



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

„Ще бъде надеждата за справедливост на обикновения българин!“

Мая Манолова, омбудсман на Република България

Представяне на Годишния доклад за дейността на Омбудсмана на Република България през 2017 г.

**Комисия по вероизповеданията и правата на човека
10 май 2018 г., 14.30 ч.**



Институцията Омбудсман

- Създадена 2005 г., след приемане на Закона за омбудсмана от НС
 - Независим конституционен орган с мандат 5 години
- Омбудсмани на Република България
 - Г-н Гиньо Ганев, 2005-2010 г.
 - Г-н Константин Пенчев, 2010-2015 г.
 - Г-жа Мая Манолова, 20.10.2015 г.



Мисия, визия, стратегически цели, принципи



Приоритети 2017 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



Годината на работа

2015 г.

15 584

10 287

6 202

1 645

761

183

16

2

0

4

1

2016 г.

27 037

17 362

10 640

3 138

1 429

601

77

18

11

6

4

2017 г.

34 908

22 369

12 635

3 060

1 790

1 401

97

20

10

4

11

Граждани, потърсили помощта на омбудсмана

(29,1%, 2017/2016 г.)

Граждани, приети и консултирани в приемната на омбудсмана

(28,8%, 2017/2016 г.)

Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана

(18,8%, 2017/2016 г.)

Жалби от потребители на обществени услуги

Жалби, свързани с нарушаване на социалните права

(25,3%, 2017/2016 г.)

Жалби за защита в изпълнителното производство (133%, 2017/2016 г.)

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

Кръгли маси и обществени дискусии

(11,1%, 2017/2016 г.)

Законодателни инициативи

Сезирания на Конституционния съд

Искания за тълкувателни решения

Национални кампании и инициативи Европейска кампания

(175%, 2017/2016 г.)

Годината в числа (3)

Постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2017 г., брой



Кампании и инициативи (1)

Забрана на арбитражните съдилища да съдят граждани

Кампании срещу злоупотребите на доставчиците на обществени услуги

Законодателни промени на защита на правата на гражданите в изпълнителното производство

Законодателни промени за закрила на работещите от техните некоректни работодатели

Омбудсманът за справедливи поземлени отношения и против „заграбването“ на земя

„Нашето дете“ – кампания за защита на правата на децата и популяризиране дейността на институцията на омбудсмана сред тях

„Не хаби – дари“ – кампания за отпадане на ДДС върху дарената храна

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




Кампания срещу двойния стандарт на храните в рамките на Европейския съюз



Кампании и инициативи (2)



Гласуване - резултати 18.10.2017 г. 11:06:29

Гласове	130	Регистр.	131
 За	130	Кворум	66
 Против	0		
 Възд.	0		

Предложението е прието 00:00:49



Годината в числа (1)

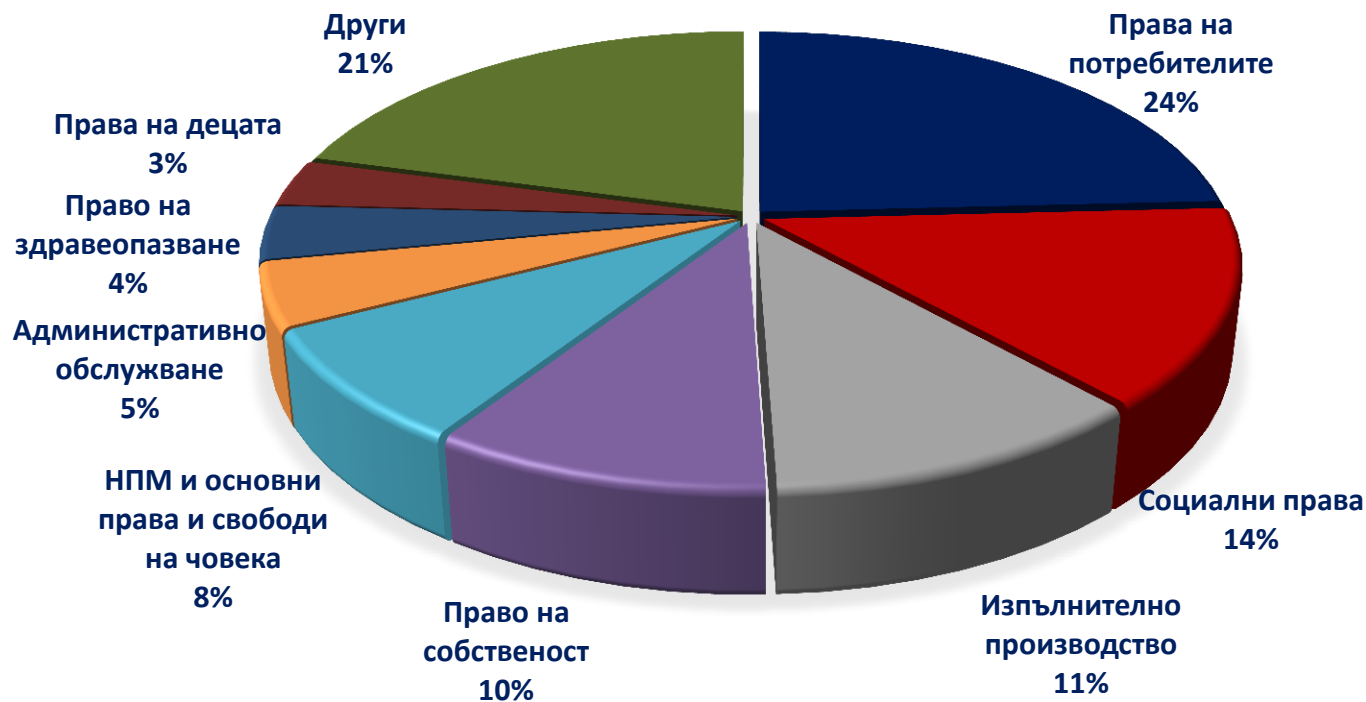
Жалби и сигнали през 2016 и 2017 г. (брой)



Разпределение по вид на нарушението	Брой жалби		Ръст (2017/2016)
	2016 г.	2017 г.	
Права на децата	297	426	43,4%
Права на хората с увреждания	291	314	7,9%
Дискриминация	22	35	59,1%
Защита на гражданите в изпълнителното производство	601	1 401	133,6%
Право на образование	186	300	61,3%
Право на здравеопазване	421	494	17,3%
Социални права	1 429	1 790	25,3%
Право на добро административно обслужване	547	575	5,1%
Право на собственост	1 169	1 228	5,0%
Искане за промени в нормативната уредба	233	297	27,5%
Други нарушения	5 466	5 810	6,3%
Общо	10 640	12 635	18,8%

Годината в числа (2)

Жалби и сигнали през 2017 г. (%)



Жалби и сигнали по месеци през 2017 г. (брой)

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 030	1 463	1 171	921	1 132	1 054	1 067	978	913	987	1 019	900

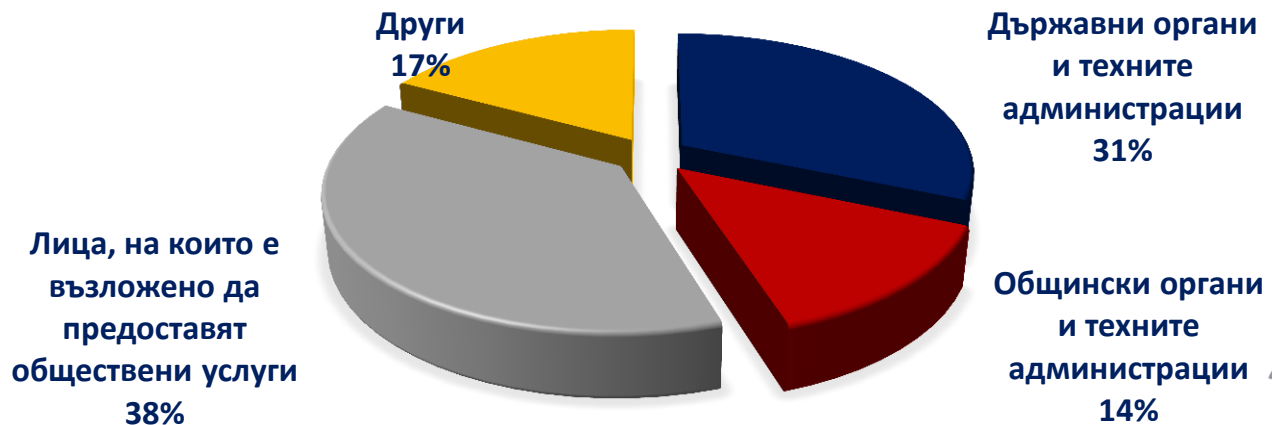
Годината в числа (4)

Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2016 и 2017 г., %



Източник: Омбудсман на Република България

Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2016 и 2017 г., %



Източник: Омбудсман на Република България

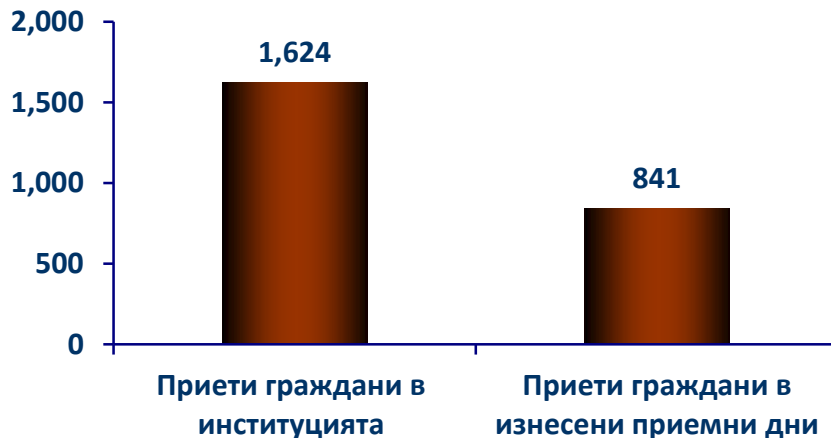
Годината в числа (5)

Граждани, потърсили съдействие през 2016 и 2017 г., брой

Проверки, приети и консултирани граждани	Брой	
	2016 г.	2017 г.
Приключени проверки по преписки на граждани	9 675	12 539
Приети и консултирани граждани в приемната на омбудсмана	5 583	6 682
Предоставени съвети, дадени консултации и направени справки по телефона	10 403	11 819
Приети граждани от омбудсмана	1 109	2 465
Приети граждани от заместник-омбудсман	267	1 124
Приети граждани от началника на кабинета	Няма прием	156
Приети граждани от главния секретар	Няма прием	123



Приети граждани лично от омбудсмана през 2017 г.



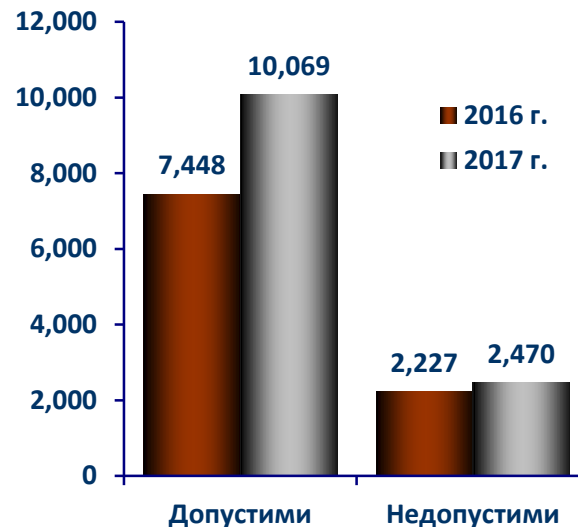
17 изнесени приемни през 2017 г. – с. Хитрино, гр. Кърджали, гр. Ямбол, гр. Русе, гр. Ловеч, гр. Исперих, с. Братя Даскалови, гр. Гурково, гр. Гълъбово, гр. Казанлък, гр. Мъглиж, гр. Николаево, с. Опан, гр. Павел баня, гр. Раднево, гр. Стара Загора и гр. Чирпан.

