



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

Конституция на Република България

Омбудсманът и гражданското общество 17 януари 2018 г., Институт за политика



Произходът на институцията Омбудсман – картина от света

➤ **Институцията официално е създадена в Швеция през XVII век,** като офис на Върховния омбудсман от краля Карл XII, който назначава хора, които да следят за настроенята в държавата

1809 г. шведската конституция създава „парламентарния омбудсман“



Карл XII

Изследванията показват възникване по времето на:

- Арабската династия VIII-XIX век - институцията „Диван-и-Мазалин“;
- Османската империя - служба, която разглежда жалби на поданиците;
- Древна Гърция, Спарта и Атина - публични органи, които контролират чиновниците;
- Рим - институцията „трибун“, защитава интересите на плебеите;
- Китай - още през III век - институцията „Юан“ - представлява общественото мнение пред императора.

Видове институции на Омбудсмана

- Универсален омбудсман, национален – България, Франция, Испания, Литва, Латвия, Естония, Словакия, Словения, Русия и др.
- Специализиран/и омбудсман/и – САЩ, Германия, Италия, Норвегия, Обединено Кралство и др.



- Европейски омбудсман – създаден с Договора от Маастрихт, подписан през 1992 г.

Националният Омбудсман е ~~≠~~ от:

- „Корпоративен омбудсман“ „банков омбудсман“ „застрахователен омбудсман“, „енергиен омбудсман“ и пр.
- Местен обществен посредник

Историята на институциите от типа омбудсман

Историята на институциите от омбудсмански тип е свързана с ограничаването на властта в името на човешките права

- ✓ Омбудсманът не е орган на власт, а орган на влияние;
- ✓ Омбудсманът е институционализиран независим застъпник на гражданското общество пред държавната власт;
- ✓ Омбудсманът е коректив на лошата администрация и партньор на доброто управление.

Институцията Омбудсман в Република България

- 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.



Омбудсманът и гражданското общество

- Омбудсманът не е орган на власт, а е институция на авторитета и влиянието;
- Омбудсманът е носител на гражданския контрол върху държавната и общинската администрация във всички случаи, когато тя нарушава или даже само застрашава правата и свободите на гражданите;
- Омбудсманът е „високоговорител на справедливото обществено мнение“ и институционализиран независим застъпник на гражданското общество пред държавната власт.



Правомощия на Омбудсмана



- Прави предложения и препоръки по повод жалби на гражданите вкл. за промени в нормативната уредба, за защита на правата и свободите на гражданите;
- Отправя предложения до НС и МС за ратифициране на международни актове в областта на правата на човека;
- Сезира Конституционния съд с искане за произнасяне за конституционно-съобразност на закон, с който се нарушават правата и свободите на гражданите;
- Сезира върховните съдилища при установяване на противоречива съдебна практика;
- Специфични правомощия –
 - ✓ защитава правата на децата;
 - ✓ на уязвимите групи;
 - ✓ Национален превантивен механизъм по Факултативния протокол към Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание.

Инструментариум на омбудсмана

- Изготвя годишен доклад за дейността на институцията;
- Изготвя специални доклади до Народното събрание;
- Осъществява наблюдение в пенитенциарната система;
- Разполага с т. нар. „косвена законодателна инициатива“;
- Отправя искания до Конституционния съд;
- Отправя искания за тълкувателни постановления от върховните съдилища.



Дейността на омбудсмана в числа от 20.10.2015 г. до днес

68 790

Граждани са потърсили помощта на омбудсмана

25 675

Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана

23 290

Приключени жалби и сигнали

Над 100

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

53

Изнесени приемни в страната

38

Кръгли маси и обществени дискусии

14

Законодателни инициативи

6

Сезирания на Конституционния съд

10

Национални кампании

Статистика на дейността през годините

Потърсили съдействие:

2015 г. – 16 382 души

2016 г. – 27 037 души

2017 г. – 34 908 души

Получени жалби:

2015 г. – 6 202 бр.

2016 г. – 10 640 бр.

