабилитация и програми за работа с извършителите
- Спазване на етичните и професионалните норми в журналистиката при отразяване на теми и проблеми, свързани с деца
- Подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, което да създава възможности за интеграция в дългосрочен план
- Законодателните промени и реформи в областта на закрилата на детето и семейната политика само след широки обществени дискусии, информационни кампании с участието на деца и родители

Приоритети в работата на омбудсмана за 2020 г.

- ✓ **Защита на социалните и икономически права на гражданите;**
- ✓ **Защита на гражданите от монополите, защита в изпълнителното производство и при свръхзадлъжнялост;**
- ✓ **Защита на правата на жените и децата;**
- ✓ **Защита правата на гражданите в извънредна ситуация, с подчертано внимание към лицата от уязвими групи**





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