Годината в числа (6)

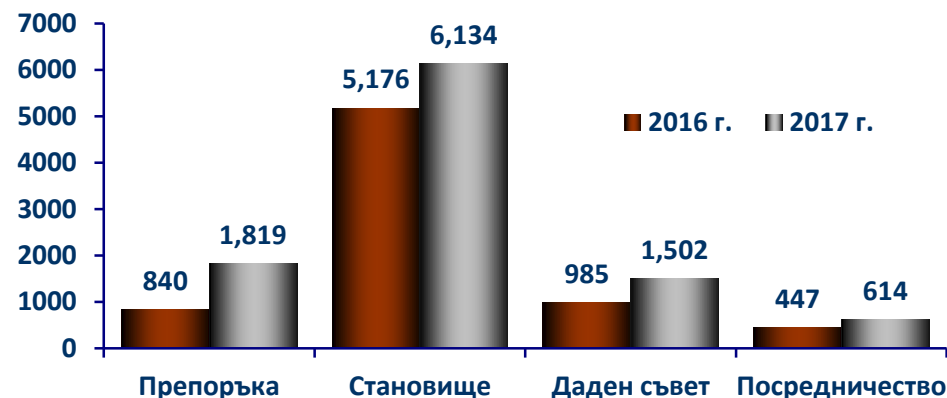
Постъпили жалби и сигнали по области през периода 2016-2017 г., брой и %

Област	2016 г.		2017 г.	
	Брой	%	Брой	%
Благоевград	243	2,28	311	2,46
Бургас	354	3,33	438	3,47
Варна	569	5,35	665	5,26
Велико Търново	261	2,45	323	2,56
Видин	112	1,05	111	0,88
Враца	279	2,62	350	2,77
Габрово	180	1,69	166	1,31
Добрич	167	1,60	177	1,40
Кърджали	53	0,50	83	0,66
Кюстендил	272	2,55	260	2,06
Ловеч	179	1,68	227	1,80
Монтана	210	1,97	209	1,65
Пазарджик	198	1,86	235	1,86
Перник	218	2,05	290	2,30
Плевен	322	3,03	406	3,21
Пловдив	654	6,15	797	6,31
Разград	71	0,67	96	0,76
Русе	279	2,62	273	2,16
Силистра	66	0,62	67	0,53
Сливен	189	1,78	171	1,35
Смолян	115	1,08	129	1,02
София-област	250	2,35	282	2,23
София-столица	3 521	33,09	3 718	29,43
Стара Загора	307	2,86	414	3,28
Търговище	90	0,85	121	0,96
Хасково	179	1,68	217	1,72
Шумен	126	1,18	161	1,27
Ямбол	139	1,31	172	1,36
Неизвестна	1 037	9,75	1 766	13,97
Общо:	10 640	100	12 635	100

Резултати от проверките по жалби и сигнали през периода 2016-2017 г., брой (1)



Резултати от проверките по жалби и сигнали през периода 2016-2017 г., брой (2)



ГЛАВА ПЪРВА.

Омбудсманът в защита правата на гражданите

- Приемна на омбудсмана
- Права на децата
- Права на потребителите
- Права на хората с увреждания
- Социални права
- Право на образование
- Право на здравеопазване
- Право на собственост и икономическа свобода
- Право на чиста околна среда
- Право на добро управление и добра администрация
- Право на защита в изпълнително производство
- Право на защита от дискриминация и език на омразата
- Национален превантивен механизъм



1. Приемна на Омбудсмана

През 2017 г. общественото доверие към институцията на омбудсмана бележи своя ръст, което е в резултат от проактивната дейност и постиганите резултати в защита на правата и интересите на гражданите. Може да се отбележи, че този процес е най-видим в приемната на омбудсмана, която всекидневно е посещавана от близо 25-30 граждани, а приеманите телефонни обаждания надвишават и 50.

Приети граждани през 2017 г., брой

Приемен ден	Приети граждани
Омбудсман	2 465
Заместник-омбудсман	1 124
Началник на кабинета	156
Главен секретар	123

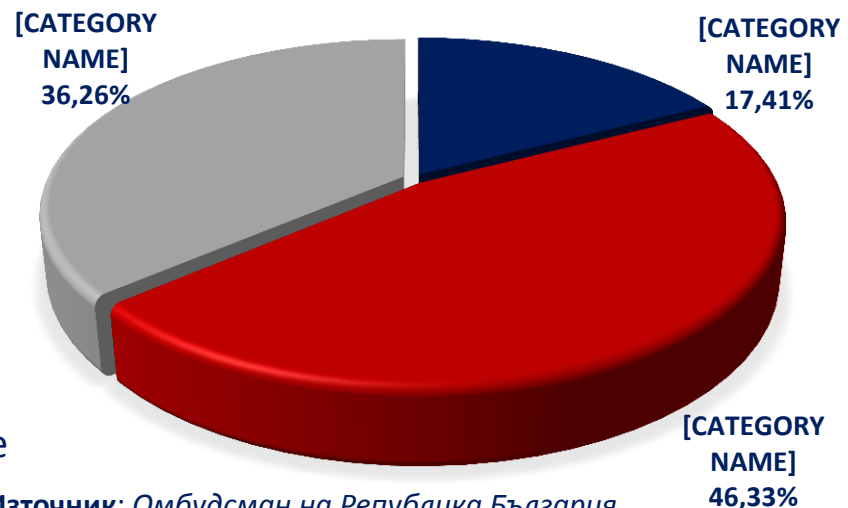
- Организираны 17 изнесени приемни
- Изслушани и консултирани 841 граждани
- Посещения в повече от 80 населени места по нерешени проблеми на граждани
- Постъпили в институцията жалби и сигнали – 12 635 бр. през 2017 г. (10 640 през 2016 г.)

Посещения и обаждания в приемната на омбудсмана, брой и %

Година	2016 г.	2017 г.	Ръст,%
Посещения	5 583	6 682	19,7%
Обаждания	10 403	11 819	13,6%

- Получените жалби и сигнали от чуждестранни граждани – 28 бр.
- 14 искания на граждани за предоставяне на информация по ЗДОИ

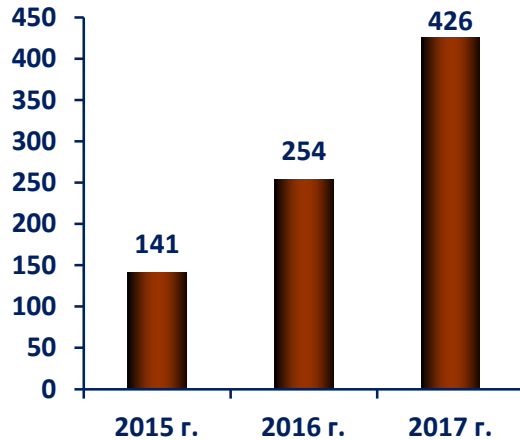
Постъпили жалби и сигнали през 2017 г., %



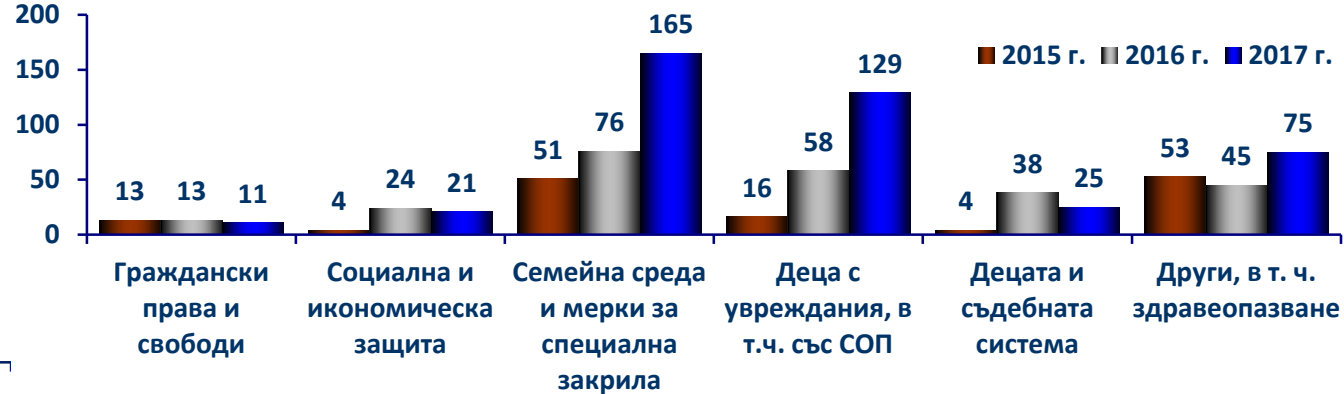
Източник: Омбудсман на Република България

1. Права на децата (1)

Брой жалби, свързани с правата на децата през периода 2015-2017 г.



Брой жалби по тип нарушение, свързани с правата на децата през периода 2015-2017 г.



Източник: Омбудсман на Република България

- Най-висок е броят на жалбите, свързани с:
 - специална закрила – 165, вкл. оплаквания от действия на органи за закрила, родителски конфликти, защита от насилие и алтернативни грижи;
 - правата на децата с увреждания – 129, вкл. и жалби, свързани с правата на децата със специални образователни потребности;
 - други, вкл. жалби за достъп до здравеопазване – 75.
- В 80% от жалбите е констатирано нарушение на правата или интереса на детето
- За първа година се отчита нарастване на броя на жалбите, подадени от деца, като за 2017 г. те са 20

2. Права на децата (2)

➤ Общи констатации

- Интересът на детето и неговото мнение не са от първостепенно значение в работата на органите по закрила на детето
- Липса на индивидуално внимание и подход към проблемите на гражданите и на децата, прилагане на стандартни процедури без отчитане на специфика на случая
- Лошо администриране на случаите
- Формалност на действията и некоординираност между органите
- Неадаптирана към децата с увреждания образователна среда
- Нормативни промени, които водят до лоши практики
- Бавни съдебни процедури, неотчитащи интереса на детето
- Неприятелско правосъдие за деца.



Препоръките на Омбудсмана:

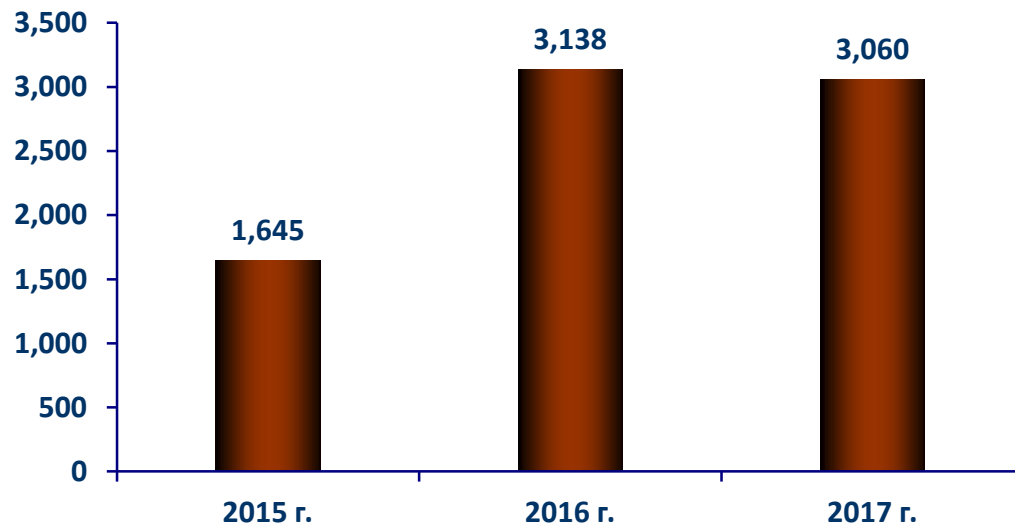
- Необходими са политики за подкрепа на семейството и семейната среда
- Създаване на Постоянна комисия в НС само по въпросите на децата
- Подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, възможности за интеграция в дългосрочен план
- Целенасочена политика за подкрепа на децата, чиито родители са трудови емигранти
- Развитие на грижата за децата в резидентните услуги, с фокус върху качеството на грижата и върху защитата на правата на децата
- Въвеждане на комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие
- Промяна в политиката на медиите при отразяване на случаи, свързани с деца
- Спешни промени в Семейния кодекс, свързани с въпросите на отговорното родителство, на припознаването и на осиновяването
- Обсъждане и приемане на ново законодателство за детето и семейството, основаващо се на интегриран секторен подход
- Децентрализация на социалната система за закрила на детето



3. Права на потребителите (1)

- Остава значителен броят на гражданите, които търсят защита от омбудсмана на потребителските си права

Постъпили жалби от потребители през периода 2015-2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

- През 2017 г.:
 - Приключени 3 341 жалби; по 335 от тях са отправени препоръки и предложения – изпълнени 285
 - Изразено становище по 2 076 оплаквания, по 526 е даден съвет, по 404 сигнала е осъществено успешно посредничество
- На първо място – оплакванията срещу доставчиците на електронни съобщителни услуги, следвани от значителния брой сигнали срещу топлофикационните дружества, електроснабдителните предприятие и ВиК операторите

3. Права на потребителите (2)

Постъпили жалби от потребители по сектори през периода 2015-2017 г., брой



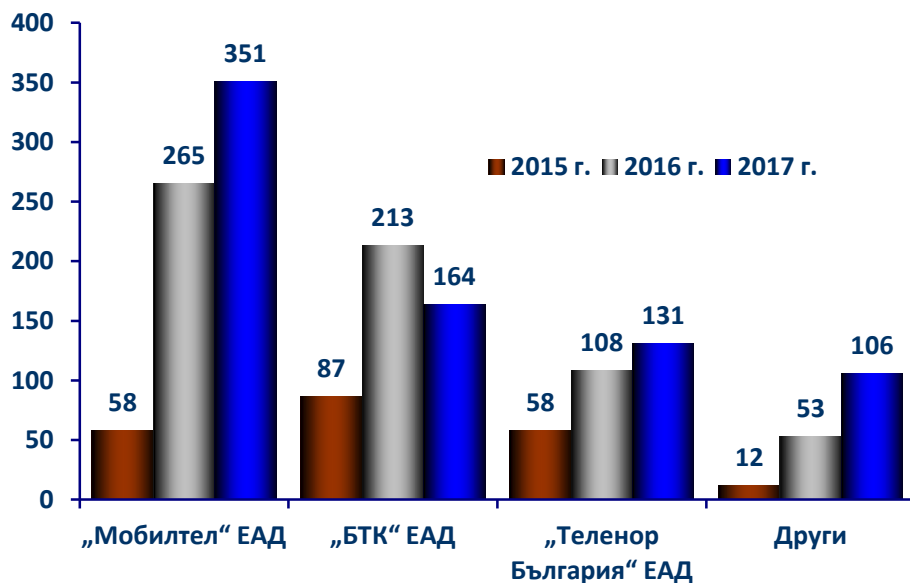
➤ Основните проблеми :

- мобилни услуги – начислявани суми за непоискани услуги с добавена стойност; некачествена услуга;
- топлофикационни услуги – предоставяне и начисляване на непоискана услуга; чести аварии по топлофикационната мрежа;
- електроснабдяване – лошо качество на услугата; извършване на корекции на задължения за електроенергия за минал период; осъществяване на проверки на средства за търговско измерване в отсъствие на клиентите;
- ВиК услуги – икономически необосновано увеличение на цени; некачествена услуга; разпределяне на количества вода „общо потребление“ в сгради – етажна собственост.

