



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

„Това, което обещаваме е и през тази година да отдадем цялата си енергия, ентузиазъм и воля, за да свършим още повече работа и да помогнем на още повече хора!“

Мая Манолова, омбудсман на Република България

Представяне на Годишен доклад за дейността на Омбудсмана на Република България, 2018 г.

Пленарна зала,
18 април 2019 г., 9.00 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 за 2018 г.

1. Защита на правата на хората увреждания
2. Защита на трудовите права на работни и служители
3. Защита правата на гражданите злоупотребите на монополите
4. Защита правата на децата



Години на постижения

2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	
16 214	27 037	34 908	36 892	Граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана
3 925	17 362	22 369	24 634	Граждани и представители на организации, приети и консултирани в приемната на омбудсмана
6 202	10 640	12 635	12 890	Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана
1 645	3 138	3 060	3 009	Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги
761	1 429	1 790	1 989	Жалби и сигнали, свързани с нарушаване на социалните права
889	1 169	1 228	1 296	Жалби и сигнали, свързани с проблеми на собствеността
15	77	97	139	Населени места в страната, в които омбудсманът се е срещнал с гражданите, в т.ч. изнесени приемни; мобилни приемни
4	18	20	30	Кръгли маси и обществени дискусии
2	11	10	11	Законодателни инициативи
7	6	4	2	Сезирания на Конституционния съд/ Искания за тълкувателни решения
1	4	11	13	Национални кампании и инициативи/ Европейска кампания

Няма „Не може“ ...



Кампании и инициативи (1)

Законодателство за хората с увреждания

Двоен стандарт при храните



Заседание на XX сесия на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания в Женева

Кампания за подкрепа на деца, останали без един или двама родители

Пенсионни права на миньорите

Кампания „Без такса в детските градини“



Кампании и инициативи (2)

Мрежа на балканските омбудсмани

Социална кухня



Национална кампания „Великден за всеки 2018 г.“

Случаят „Хитрино“

Получаване на статут в съответствие с принципи за статута на националните институции (Парижки принципи)



Награда „Златна ябълка“



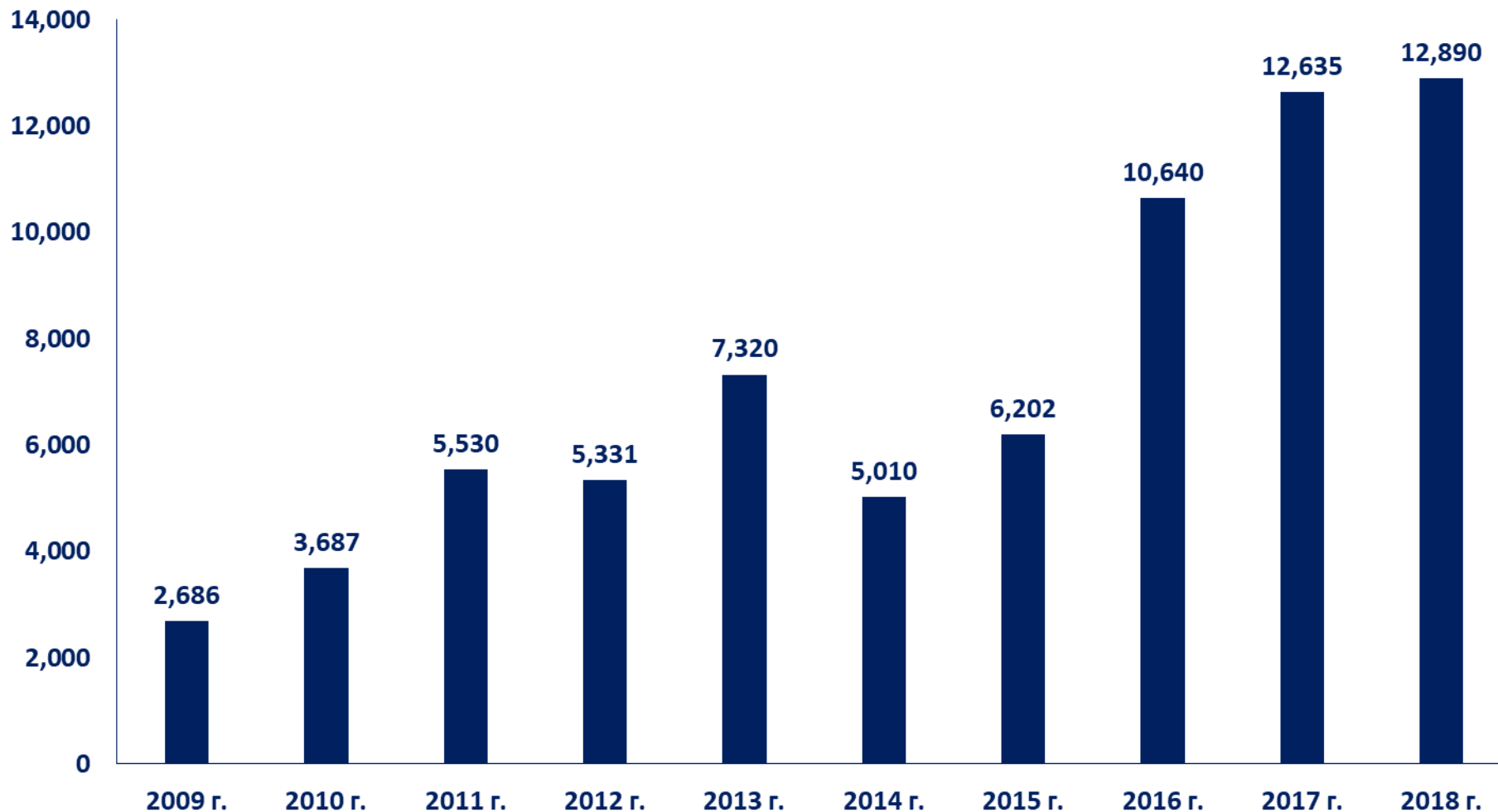
награди
Златна
ябълка

Номинирай своя
„ГЕРОЙ НА ДЕЦАТА“
на www.1june.nmd.bg



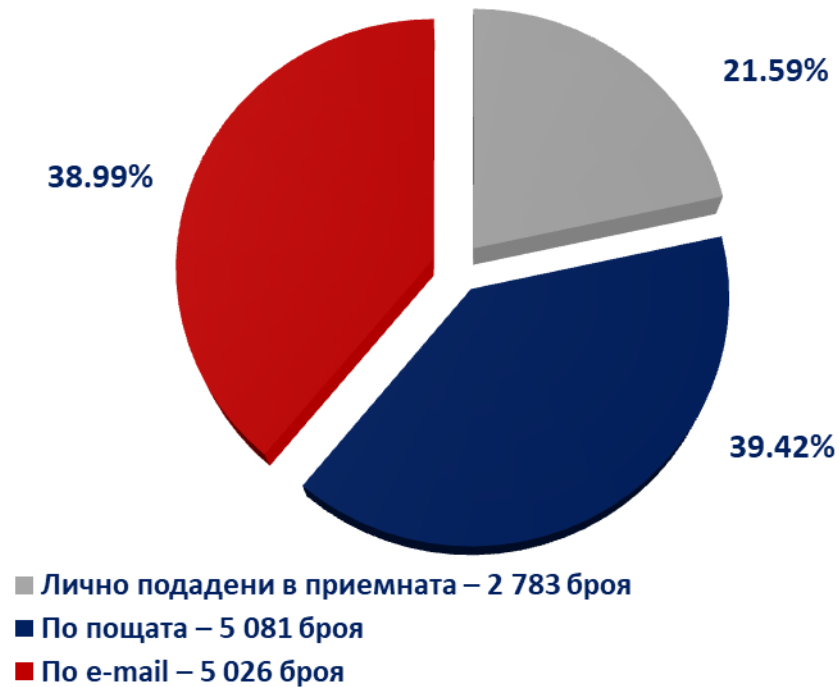
Годината в числа (1)

Жалби и сигнали през периода 2009-2018 г., брой



Годината в числа (2)

Жалби и сигнали през 2018 г., %



Жалби и сигнали по месеци през 2018 г. (брой)

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 151	1 019	898	841	955	871	766	709	1 002	2 576	1 228	874

Годината в числа (3)

Жалби и сигнали по вид на нарушението през периода 2015-2018 г., брой

Разпределение по вид на нарушението	Брой жалби			
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Права на децата	103	297	426	362
Права на хората с увреждания	94	291	314	395
Дискриминация	18	22	35	25
Защита на гражданите в изпълнителното производство	183	601	1 401	832
НПМ и основни права и свободи на човека	136	1 289	1 031	1 344
Право на образование	131	186	300	439
Право на здравеопазване	272	421	494	607
Право на чиста околна среда	112	190	213	330
Социални права	761	1 429	1 790	1 989
Права на потребителите	1 645	3 138	3 060	3 009
Право на добро административно обслужване	340	547	575	825
Право на собственост	889	1 169	1 228	1 296
Искане за сезиране на конституционния съд	269	69	43	119
Искане за промени в нормативната уредба	141	233	297	306
Искане за тълкувателно решение	24	18	12	13
Други нарушения	963	482	1 208	872
Липса на конкретно нарушение	121	258	208	127
Общо:	6 202	10 640	12 635	12 890

Годината в числа (4)

Финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през периода 2015-2018 г., бр.



Годината в числа (5)

Граждани, потърсили съдействие през периода 2015-2018 г.

Проверки, приети и консултирани граждани	Брой			
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.
Приключени проверки по преписки на граждани	5 297	9 675	12 539	12 258
Приети и консултирани граждани в приемната на омбудсмана	3 925	5 583	6 682	6 935
Предоставени съвети, дадени консултации и направени справки по телефона	5 926	10 403	11 819	12 001
Приети граждани от омбудсмана	436	1 109	2 465	3 172
Приети граждани от заместник-омбудсман	Няма прием	267	1 124	1 824
Приети граждани от началника на кабинета	Няма прием	Няма прием	156	309
Приети граждани от главния секретар	Няма прием	Няма прием	123	393
Общо граждани, съдействие:	16 214	27 037	34 908	36 892

Приети граждани лично от омбудсмана през 2018 г.

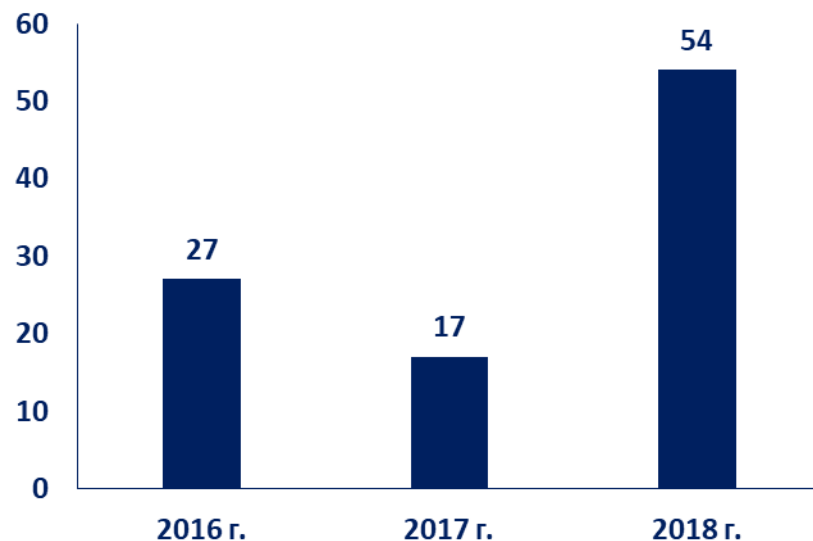


Годината в числа (6)