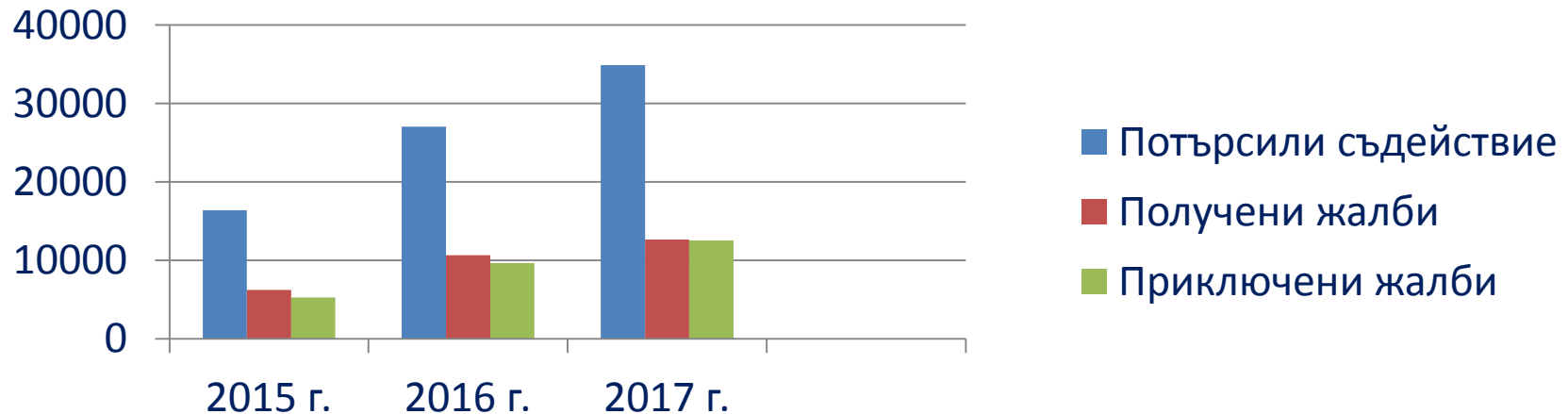
2017 г. – 12 635 бр.

Приключени жалби:

2015 г. – 5 256 бр.

2016 г. – 9 641 бр.

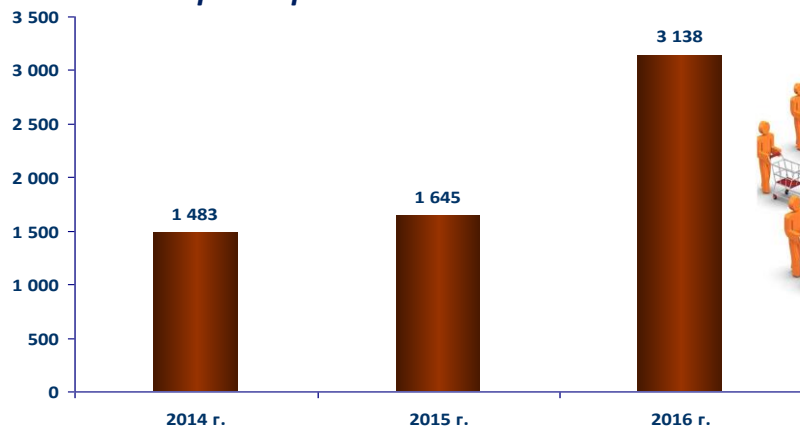
2017 г. – 12 547 бр.



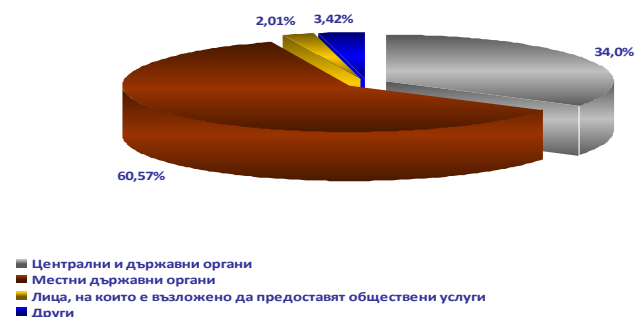
Статистика на жалбите за 2016 г.

