



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

Конституция на Република България

Годишен доклад за дейността на Омбудсмана на Република България 2016 г.

**КОМИСИЯ ПО ТРУДА, СОЦИАЛНАТА И
ДЕМОГРАФСКАТА ПОЛИТИКА**

31 май 2017 г.



Годината на омбудсмана

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

ГОДИНА НА ДЕЙСТВИЯ

- Победа над арбитражните съдилища – след промени, внесени от омбудсмана в ГПК, потребителските спорове вече са въвн 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 ЦИФРИ

- **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 посетенията от омбудсмана градове в страната
- Организирани са **27 изнесени приемни** в страната



ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ПРЕЗ 2016 г.

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

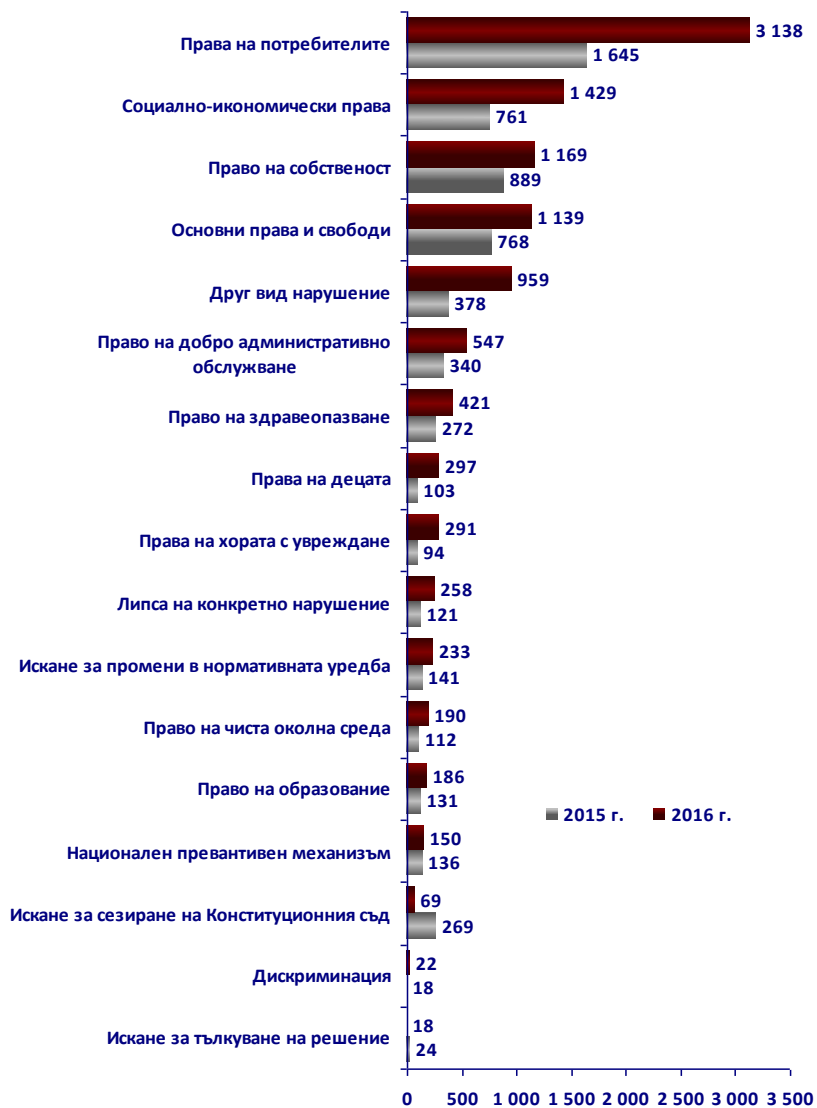
Топ 10 на жалбите по области

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

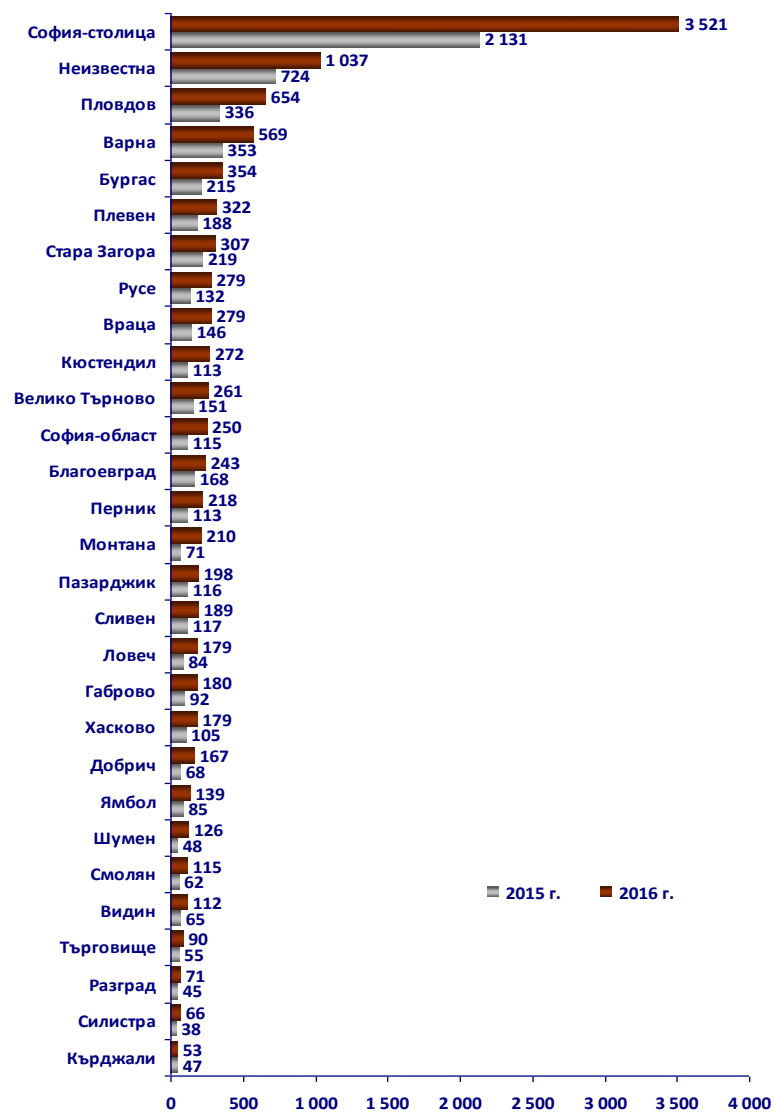