3. Права на потребителите (3)

➤ Електронни съобщителни услуги

Приключени проверки по жалби и сигнали срещу мобилните услуги през периода 2015-2017 г., брой



Препоръки/предложения/съвети, свързани с жалбите срещу електронни съобщителни услуги през 2017 г., брой

85	Препоръки и предложения
433	Съвета на граждани
75	Осъществено посредничество



Препоръките на Омбудсмана:

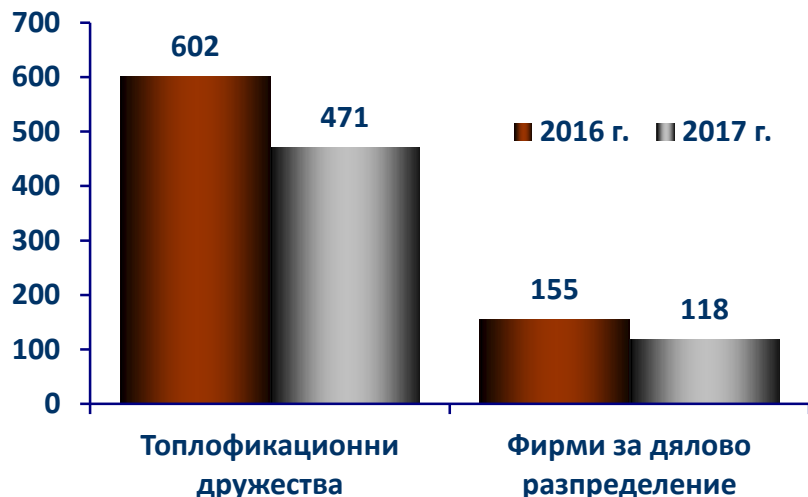
- Мобилният интернет да се активира единствено със съгласието на потребителя, което да е отбелязано по подходящ начин в договора за електронни съобщителни услуги.
- Заредената сума в предплатените карти да е без срок на валидност.
- Да се осигури цифров сигнал във всички населени места, както и да се увеличи броят на предаваните цифрови канали.

Източник: Омбудсман на Република България

3. Права на потребителите (4)

➤ **Топлоснабдяване**

Жалби срещу топлофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение през периода 2016-2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

➤ През 2017 г. – приключени 612 жалби; изготвени становища по 366 от тях, съвет за 122 жалбоподатели, отправени 15 препоръки, при 15 – осъществено посредничество.

Жалби срещу топлофикационни дружества през 2017 г., брой



Препоръките на Омбудсмана:

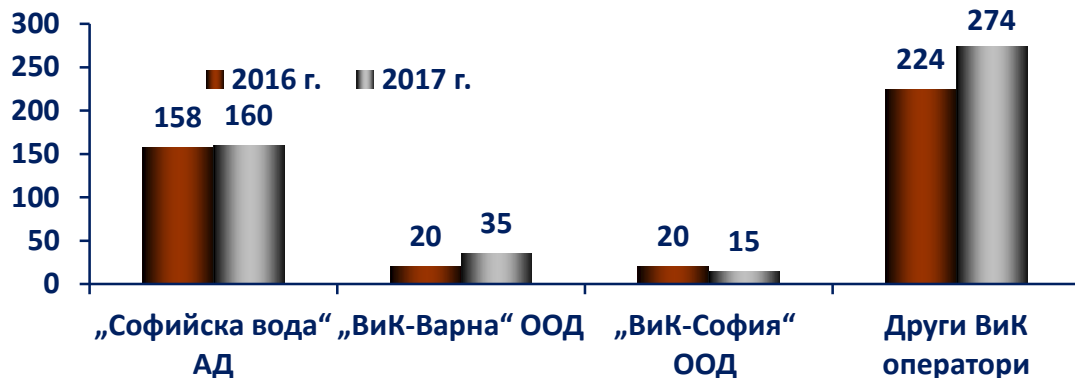
- Промяна в ЗЕ и НТ.
- Разработване на по-справедлива и ясна Методика към НТ.
- Ефективен контрол на топлофикационните дружества по отношение изпълнение на ремонтните и инвестиционните им програми.
- Създаване на условия за конкуренция при доставка и продажба на топлинна енергия.

3. Права на потребителите (5)

➤ Водоснабдяване и канализация

През 2017 г. постъпват 488 жалби, с което се затвърждава тенденцията за увеличаване броя на оплакванията на гражданите в сектора.

Постъпили жалби и сигнали срещу ВиК операторите през 2016 и 2017 г., брой



Препоръки/предложения/съвети, свързани с жалбите във ВиК сектора през 2017 г., брой

72	Препоръки и предложения
281	Становища
72	Осъществено посредничество
37	Съвета на граждани

Източник: Омбудсман на Република България

Препоръките на Омбудсмана:

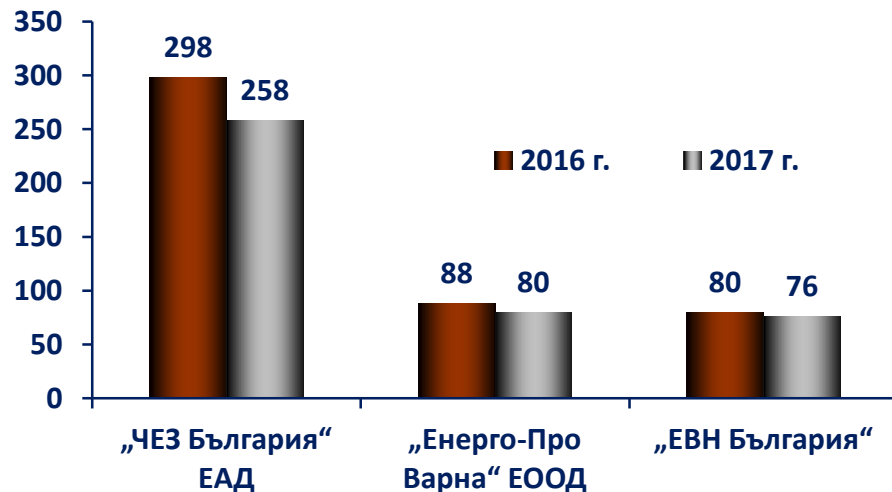
- Качеството и равноправният достъп до питейна вода да се постави като основен приоритет във водния сектор.
- Да се набележат спешни мерки за рехабилитация на ВиК инфраструктурата, нуждаеща се от неотложен ремонт.
- Да се гарантира одобряване на икономически обоснована цена на ВиК услугата.
- Да се преразгледа Наредба № 4 от 14.09.2004 г. с цел:
 - Коректно отчитане и фактуриране на количествата „общо потребление“ – възможност и на етажната собственост да взема решение за разпределението им по индивидуални партии;
 - Служебна консумация на вода на база брой обитатели да се начислява единствено в случаите, когато няма техническа възможност за монтиране на индивидуален измервателен уред в обектите.

3. Права на потребителите (6)

➤ Електроснабдяване

През 2017 г. постъпват 491 жалби в областта на електроснабдяването – 2 пъти повече в сравнение с 2015 и 2014 г.

Постъпили жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия през 2016 и 2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

Препоръки/предложения/съвети, свързани с жалбите в електроснабдителния сектор през 2017 г., брой

19	Препоръки и предложения
128	Съвета на граждани
51	Осъществено посредничество

Препоръките на Омбудсмана:

- Преразглеждане нормативната уредба относно едностранната корекция на задължения за ел. енергия.
- Качественото и сигурно електроснабдяване да се постави като основен приоритет в сектора.
- Да се премахнат от Общите условия на електроразпределителните и електроснабдителните дружества: задължението за клиента да компенсира разходите за прекъсване и възобновяване на снабдяването като условие за възстановяване на преноса на електрическа енергия; вменяващи солидарна отговорност на потребители в случаи извън предвидените в закон.
- Регистрацията на клиентите – собственици или наематели на ателие да се извършва съобразно изискванията на ЗЕ в зависимост от нуждите.
- Ел. дружества да гарантират правата на клиентите при проверки и подмяна на средства за търговско измерване, като предприемат необходимите действия за осигуряване на присъствието им.

3. Права на потребителите (7)

➤ **Обществен транспорт**

През 2017 г. постъпват 135 оплаквания за нарушени права при предоставянето на транспортна услуга.

Приключени – 38 жалби; по 37 изразено становище; по 14 от сигналите е осъществено посредничество.

- През 2017 г. проблемите в жп сектора остават нерешени:
 - съкращаване на влакове и разреждане графика на влаковете;
 - неспазване на обявеното разписание на влаковете;
 - непрофесионално и грубо поведение към пътниците от страна на служителите на „Холдинг БДЖ“ ЕАД.
 - лоши условия, при които пътуват гражданите – липса на хигиена и климатизация във вагоните.

- Дългогодишните проблеми в столичния градски транспорт, свързани с остарелия автопарк, липсата на достатъчно превозни средства по конкретни линии, неизпълнение на служебните задължения от водачи и контролори, не са намерили своето решение.

Препоръките на Омбудсмана:

- Графикът на влаковете да бъде изготвен по начин, гарантиращ правото на избор и свободно придвижване на пътниците, както и да е съобразен с трудовата и учебната заетост на хората.
- Обявеното разписание трябва да бъде спазвано, като в случай на закъснение на влак да бъде предоставяна своевременна информация.
- Да бъдат предприети своевременни и адекватни действия за подобряване транспортното обслужване на пътниците и подобряване условията на превоз.
- Проблемите в сферата на обществения транспорт да се решават с активното участие на гражданите и браншовите организации

3. Права на потребителите (8)

➤ Сметосъбиране

През 2017 г. постъпват 98 жалби, свързани с определянето на таксата за битови отпадъци.

- Оплакванията на гражданите са свързани с:
 - определяне на таксата за битови отпадъци, без да се отчита количеството на изхвърлените отпадъци;
 - въвеждане на допълнителни изисквания за освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имот, който не се ползва през годината;
 - заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване при непредоставяне или некачествено предоставяне на услугата – липса или недостатъчен брой на контейнери, битовите отпадъци се извозват нередовно.

Препоръки/предложения/съвети, свързани със сметосъбирането през 2017 г., брой

4	Препоръки и предложения
70	Изразено становище
23	Съвет
3	Осъществено посредничество

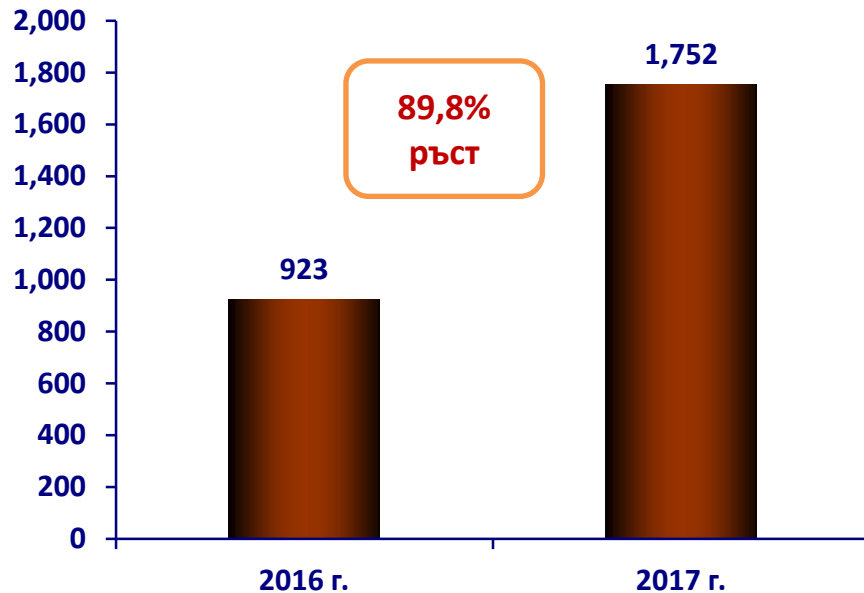
Препоръките на Омбудсмана:

- Да бъдат предприети необходимите действия от общините и областните управители за изменение на наредбите, в които се предвиждат допълнителни условия за освобождаване от таксата за сметосъбиране;
- Общинските органи да съблюдават за качествено предоставяне на услугата сметосъбиране и сметоизвозване, като броят на необходимите съдове за събиране на битовите отпадъци и честота на сметоизвозване бъдат съобразени с нуждите на конкретното населено място

3. Права на потребителите (9)

➤ Свърхзадлъжнялост

Жалби на гражданите, засегнати от свърхзадлъжнялост по права през 2016 и 2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

- Постъпилите жалби срещу колекторски фирми са 164 – с 41% повече спрямо 2016 г.