1. Права на потребителите

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



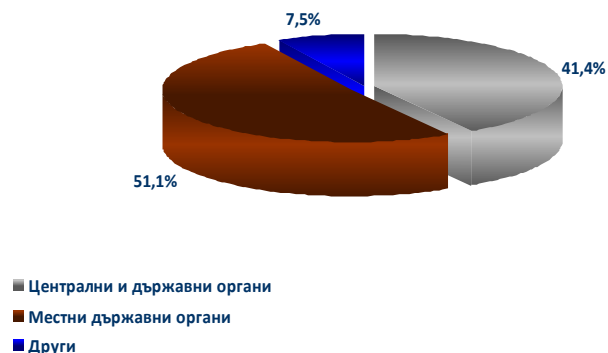
Жалби и сигнали според нарушителя през 2015 г. (%)



➤ Най-чести оплаквания:

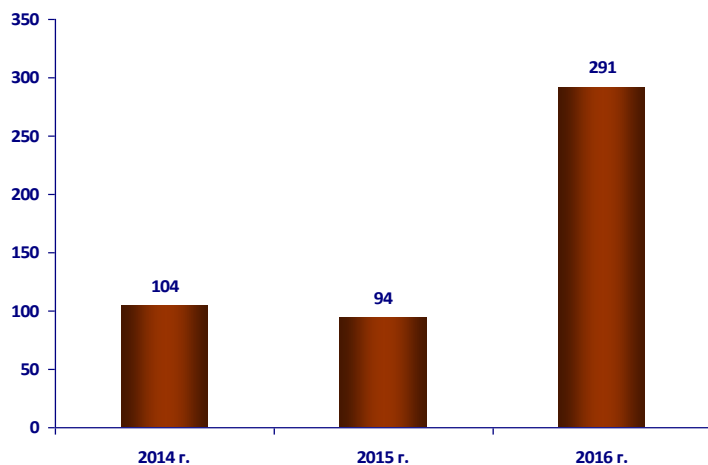
- **Топлоснабдяване** – топлинна енергия, отдадена от сградна инсталация и щранг лира;
- **ВиК** – разход вода „общо потребление“ в сгради – етажна собственост;
- **Сметосъбиране** – таксата за битови отпадъци и данъчната оценка на имот;
- **Електроснабдяване** – корекция на електрическа енергия за минал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

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

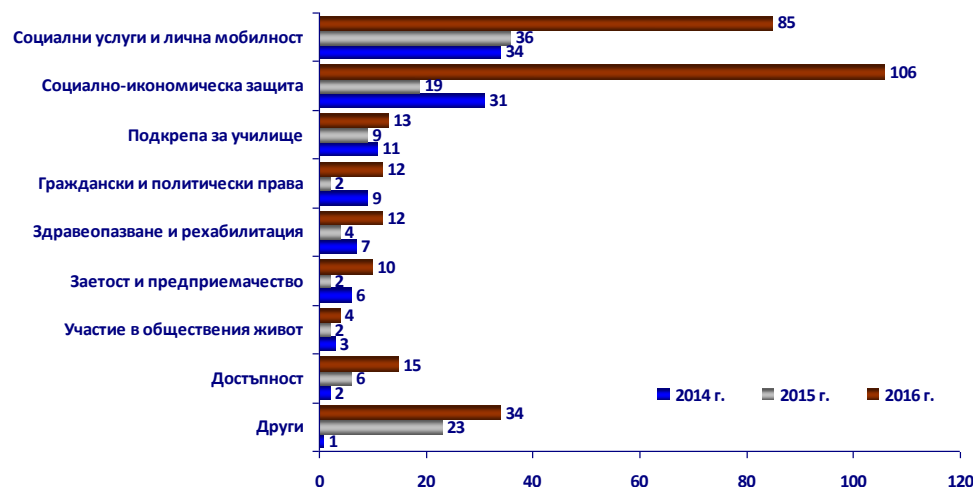


2. Права на хората с увреждания

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



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



Препоръките на омбудсмана:

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



3. Социални права

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



Препоръките на омбудсмана:

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

4. Право на образование

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



➤ Най-чести оплаквания:

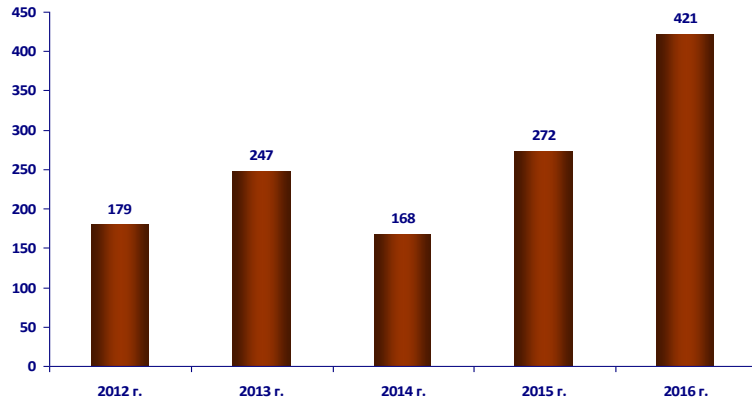
- Качеството на грижата в детските градини и ясли;
- Подходяща образователна среда;
- Правото на ученици и студенти на качествено образование;
- Равният достъп до предвидените от държавата стимули;
- Доброто административно обслужване;
- Материалната база на учебните заведения;
- Упражняване на учителската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

Препоръките на омбудсмана:

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

5. Право на здравеопазване

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



➤ Най-чести оплаквания:



Препоръките на омбудсмана:

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

6. Право на здравословна и благоприятна околна среда

190 жалби и сигнали на граждани и сдружения:

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



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

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

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

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

– **Препоръки на омбудсмана:**

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

7. Право на собственост и икономическа свобода

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

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

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

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

➤ Най-чести оплаквания:

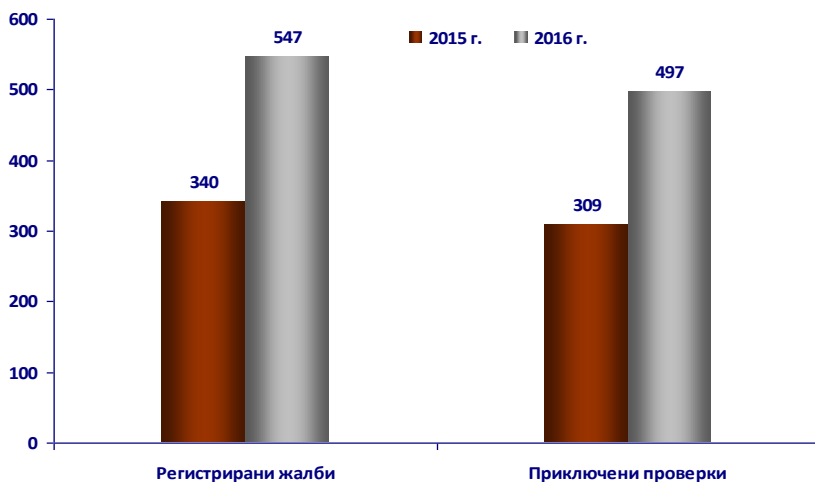
- **Устройство на територията** – устройствени планове и техните изменения; проблеми на кадастъра и имотния регистър, незаконни строежи;
- **Други проблеми на собствеността** – отчуждително-обезщетителни процедури; етажната собственост; неизплатена финансова компенсация за притежавани лихвоточки по жилищно-спестовени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

Препоръките на омбудсмана:

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

8. Право на добро управление и добра администрация

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



Препоръките на омбудсмана:

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

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

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

Препоръките на омбудсмана:

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

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

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

Препоръките на омбудсмана:

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

10. Национален превантивен механизъм

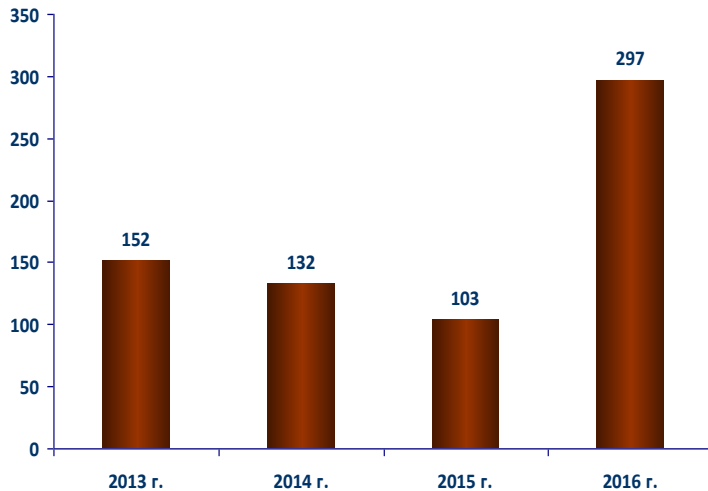
Брой обекти, инспектирани от НПМ през 2016 г.

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

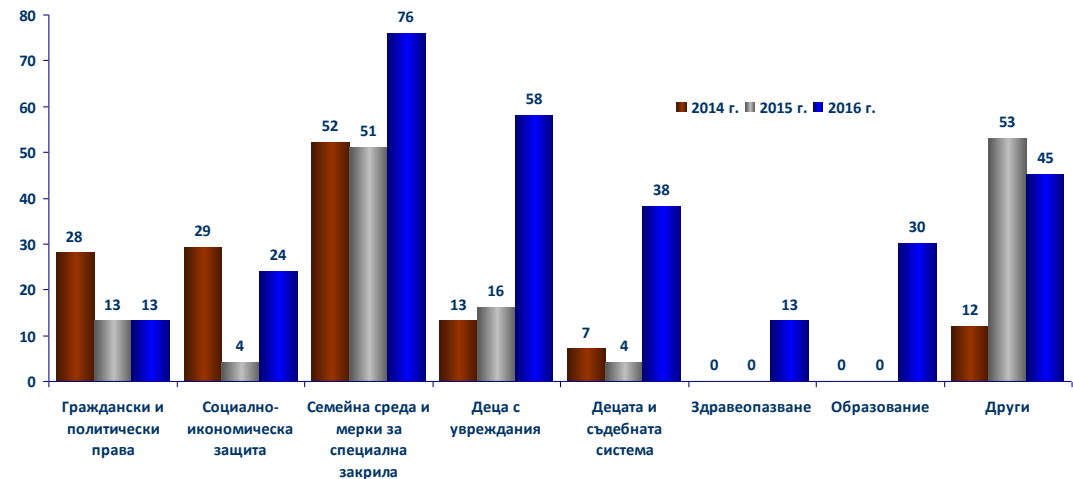
- Защита на лицата, търсещи закрила, и на мигрантите. Наблюдение на принудителното връщане на мигранти;
- Защита на задържани лица;
- Защита на лицата с психични заболявания
- Социални и медико-социални институции за деца
- Социални институции за възрастни

11. Права на децата (1)

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



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



➤ Преобладаващи нарушения:

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

11. Права на децата (2)

Препоръките на омбудсмана:

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



ПРИОРИТЕТИ ЗА 2017 г.



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

Проактивната институция – кампании/ постигнати победи

- 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;
- Победа срещу произвола на ЧСИ;
- Победа над наглите работодатели и т. нар „модерно робство“;
- Европейска кампания срещу двойния стандарт при храните в ЕС;
- „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“;
- „Великден – Всеки ден“ – за отпадане на ДДС върху дарената храна;
- „Не хаби – дари!“ – кампания, насочена срещу пилеенето на храни;
- „В нашите ръце“ и „Нашето дете“ – кампании за защита правата на децата и разпознаване на институцията като детски защитник.



ВСИЧКИ ДЕЦА ИМАТ РАВНИ ПРАВА



#НАШЕТО ДЕТЕ



Защитата на правата на децата е В НАШИТЕ РЪЦЕ!

БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