Начин на подаване на жалбите	Брой	%
Електронна поща	4 268	40
Пощата	4 105	39
Лично подадени в приемната	2 262	21
Факс	5	0,04
Общ брой	10 640	-

Годината в цифри (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.



ТОП 6 НА НАРУШЕНИТЕ ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИ



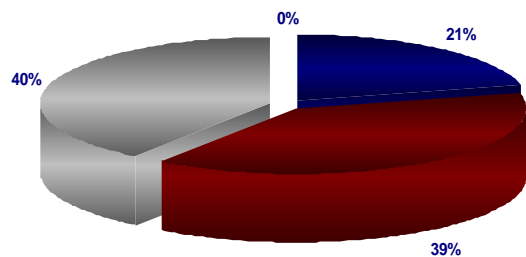
Тематична изнесена приемна по проблемите на столичани с „Топлофикация“
18 февруари 2016 г.

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



Годината в цифри (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

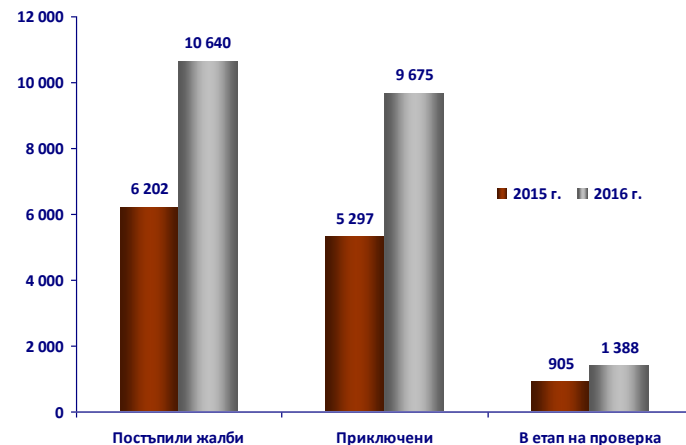
Финализираны жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2015 г. и 2016 г. (брой)



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 цифри (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



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 част „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.