Големият брой жалби срещу лоши банкови практики показват, че правата на гражданите не са гарантирани в достатъчна степен – мотив за внасянето в НС на проект на Закон за изменение и допълнение на Гражданския процесуален кодекс.

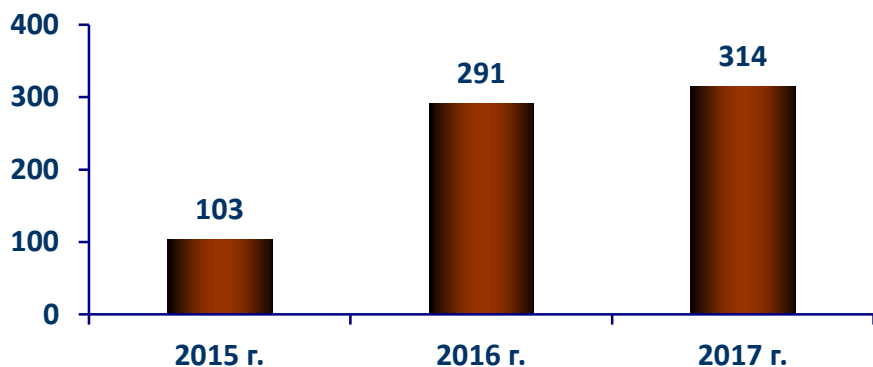
Препоръките на Омбудсмана:

- Дискусия с компетентните органи и институции във връзка с отпускане на бързи кредити с цел изясняване на проблемите при сключване и изпълнение на договорите и намиране на решения за преодоляването им.
- Ефективен контрол върху дейността на фирмите за бързи кредити.
- Банковите такси да бъдат съобразени с предоставяната финансова услуга.
- Да се регулира дейността на фирмите за събиране на вземания.
- Да се ограничи възможността на доставчиците на обществени услуги да прехвърлят вземанията си към външни фирми.
- Колекторските фирми да бъдат задължени да посочват ясна и детайлна информация в извънсъдебните покани.

4. Права на хората с увреждания

Сериозно увеличение на постъпилите оплаквания по правата на хората с увреждания – за 2017 г. спрямо 2016 г. – със 7,9%; спрямо 2015 г. – с 204,9%.

Постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2015-2017 г., брой



Препоръките на Омбудсмана:

- Да се гарантира изпълнението на приетите от изпълнителната власт стратегически документи и планове за изпълнение на КПХУ, вкл. нов Закон за интеграция на хората с увреждания и приемане на адекватен за Закон за социалните услуги.
- Да се ускори разработването на законодателство, регламентиращо социалните услуги, по начин, отчитащ индивидуалните потребности на хората с увреждания, вкл. и чрез осигуряването на лична помощ.
- Други (виж Доклада за 2017 г.)

Регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за периода 2015-2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

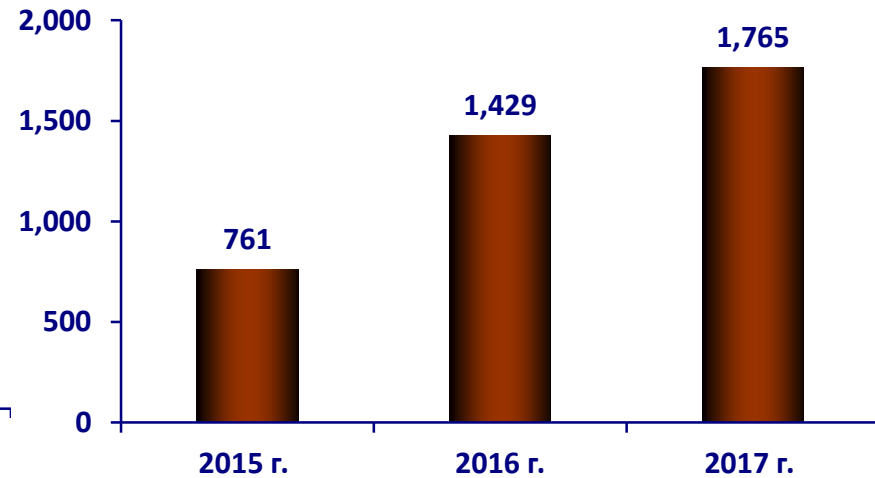
5. Социални права (1)

През 2017 г. – 1 790 бр. жалби и сигнали, спрямо предходната година с 25% повече и представляват 14,17% от общия брой постъпили в институцията на омбудсмана.

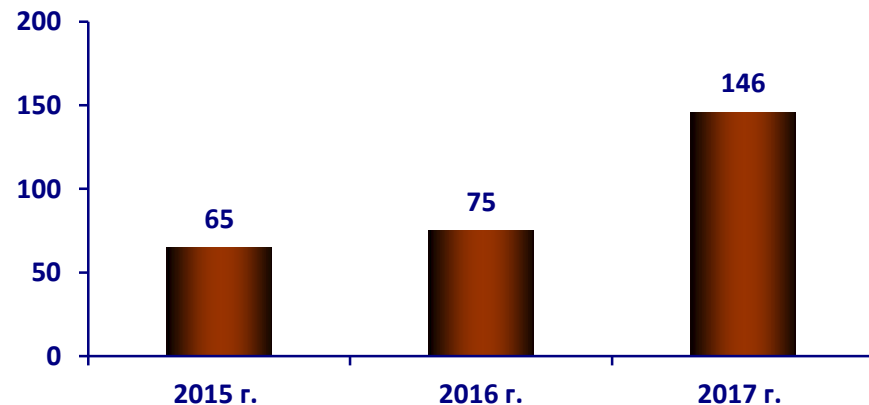
Постъпили жалби и сигнали за нарушени социални права за 2017 г., брой



Постъпили жалби и сигнали, свързани със защита на социални права през периода 2015-2017 г., брой



Постъпили жалби и сигнали за право на достъп до трудова заетост през периода 2015-2017 г., брой



5. Социални права (2)

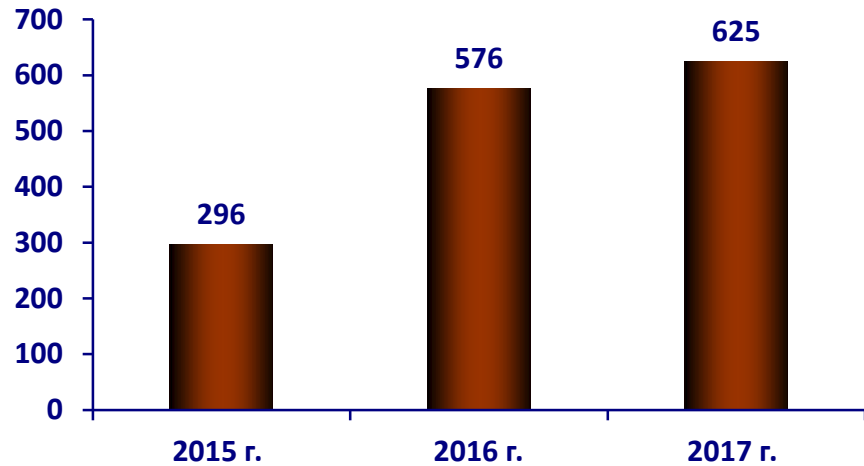
- Основни нарушения:
 - работодатели продължават грубо да нарушават трудови права на граждани;
 - работници и служители не могат да получат дължимите им трудови възнаграждения и обезщетения поради липса на активи на работодателя или наложени запори върху негово имущество, включително по реда на Закона за особените залози;
 - големият брой работодатели не позволява постигане на по-голям обхват и честота на контрола по труда, особено в предприятия, в които са констатирани много и системни нарушения по заплащането на труда и спазването на режимите за труд и почивка;
 - действащата нормативна уредба не защитава в достатъчна степен трудовите права на гражданите;
 - все още граждани заминават да работят в други държави, без да са запознати с правилата за законна трудова заетост.

Част от препоръките на Омбудсмана:

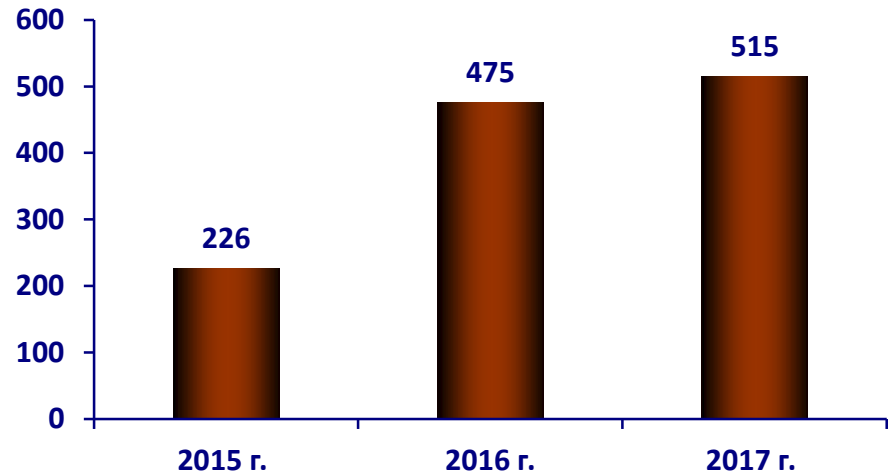
- Промяна в разпоредбите на Кодекса на труда и подзаконовата уредба, уреждащи: установяването на сумирано изчисляване на работното време, като се регламентират условия, при които то може да бъде установявано; намаляване на периода за изчисляване от 6 на 4 месеца; определяне на начина за неговото установяване; въвеждане на изискване за връчване на работниците и служителите на утвърдените от работодателя поименни графици за работа.
- Увеличаване размера на допълнителното трудово възнаграждение за нощен труд, както и за времето, през което работникът или служителят е на разположение на работодателя и се намира извън територията на предприятието в място, уговорено между тях.
- Регламентиране правото на удължен платен годишен отпуск на работещи в институциите, в които се полагат грижи за възрастни хора с увреждания.
- Подобряване на комуникацията на служителите от дирекциите „Бюро по труда“ с търсещите работа при определяне на предпочитаните от тях области на заетост.