Постъпили жалби и сигнали по области през периода 2015-2018 г., брой и %

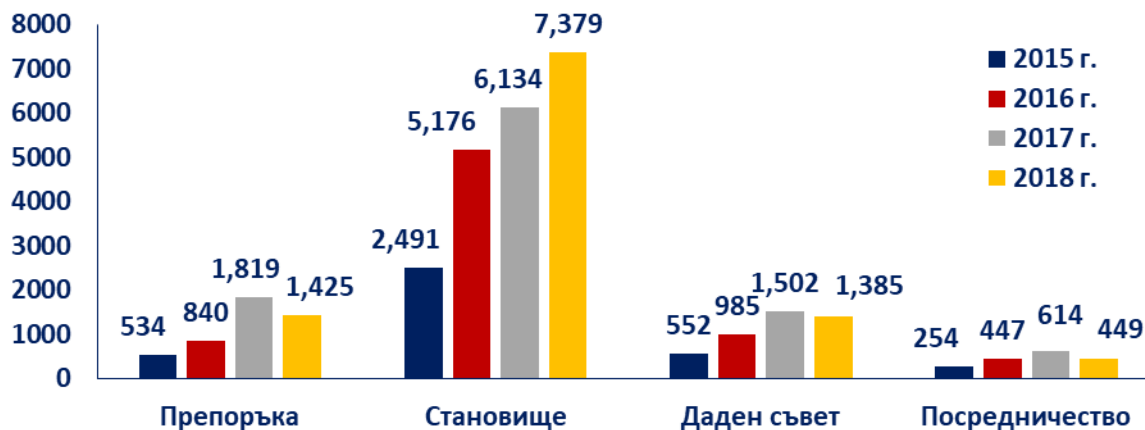
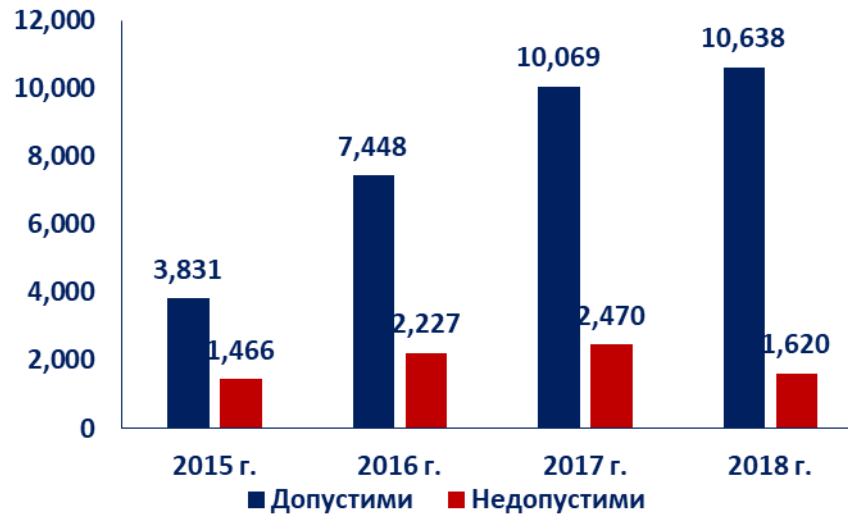
Област	2015 г.		2016 г.		2017 г.		2018 г.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Благоевград	168	2,71	243	2,28	311	2,46	290	2,25
Бургас	215	3,47	354	3,33	438	3,47	463	3,59
Варна	353	5,69	569	5,35	665	5,26	575	4,46
Велико Търново	151	2,43	261	2,45	323	2,56	312	2,42
Видин	65	1,05	112	1,05	111	0,88	167	1,30
Враца	146	2,35	279	2,62	350	2,77	299	2,32
Габрово	92	1,48	180	1,69	166	1,31	130	1,01
Добрич	68	1,10	167	1,60	177	1,40	160	1,24
Кърджали	47	0,76	53	0,50	83	0,66	62	0,48
Кюстендил	113	1,82	272	2,55	260	2,06	218	1,69
Ловеч	84	1,35	179	1,68	227	1,80	207	1,61
Монтана	71	1,14	210	1,97	209	1,65	176	1,37
Пазарджик	116	1,87	198	1,86	235	1,86	237	1,84
Перник	113	1,82	218	2,05	290	2,30	261	2,02
Плевен	188	3,03	322	3,03	406	3,21	316	2,45
Пловдив	336	5,42	654	6,15	797	6,31	570	4,42
Разград	45	0,73	71	0,67	96	0,76	73	0,57
Русе	132	2,13	279	2,62	273	2,16	182	1,41
Силистра	38	0,61	66	0,62	67	0,53	113	0,88
Сливен	117	1,89	189	1,78	171	1,35	201	1,56
Смолян	62	1,00	115	1,08	129	1,02	112	0,87
София-област	115	1,86	250	2,35	282	2,23	237	1,84
София-столица	2 131	34,36	3 521	33,09	3 718	29,43	3 109	24,12
Стара Загора	219	3,54	307	2,86	414	3,28	322	2,50
Търговище	55	0,89	90	0,85	121	0,96	112	0,87
Хасково	105	1,69	179	1,68	217	1,72	253	1,96
Шумен	48	0,77	126	1,18	161	1,27	267	2,07
Ямбол	85	1,37	139	1,31	172	1,36	118	0,91
Неизвестна	724	11,67	1 037	9,75	1 766	13,97	3 348	25,97
Общо:	6 202	100	10 640	100	12 635	100	12 890	100

Изнесени приемни дни през периода 2016-2018 г.



Годината в числа (7)

Резултати от проверките по жалби и сигнали през периода 2015-2018 г., брой





ГЛАВА ПЪРВА.

Омбудсманът в защита правата на гражданите

- Приемна на омбудсмана
- Права на хората с увреждания
- Права на децата
- Права на потребителите
- Социални права
- Право на образование
- Право на здравеопазване
- Право на собственост и икономическа свобода
- Право на здравословна и благоприятна 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

И през 2018 г. тенденцията на висока посещаемост и честота на телефонните обаждания се затвърждава, което е показателно, че гражданите търсят преди всичко личен контакт с омбудсмана и неговия екип. От съществено значение е и прилаганият индивидуален подход към разрешаването на всеки отделен проблем. За изминалата година приетите и консултирани граждани са 6 935, а броят на телефонните обаждания е 12 001.

Приети граждани през 2018 г., брой

Приемен ден	Приети граждани	Брой подадени жалби и сигнали
Омбудсман, общо:	3 172	1 184
– Приети в институцията	482	117
– Приети по време на изнесени приемни и посещения в населени места	2 512	943
– Приети по време на мобилни приемни	178	124
Заместник-омбудсман	1 824	562
Началник на кабинета	309	87
Главен секретар	393	102
Общо приети:	5 698	1 935

Посещения в приемната за 2018 г. по месеци през 2018 г., брой

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
621	611	596	631	627	536	518	458	621	562	687	467

Обаждания в приемната за 2018 г. по месеци през 2018 г., брой

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 097	997	1 019	974	982	943	1 068	1 034	881	1 101	1 073	832

Регистрирани жалби и сигнали за 2018 г. по месеци през 2018 г., брой

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1 151	1 019	898	841	955	871	766	709	1 002	2 576	1 228	874

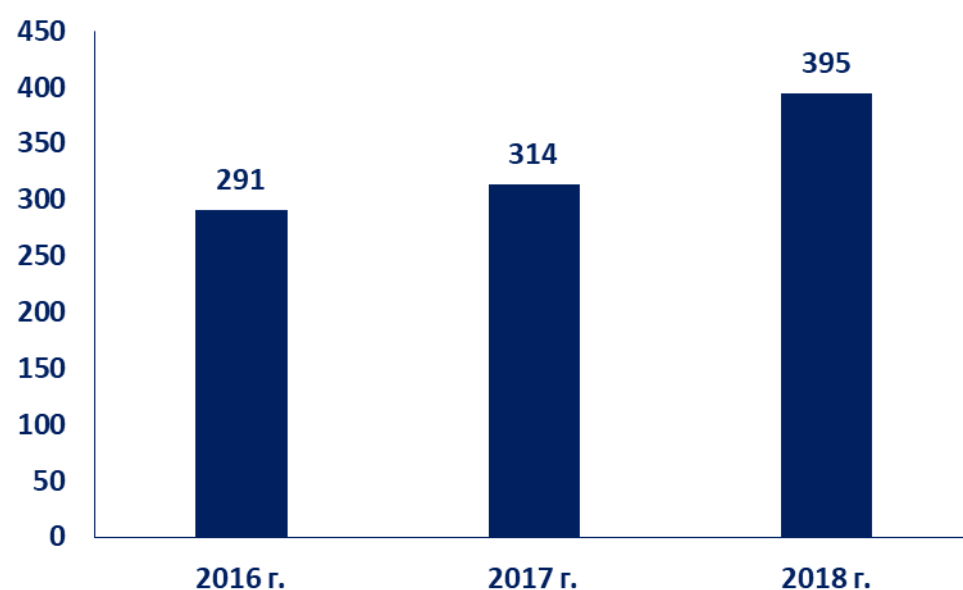
2. Права на хората с увреждания (1)

- Един от основните ангажименти, поети от омбудсмана пред гражданите на Република България, е защита правата на хората с увреждания

2018 г. е изключително бурна година за хората с увреждания в България, белязана от протестните действия на хората с увреждания, техните организации и семейства.

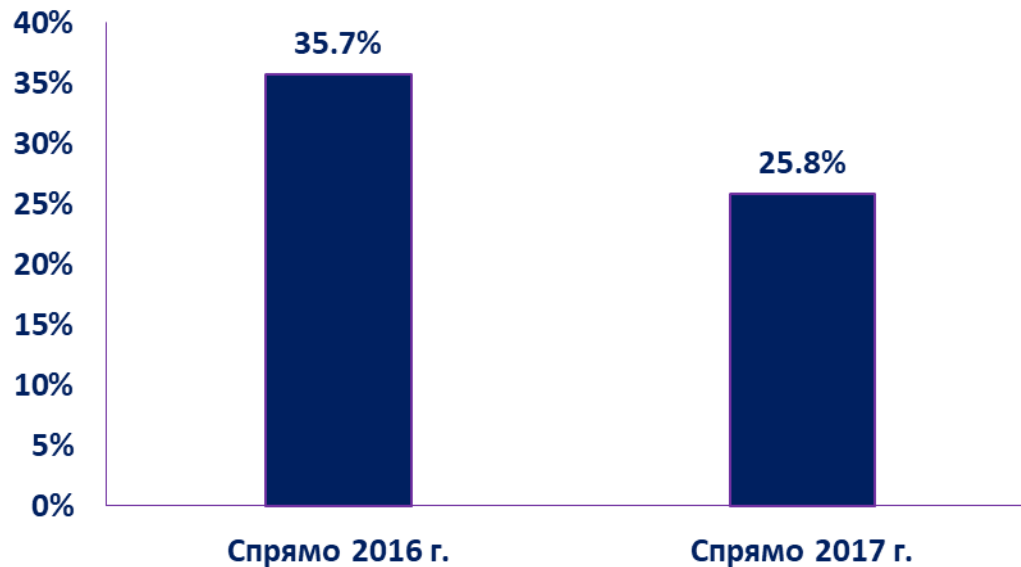
- Участие и първоначален доклад на България за изпълнение на Конвенцията за правата на хората с увреждания в Женева, септември 2018 г.
- Постигнати резултати от съвместните действия на омбудсмана и представителите на хората с увреждания – Закона за хората с увреждания и Закона за личната помощ

Постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2016-2018 г., брой



2. Права на хората с увреждания (2)

Увеличение на постъпилите оплаквания по правата на хората с увреждания за 2018 г. спрямо 2016 и 2017 г., %



- През последните години е налице сериозно увеличение на постъпилите оплаквания по правата на хората с увреждания

2. Права на хората с увреждания (3)

Регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение
относно правата на хората с увреждания за
периода 2016-2018 г., брой



➤ Проблемни области:

- Социални услуги – парични помощи и целева подкрепа за интеграция, помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия, достъпна среда, транспорт, административно обслужване, статистика и събиране на данни, образование, заетост, здравеопазване, действащият институт на запрещението.