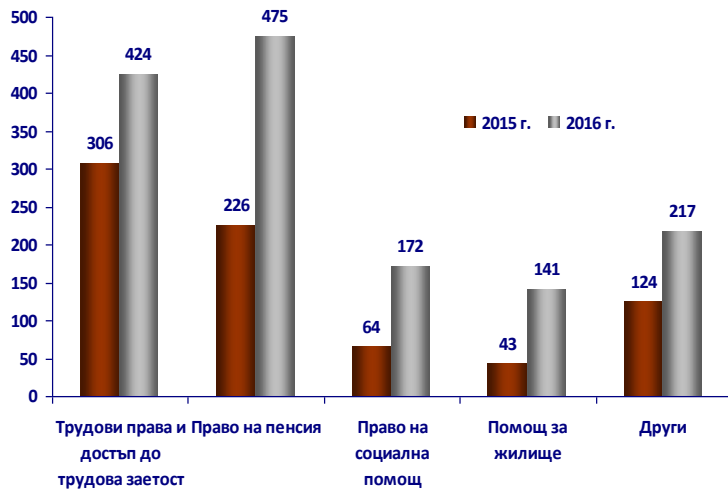
ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- 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.



СОЦИАЛНИ ПРАВА

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



1 429 бр. са постъпилите жалби през 2016 г. за застрашени или нарушени социални права
88% увеличение спрямо 2015 г.

Второ място от общия брой отправени жалби -
13,43%

Най-голям ръст на исканията за съдействие за социална помощ, помощ за жилище и право на пенсия

1 546 приключени жалби

Над 1 300 препоръки, съвети и становища

Запазва се тенденцията за нарастване на жалбите, която продължава и през 2017 г.

17 % увеличение на жалбите за първото четиримесечие на 2017 г. спрямо същия период на 2016 г. (от 545 бр. на 637 бр.).

Трудови права

Проблеми

- Неизплатени трудови възнаграждения, включително за извънреден труд;
- Плащане на работна заплата в размер на 60 % от брутно трудово възнаграждение на основание чл. 245, ал.1 от Кодекса на труда;
- Нисък размер на трудовите възнаграждения, т.н. „работещи бедни“;
- Неполучаване на възнаграждения поради прикрити трудови правоотношения;
- Неизплатени обезщетения – за неизползван платен годишен отпуск, оставане без работа, вреди от трудова злополука и др.



Констатации

- Невъзможност за изплащане на трудови възнаграждения и обезщетения от работодатели – търговски дружества с финансови затруднения или в несъстоятелност, въпреки мерките на Главна инспекция по труда, съдебни решения, изпълнителни производства;
- Отсъствие на основание за прилагане от Главна инспекция по труда на всички предоставени от закона мерки за изплащане на дължими трудови възнаграждения и обезщетения - след прекратяване на трудово правоотношение;
- Отсъствие на срок за изплащане от работодателите на дължими обезщетения след прекратяване на трудово правоотношение;
- Ограничаване придобиването на право за компенсиране на неполучени трудови възнаграждения и обезщетения от работодател в несъстоятелност, поради установения 3-месечен срок от прекратяване на трудовото правоотношение до вписване на решението за откриване на производство по несъстоятелност в Търговския регистър.