5. Социални права (3)

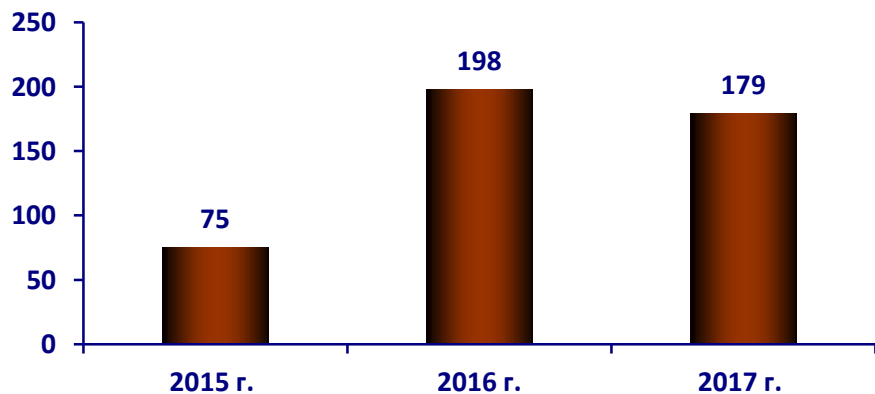
Постъпили жалби и сигнали за право на социално осигуряване и обезщетения през периода 2015-2017 г., брой



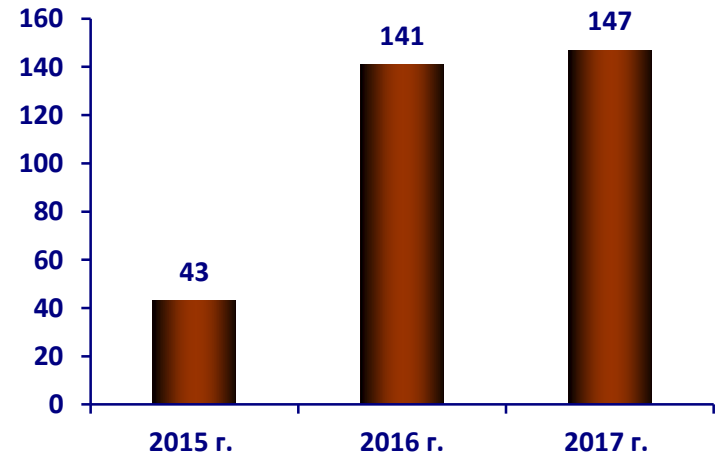
Постъпили жалби и сигнали за право на пенсия през периода 2015-2017 г., брой



Постъпили жалби и сигнали за социална подкрепа през периода 2015-2017 г., брой

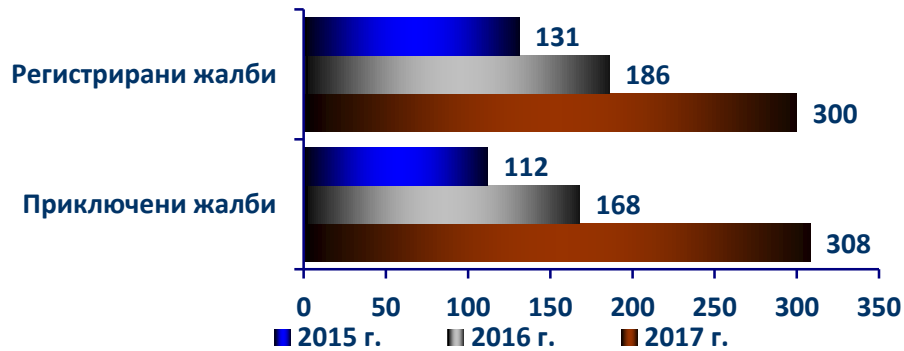


Постъпили жалби и сигнали за помощ за жилище през периода 2015-2017 г., брой

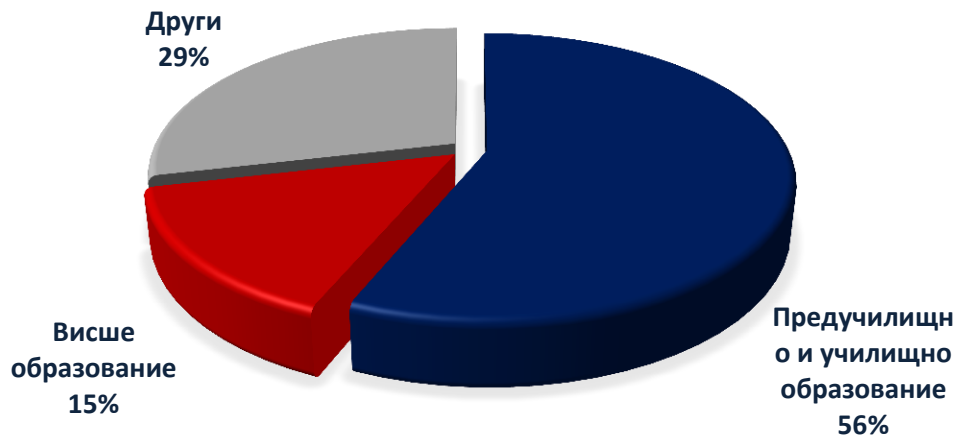


6. Право на образование

Регистрирани жалби и сигнали и приключени проверки в областта на образованието за периода 2015-2017 г., брой



Регистрирани жалби и сигнали в областта на образованието през 2017 г., %



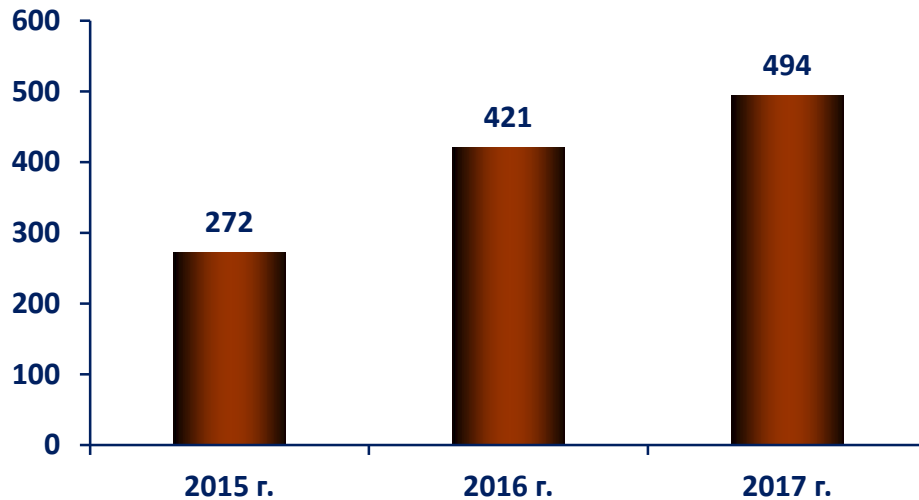
Източник: Омбудсман на Република България

Част от препоръките на Омбудсмана:

- Непрекъснато усъвършенстване на механизма за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане в образователната система на деца и ученици в задължителна предучилищна и училищна възраст.
- Да се работи в насока за постигане на високо качество и достъпност на детските заведения.
- При неklasиране в държавно учебно детско заведение родителите да получават субсидия, определена от държавата.
- Да се осигури безплатната образователна услуга на децата от предучилищните групи и да се обмислят възможностите за по-голяма държавна подкрепа.
- Въвеждане на задължително предучилищно обучение за 4-годишните деца в страната и осигуряване на алтернативни форми за отглеждане и обучение.
- Усъвършенстване на модела за финансиране на училищата в малки населени места и отдалечени райони.
- Модернизиране на професионалното образование.
- Осигуряване на система за ефективна квалификация на кадрите.

7. Право на здравеопазване

Постъпили жалби и сигнали в областта на нарушените права на гражданите в здравеопазването през периода 2015-2017 г., брой



Постъпили жалби и сигнали според вида на услугата в областта на здравеопазването през 2017 г., брой



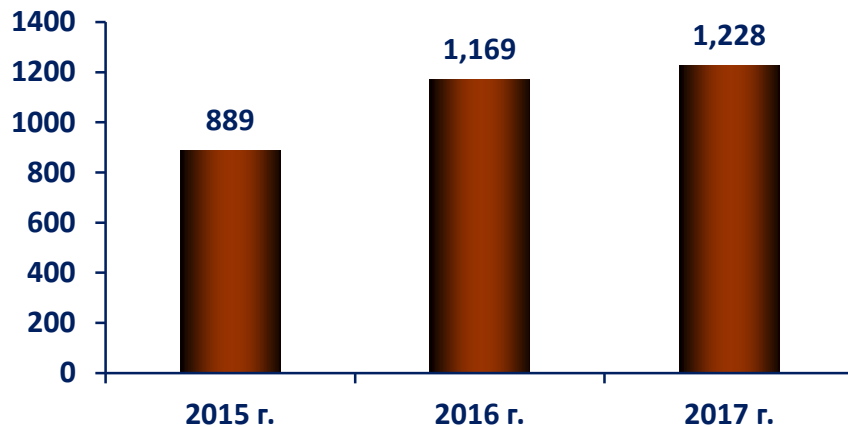
Източник: Омбудсман на Република България

Част от препоръките на Омбудсмана:

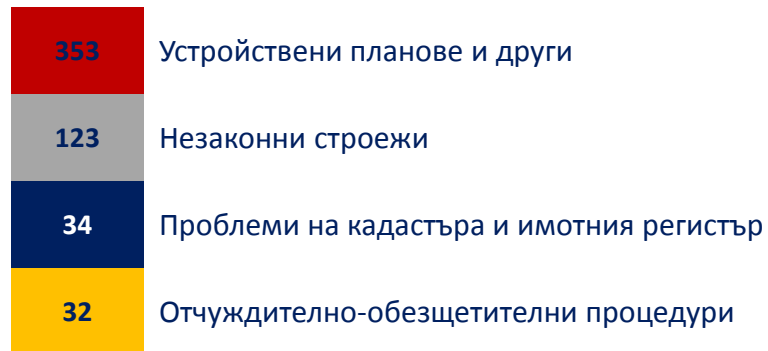
- Установяване на траен диалог в здравеопазването, като промените се осъществяват при наличие на съгласие между заинтересованите страни.
- Премахване на въведените ограничения в заплащането от НЗОК на дейностите в болничната и извънболничната помощ, като се заплати вече извършената от болниците надлимитна дейност (изцяло или най-малко за спешните случаи).
- Обсъждане и предприемане на спешни мерки за подпомагане, оздравяване и финансово стабилизиране на общинските и държавните болници, чието финансово състояние е тежко.
- Разширяване обхвата на здравноосигуряваните от държавния бюджет категории лица, като бъдат обхванати и трайно безработните граждани.
- Разширяване обхвата на финансираните от държавата дейности по асистирана репродукция.
- Предприемане на действия за повишаване нивото на заплащане с обществени средства на медицинските изделия, както и заплащане на нови изделия.
- Преоценка на предвидените в Кодекса за социално осигуряване ограничения за изплащане на обезщетение за гледане на болен член от семейството.

8. Право на собственост и икономическа свобода

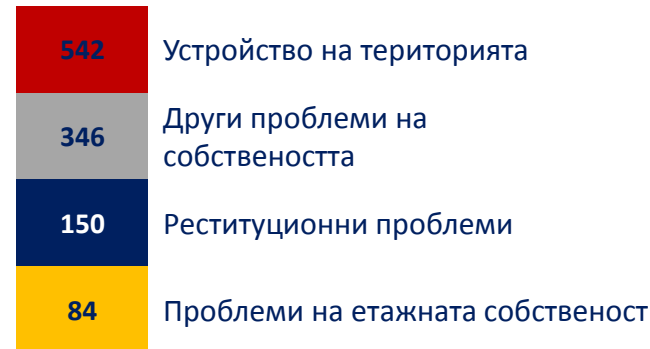
Постъпили жалби и сигнали в областта на правото на собственост през периода 2015-2017 г., брой



Приключени проверки по жалби и сигнали, свързани с устройството на територията през 2017 г., брой



Приключени проверки по жалби и сигнали, свързани с правото на собственост през 2017 г., брой



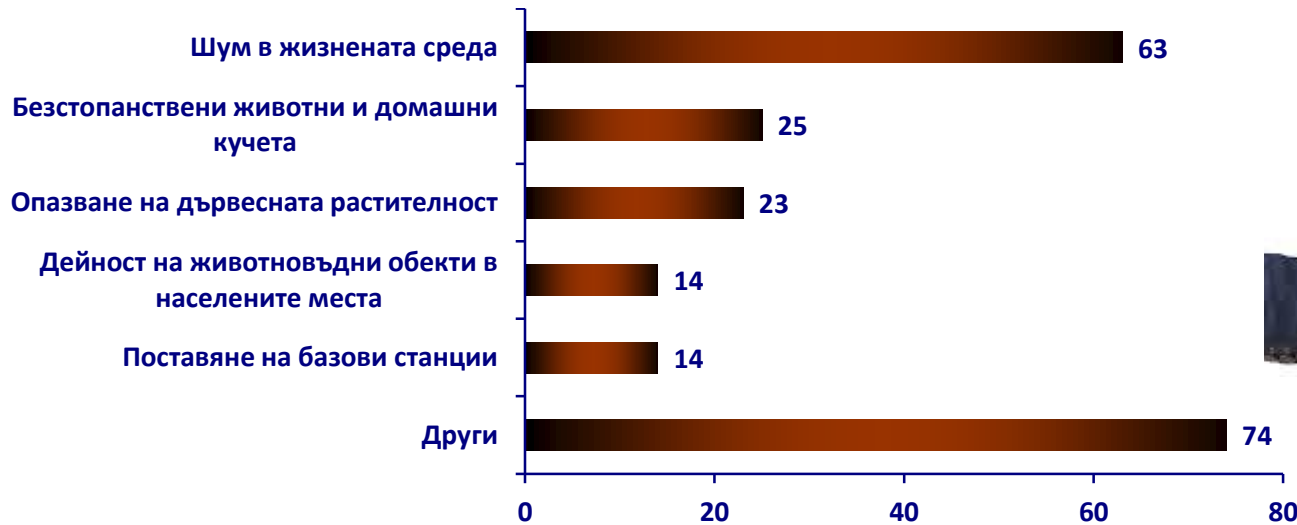
Препоръките на Омбудсмана:

- Да се съобрази поземлената политика и регулаторната рамка на поземлените отношения с „Доброволните насоки за отговорно управление на земеползването, рибарството и горите в контекста на националната хранителна сигурност“ на Организацията по прехрана и земеделие.
- В изпълнение на Решението на НС от 19.09.2017 г. да се установят мерки против поземлените монополи, съпътствани с механизми за защита на „слабата страна“ в поземлените отношения.
- Стратегическите документи и проектите на нормативни актове да се изготвят и приемат в условията на публичност и прозрачност при широко обществено обсъждане и участие на всички засегнати страни.