Закон за хората с увреждания

Основните искания на протестиращите и на омбудсмана, включени в закона - в сила от 1 януари 2019 г.:

- Въвеждане на индивидуален подход;
- Задължителност на заключенията от индивидуалната оценка;
- Финансова подкрепа за всички хора с трайни увреждания;
- Обвързване на финансовата подкрепа с линията на бедност;
- Медицинските изделия по стандарт за качество и по нов механизъм;
- Осигурителен стаж за полагащите грижи за хора с увреждания;
- Здравноосигурителни права за грижещите се за хора с увреждания;
- Създаването на органите за координация и мониторинг по КПХУ;
- Подкрепа на заетостта на хората с увреждания и достъпната среда;
- Подобряване на действащия регистър за хората с увреждания.



Закон за личната помощ

С разработения от омбудсмана и майките на децата с увреждания Закон за личната помощ, в сила от 1 януари 2019 г., се постига:

- Устойчивост на финансирането;
- По-голяма предвидимост за включване в личната помощ;
- Подкрепа въз основа на индивидуална оценка на потребностите;
- Въвеждане на единни критерии за получаване на лична помощ;
- Гарантиране на гъвкавост на услугите;
- Овластяване на човека с увреждане да избира асистента;
- Въвеждане на ясни механизми за контрол.



Законът за хората с увреждания в действие

Констатирани проблеми:

Срокът за изплащането на финансовата подкрепа, изискване за подаване на заявления за финансовата подкрепа, липсата на информация за подкрепата, изискването за настоящия адрес, разпределението на правоимащите за финансовата подкрепа и размера ѝ.

➤ **Изпратени становища по проблемите**

➤ **Разкрита гореща телефонна линия за разяснения по новоприетите закони – над 4 000 обаждания за 3 месеца**

Основни препоръки:

- Увеличение на размера на подкрепата за хората с увреждания.
- Прилагане на индивидуалния подход за финансовата подкрепа.
- Ускоряване на процеса по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ;
- Намаляване на административната тежест;
- Участие на хората с увреждания в реформата на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността;
- Внасяне на проекта на Закона за физическите лица и мерките за подкрепа в Народното събрание.
- Изпълнението на направените от Комитета за правата на хората с увреждания наблюдения и препоръки от 21 септември 2018 г.

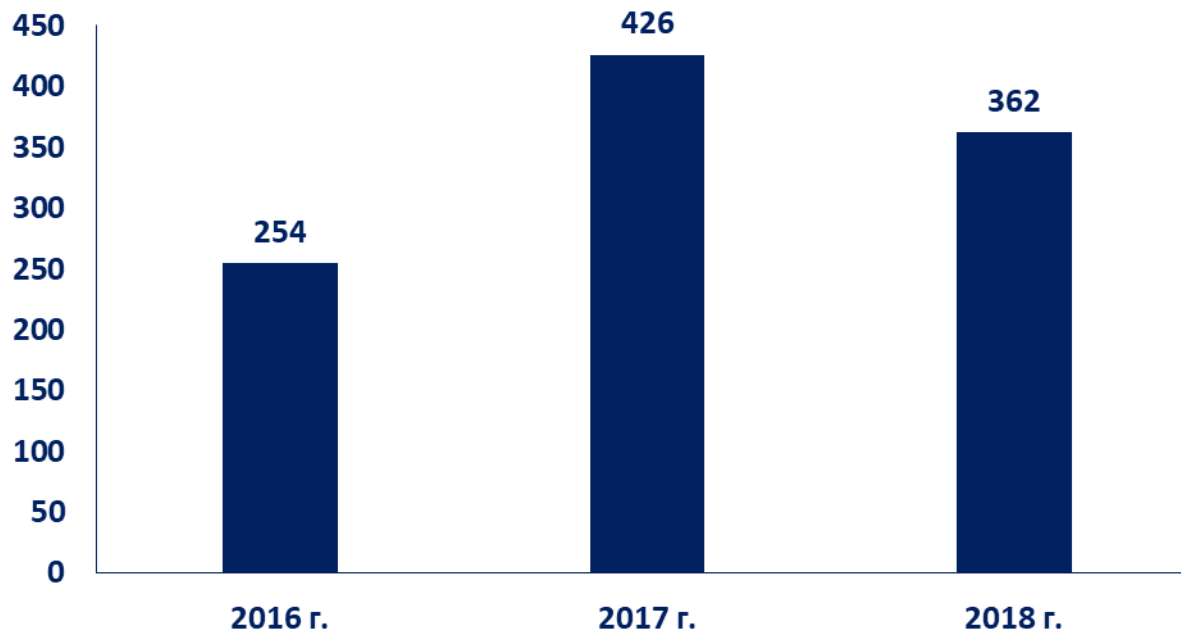
3. Права на децата (1)

- Важна оценка на ролята на омбудсмана като защитник на правата на децата е наградата „Златна ябълка 2018 г.“ – над **150 организации в областта на детските права**, номинират българския омбудсман
- Омбудсманът:
 - Разгръща **2 национални кампании**: Национална кампания за децата сираци и защита на правото им на наследствени или персонални пенсии и Национална кампания за отпадане на таксите в детските градини
 - Подкрепя инициативата за създаване на **Национален детски парк**
 - Провежда **десетки срещи** с деца и ученици
 - **Избира млад омбудсман на община Стара Загора**
 - Отваря нови пространства за **партньорска работа с родителски и неправителствени организации**
 - Утвърждава ролята си като **говорител на интересите на децата**, като независима институция за наблюдение на изпълнението на Конвенцията за правата на детето, **разви механизми за осъществяване на граждански контрол върху ефективността на администрацията, органите и институциите на държавата**
 - Застава зад **обществени каузи** и **оказва натиск** върху законодателната и изпълнителната власт за вземането на решения, които засягат правата и интересите на децата.

3. Права на децата (2)

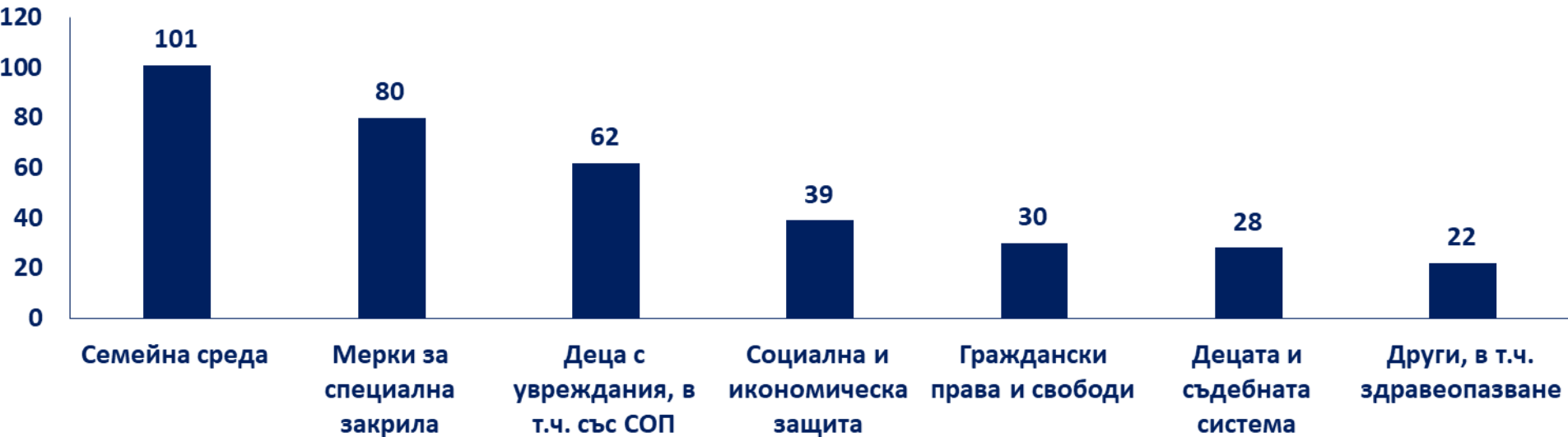
- Усилията на омбудсмана са насочени към създаване на **ново законодателство за децата и лицата с увреждания за гарантиране на правата им в изпълнение на изискванията на Конвенцията за правата на детето и Конвенцията за правата на хората с увреждания**

Жалби, свързани с правата на децата за периода 2016-2018 г., брой



3. Права на децата (3)

Жалби по тип нарушение, свързани с правата на децата за 2018 г., брой



➤ Области на проблеми и въздействие

- Право на качествени грижи като алтернатива на семейната грижа
- Право на здравна грижа
- Защита на правата на деца с увреждания
- Право на децата на достъп до интегрирано образование
- Защита на децата от всички форми на насилие и телесно наказание
- Защита на правото на детето да поддържа контакт с двамата си родители

Констатации:

- Забавени и непоследователни реформи в областта на правата на децата.
- Фрагментарност в действия по защита на правата на детето на различните органи за закрила.
- Претоварена и немотивирана система за закрила на детето.
- Липса на отношение и разбиране на проблемите на децата и на родителите им.
- Липса на стандарти за работа по случаи за отделите за закрила на детето.
- Неразбиране на същността на интегрирания подход в работата на различните институции.
- Консервативна система на образованието, която трудно приема и работи с различните деца.
- Липса на целенасочена политика за подкрепа на детето в семейството.
- Недостатъчни и/или липсващи ресурси за превенция на изоставянето.
- Влошен диалог между държавните институции и правозащитни неправителствени организации.

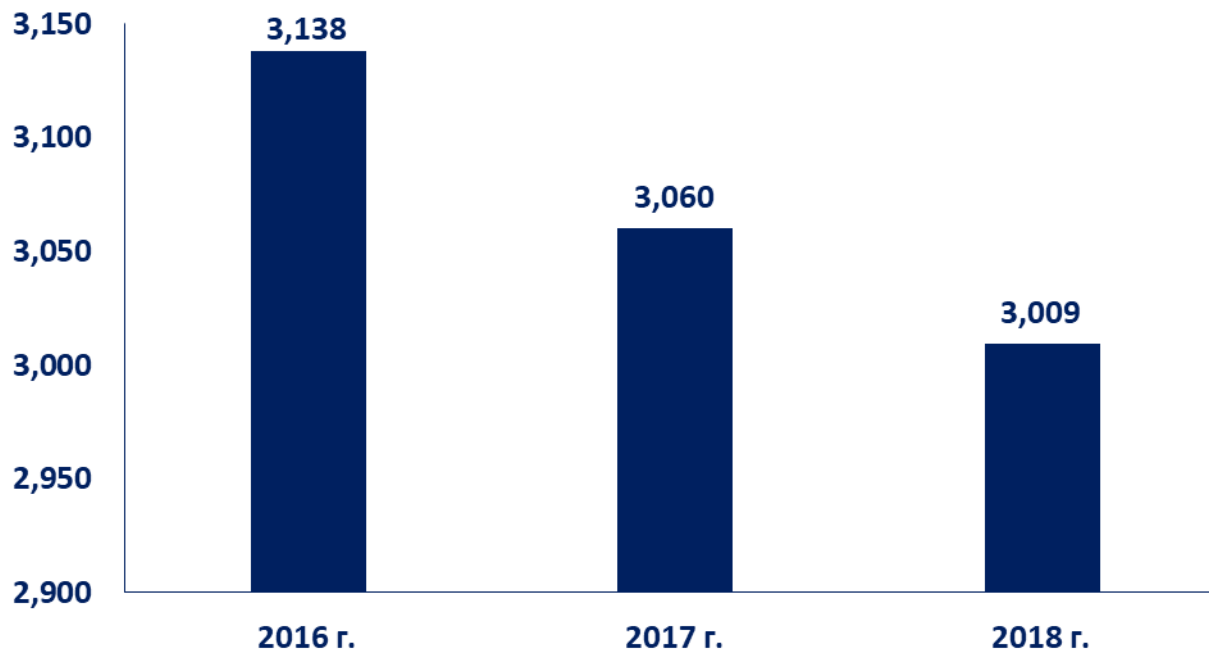


Препоръките на омбудсмана:

- Създаване на възможности за отпадане на таксите за детските градини;
- Реформа в системата за закрила, приемане на стандарти за работа и за професионална компетентност, осигуряване на финансови и човешки ресурси;
- Подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, което да създава възможности за интеграция в дългосрочен план;
- Развитие на грижата за децата в резидентните услуги, като фокусът се постави върху качеството на грижата и се основава на правата на децата;
- Въвеждане на комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие, осигуряване на услуги за рехабилитация и програми за работа с извършителите;
- 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, което да се основава на интегриран секторен подход, професионални компетентности и ресурси.