Препоръки за законодателни промени

- При прекратено трудово правоотношение - регламентиране на срок за изплащане на обезщетения от работодателя и намеса на контролните органи по труда при неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения;
- Увеличаване възможността за придобиване на право на вземания по Закона за гарантираните вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя;
- Право на работещите да искат откриване на производство по несъстоятелност при неизплащане на работни заплати;
- Предимство за удовлетворяване вземанията на работниците и служителите на дължими им трудови възнаграждения и обезщетения пред другите кредитори.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

- За предотвратяване на случаите с прехвърляне на търговски предприятия или дружествени дялове на социално слаби лица, както и гаранции, че ще бъдат изплатени всички дължими от работодателя суми преди прехвърляне на предприятието или дела;
- Забрана за участие в процедури по обществени поръчки като изпълнители и подизпълнители на некоректни работодатели;
- Включване на ведомостите за заплати и обезщетения сред документите, въз основа на които може да се поиска издаване на заповед за незабавно изпълнение.



Други трудови права

Проблеми

- Нарушения за режимите за труд и почивка;
- Непредоставяне на безплатна храна и/или добавки към нея при специфични характер и организация на работа;
- Грубо отношение към работещи и незачитане на тяхното достойнство на работното място;
- Липса на трудова реализация /търси се съдействие от омбудсмана за наемане на работа/;
- Недопускане на участие в конкурси и съмнения за предрешеност на резултатите от конкурси;
- Несъгласия с уволнения от работа.

Констатации

- Гражданите считат за недостатъчна активността на служители от дирекции в „Бюро по труда“;
- Нарушаване правото на достъп до трудова заетост при провеждане на конкурсни процедури;
- Неосигуряване на установените дневни, междусменни и междуседмични почивки;
- Доверие в институцията за решаване на проблеми с трудова заетост.

Препоръка: *Повишаване административния капацитет на Главна инспекция по труда с цел разширяване на контрола.*

Трудово право



ПРАВО НА СОЦИАЛНО ОСИГУРЯВАНЕ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Проблеми

- Неотпускане на обезщетение за бременност и раждане и/или отглеждане на дете;
- Невъзможност за получаване на обезщетение за безработица;
- Неизплащане на обезщетение за временна неработоспособност;
- Нисък размер на обезщетението за отглеждане на дете до 2-годишна възраст.

Констатации

- Нарушаване на осигурителни права поради невнесени от работодателя социални осигуровки или недекларирана дължимост на осигурителни вноски;
- Липса на финансово-счетоводна документация на работодатели – търговски дружества, особено след смяна на собствеността при големи парични задължения;
- Неоткриваемост на работодател или на негов упълномощен представител;
- Размерът на обезщетението за отглеждане на дете до 2-годишна възраст не спомага за демографския проблем и е в разрез с особената закрила на майчинството, установена в Конституцията.



ПРАВО НА СОЦИАЛНА ПОДКРЕПА (1)

