



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ИЗКАЗВАНЕ НА МАЯ МАНОЛОВА НА ПРЕСКОНФЕРЕНЦИЯ ПО ПОВОД ЕДНА ГОДИНА НА ПОСТА ОМБУДСМАН

20 октомври 2016 г.

ЗДРАВЕЙТЕ НА ВСИЧКИ,

Благодаря, че ще участвате в днешната пресконференция. Отмина една година от момента, в който притеснената „червена“ Мая Манолова влезе за първи път в институцията на омбудсмана. Мисля, че за тази една година успях да докажа на всички и на себе си, че към този цвят можем да прибавим бяло и зелено, за да са спокойни всички, че съм национален омбудсман на България и защитавам еднакво ефективно и активно всички български граждани.

За да не изпадаме в лирични отклонения, за това как се чувствахме всички преди една година и какво ни костваше този период от 12 месеца в неуморна защита и решаване на проблеми на български граждани, решихме да представим отчета в числа, с конкретни факти за свършеното през тази една година.

Раздадохме Ви справка, която много бегло илюстрира усилията на целия ни екип да работим за решаване на проблемите на българските граждани.

28 420 граждани са потърсили помощ от институцията на омбудсмана за една година, като през приемната са преминали 17 919 души към вчерашна дата, от които лични съм приела 1 112. Жалбите и сигналите за този период са 10 501, което е абсолютен рекорд в историята на институцията и е 100% повече от постъпилите жалби за предходния период. 8 784 жалби са приключени, което също е с 60% повече от приключеното за предната година.

Очаквано, най-голям брой жалби на български граждани са постъпили срещу монополните дружества и доставчиците на обществени услуги. Първенци с отрицателен знак са „Топлофикация“, жалбите срещу тях са нараснали с 216% и за този период са 908. С 200% са нараснали и жалбите срещу банките. Сериозен ръст на жалбите има и срещу арбитражните съдилища – 505%.

За тази една година въведохме стандарт – не просто вадим проблемите, не просто 24 часа в денонощието критикуваме, а предлагаме решения, реално решаваме проблемите. Ако обичайната фраза в предни години, която звучеше от

тази институция, е ние ви разбираме, ние сме на ваша страна, но нямаме правомощия, от нас не зависи, то фразата, която сега бе наложена в институцията, е от нас зависи, ние решаваме проблемите.

Доказателство за това са и конкретните числа. Отправили сме 2 379 бр. препоръки към държавни и общински органи. Имаме 9 законопроекта, които са внесени в Народното събрание, част от тях са приети от депутатите на първо четене. Изготвили сме 5 специални доклада по важни за обществото теми, били сме организатори на 16 дискусии и кръгли маси. Проведохме 3 успешни национални кампании, 4 пъти сезирахме Конституционния съд, 2 пъти ВКС и ВАС за противоречива практика, предоставихме 4 становища по образувани конституционни дела и 5 становища до върховните съдилища по проблеми, които се отнасят до българските граждани.

Освен това, сред по-значимите кампании, които завършихме успешно и които са в полза на българските граждани са 6 кампании – „Великден за всеки“ в подкрепа на възрастните хора, която надградихме с кампанията за падане на ДДС върху дарените храни – това ще стане факт от 1 януари 2017 г. Кампанията срещу злоупотребите на арбитражните съдилища, законопроекта за изключване на потребителските спорове от арбитражите е приет на първо четене от парламента. Кампанията за реформа в детското правосъдие и за закриване на специализираните интернати. Законопроектът, в чието изработване участвахме е вече представен за публично обсъждане. Гласуването на българските граждани в чужбина. Ние сме институцията, която имаше последователно поведение и направи много, затова да бъде дадена възможност на нашите сънародници в чужбина да гласуват на предстоящите президентски избори. Истанбулската конвенция, към която България се присъедини и по наша препоръка, която създава редица ангажименти и задължения за конкретни стъпки на държавата срещу домашното насилие и срещу насилието над жени.

Освен това стотици решени проблеми на конкретни граждани, които се обърнаха към институцията за помощ и подкрепа. Ясно е, че всичко това не се случва от само себе си, не става лесно. Много често изисква няколко посещения в една и съща община, отправяне на няколко еднакво препоръки към отговорните институции в крайна сметка да се реши даден проблем, но това са случва.

Например, онзи ден бяхме за трети път в с. Марково на Околовръстния път на гр. Пловдив, където сред нашите настоявания беше монтиран и пуснат в действие светофар, който ще предотврати много пътнотранспортни произшествия на хората, които минават през това опасно кръстовище.

Например, след третото ни посещение във Варна, кметът на Варна обяви изхарчените пари за изграждането на Двореца на културата и спорта.

Например, след няколко настоявания, Комисията за защита на потребителите обяви за неравноправна клаузата в договорите на „Енерго-про“ с клиенти на дружеството, която препраща споровете между тях в частен арбитражен съд. Факт е, че въпреки тези задължителни препоръки и към настоящия момент „Енерго-про“ продължава да не изпълнява задължението, което му е вменено, по наше настояване, от Комисията за защита на потребителите - да заличи неравноправната клауза, която изпраща клиентите на дружеството на частен арбитражен съд. Преди да сляза на пресконференцията лично принтирах от сайта на „Енерго-про“ бланката, които раздава дружеството. На втора страница с дребен шрифт, това е препратката - споровете между страните по преценка на ищеца в държавен съд или в частен арбитражен съд. Тъй като обикновено ищецът е енергоразпределителното дружество, познайте къде отиват делата, които трябва да бъдат спечелени!