4. Права на потребителите (1)

Постъпили жалби от потребители през периода 2016-2018 г., брой



- През 2018 г. са приключени **3 148 жалби**. По 189 от тях са дадени препоръки и предложения, от които 178 са изпълнени. По 2 100 оплаквания е изразено становище, по 669 е даден съвет, а по 190 сигнала е осъществено посредничество.

4. Права на потребителите (2)

Постъпили жалби от потребители по сектори през периода 2016-2018 г., брой

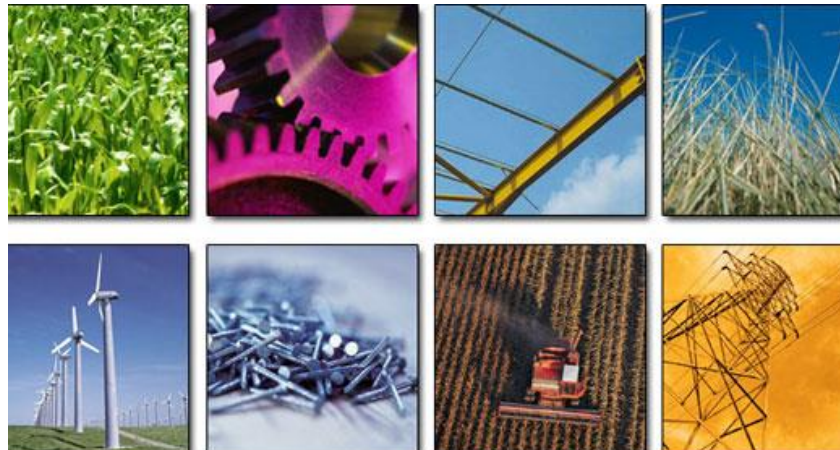
➤ Направени препоръки за всички сектори – в годишния доклад



4. Права на потребителите (3)

➤ Основните проблеми по сектори са:

- ВиК – лошо качество на предоставяната ВиК услуга; несправедливо разпределяне на разход вода „общо потребление“ по партидите на потребители в сгради в режим на етажна собственост; икономически необосновано увеличение на цената на ВиК услугите;
- Електронни съобщителни услуги – непоискано включване на потребителите в SMS игри; таксуване на роуминг на работещи в чужбина;
- Електроснабдяване – лошо качество на доставяната електрическа енергия; необосновано поскъпване на цените; едностранна корекция от дружествата на сметките на потребителите; проверки и подмяна на средства за търговско измерване в отсъствието на клиента;
- Топлофикационни услуги – липса на индивидуални договори между топлофикационното предприятие и потребителите; нарушено право на заплащане на реално ползвана услуга; нарушено право на реално измерване и отчитане; лошо качество на предоставяната услуга.

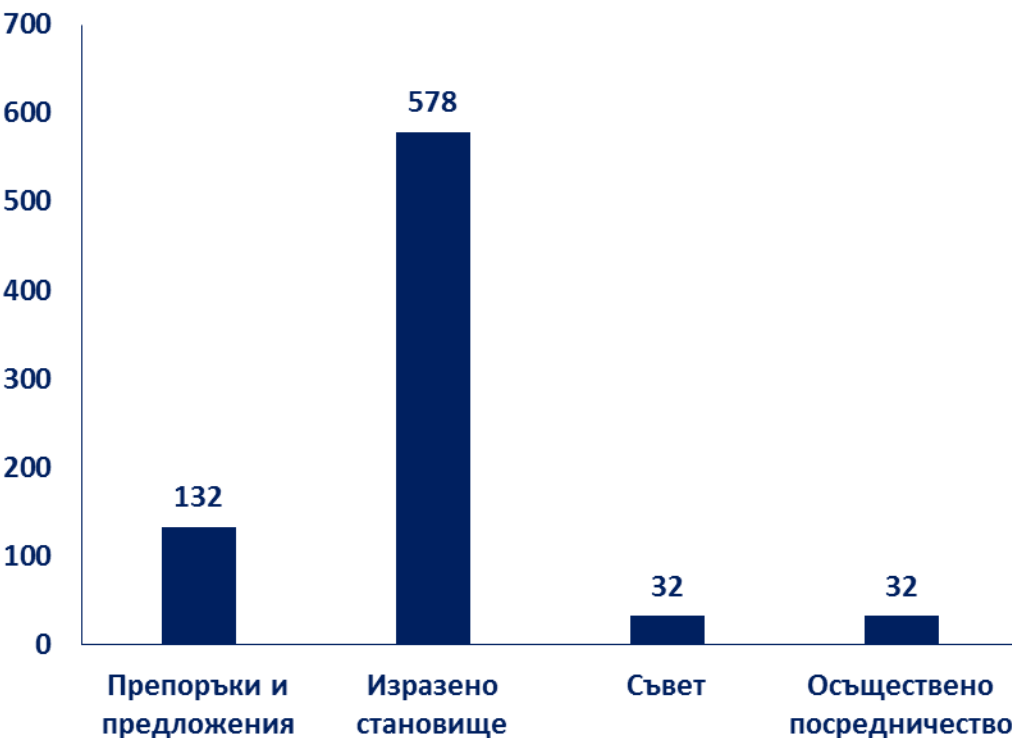


4. Права на потребителите (4)

ВиК услуги

- През 2018 г. постъпват **753 жалби**, което е с 53% повече от тези през 2017 г. През годината са приключени 774 сигнала.

Препоръки/предложения/свети, свързани с жалбите във ВиК сектора през 2018 г., брой



Основни препоръки:

- Качеството и непрекъснатостта на водоснабдителната услуга да бъде основен приоритет във водния сектор;
- Да се реализират незабавни мерки за рехабилитация на ВиК инфраструктурата, нуждаеща се от неотложен ремонт;
- Да се промени Наредба №4 от 14.09.2004 г. с цел гарантиране правото на потребителите на заплащане на реално ползвана ВиК услуга;
- Да се променят разпоредбите на ЗРВКУ, касаещи формирането на единна цена на водата в рамките на една обособена територия и процедурата за преразглеждане на бизнес плановете на ВиК операторите;
- Да се регламентират ясни критерии за определяне на социалната поносимост на цената на ВиК услугите;
- Да се предвидят мерки за социално подпомагане на водно бедните хора.

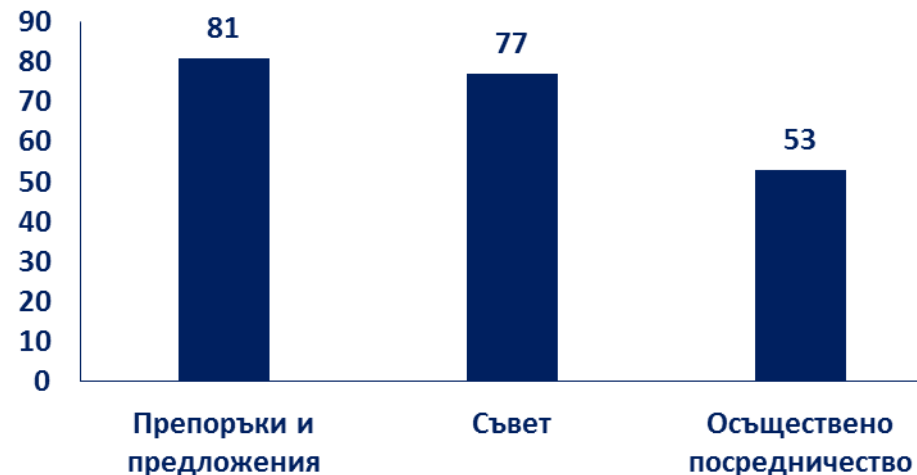
4. Права на потребителите (5)

Електронни съобщителни услуги

- През 2018 г. постъпват **453 жалби във връзка с предоставянето на телефонни услуги, интернет и телевизия.**
- Основно оплакванията на гражданите са свързани със завишени сметки, недостатъчна информация, незадоволително качество на услугите.
- За поредна година най-многобройни са оплакванията срещу „А1 България“ ЕАД (новото наименование на „Мобилтел“) – **229 бр.**, следвани от БТК ЕАД – **130 бр.**, и „Теленор България“ ЕАД – **83 бр.**
- Приключените проверки са по **488 сигнала.**

Основни препоръки:

- При активиране на роуминг услуга, операторите да предоставят информация на потребителите при какви условия може да се възползват от „роуминг като у дома“;
- В общите условия на доставчиците на електронни съобщителни услуги да се регламентира процедурата за прекратяване на договор с пълномощно;
- Да се увеличи броят на безплатните цифрови канали, както и да се осигури по-добро покритие на цифровата телевизия.



4. Права на потребителите (6)

Електроснабдяване

➤ През 2018 г. в институцията на омбудсмана постъпват **431 жалби** – запазва се тенденцията от 2016 и 2017 г. за висок брой на жалбите в сектора. През годината са приключени 462 жалби.



Основни препоръки:

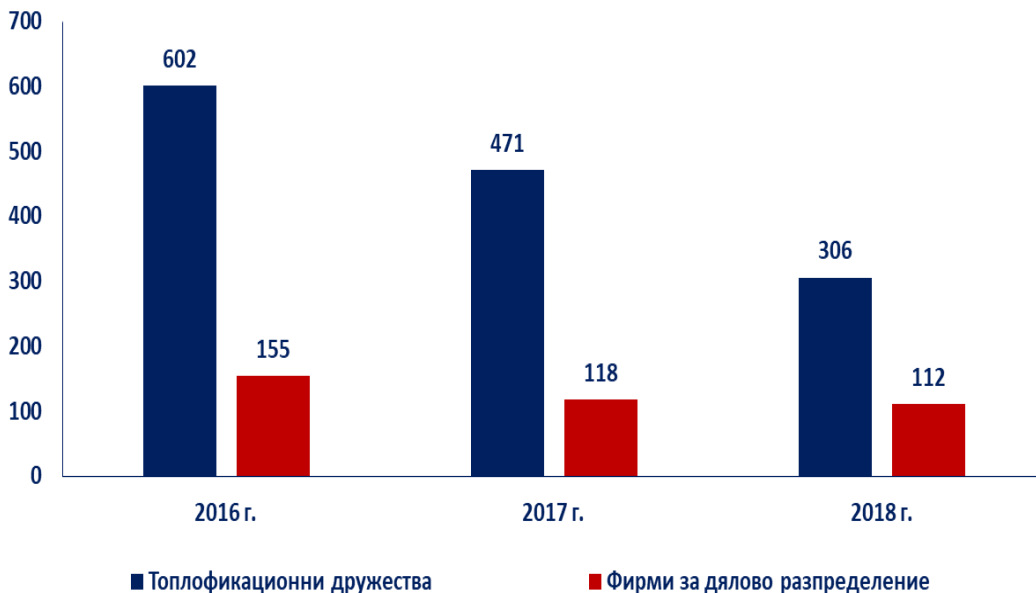
- Качественото и надеждно електроснабдяване да се постави като основен приоритет в сектора;
- Да бъде преустановено извършването на едностранни корекции на задължения за електрическа енергия за минал период, до приемането от КЕВР на правила по чл. 83, ал.1, т. 6 от ЗЕ за измерване на количеството електрическа енергия;
- Електроразпределителните дружества да съблюдават правата на клиентите при проверки и подмяна на средства за търговско измерване.