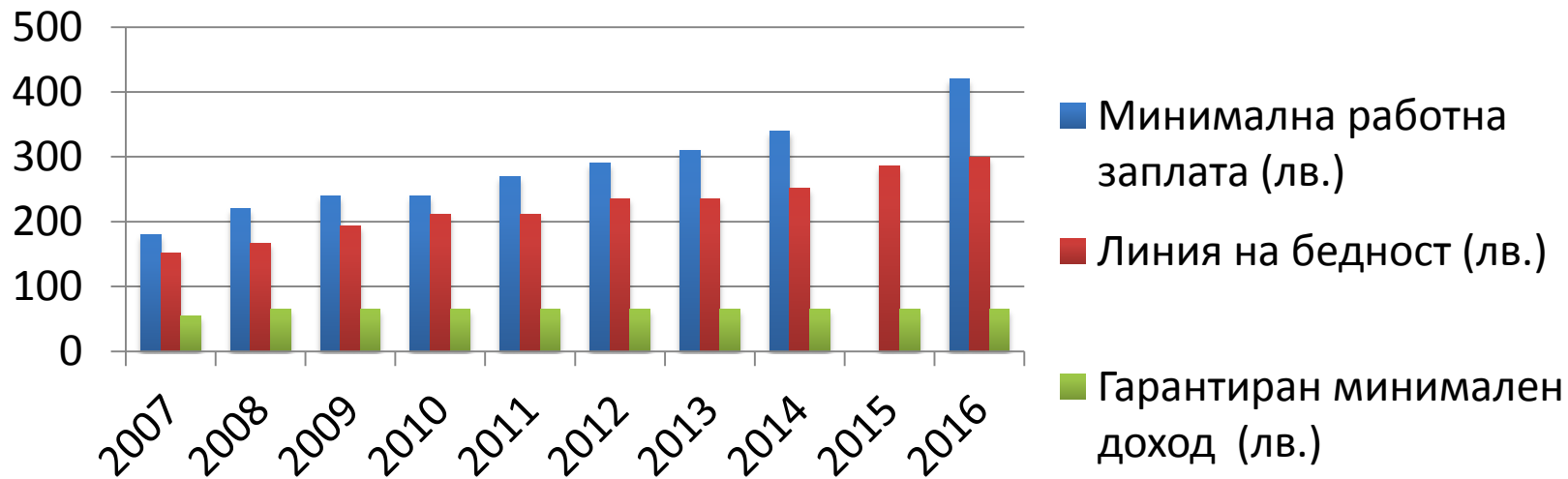
Проблеми

- Искания за предоставяне на социални помощи – месечни, еднократни, за отопление, за отглеждане на деца;
- Търсене на съдействие за отмяна на заповеди за откази за отпускане на социални помощи;
- Недоволство от предоставяне на семейни помощи на хора или семейства с видимо висок стандарт на живота;
- Несъгласие с определяне правото на помощ за първокласник според обявения семеен доход;
- Недостатъчна сетивност на социални работници във връзка с поискана социална помощ;
- Лоши условия за живот в домове за възрастни хора;
- Търсене на финансова помощ за настаняване на близки в частни домове за възрастни хора.

Констатации

- Ограничаване правото на помощ от условия в нормативната уредба (например: нисък размер на гарантирания минимален доход, даряване или продажба на нископродуктивна и в малък размер земеделска земя);
- Необходимост от оказване на социално подпомагане и предоставяне на социални услуги на възрастни и самотни хора;
- Родители настояват за подкрепата на държавата в отглеждане на децата, без да се взема предвид размера на техните доходи;
- Социални услуги за възрастни хора се предоставят във физически остарели сгради.

ПРАВО НА СОЦИАЛНА ПОДКРЕПА (2)



Препоръки

- Осъвременяване размера на Гарантирания минимален месечен доход;
- Установяване на нормативна възможност за прилагане на гъвкав механизъм за определяне правото на социална помощ, който да позволява индивидуалната оценка да не е обвързана само с получаването доходи и да не отчита инцидентно получени доходи от дължими суми за минал период от време;
- Повишаване капацитета на социалните работници, вкл. чрез увеличаване на техните възнаграждения.

ПРАВО НА ПОМОЩ ЗА ЖИЛИЩЕ

Проблеми

- Отказано картотекиране като нуждаещи се от жилище;
- Забавено през годините настаняване в общинско жилище на картотекирани граждани или семейства;
- Извеждане от общинско жилище.



Констатации

- Необосновани критерии за определяне нуждата от настаняване в общинско жилище;
- Недостатъчен фонд от общински жилища, не се изграждат нови;
- Предоставяне на жилища в негодно или лошо състояние за живот;
- Толерантност от общински администрации към наематели със затруднения при плащане на наем и консумативи.

Препоръки

- Намиране на механизми за подкрепа на общините за увеличаване на жилищния фонд;
- Търсене на възможност за предоставяне на общините на целеви средства за привеждане на общински жилищен фонд в годност за живеене;
- Картотекираните граждани да подават декларации само при промяна на вече посочените обстоятелства.

ПРАВО НА ПЕНСИЯ

Проблеми

- Нисък размер на получавана пенсия;
- Липса на адекватно индексирание и осъвременяване на пенсии, отпуснати до 2000 г.;
- Съмнения за неправилно изчислен размер на пенсия;
- Неравностойно третиране по размера на пенсията за гражданите, упражнили правото си на ранно пенсиониране по чл. 68а от Кодекса за социално осигуряване;
- Отказано отпускане на пенсия;
- Невъзможност за упражняване правото на пенсия.