9. Право на чиста околна среда

Проблемите на околната среда остават във фокуса на общественото внимание и през 2017 г. – постъпват 213 жалби, за сравнение през 2016 г. – 190.

Постъпили жалби и сигнали в областта на околната среда, брой



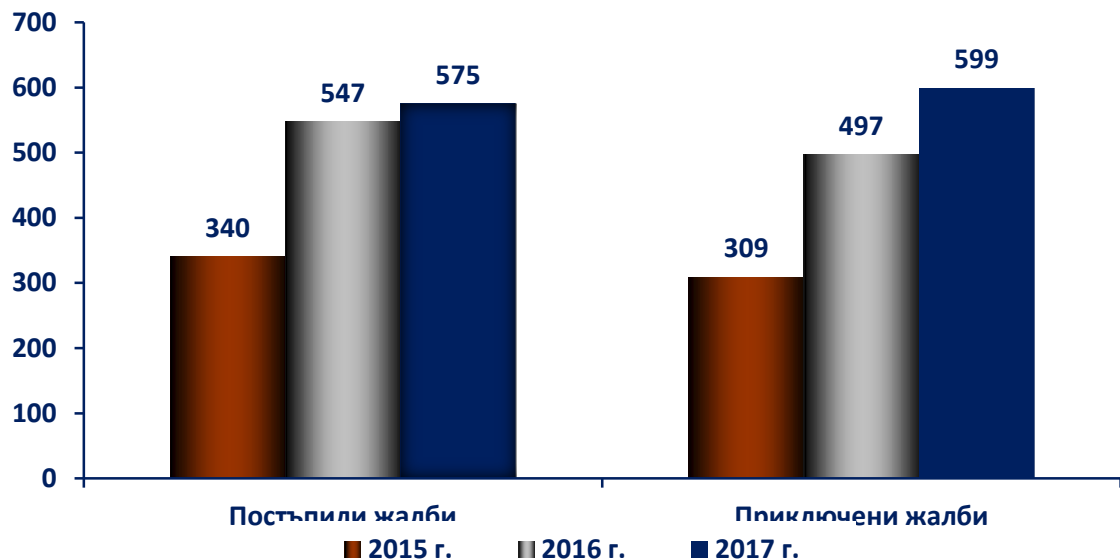
Източник: Омбудсман на Република България

Препоръките на Омбудсмана:

- Липсва нормативна уредба, регулираща експлоатацията на климатичните уредби, както и монтирането на техните външни тела.
- По-стриктен контрол на вредните емисии отработени газове, отчитани при периодичните проверки на техническата изправност на тежкотоварни превозни средства; при промяна в организацията на движение маршрутите да бъдат съобразени с интензитета, капацитета и структурата на пътния трафик, както и с околното застрояване.
- Приоритет за компетентните институции трябва да бъде стремежът към постигането на баланс между икономическото развитие на страната и правото на гражданите на чиста околна среда.

10. Право на добро управление и добра администрация

Регистрирани жалби и сигнали, и приключени проверки, свързани с административното обслужване на гражданите през периода 2015-2017 г., брой



Препоръки/предложения/съвети, свързани с жалбите в областта на административното обслужване през 2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

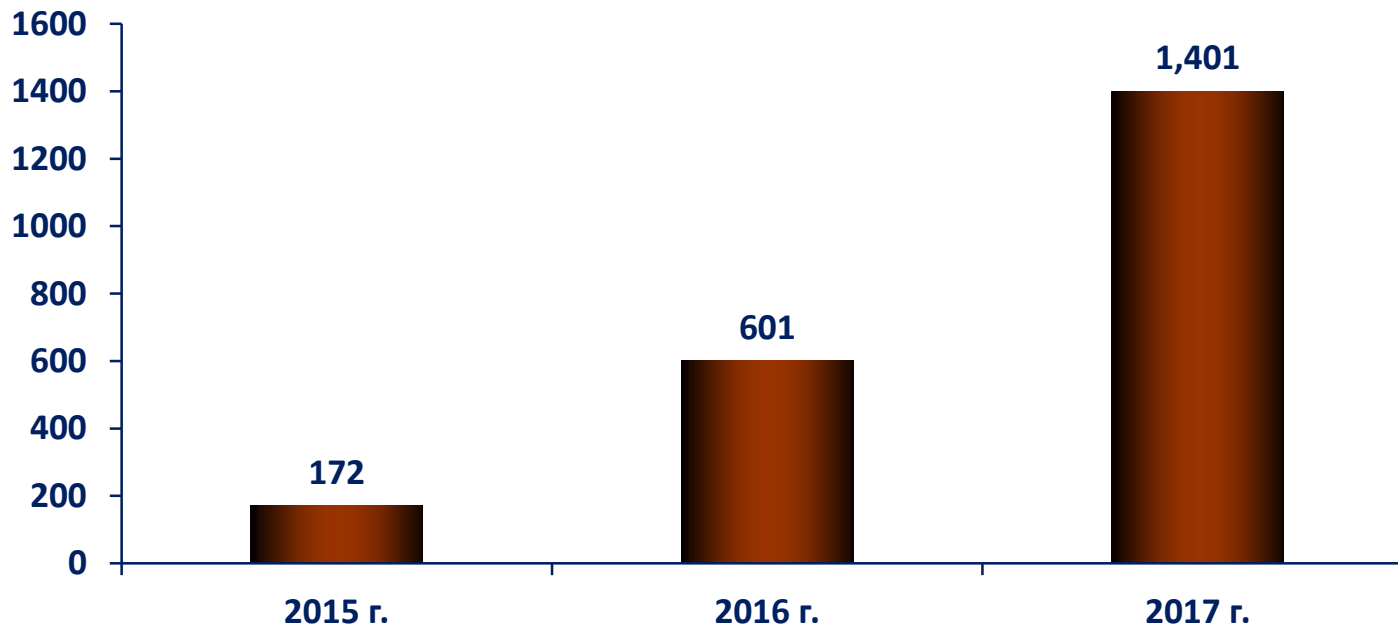
Част от препоръките на Омбудсмана:

- Повишаване на капацитета на служителите в администрацията.
- Създаване на добра организация, вземане на адекватни управленски решения, предприемане на навременни мерки и отчет на постигнатите резултати.
- Поддържане на коректен и открит диалог с гражданите и отчитане на техните предложения и мнения.
- Подобряване на взаимодействието между компетентните институции.
- Преглед и оптимизиране на вътрешните правила за организация на административното обслужване и привеждането им в съответствие с изискванията за добро административно обслужване.
- Въвеждане на система за измерване удовлетвореността на потребителите.
- Разширяване на възможностите за децентрализирано предоставяне на административни услуги.
- Ускорено въвеждане на електронното управление.
- Спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация.

11. Право на защита в изпълнителното производство

През 2017 г. е отчетено поредно увеличаване на жалбите срещу съдебни изпълнители в сравнение с предходни години. **Докато за 2015 г. жалбите, свързани с правата на гражданите в изпълнителното производство, са 172, за 2016 г. – 601, за 2017 г. са 1 401, т.е. увеличението е със 133% за една година.**

Жалби и сигнали на гражданите срещу съдебни изпълнители през периода 2015-2017 г., брой

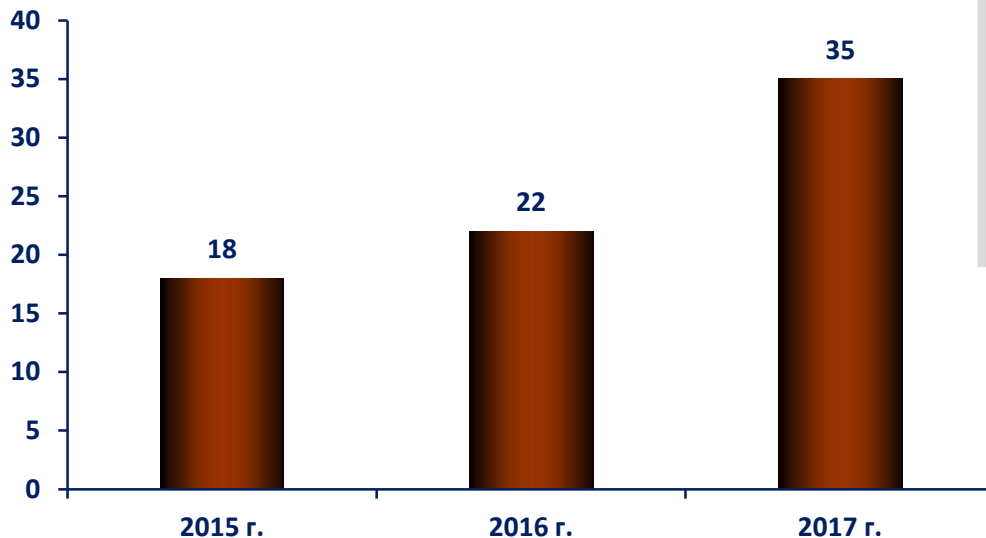


Източник: Омбудсман на Република България

12. Право на защита от дискриминация и език на омразата

През 2017 г. е налице увеличение на оплакванията на граждани за извършена спрямо тях дискриминация. Общият брой на жалбите за годината е 35, което е с 13 повече спрямо 2016 г. и със 17 повече спрямо 2015 г.

Жалби и сигнали на гражданите за извършена спрямо тях дискриминация през периода 2015-2017 г., брой



Препоръките на Омбудсмана:

- Да се поеме необходимата отговорност от компетентните институции и да се вземат навременни и адекватни мерки за изпълнение на препоръките на омбудсмана и на актовете на Комисията за защита от дискриминация за изменения в нормативната уредба, с което да се преустановят нарушенията и да се гарантира равното им третиране.
- Да се предприемат действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата

13. Национален превантивен механизъм

- През 2016 и 2017 г. НПМ посети всички места за задържане към Министерството на правосъдието с изключение на арестите в гр. Кърджали, гр. Перник и откритото общежитие в гр. Смолян
- Констатиран е системен проблем, свързан с недостатъчен брой социални работници и липса на адекватно бюджетно финансиране на смислени дейности.
- Установени са неизпълними трудови норми, съставени на база на определена минимална работна заплата, по заповед на заместник-министър на правосъдието.
- През 2017 г. акцент в проверките на НПМ е борбата със заразните заболявания в затворите.
- Констатирана е липса на адекватна съдебна защита и правна уредба при налагане на дисциплинарни наказания на лишени от свобода.
- Установено е незаконосъобразно ползване на белезници в следствения арест на „Г. М. Димитров“, гр. София, при всяко извеждане от помещението за задържане. Аналогично е и положението в специализирания арест в гр. София.
- През 2017 г. НПМ инспектира общо 21 районни управления „Полиция“ (РУП) към МВР в градовете от Североизточна България.
- През 2017 г. са извършени 3 проверки в лечебни заведения за психиатрична помощ: Държавна психиатрична болница (ДПБ) – гр. Ловеч, Държавна психиатрична болница „Св. Иван Рилски“ – гр. Нови Искър, и Център за психично здраве (ЦПЗ) – София-област ЕООД, гр. София – държавните психиатрични болници са нереструктурирани и качеството на здравната грижа не се подобрява.



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ВТОРА. Въздействие върху нормативната уредба

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



Въздействие върху нормативната уредба

➤ Отправени:

- 2 искания до Конституционния съд за обявяване на противоконституционност на закон, с който се нарушават правата и свободите на гражданите:
 - за установяване на противоконституционност на §69 и §70 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за изменение и допълнение на Закона за МВР (обн., ДВ, бр. 81 от 14 октомври 2016 г.);
 - за установяване на противоконституционност на чл. 245, ал. 1 от Кодекса на труда в частта „в размер 60 на сто от brutното му трудово възнаграждение, но не по-малко от минималната работна заплата за страната”.
- 2 искания до Върховния административен съд за приемане на тълкувателно решение във връзка с наличие на противоречива съдебна практика:
 - за приемане на тълкувателно решение относно приложението на чл. 44, ал. 6 и ал. 9 от Закона за чужденците в Република България спрямо непридружени непълнолетни и приложението на §1, т. 4 от Закона за убежището и бежанците;
 - за приемане на тълкувателно решение по въпроси, свързани с ДОПК.

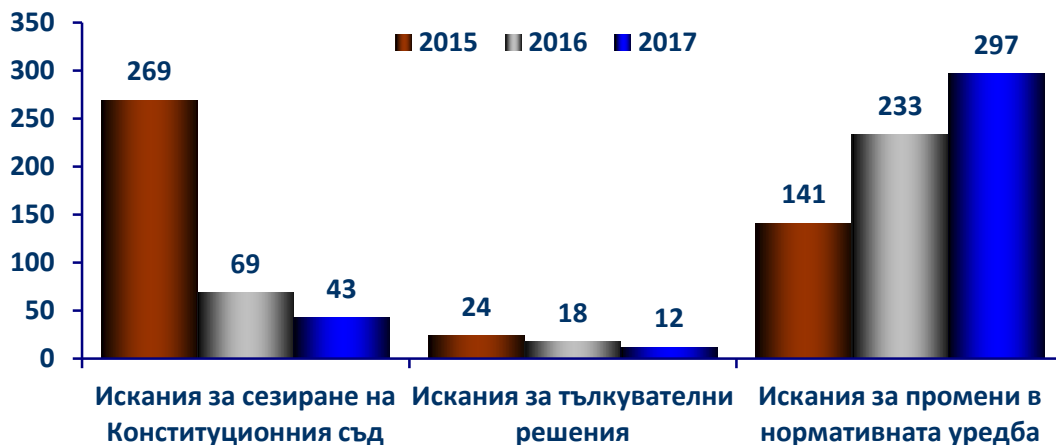


Становища и законодателни предложения

За 2017 г. в институцията постъпват: 43 искания за сезиране на Конституционния съд; 297 искания за промени в нормативната уредба и 12 искания за тълкувателни решения.