4. Права на потребителите (7)

Топлоснабдяване

Отново най-многобройни са оплакванията срещу „Топлофикация София“ ЕАД – **78%** от общия брой на жалбите срещу топлофикационните предприятия.

Жалби срещу топлофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение за 2016, 2017 г. и 2018 г., брой



Основни препоръки:

- Промяна в ЗЕ и НТ;
- Разработване на ясна Методика за дялово разпределение към НТ, чрез която да се постигне справедливо формиране на задълженията;
- Създаване на условия за стимулиране на конкуренцията при предлагане на топлофикационните услуги;
- Разработване на образец на съобщение към фактура/изравнителна сметка с ясни реквизити;
- Ефективен контрол на топлофикационните дружества по отношение изпълнението на ремонтните и инвестиционните програми.

4. Права на потребителите (8)

Финансови и застрахователни услуги

- През 2018 г. постъпват **296 оплаквания срещу банки и финансови институции**. Големият брой жалби налага изводът, че при отпускането на кредити и предоставянето на финансови услуги правата на потребителите не са защитени в достатъчна степен.
- През 2018 г. до омбудсмана **постъпват 96 жалби във връзка с предоставянето на застрахователни услуги** – почти три пъти повече спрямо 2017 г.



Основни препоръки:

- Приемане на Закон за личния фалит;
- Ефективен контрол върху дейността на фирмите за бързи кредити;
- Съобразяване на банковите такси с предоставяната финансова услуга.
- Промени в застрахователното законодателство, с цел защита икономическите интереси на гражданите;
- Да се намерят справедливи механизми за прилагане на системата бонус-малус, които да стимулират изрядните водачи на МПС и съответно да се санкционират правилно само тези, които са допуснали нарушения/ПТП.
- Оптимален контрол върху дейността на застрахователните дружества.

4. Права на потребителите (9)

Постъпили жалби срещу фирми за събиране на вземания през 2018 г., брой

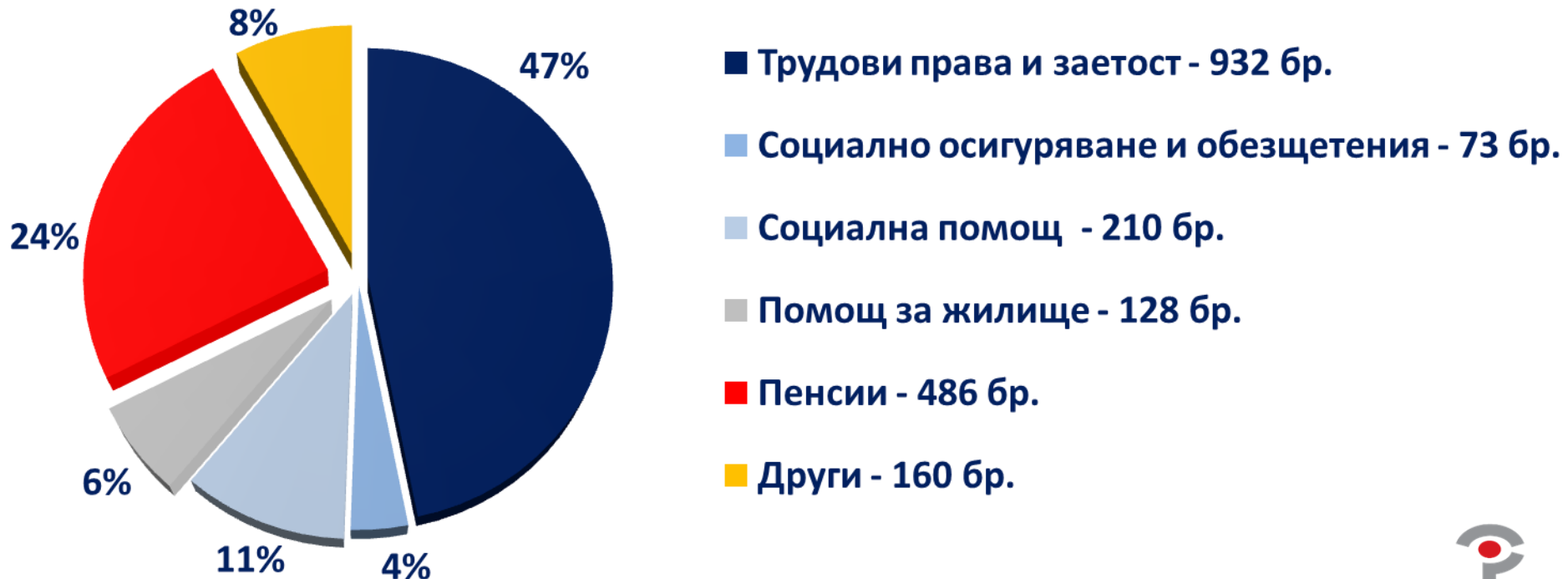


- Постъпилите жалби срещу колекторски фирми са 97
- Оплакванията са свързани основно с:
 - претендиране на задължения с изтекъл давностен срок;
 - упражняване на психически тормоз, постоянни телефонни обаждания (включително на близки и роднини), заплахи.

5. Социални права (1)

- През 2018 г. в защита на своите социални права гражданите търсят съдействие основно за изплащане на дължими трудови възнаграждения, оказване на социална подкрепа и получаване на финансови средства, намиране на работа
- Постъпват **1 989 броя жалби и сигнали**, през 2017 г. и 2018 г. има значително увеличение на броя на жалбите спрямо 2015 г. и 2016 г.

Постъпили жалби и сигнали за нарушени социални права за 2018 г., брой



Проблеми

Актуални проблеми:

- Законопроект за допълнение за **Кодекса за социално осигуряване**, приет на първо четене на 4 април 2019 г. , с който се **коригира формулата** за изчисление на пенсиите на българските граждани.
- Липсата на спогодба за социална сигурност между Република България и Либия



Основни проблеми:

- Неизплащане на трудови възнаграждения;
- Трудности за получаване на гарантирани вземания от ФГВРС;
- Липса на срокове за обмен на информация за осигурителни периоди на граждани между страните от ЕС;
- Липса на механизми за популяризиране на мерките и програмите за заетост;
- Липса на мотивация у работодателите да обявяват свободни работни места в дирекции „Бюро по труда“.

Резултати

- **Законодателни промени** (чл. 625 от Търговския закон), с които се предостави възможност на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ да иска, при определени условия, откриване на производство по несъстоятелност на некоректни работодатели;
- От 31.03.2018 г. до 31.12.2018 г. е открито **производство по несъстоятелност за 44 предприятия, оцетените работници и служители са над 1583 човека**
- **Близо 6000 работници/служители** са подали заявления за отпускане на гарантирани вземания от Фонд „Гарантирани вземания на работниците и служителите“ при несъстоятелност на работодателите . **4000 човека от тях са получили близо 8 000 000 лв.**
- **Законодателни промени, имащи отношение към ранното пенсиониране на миньорите** (чл. 69б, ал. 4 от Кодекса за социално осигуряване, изменена със Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2018 г.);
- Участие в изготвянето на законодателни промени, които се отнасят към условията за получаване на наследствена и персонална пенсия от деца, останали без един или двамата си родители. В резултат на промяната **5 600 деца могат да се възползват от новата социална помощ.**

Трудови права и заетост

Оплаквания:

- Неизплатени трудови възнаграждения,
- Лоши условия на труд,
- Ниски работни заплати,
- Неспазване на работното време и др.



Препоръки:

- Промяна в Кодекса за социално осигуряване относно критериите за лицата, имащи право на парично обезщетение за безработица, в частта „ако не са придобили право на „пенсия за старост в друга държава“.
- Спешни действия за защита интересите на българските граждани, придобили пенсионни и осигурителни права в държави-членки на ЕС.
- Задължаване на работодателите при неплатежоспособност, преди процедура по несъстоятелност, да изплащат дължимите трудови възнаграждения на работниците си;
- Установяване на срок за изплащане от работодателя на обезщетенията, свързани с прекратено трудово правоотношение.

Право на пенсии

Проблеми:

- Формулата за изчисляване размера на пенсиите след 1 януари 2019 г.;
- Нисък размер на пенсиите;
- Таван на пенсиите;
- Коледни/ великденски надбавки;
- Забавен обмен на осигурителните периоди между страните от ЕС и най-вече с Република Гърция.

Препоръки:

- Осъвременяване на пенсиите;
- Отмяна на §6, ал. 1 от Преходните и Заключителните разпоредби на КСО;
- Преизчисляване на всички пенсии;
- Изплащане на коледни и великденски надбавки за всички пенсионери;
- Приемане на Закон за възрастните хора.



Право на пенсии

Проблеми:

- Формулата за изчисляване размера на пенсиите след 1 януари 2019 г.;
- Нисък размер на пенсиите;
- Таван на пенсиите;
- Коледни/ великденски надбавки;
- Забавен обмен на осигурителните периоди между страните от ЕС и най-вече с Република Гърция.

Инициативи:

- Среща с миньори от Бобов дол в МС за отнетата им възможност за ранно пенсиониране;
- Национална кампания „Великден за всеки – дари празник на баба и дядо“, организирана под патронажа на Омбудсмана в подкрепа на възрастните хора ;
- Подкрепа на петицията на организации на възрастни хора за отпадане на §6 от КСО и размера на пенсиите.

Препоръки:

- Осъвременяване на пенсиите;
- Отмяна на §6, ал. 1 от Преходните и Заключителните разпоредби на КСО;
- Преизчисляване на всички пенсии;
- Изплащане на коледни и великденски надбавки за всички пенсионери;
- Приемане на Закон за възрастните хора.

Подкрепа за жилище

Проблеми:

- Общините не разполагат с достатъчен жилищен фонд за задоволяване потребностите на гражданите;
- Жилищата от Фонд „Резервен“ към общините не покриват нормалните условия за настаняване.



Препоръки:

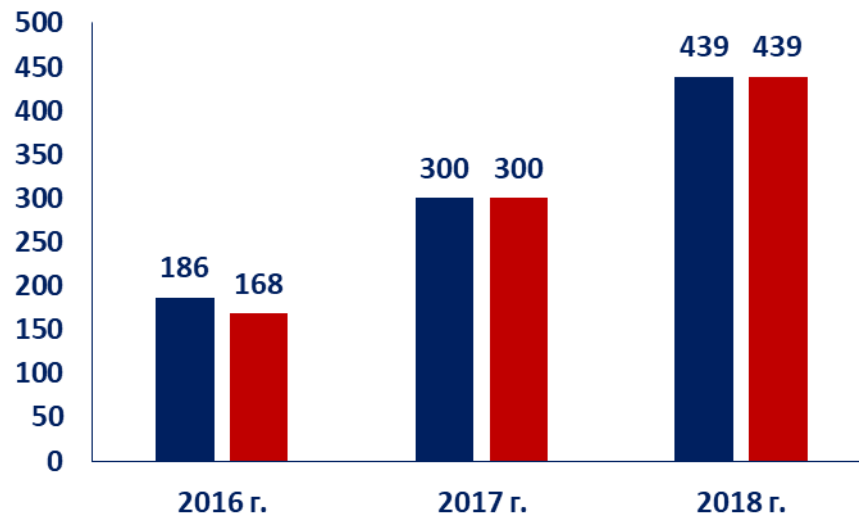
- Подпомагане на общините за увеличаване на жилищния фонд;
- Предоставяне на целеви средства по места за привеждане на общинските жилища в състояние, годно за обитаване;
- Намаляване на административната тежест за гражданите чрез преразглеждане на наредбите на общинските съвети за картотекиране и настаняване на нуждаещи се.