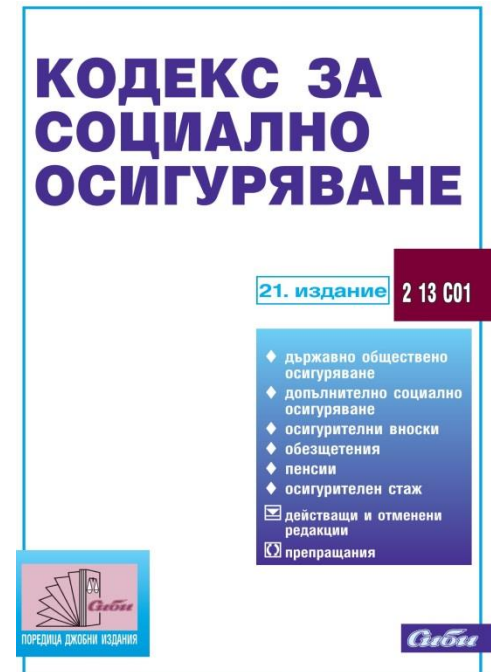


Констатации

- Ниско ниво на социална сигурност;
- Влошено качество на живот;
- Унищожени или предадени архиви на предприятия и търговски дружества, дори на такива, които формално не са с прекратена дейност;
- Продължава да не е решен проблема със забавата на документи и изплащането на пенсии от Република Гърция.

Резултати

- Защитени социални права с всички предоставени от закона средства и инструменти, включително с проверки на място.
- В отправяните препоръки омбудсманът обръща внимание на администрациите да търсят внимателно и задълбочено решения, които да способстват за упражняване на съответното социално право.
- Трайно установен диалог с администрации, водещ до успешно решаване на поставени от граждани проблеми.
- При отсъствие на правно основание за намеса от институцията, гражданите се информират за възможните способи за намиране на решение по поставения от тях проблем.
- Посредничеството между граждани и администрации продължи да е инструмент в търсенето на положително решение на конкретен въпрос.
- Повишена гражданска активност, изразена в нарасналия брой жалби и срещи в постоянната или изнесените приемни.



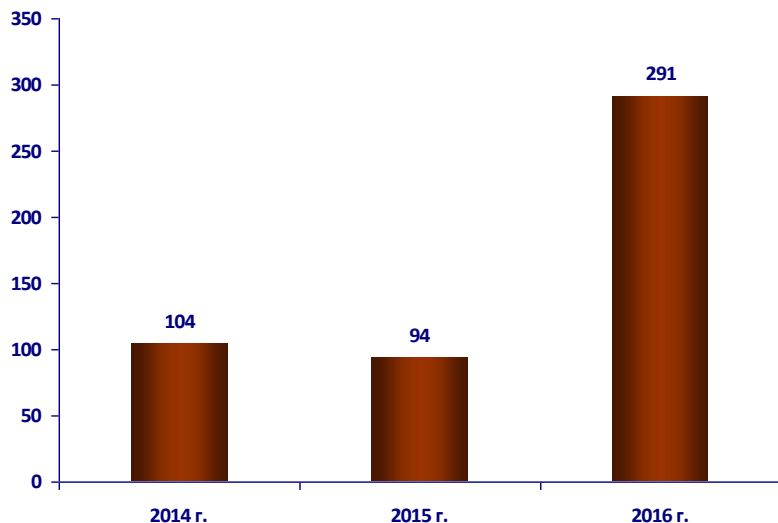
СЕЗИРАНЕ НА КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- Отправено от омбудсмана искане за установяване на противоконституционност на последните изменения в Закона за Министерството на вътрешните работи, водещи до неблагоприятни последици за служителите в системата.
По искането е образувано к. д. №1/2017 г. и е допуснато за разглеждане по същество.
- Искане за установяване на противоконституционност на чл. 245, ал. 1 от Кодекса на труда в частта „ в размер 60 на сто от брутното му трудово възнаграждение, но не по-малко от минималната работна заплата за страната”.
По искането е образувано к. д. №3/2017 г.