➤ Годината премина под знака на успешно проведените от омбудсмана законодателни кампании в защита на правата на гражданите

Искания на граждани, свързани с нормативната уредба през периода 2015-2017 г., брой



Източник: Омбудсман на Република България

- Изборен кодекс
- Кодекс за социално осигуряване
- Закон за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищноспестовни влогове
- Законопроект за физическото възпитание и спорта.
- Граждански процесуален кодекс, Закон за международния търговски арбитраж
- Граждански процесуален кодекс, Закон за частните съдебни изпълнители
- Кодекс на труда, Търговски закон, Закон за гарантираните вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя, Закон за обществените поръчки
- Закона за движение по пътищата
- Закон за собствеността и ползването на земеделските земи, Закон за арендата в земеделието
- Закон за бюджета на Националната здравноосигурителна каса



ГЛАВА ТРЕТА. Наблюдение на изпълнението на международните актове

- Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи:
 - Общи констатации за изпълнението на окончателни решения на ЕСПЧ през 2017 г. по смисъла на чл. 46 от Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи
 - Осъдителни решения, чието изпълнение е приключило според Комитета на министрите
 - Решения, по които са предприети мерки за справяне с проблема, но все още са в процедура по наблюдение
- Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания
- Конвенцията на ООН за правата на децата



Наблюдение на изпълнението

В началото на 2018 г. са внесени изменения и допълнения в Закона за омбудсмана, които целят да приведат институцията в съответствие с най-високите стандарти за защитата на правата на човека, предвидени в Парижките принципи на ООН.

➤ През 2017 г.:

- Наблюдение на напредъка по изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ в процедура по засилено наблюдение и препоръките от Комитета на министрите към Република България
- Общи констатации за изпълнението на окончателни решения на ЕСПЧ през 2017 г. по смисъла на чл. 46 от Конвенцията

Общ брой осъдителни решения в процедура по засилено наблюдение и приключени с финална резолюция към декември 2017 г. по държави



Изплатени обезщетения в резултат на осъдителните решения на ЕСПЧ през 2017 г., евро





ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. Международна дейност и проекти



Международна дейност

- Пълноправното членство на националния омбудсман в международни структури
 - Международният институт на омбудсманите
 - Мрежата на европейските омбудсмани
 - Асоциацията на омбудсманите и медиаторите франкофони
 - Европейският институт на омбудсманите
 - Мрежата на националните структури за правата на човека към Съвета на Европа
 - Мрежата на омбудсманите по правата на децата в Югоизточна Европа (CRONSEE)
 - Омбудсманът е и асоцииран член на Европейската мрежа на омбудсманите за деца (ENOC)
- Международно сътрудничество за защита на правата и свободите на гражданите
 - Прекратяване на дискриминационното отношение и двойните стандарти към българските потребители
 - Подписана Декларация до Европейската комисия, Европейския парламент и Съвета на министрите по земеделие срещу двойния стандарт при храните в ЕС
 - Изграждане на специален център за настаняване на децата чужденци, търсещи закрила в България
- Инализиран проект „Укрепване на капацитета на омбудсмана на Република България за независим мониторинг и популяризиране правата на децата“ – добра основа за разгръщане на функциите на националния омбудсман като независим мониторингов орган за защита на правата и интересите на децата и за популяризиране на Конвенцията на ООН за правата на детето

Календар на 2017 г. (1)

12 януари
2017 г.

НС прие на второ четене промените, предложени от омбудсмана в Гражданския процесуален кодекс, с които се изключват потребителските спорове от обхвата на арбитражните съдилища, както и падането на юрисконсултските възнаграждения с близо 6 пъти

17 януари
2017 г.

Писма до парламента за „таван“ на лихвите при просрочване на дългове

20 януари
2017 г.

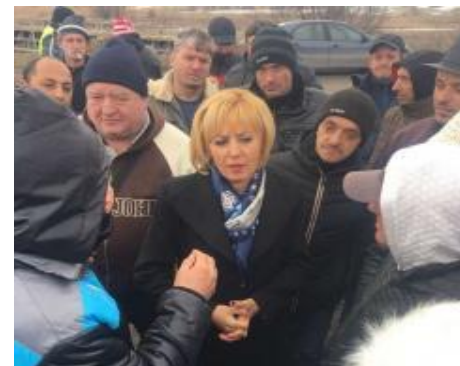
След намесата на омбудсмана закъснелите обезщетения на миньорите от Бобов дол са изплатени в три пъти по-кратък срок от първоначалното споразумение

31 януари
2017 г.

„Извеждането на деца от институциите е кауза, от която няма да отстъпя“ – участие на конференция, посветена на процеса на деинституционализацията на децата у нас

2 февруари
2017 г.

Омбудсманът с изнесена приемна в с. Хитрино, над 2 млн. лева са събраните средства в помощ на жителите.



Календар на 2017 г. (2)

7 февруари
2017 г.

Шивачките от Дупница подписват споразумение с италианския бизнесмен Луиджи Каприоти под надзора на омбудсмана



15 февруари
2017 г.

Омбудсманът облича пижама в подкрепа на онкоболните деца



23 февруари
2017 г.

След дискусия при омбудсмана МВР увеличава допълнителните възнаграждения на полицаите

2 март 2017 г.

Омбудсманът се среща с протестиращите работници от обувния цех в гр. Ветрен, които търсят съдействието ѝ заради неизплатени заплати, отпуски и обезщетения за съкращение



Календар на 2017 г. (3)

7 март 2017 г.

Омбудсманът дава старт на „Великден за всеки II“ с благословията на патриарх Неофит

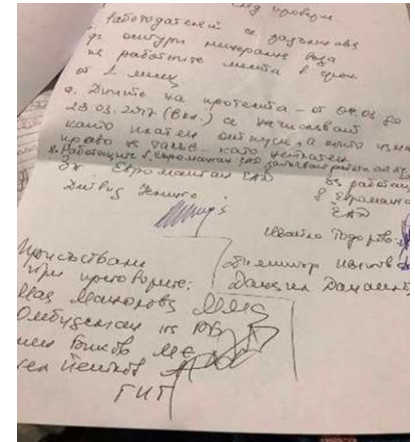
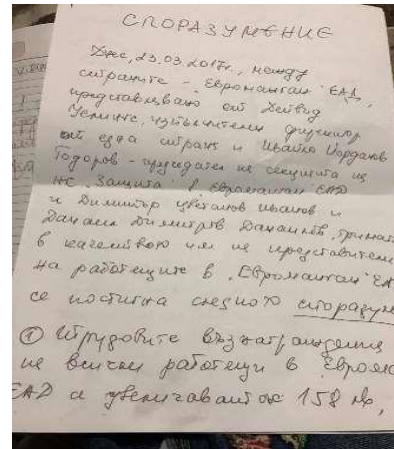


През 2017 г. са събрани дарения за 1 милион лева в пари и храни. С парите във вид на ваучери на стойност 20 лева 33 000 пенсионери пазаруват в 5000 обекта в цялата страна

10 март 2017 г.

След среща при омбудсмана три министерства обещават: До две седмици законът за ДДС върху дарените храни ще заработи

24 март 2017 г.



Подписано е споразумение за колективен трудов договор с изпълнителния директор на фирмата концесионер „Евроманган“ ЕАД.

Разписан ангажимент за работодателя да увеличи заплатите на всички 230 служители в рудодобивния комплекс „Евроманган“ ЕАД със 158 лева

Календар на 2017 г. (4)

29 март 2017 г.

Административният съд задължи „Топлофикация София“ ЕАД да предостави информация на омбудсмана за какво изразходва юрисконсултските си възнаграждения

10 април
2017 г.

300 български писатели получават карти за лечение от омбудсмана и УМБАЛ „Света Анна“

10 април
2017 г.

Тормозът и агресията в училище – тема на проект между омбудсмана и УНИЦЕФ

12 април
2017 г.

Омбудсманът и Българската хранителна банка даряват първите тонове храна, освободена от ДДС

20 април
2017 г.

Малката Ния става първият посланик на омбудсмана в гр. Силистра



Календар на 2017 г. (5)

21 април
2017 г.

Омбудсманът сезира Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на чл. 245, ал. 1 от Кодекса на труда, който задължава работодателите при финансови затруднения да изплащат на своите работници до 60% от дължимите възнаграждения

25 април
2017 г.

Омбудсманът внася промени срещу ЧСИ, банки и монополи

3 май 2017 г.

Среща с жители от пловдивския квартал „Тракия“, които сезират омбудсмана с искане срещу мащабното строителство в жилищния комплекс, намиращ се срещу детската градина

9 май 2017 г.

Омбудсманът и ученици от Профилирана гимназия за изучаване на чужди езици „Васил Карагьозов“ в Ямбол избират ученически омбудсман



Календар на 2017 г. (6)

11 май 2017 г.

1810 лв. са събрани по време на благотворителна вечер в подкрепа на децата и младежите с увреждания в центровете от семеен тип „Сияние“ в Кюстендил

1 юни 2017 г.

Омбудсманът, 100 кила, Анелия, Яна Маринова, Алекс Сърчаджиева, Михаела Филева и група „СкандаУ“ дават старт на кампанията „Нашето дете“



9 юни 2017 г.

Омбудсманът представи първата подвижна рампа за хора с увреждания в столичното метро.



Календар на 2017 г. (7)

19 юни 2017 г.

Участие в заключителен форум по проект: „Укрепване на капацитета на омбудсмана на Република България за независим мониторинг и популяризиране правата на децата“, реализиран в партньорство с УНИЦЕФ-Норвегия и УНИЦЕФ-България

5 юли 2017 г.

Среща-дискусия, организирана по проблемите на безопасността и сигурността на пътя от НПО и близки на загинали при катастрофи – омбудсманът подкрепи създаването на агенция по безопасност на движението

7 юли 2017 г.

Омбудсманът благодари на депутатите от трибуната на НС веднага след като единодушно приемат и четирите законопроекта, които въвеждат нови текстове в Гражданския процесуален кодекс

4 август 2017 г.

Среща със служители от веригата магазини „Пикадили“, с последен работодател „Селект трейд“ ЕООД във връзка с техните жалби за неизплатени от декември миналата година до сега заплати



Календар на 2017 г. (8)

9 август 2017 г.

Омбудсманът изпраща напомнящо писмо до ЦИК, в което предупреждава, че остават по-малко от пет месеца, в които според действащото изборно законодателство трябва да се проведат три симулации на дистанционно електронно гласуване

24 август
2017 г.

Участие в национална кръгла маса за реална политика и ефективно решаване на проблемите на етническата интеграция, проведена в Асеновград

4 септември
2017 г.

Омбудсманът внася в парламента промени срещу измами със земеделски земи

8 септември
2017 г.

Еврокомисарят Мария Габриел подкрепя омбудсмана Мая Манолова в борбата срещу двойния стандарт при храните

18 септември
2017 г.

Подписване на декларация до Европейската комисия, Европейския парламент и Съвета на министрите по земеделие срещу двойния стандарт при храните в ЕС



Календар на 2017 г. (9)

18 октомври
2017 г.

Омбудсманът ограничава правомощията на частните съдебни изпълнители, приети промени в ГПК от НС



25 октомври
2017 г.

Омбудсманът и изпълнителният директор на Националната мрежа за децата Георги Богданов изнасят съвместно лекция пред курсистите от българското училище за политика „Димитър Паница“

7 ноември
2017 г.

Омбудсманът и БЧК искат EVN да опрости сметките за ток на пострадалите при наводненията в община Камено;

Участие в кръгла маса: „Предизвикателства и препоръки пред гарантиране правата на децата, пострадали от насилие“, организирана от граждански организации със съдействието на омбудсмана



14 ноември
2017 г.

Омбудсманът поиска вечен мораториум за добив на нефт и газ от земеделски земи.



Календар на 2017 г. (10)

15 ноември
2017 г.

Омбудсманът подкрепя кметовете на малките населени места в искането им за финансова децентрализация

16 ноември
2017 г.

Откриване на Петата национална среща на представители на ученическите парламенти от цялата страна – Лидерска академия „Училище по толерантност“, организирана от център „Амалипе“

20 ноември
2017 г.

Омбудсманът и експерти на институцията участват във форума „Voice It 2017: Младежко мнение от значение“

21 ноември
2017 г.