6. Право на образование (1)

Проблеми:

- Недостатъчно инвестиции в увеличаване броя на местата в общинските детски заведения в гр. София;
- Правилата за прием в първи клас в столицата;
- Закриване на детски градини и училища в малките населени места;
- Право на ученици и студенти на качествено образование;
- Управлението на училищата и детските градини;
- Упражняване на учителската професия;
- Заемане на академични длъжности;
- Финансиране на отделни направления във висшето образование

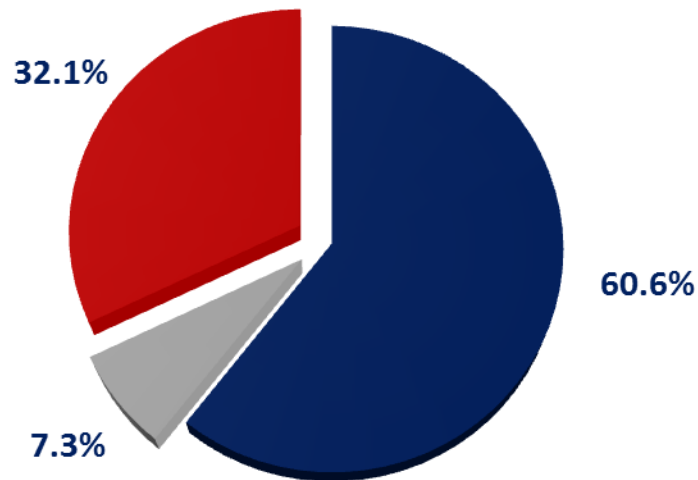
Регистрирани жалби и сигнали и приключени проверки, в областта на образованието за периода 2016-2018 г., брой



➤ Постъпват общо **439** жалби и сигнали, което е с **46%** повече от **2017 г.**

6. Право на образование (2)

Постъпили жалби и сигнали в областта на образованието през 2018 г., %



■ В сферата на предучилищното и училищното образование

■ В сферата на висшето образование

■ Други

266 жалби в сферата на предучилищното и училищното образование, 32 – в сферата на висшето образование и 141 по други проблеми. Жалбите, определени в категорията „други“ засягат проблеми, свързани с управлението на детските и учебни заведения, материалната база в тях, упражняване на учителската професия, заемане на академични длъжности.

В защита на правата на гражданите омбудсманът отправя **114 препоръки**, като **91 от тях са взети предвид, а 23 са частично изпълнени.**

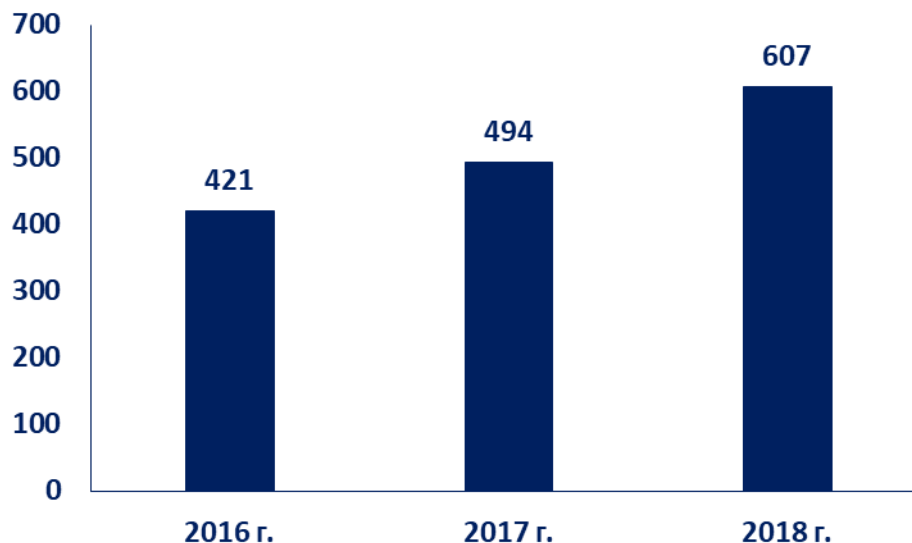
Приключените проверки по жалби и сигнали през 2018 г. в областта на образованието са общо 439.

7. Право на здравеопазване (1)

2018-а е поредна година, която е белязана от сериозни финансови затруднения за много държавни и общински лечебни заведения. Проблемите с финансирането на тези болници освен на правата на работещите в тях неизбежно се отразява и на обема и качеството на оказваната медицинска помощ.

- Постъпилите през 2018 г. в институцията жалби и сигнали, имащи отношение към права в здравеопазването, в т.ч. права на персонала на лечебните заведения, са **607**, което е с 23% повече от предходната 2017 г. – 494, и с 44% повече от тези през 2016 г. – 421.

Постъпили жалби и сигнали в областта на нарушените права на гражданите в здравеопазването през периода 2016-2018 г., брой



7. Право на здравеопазване (2)

Постъпили жалби и сигнали в областта на здравеопазването през 2018 г., брой



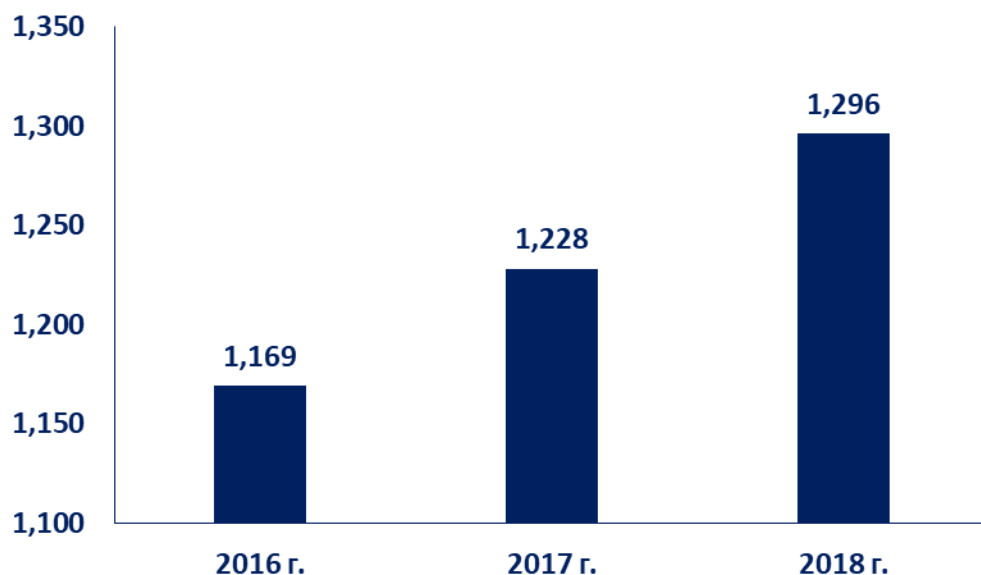
- Останалите жалби са по различни проблеми – съдействие за финансиране на лечение, предложения за промени в нормативната уредба, спазване на хигиените норми и изисквания и др.
- Голяма част от жалбите се отнасят до правата на много хора, постъпили са сигнали от пациентски и професионални организации, придружени с подписки.
- Много от жалбите съдържат повече от един проблем.

Омбудсманът припомня, че промените в системата на здравеопазване – една от най-чувствителните за българските граждани теми, трябва да бъдат провеждани при наличие на широко обществено съгласие и консенсус между всички заинтересовани страни и зачитане на правата на гражданите в здравеопазването, регламентирани в Конституцията на страната и международните договори.

8. Право на собственост и икономическа свобода (1)

- Освен с увеличения брой индивидуални жалби и сигнали за засегнато право на собственост, 2018 г. е характерна с множество подписки от стотици граждани и техни сдружения, които търсят съдействие от омбудсмана. Постъпилите общо **1 296 броя** жалби представляват 10,5% от всички оплаквания за годината. От тях 17 са искания за промени в нормативната среда, а 3 са за противоконституционност на законови разпоредби, свързани с правото на собственост

Постъпили жалби и сигнали в областта на правото на собственост за периода 2016-2018 г., брой



8. Право на собственост и икономическа свобода (2)

Приключени проверки по жалби и сигнали, свързани с правото на собственост през 2018 г., брой и %

Проверки	Брой	%
Устройство на територията	677	55,6
Други проблеми на собствеността	350	28,7
Реституционни проблеми	150	12,3
Проблеми на етажната собственост	41	3,4
Общо:	1 218	100

Гражданите поставят пред омбудсмана следните групи оплаквания:

– Проблеми свързани с устройство на територията – устройствени планове и техните изменения; неизградена инфраструктура, незаконни строежи; проблеми на кадастъра и имотния регистър, отчуждително-обезщетителни процедури;

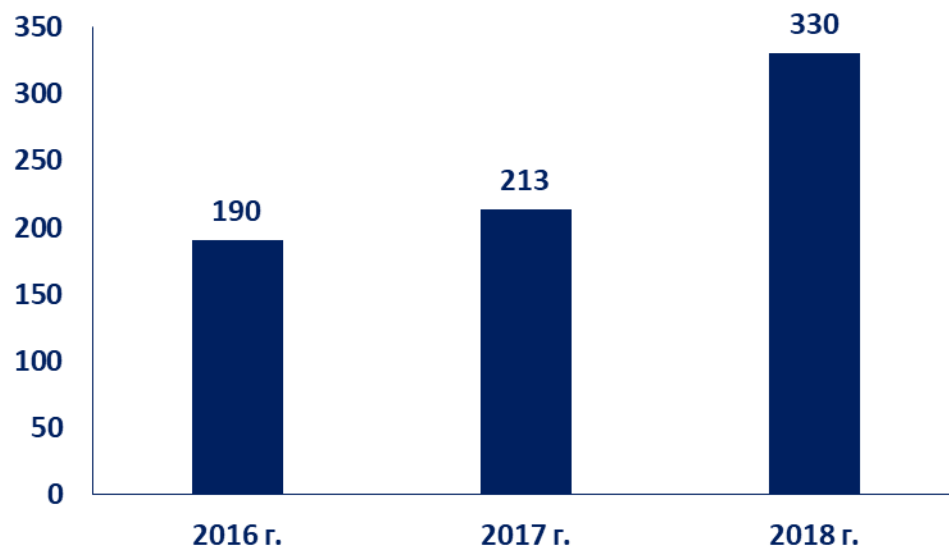
– Други проблеми на собствеността – проблеми на етажната собственост; сервитути, спорове за граници, гражданскоправни спорове; проблеми на нотариалното производство, и други;

– Реституционни проблеми и проблеми на поземлените отношения.

9. Право на здравословна и благоприятна околна среда (1)

- През 2018 г. постъпват **330 жалби** и сигнали, свързани с правото на здравословна и благоприятна околна среда, като отправените препоръки са 142.

Постъпили жалби и сигнали в областта на правото на здравословна и благоприятна околна среда през периода 2016-2018 г., брой



- Гражданите основно се оплакват от:
- Оценки на въздействието върху околната среда при разрешаване на инвестиционни предложения;
 - Екологични рискове за имоти в населените места от nereкултивирани терени на закрити рудници.