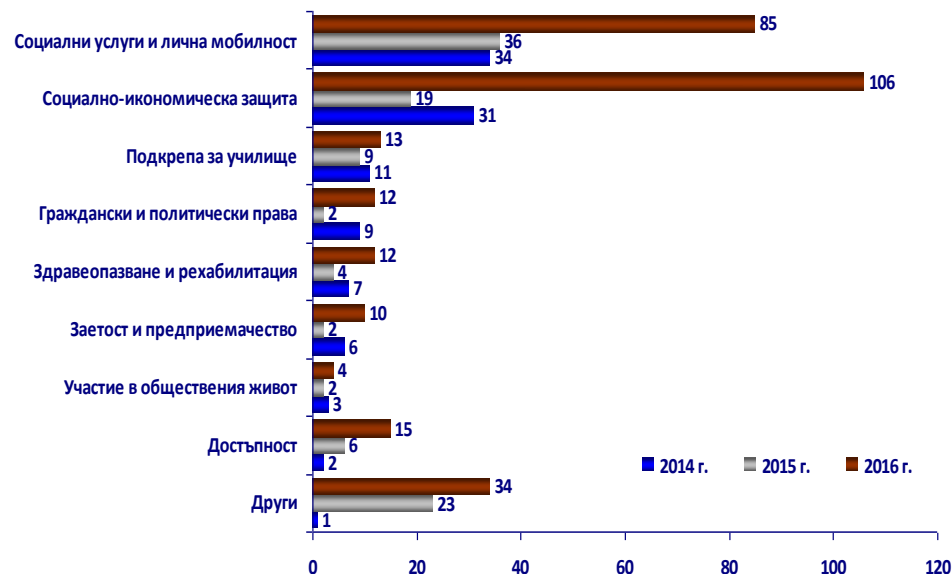


ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

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.



- **291 жалби** в областта на хората с увреждания през 2016 г.
- **210 % увеличение** в сравнение с 2015 г. , когато са били 94 бр.
- **Четирикратно увеличение** на жалбите за деца с увреждания от 16 на 58
- **Рекорден брой** отправени препоръки, становища и предложения
- **20% увеличение** на приключените жалби в сравнение с 2015 г.

Проблемни области на нарушените права на хората с увреждания (1)

Програмите и проектите за социалната услуга „Личен асистент“

ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ:

- Препоръки до МТСП, НСОББ, Столична община за програмите и проектите, по които се предлагат асистентски услуги;
- Обществена дискусия на 21.11.2016 г. за децата с увреждания;
- Работна група за личната помощ.

Социално-икономическа закрила

ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ:

- Препоръка до министър-председателя и до председателя на НС за изменение на чл. 99А от ЗДвП.
- Предложения в НС за изменения в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца;
- Препоръка до МТСП за включване на представители на хора с увреждания в комисията за актуализиране списъка на помощните средства;
- Препоръка до МТСП и МЗ за намаляване на административната тежест за отпускане на месечните добавки за диетично хранене и лекарствени продукти.



Проблемни области на нарушените права на хората с увреждания (2)

Достъпна среда

ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ:

- Препоръки до общини за осигуряване на архитектурна достъпност до публични сгради и улици, паркоместа;
- Препоръка до министър-председателя за осигуряване на достъпност на частните жилищни сгради;
- Препоръка до Асоциацията на банките за осигуряване достъп на малките хора до банкомати.

Здравеопазване

ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ:

- Препоръка до министър-председателя за изменение текста на чл. 112, ал. 9 от Закона за здравето за гарантиране на еднаквото тълкуване и прилагане на текста;
- Препоръка за изменение на разпоредбата на ал. 5 на чл. 101 от Закона за здравето, чрез което експертните решения на гражданите в хипотезата на чл. 68 от КСО са с пожизнена валидност;
- Препоръка до МЗ за решаване на проблема със скъпоструващите медицински изделия за малките хора;

ДРУГИ

- Препоръка до МТСП за включване на хора с увреждания в реформата за медицинската експертиза и експертизата на работоспособността;
- Препоръка за отпадане на ограниченията по чл. 10в от Закона за пътищата за освобождаване от винетна такса;





БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