Омбудсманът участва на младежки форум: „Образование, обучение и работа са пътят към успеха“.

30 ноември
2017 г.

Участие на конференция по повод 25 години от ратифицирането на Европейската конвенция за защитата на правата на човека и основните свободи

1 декември
2017 г.

Омбудсманът представи в парламента изложбата на хора с увреждания „Отвъд видимото“

3 декември
2017 г.

Омбудсманът слага на гърба си ученическа раница, тежаща малко над 6 кг – толкова, колкото обичайно носи един шестокласник всеки ден, и пробяга с нея няколко десетки метра в Южния парк в столицата

Календар на 2017 г. (11)

6 декември
2017 г.

ВАС отхвърля жалбата на „Топлофикация София“ ЕАД и прекратява делото на омбудсмана срещу дружеството

7 декември
2017 г.

Омбудсманът дава цената на водата на прокуратурата

13 декември
2017 г.

Омбудсманът слага край на „модерното робство“ – НС приема на второ четене промените в Кодекса на труда, които слагат край на практиката на некоректни работодатели да не изплащат заплати, осигуровки, извънреден труд, както и да не изпълняват договорени социални ангажименти към служителите си

15 декември
2017 г.

Омбудсманът изнася открит урок пред ученици от Перник, призна им, че и тя е с вечерен час

21 декември
2017 г.

Откриване на ремонтираната след наводненията в област Бургас детска градина в с. Черни връх, община Камено. Средствата за нейното възстановяване са осигурени от непотърсени ваучери на стойност 23 000 лв. от кампанията „Великден за всеки“

28 декември
2017 г.

Среща с управителя на НОИ, за да предложи текстове в защита пенсионните права на миньорите

29 декември
2017 г.

Омбудсманът дава старт на кампания за подкрепа на деца с един родител

БЛАГОДАРСТВЕНИ ПИСМА



КМЕТСТВО ДРАГОДАНОВО, ОБЩИНА СЛИВЕН
 8808 с. Драгоданово, Община Сливен,
 Област Сливен, гл. "Демокрация" № 4
 Тел: 04612 20 71; 20 81
 e-mail: kmetstvo.dragodanovo@abv.bg
 http://dragodanovo.sabvo.bg

Их. № 158/20.05.2017 г.
 ДО
 ОМБУДСМАНА
 НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
 Г-ЖА МАЯ МАНОЛОВА

Относно: Закриване на СПИ „Христо Ботев“ с. Драгоданово, обл. Сливен

УВАЖАЕМА Г-ЖО МАНОЛОВА,

За период от една година в село Драгоданово, област Сливен, започнаха протести от жителите на селото срещу незаконни действия на деца от СПИ „Христо Ботев“ /Социално-педагогически интернат/.

Иската беше подета от Вас, г-жо Манолова, след посоченото Ви в с. Драгоданово, в СПИ „Христо Ботев“, където бихте се запознали с обстановката, учителите, както и с жители на селото и бихте придобили впечатления от разговори с възпитаниците на интерната.

На 11.05.2017 г. започна полския от жители на селото за прекратяване дейността на интерната, в резултат на което по инициативата на областната управа и омбудсманът на република България, беше проведена национална конференция за решаване на проблема в подобен тип учебни заведения.

1/2



ПРОФЕСИОНАЛНА ГИЛДИЯ НА ПОЛОЖЕНА, СТРОИТЕЛНА И ТРАНСПОРТНА ТЕХНИКА
 1303 София, ул. „Марко Балабанов“ №2, тел.987-41-08, e-mail: pg_pst@abv.bg

Их. № 214 /01.02.2017 г.
 ДО
 Г-ЖА МАЯ МАНОЛОВА
 ОМБУДСМАН НА
 РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
 гр. София 1202,
 ул. „Владимир Вагинтов“ 22
 На Ваш: Их. № 6328/08.01.2017 г.

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖО МАНОЛОВА,

Във връзка с получаване от Вас отговор изказвам своята и на колежите благодарност за намереното и професионално отношение при решаване на поставената от нас кауза.

Надявам се, че компетентната институция ще вземе отношение за да решим конкретни случаи и да имаме яснота при повтарящи се престъпления с учениците ни изпити за придобиване на правоспособност с участието на Главна дирекция „Инспекция за държавен технически надзор“

С уважение,

Мария Баракова
 Директор на Професионалната гилдия по професия, строителство и транспортна техника

За Г-жа Мая Манолова

Уважаеми Г-жо,
 Радостна съм, тъй като дойде с Вашето писмо до мен. За първи път се разбрах, че не всички Големци управници са лоши човеци. Вашата мисъл повлия, да не се оправя, будещите не ми спира вярата. Не се срамувай повече от пред докторатата. Търсачките заедно с нас и аз много и обичам, те ми помагат да спечеля да бала ти през май, когато се възлюбиха. Г-жо Мая, Благодаря Ви, защото как да Ви забравям? От сърце ще Ви желая здраве и живота да сте, Готови за Нови борби с несправдата. Писане каквито се бори пралега с студентата зима, изгубва я и отива в света с дъни и червени на земята красиви цветта - като, се ли са малки деца, които носят челичката и топката. Велитата пралет.

С обич,
 Все още Сиви,
 Седно СОУ АТЦ, Тополица

Уважаема г-жо Манолова,

Първо Ви исках да изкажа моята благодарност за получени отговор и възвращено Ви с мой случай. Това за мен е изключително важно, защото връща доверие ми и ми показва, че съм използвана, което означава и се знае да защитя правата на обикновените граждани.

Омбудсманите на „Тополица-Офия“, г-н Денков, също се свързах с мен. В поредица от електронни кореспонденции въпроси бяха разглеждани и разрешени. Той ми предоставя доста обширна информация за процеса на формиране на сивозите и назначаване на нравствения сметки.

Трябва да призная, че след получаването на Ваши отговор и отговора на г-н Денков аз се почувствах като гражданин на Европейска държава (колкото и като кльше да звучи това), където гражданите, потърсат правата си и нямат проблем, намират отзив от институциите.

Още веднъж благодаря.

Поздравя,
 Елизавета

БЛАГОДАРСТВЕНИ ПИСМА

Омбудсман на Република България г-жа Мая Манолова;
 От
 Служителите на Селект Трейд ЕООД (Пикадилли)

БЛАГОДАРСТВЕНО ПИСМО

Уважаема госпожо Манолова,

С настоящето писмо искаме да изразим огромната ни благодарност към Вашата институция и персонално към Вас, за оказаната подкрепа и бърза реакция относно нашия проблем. Ние знаем, че всички постигнати резултати са благодарение на Вашата решителна намеса и компетентност.

Вие ни докажете, че институциите в България работят.

Ние няма да се откажем от се борим за правата си! За целта организирахме нов мащабен протест, който ще се състои на 05.09.2017 г. от 10:00 часа пред Парламента. С колежите от Варна ще се обединим. Възнамеряваме да поканим и миньорите от Бобов дол, шивачките от Дупница, колежите от Макс Телеком, кино и медците.

Каним Ви най-учтиво да ни подкрепите за пореден път, защото знаем, че заедно с Вас ще постигнем много повече.

Благодарим Ви предварително и Ви пожелаваме градивна, добра и успешна работа.

С уважение:
 Веселина Иванова



Их. № 134
 Дат.: 21.11.2017 г.

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО МАНОЛОВА,

Във връзка с Ваше писмо изх. № 674020/11.2017 г., най-сърдечно Ви благодарим за зачитаната и застъпването Ви за правата на гилдическите спортисти и техните треньори.

Надяваме се, че с Вашата подкрепа ще бъдат направени изменения в Законпроект за физическото възпитание и спорта за предоставяне на гилдическите спортисти и медийните от държавните разни заведения и екипа, които не се различават от тези на участниците в Паралимпийските игри.

Спортив федерацията на гилдическите в България е мисела в Комитета по възрастта на децата, младежта и спорта към 44-то Народно събрание предложение за изменение на съображенията някои треньори само за 1 треньор класирани, колко от което прилагаме.

Убедени сме, че и в бъдеще ще можем да работим на Вашата подкрепа за защита правата на гилдическите спортисти.

С уважение,
 ПРЕДСЕДАТЕЛ,

 Н. Нatcheva

71, V. LEVSKI BLD., 1000 SOFIA, BULGARIA
 Tel: +359 02 9713160, 98 1232 406112, 98 884 01884
 E-mail: bulgariandefendersports@abv.bg, www.bdf.bg



БЛАГОДАРСТВЕНО ПИСМО

Уважаеми дами и господа

От името на Асоциация „Малага-България-2010“ и Първо Българско Нелегално Училище „Родина“ гр. Малага Кралство Испания изразявам признателност и искрена благодарност на Вас и Вашите институции за загрижеността и съдействието, които оказвате по посрещането и поддържането за работите по отношение наставяване на детето М... Вараме, че единствено с Вашата помощ детето ще намери своето място, за да расте и да се развива в спокойна семейна среда.

С уважение:

Петруска Костадинава
 Председател на Асоциация „Малага-България-2010“
 гр. Малага
 Кралство Испания
 12.04. 2017 г.

Direccion postal: c/ Los Millores 61.3, planta 6 piso 4, Nueva Malaga, Malaga 29010
 tel: móvil: (00 34) 695 635 648; e-mail: papalcostadinova@abv.bg
<http://asociacion-malaga-bulgaria.com>

Уважаема г-жо Манолова,
 Уважаеми скултурните от екипа на Омбудсман на Република България,

Подписани Ви моимте и на семейството ми най-искрени благодарности за ефективната ни намеса във връзка с поддана жалба №3016/2017, относно съседно футболно игрище собственост на кметство Жельо Войвода. Своевременно от община Сливен върху 14 от игрището беше поставена хоризонтална мрежа, от страната на имота ни.

Почти осем години волюем борба с различни институции. Само празни общини, особено предлоборни. След Вашата намеса нещата се развива буквално в рамките на една седмица. Благодаря на Богче има таква хора като Вас, които отдават правото на неоправдани. Бъдете благословени Вие и екипът Ви! Още веднъж благодарности!

С уважение: Станислав Ричева

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност

- Активното взаимодействие и сътрудничество с гражданското общество и академичната общност е **съществен елемент** от дейността на институцията на омбудсмана за защита на правата на човека
- Диалог
- Институцията, отворена за сътрудничество

Механизми за взаимодействие:

- Кампании
- С БЧК и национално представените браншови организации от хранително-вкусовата промишленост за организиране на кампания за освобождаване на дарени храни от ДДС
- „Великден за всеки – дари празник за баба и дядо“ – БЧК, Българска православна църква, Български пощи, Национален алианс на доброволците и др.
- „Нашето дете“ – кампания, съвместно с редица неправителствени организации, училища
- Кампания за децата – сираци с родителски организации и граждани



Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност - 1

Обществени дискусии и законодателни предложения:

- За промени в изпълнителното производство – работна група с широко представителство на неправителствени организации, адвокати, граждани, представители на законодателната и изпълнителната власт – изменение в ГПК;
- С КНСБ – внесен пакет от законодателни промени в 7 нормативни акта, срещу модерното робство – неплащане на заплати, осигуровки, извънреден труд;
- Съвместни действия с велосдруженията – предложения за изменения на Закона за движение по пътищата;
- Ползотворно сътрудничество с организации на родители на деца с увреждания; национално представителни организации, с Националната организация „Малки български хора“



Училищно образование

➤ Активен диалог с неправителствените организации, работещи в областта на защитата на правата на децата:

- Национални конференции;
- Патронаж на значими форуми
- Съвместни инициативи – със Сдружението на деца с онкохематологични заболявания
- За тежките ученически раници
- Меморандуми и протоколи за взаимодействие – с УНИЦЕФ България; Фондация Лумос България
- Партньорство в изпълнение на проекти - Проект за повишаване на капацитета на омбудсмана за независим мониторинг за защита правата на децата – с УНИЦЕФ България и УНИЦЕФ Норвегия;
- Експертни срещи – по темата за децата, жертви на престъпления – с НМД и Фондация „П.У.Л.С.“; за задържане на мигранти в затворените центрове с Център за правна помощ „Глас в България“ и др.

С академичната общност:

- Студентска програма за двуседмични стажове в институцията;
- Споразумение със Софийски университет за стажове на студенти от специалности „Право“ и „Публична администрация“
- Студенти от УНСС се включиха в популяризиране на правата на децата и функциите на националния омбудсман.

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

Права на човека

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"



ПРИОРИТЕТИ И СЪБИТИЯ ЗА 2018 г.

1. **Защита на гражданите при свръхзадлъжнялост** и изготвяне на законопроект на несъстоятелността на физическите лица.
2. Кампания в **подкрепа на гражданите в отношенията им с банките** предвид привилегированото положение на банковите институции.
3. Застъпничество за **правата на гражданите от действията на колекторски фирми.**
4. Ограничаване на възможностите за злоупотреба с **правата на гражданите от фирмите за бързи кредити.**
5. Провеждане на Форум на високо ниво: **„Двойният стандарт при храните от ЕС: да сложим проблема на масата!“**





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