Не е лесно, трябва да се настоява и да се пробват всички възможни средства, за да се постигне в крайна сметка резултат, защото на силните на деня, на монополите трябва да им „дишаш“ във врата, особено когато става дума за милиони, за да се отнесат уважително към правата на българските граждани или да прекратят безобразията, на които ги подлагат.

В тази една година работата, и проблемите, и жалбите на гражданите буквално ни заливаха. Решаваме един проблем, на негово място се появяват нови три и непрекъснато живеем с чувството за несвършена работа. Но пък е хубаво, когато за нещо, което сме свършили, не веднага, но някой, някъде да ни каже благодаря. Това е, което топли и мен, и целия ни екип.

Например, онзи ден, когато бяхме в гр. Панагюрище по повод Националната седмица четеното, един човек ме спря на улицата да ми благодари, като каза, че гледайки ме по една телевизия е разбрал, че може да възрази срещу искане на колекторска фирма за плащане на дълг от 2007 г. Възразил е пред арбитражния съд, на който е бил изпратен и ми каза: „Тези 420 лв. си ги спестих и сега с тях ще си купя дърва“.

Буквално вчера ми се обадиха родителите на две деца, които са въдворени в интернат и които след нашата намеса – по искане на социалните служби и на Комисията за борба срещу противообществените прояви на малолетни и непълнолетни е сезиран съда и едното от двете момичета е върнато на неговите родители. На другото ще бъде наблюдавано поведението му и в кратки срокове ще се предприемат действия да се върне в семейството си, защото ние продължаваме да твърдим, че мястото, средата, в която могат ефективно да се извършат корекционно-възпитателни мерки не са интернатите-затвори, а е най-добре семейната среда на самите деца, с подкрепата на социалните служби и на цялото общество.

Преди две седмици, когато с норвежкия детски омбудсман внезапно посетихме Дома за медико-социални грижи в гр. Плевен, на който през април осигурихме 60 000 лева за ново оборудване, беше много приятно да видим, че цялата тази съвсем съвременна техника се използва от много деца, които не са само от този дом, а от целия регион, включително имаше дечица с увреждания от гр. София.

Разбира се имаме и много несвършена работа, за която трябва да разкажем, или поне за част от нея, това което не сме успели да свършим през тази една година и на първо място е „Топлофикация София“ и проблемите на столичани с нея.

Не успяхме да сме достатъчно ефективни срещу злоупотребите на банките, на фирмите за бързи кредити, не сме готови със Закона за частния фалит, какъвто ангажимент поехме няколко месеца по-рано.

Не успях, за съжаление, да предотвратя и принудителното извеждане на 7 турски граждани, обратно в Турция.

Не успях да изпълня ангажимента си да организирам приемна в гр. Кърджали, което обещахме преди няколко месеца, нито да отида в гр. Дунавци, където и кметът, и целият пенсионерски клуб ме очакваха на празника на града.

Имаме твърдото намерение да свършим всичко, което сме обещали и да не се отказваме в битките срещу монополите и срещу силните на деня, визирам на първо място „Топлофикация София“.

През тази една година доказахме, че си държим на думата и затова хората ни вярват. Миналата седмица в рудник „Бабино“ поех ангажимент пред миньорите, че ще настоявам пред Обществения съвет на кампанията „Великден за всеки“ да предоставим непотърсените ваучери на семействата на бедстващите миньори. Вчера взехме решение 7 650 ваучера на стойност 153 000 лв. ще бъдат предоставени на семействата на миньорите от „Бобов дол“.

И накрая искам да благодаря на екипа ми, на хората, с които работим неуморно, активно по 12 часа на ден през изминалата година, наистина им благодаря. Не знам докога ще издържат на това темпо, но хората имат огромни очаквания към нас. Благодаря на институциите, благодаря на Народното събрание, защото разгледа и прие важни законопроекти по наше настояване. Благодаря на представителите на изпълнителната власт - на членове на правителство, на местната власт и на неправителствените организации, защото без нашите съвместни усилия нямаше да има такива резултати.

Пропуснах да кажа няколко думи за международната дейност. Активно работим и участваме в редица международни мрежи, органи в различни организации за защита на човешки права. Участвахме в годишната среща на европейските омбудсмани и в годишната мрежа на детските омбудсмани, пред

които заместник-омбудсманът представи работата на институцията. Предстои да участвам във форум на мрежата на националните институции за защита правата на човека. Изпращаме редовно експертни мнения при вземането на решения от комитетите на ООН, от Съвета на Европа, Европейския съюз по въпроси, които се отнасят за правата на децата, правата на човека и защита от дискриминация. През миналата седмица проведохме среща с македонския омбудсман и той подкрепи моята идея да организираме мрежа на омбудсманите на Западните Балкани, тъй като гражданите на нашите страни имат много общи проблеми срещу монополите и срещу администрацията, а и предвид засиления обмен и пътувания на граждани една такава мрежа с нейните конкретни точки във всяка една от страните на Балканите би била от полза за хората.