9. Право на здравословна и благоприятна околна среда (2)

- Намесата на омбудсмана за екологична защита на гражданите при разрешаване на инвестиционни предложения
- Миннодобивни дейности
 - Правна несигурност от латентно състояние на права за добив на подземни богатства
 - Необходимост от стратегическо планиране за териториална обвързаност на добива на общоразпространени подземни богатства
 - Екологични рискове за имоти в населените места от nereкултивирани терени на закрити рудници
- Други проблеми, свързани с право на здравословна и благоприятна околна среда:
 - шум в жизнената среда
 - проблеми с безстопанствени животни и домашни кучета
 - проблеми, свързани с опазване на дървесната растителност
 - оплаквания срещу дейността на животновъдни обекти в населени места
 - поставянето на базови станции на мобилни оператори

10. Право на добро управление и добра администрация (1)

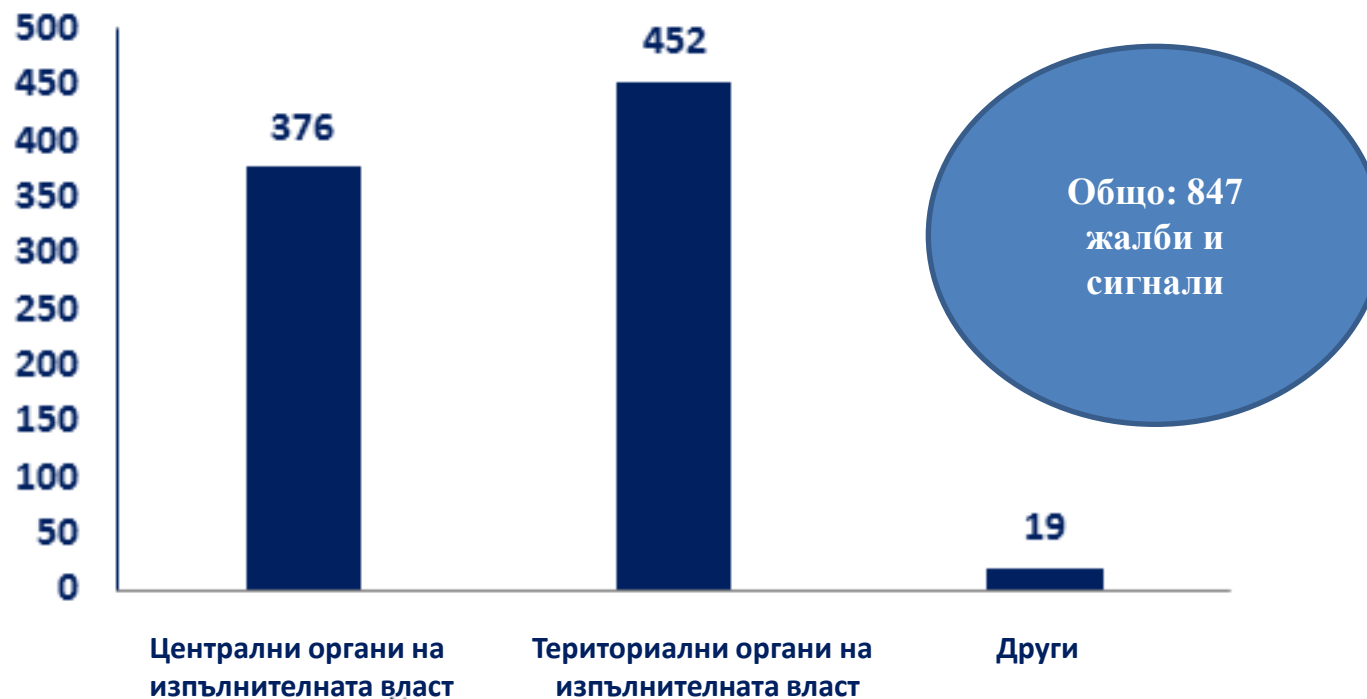
- През 2018 г. е увеличен броят на постъпилите и разгледаните жалби
 - Регистрирани **825 жалби** за административното обслужване на граждани
 - Приключени проверки по 847 жалби

Регистрирани жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с административното обслужване на гражданите за периода 2014-2018 г., брой



10. Право на добро управление и добра администрация (2)

Жалби и сигнали според органите, за които се отнасят за 2018 г., брой



10. Право на добро управление и добра администрация (3)

- Най-много жалби за централните органи:
 - Агенция „Пътна инфраструктура“ (179), Министерството на земеделието и храните (17), Министерството на вътрешните работи (17), Комисията за защита на потребителите (16), Държавен фонд „Земеделие“ (15), Агенцията по геодезия, картография и кадастър (14), Агенцията по вписванията (8), Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (7) и др.
- Преобладаващата част от жалбите се отнасят за големи общини и техни структури, в т.ч. за:
 - Столична община (75) и районните администрации (66), Община Варна (23), Община Пловдив (14), Община Бургас (9), Община Велико Търново (7), Община Стара Загора (6) и др.



10. Право на добро управление и добра администрация (4)

➤ Основни проблеми, които гражданите поставят:

- Липса на навременни и адекватни действия от компетентните институции по сигнали и жалби на граждани за осигуряване на благоприятна и безопасна среда (**411 жалби**)
- Нарушаване на законови изисквания и неизпълнение на задължения от страна на държавни органи (**224 жалби**)
- Качеството на предоставяните административни услуги не отговаря на изискванията (**115 жалби**)
- Нарушаване на определения срок за предоставяне на административни услуги и/или на чл. 41 от Хартата за основните права на Европейския съюз за разглеждане и отговор по поставен проблем в разумен срок (**54 жалби**)
- Липса на ефективен механизъм за защита правата на тютюнопроизводители (**31**)
- Злоупотреба с правомощия от държавни органи



10. Право на добро управление и добра администрация (5)



➤ Въпроси от голям обществен интерес, които очакват решение

- Невъзможност от корекция при издадена електронна винетка
- Заличаване на адресната регистрация
- Необходимост от актуализиране на изискванията

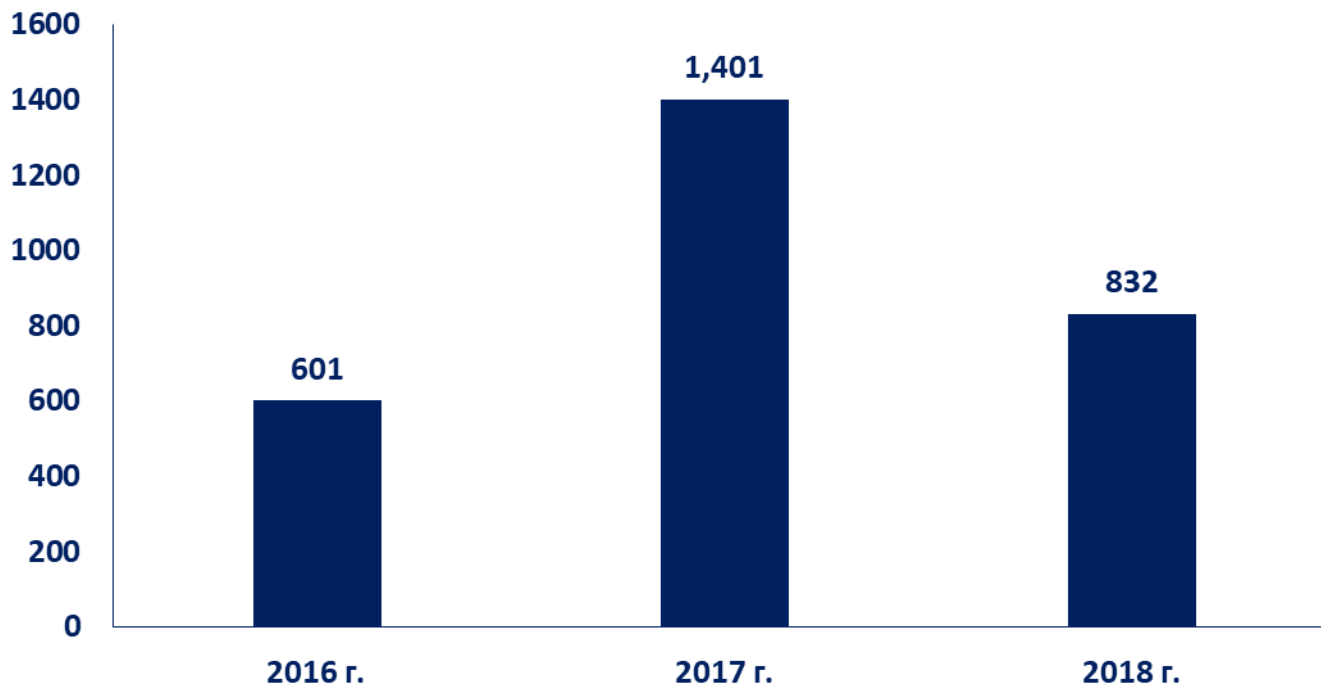
ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

- Всички административни органи да създадат ясни и прозрачни процедури и правила, гарантиращи спазването на принципите на доброто управление и да осигурят тяхното прилагане;
- Подобряване на организацията на работа, която да осигури вземане на адекватни управленски решения, предприемане на навременни мерки за изпълнение на задълженията и решаване на наболели проблеми, и оптимално използване на обществените ресурси;
- Подобряване на взаимодействието между компетентните институции;
- Разширяване на възможностите подаване на искания/заявления, жалби и протести, сигнали и предложения да се подават и чрез териториалните звена и поделения на администрациите, както и чрез общинските администрации;
- Осигуряване на въвеждането на система за измерване удовлетвореността на потребителите във всички администрации за получаване на информация и оценката на извършваните административни услуги и подобряване на връзката между администрацията и гражданите;
- Спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване в държавната администрация;
- Процесът на обсъждане и вземане на решения от държавните органи, в т.ч. и при обсъждане на промени в закони и подзаконови нормативни актове, да не бъде формален, а да осигурява възможности не само за широко гражданско участие и за изразяване на становища от граждани и граждански и други организации, а и за съобразяване с техните аргументи и предложения.

11. Право на защита в изпълнителното производство

- Тенденцията за увеличаване на броя на жалбите срещу съдебни изпълнители от 2015 г., е намаляваща, като за цялата 2018 година има **832 жалби**, т.е. с 41% по-малко в сравнение с 2017 г. (1 401 жалби)

Жалби свързани със защита на гражданите в изпълнителното производство за периода 2016-2018 г., брой



Жалбите, са: срещу действия на частни и държавни съдебни изпълнители; за затруднения на гражданите да изплащат задълженията си поради финансови и здравословни причини; искания за опрощаване на задълженията или за коригиране на размера им

12. Право на защита от дискриминация и език на омразата

➤ През 2018 г. постъпват **24 жалби, свързани с оплакване за дискриминация**

- Принципът за забрана на дискриминация често не се спазва от отговорните институции

- Основно засегнати – най-уязвимите групи в обществото: хората увреждания, възрастните хора в пенсионна възраст, хората от малцинствените групи



➤ Основни проблеми:

- Достъпна среда
- Дискриминация спрямо хората с увреждания при търсенето на работа и в работната среда
- Здравно и социално осигуряване
- Защита правата на децата при евикция.

Основни препоръки:

– всички административни органи да създадат ясни и прозрачни процедури и правила, гарантиращи спазването на принципите на доброто управление и да осигурят тяхното прилагане;

– да бъдат приети изменения в законодателството си и изрично да бъде забранен отказът за осигуряване на подходящи условия и предоставяне на разумни улеснения като акт на основана на увреждане дискриминация във всички сфери на живота;

– да бъдат отменени разпоредбите в законодателството, които дискриминират хората с увреждания;

– да бъде подобрена изпълнителната сила на решенията относно основана на увреждане дискриминация, в т.ч. решенията относно множествена и междусекторна дискриминация, на която може да са подложени лица с увреждания;

– да бъде осигурена възможност на хората с увреждания, включително лицата под запрещение, да имат достъп до съществуващите правни средства за защита в случаите на основана на увреждане дискриминация;

– да бъде поета необходимата отговорност от компетентните институции и да бъдат взети 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 бъдат преустановени нарушенията и да бъде гарантирано равното третиране;

– да бъдат предприети ефективни мерки за интегриране на свързаната с увреждания перспектива във всички политики и закони за равнопоставеност на половете;

– да бъдат предприети действия за регламентиране на правото на хората с увреждания на подходящи условия и разумни улеснения на работното място, както и да бъдат взети мерки за предотвратяване на дискриминацията спрямо хората с увреждания в работна среда;

– да бъдат взети мерки, чрез които да се гарантира, че няма да се допуска неравно третиране чрез прилагането на указателни писма, издадени от ръководителите на отговорните институции;

– да бъде прецизирана нормативната уредба чрез изготвяне на конкретни и ясни разпоредби за постигане на трайни и устойчиви решения на натрупаните с годините социални, административни и икономически проблеми, свързани с незаконното строителство;

– да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата.

13. Национален превантивен механизъм (1)

- НПМ отчита напредък в подобряване на битовите условия на лишените от свобода в местата за задържане, разположени в Южна България
- Омбудсманът публично иска от министъра на правосъдието да предприеме незабавни, ефективни административни мерки по преустановяване на изтезанията или на жестоко, нечовешко и унижително отнасяне или наказание в лечебни заведения, при конвой и извеждане на лица от спални помещения за престой на открито и при посещения във вътрешни и външни лечебни заведения
- Нерешен проблем с пренаселеност, неработещ механизъм по чл. 46, ал. 2 от ЗИНЗС и липса на нормативно определени стандарти за дневна светлина
- Нарушаване на правото на защита на лишените от свобода от страна на оперативни работници на МВР в затворите
- Право на минимално трудово възнаграждение и заплащане, съответстващо на извършената работа
- Право на обществено осигуряване
- Право на образование
- Тайна на кореспонденцията
- Право на личен живот
- Достъп до събрана информация в личното досие на лишения от свобода
- Медицинско обслужване

13. Национален превантивен механизъм (2)

- Защита на лицата, търсещи закрила
- Защита на лица с психични заболявания – констатациите от предходните години се повтарят – държавните психиатрични болници (ДПБ) са нереструктурирани и качеството на предоставяната в тях грижа не се подобрява
 - Разлика в заплащането на медицинските специалисти за полагане на еднакъв труд, както и до различни разходи за издръжка на лечебните заведения
 - ДПБ са разположени извън населените места, с лоша пътна и комуникационна инфраструктура
 - НПО констатира, че в някои случаи нормативни документи, гарантиращи правата на пациентите, не се изпълняват
 - Въпреки дадените препоръки кметовете на общини не изпълняват задълженията си, разписани в Семейния кодекс
 - Липса на приемственост между лечебните заведения както по отношение на грижите и терапията, така и на информацията за даден пациент
- Социални институции за деца и възрастни
 - Започналият през 2010 г. процес на деинституционализация протича с бавни темпове и все още не са изградени достатъчно социални услуги в общността за деца и за възрастни



ГЛАВА ВТОРА. Въздействие върху нормативната уредба

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



Въздействие върху нормативната уредба (1)

Жалби и сигнали по вид нарушение за периода 2016-2018 г., брой



Въздействие върху нормативната уредба (2)

- През 2018 г. – две искания до Конституционния съд за обявяване на противоконституционност на законови разпоредби, с които се нарушават права и свободи на гражданите
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 36а, ал. 2 от Закона за енергетиката в частта „което е индивидуален административен акт“
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 227а, чл. 235а, чл. 242 а от Административнопроцесуалния кодекс
- През 2018 г. Върховните съдилища се произнасят по 2 отправени от институцията на омбудсмана искания за образуване на тълкувателни дела за противоречива съдебна практика
- Законодателни предложения и становища по законопроекти:
 - Закон за личната помощ, Закон за хората с увреждания и Закон за социалните услуги;
 - Кодекс на труда
 - Кодекс за социално осигуряване
 - Изборен кодекс
 - Закон за семейните помощи за деца
 - Закон за местното самоуправление и местната администрация
 - Закон за омбудсмана и Правилник за организацията и дейността на омбудсмана
 - Закон за бюджета на Националната здравноосигурителна каса, Закон за държавния бюджет, Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване
 - Закон за фалита на физически лица
 - Становище относно т.нар. „екотакси“
 - Становища по законопроекти



ГЛАВА ТРЕТА. Наблюдение на изпълнението на международните актове

- Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи;
- Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания;
- Конвенцията на ООН за правата на децата.



Наблюдение на изпълнението

- **Наблюдение на напредъка по изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ и препоръките от Комитета на министрите към Република България**
- **Общи констатации за изпълнението на окончателни решения на ЕСПЧ през 2018 г. по смисъла на чл. 46 от ЕКПЧ**
 - Липсата на координация и ефективно сътрудничество между отделните държавни органи са определящи за основната констатация за 2018 г., а именно че няма осезаем напредък в процеса на закриване на наблюдението върху неизпълнените осъдителни решения на ЕСПЧ, особено за решения в процедура по засилено наблюдение от страна на Комитета на министрите.
 - Общият брой на решенията, подлежащи на изпълнение и наблюдавани от Комитета на министрите, не е намалял.
 - **През 2018 г. не е приключило наблюдението върху нито едно от осъдителните решения, които са обект на засилено наблюдение от страна на Комитета на министрите.**
 - Повечето решения, които са поставени от Комитета на министрите в процедура по засилено наблюдение, **не са изпълнени в течение на повече от 10 години.**
 - През 2018 г. решенията под засилено наблюдение срещу България, чието изпълнение е **наблюдавано от Комитета на министрите, е 102**, в сравнение с 2017 г., когато те са **108**.
 - **Негативната тенденция остава устойчива и липсата на напредък в изпълнението оставя България далеч зад държави, които до миналата година са в ситуация, сходна на България.**

Изплатени обезщетения

- През 2018 г., България е изплатила **747 161 евро** обезщетения за **осъдителни решения**. За сравнение сумата на изплатените обезщетения през 2017 г. е 641,535 евро.
- Размерът на сумата за обезщетения, която България е изплатила през 2018 г., е значително по-висок в сравнение с други държави членки на Съвета на Европа.



Основни препоръки

- По-ефективно взаимодействие и обмен на информация между институциите, отговорни за изпълнението на конкретните решения
- Засилване ролята на Министерство на правосъдието в процеса на координация по изпълнение на решенията, за да може и самите институции да поемат по-активно своите задължения.
- **Създаване на междуведомствен координационен съвет, включващ представители на всички национални институции, които да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките по осъдителните решения на ЕСПЧ.**



RECOMMENDED

Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания (1)

- През 2018 г. в отговор на сериозен обществен натиск и протести изпълнителната власт предприе действия по реформиране на социалните политики за хората с увреждания в съответствие с принципите, заложиени в КПХУ
 - В резултат са приети два нови закона по правата на хората с увреждания – Закон за хората с увреждания и Закон за личната помощ.
- Омбудсманът подкрепя както справедливите искания на протестиращите, така и съдейства за изработване на текстовете с цел постигане на съответствие с изискванията на КПХУ
- Представяне на първоначалния доклад по Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания в Женева, 3-4 септември 2018 г.
 - Сред проблемите, открити от омбудсмана: достъпността на средата, трудностите с помощните средства и медицинските изделия, медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, достъпа до социални услуги и лични асистенти, трудовата заетост, института на запрещението, достъпа до правосъдие, липсата на специфична подкрепа за жени с увреждания, изолацията при децата с тежки увреждания, наличието на множествена дискриминация спрямо хората с увреждания, отлагането на ратифицирането на Факултативния протокол към Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и липсата на механизми, които да бъдат натоварени да изпълняват функциите на органи по координация, контактна точка и по мониторинг върху изпълнението на Конвенцията.

Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания (2)

Заклучителните наблюдения на Комитета на ООН по правата на хората с увреждания относно първоначалния доклад на България, публикувани на 21 септември 2018 г., съдържат списък с препоръки към държавата, в който са отразени и много от препоръките на омбудсмана, отправяни в годишните доклади през последните години.

Основни препоръки:

- Да се преведат на български език и да се разгласят широко препоръките на Комитета по правата на хората с увреждания по първоначалния доклад на България по КПХУ;
- Да се набележат конкретни мерки за изпълнение на препоръките от отговорните институции;
- Да се предприемат действия по ратифицирането на Факултативния протокол към КПХУ, който ще предостави възможност на хората с увреждания директно да се обръщат с жалби до Комитета на ООН за правата на хората с увреждания за защита при нарушения на правата им;
- Да се определи съставът и да се създадат условия за функционирането на Съвета за наблюдение;
- Да се регламентират нормативно функциите, организацията и дейността на държавната агенция за хората с увреждания като орган за координация или контактна точка по политиките за хората с увреждания, съгласно чл. 33, пар. 1 от КПХУ.

Конвенция на ООН за правата на детето (1)



➤ Конвенция за правата на детето – първият юридически обвързващ международен документ, утвърждаващ човешките права на всички деца, приет от ООН, ноември 1989 г.

– В България, в сила от юни 1991 г. и съгласно разпоредбите Конвенцията задължава държавите да „предприемат всички необходими законодателни, административни и други мерки за осъществяване на правата, признати в Конвенцията“

- Механизъм за насърчаване и гарантиране изпълнението на Конвенцията – институцията на омбудсмана на Република България
 - Съгласно разпоредбите на Закона за омбудсмана омбудсманът не само прави предложение за ратифицирането на конвенции и протоколи за защитата на правата на човека, но и наблюдава тяхното ефективно прилагане от страна на националните институции, постигнатия напредък, както и анализира действията през предизвикателствата
 - Изготвя годишен доклад за напредъка на страната ни по прилагането на КПД на ООН и нейните факултативни протоколи, както и на мерките, предприети от страна на националните институции по препоръките на Комитета на ООН за правата на детето

Основни препоръки:

- Приемане на специална процедура за оценка на въздействието върху правата на детето и неговото благосъстояние при приемане на законодателство;
- Популяризиране на проекта за Национална стратегия за детето 2019-2021 г. чрез комуникационна стратегия;
- Да се въведе в практиката изготвен от НМД, Института за пазарна икономика и фондация „За нашите деца“ инструмент за проследяване на инвестициите на държавата в децата;
- Създаване на специален механизъм за мониторинг на изпълнение то препоръките на Комитета по правата на детето;
- Създаване на Национална интегрирана информационна система за детето;
- Въвеждане на обучение по правата на детето в българското училище;
- Създаване на концепция за интегриране на правата на детето в различните етапи на училищното образование.

Конвенция на ООН за правата на детето

Образование - Основни препоръки

- Да се увеличат ресурсите за приобщаващото образование, като се осигури достъп на децата и учениците до повече часове с ресурсен специалист;
- Развиване на основните умения на учениците;
- Специална универсална програма за работа на училището с родителите, като се използват опитът и практиката на гражданските организации.

Правосъдие за непълнолетни - Основни препоръки:

- Да се използват ефективно създадените сини стаи за щадящо изслушване на деца;
- Да се засилят междуинституционалните връзки между съдебната и социалната система, като се използват ресурсите на центровете за обществена подкрепа в случаите, в които в съответните населени места няма разкрити сини стаи.

Деца – жертви или свидетели на престъпления - Основни препоръки:

- Действия за въвеждане в пълнота на разпоредбите на Директива 2012/29/ЕС, като се предвидят изменения на Наказателно-процесуалния кодекс, с които да се гарантира:
- Задължение на органите за изготвяне на индивидуална оценка на детето, жертва на престъпление;
- В разпоредбата на чл. 140, ал. 5 НПК, да отпадне възможността за преценка и нормата да придобие императивен характер.

Конвенция на ООН за правата на детето

➤ Трети факултативен протокол към Конвенцията

Основни препоръки:

- Спешно да се създаде работна група с представители на МВнР и ДАЗД за разработване на механизъм и план за действие за присъединяване на страната ни към Протокола;
- Да се изготви адаптиран вариант на Третия факултативен протокол към КПД, подходящ за деца и млади хора;
- Да се ратифицира Третият факултативен протокол към Конвенцията.





ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. Международна дейност и проекти

- Връзки с международни организации, срещи и инициативи, конкретни резултати, постигнати при тяхното провеждане.



Международна дейност (1)

- Форуми, организирани от омбудсмана в рамките на българското председателство на Съвета на Европейския съвет



- Форум в рамките на българското председателство на Съвета на Европейския съвет: „Двойният стандарт при храните от ЕС – Да сложим проблема на масата!“, април 2018 г.

Международна дейност (2)

- Среща на омбудсманите на балканските страни (форум „Защитата на правата на гражданите: предизвикателства пред балканското сътрудничество“), ноември 2018 г. в София
- Създаване на Балканска мрежа на омбудсманите



Международна дейност (3)

- Международно сътрудничество и участие на омбудсмана във форуми за защита на правата на гражданите, на хората с увреждания и срещи в международен план
 - Международна конференция „Европейски ден на хората с увреждания“ по покана на ЕК и Европейския форум на хората с увреждания, декември 2018 г., Брюксел
 - Участие в отделна следобедна сесия, организирана от Агенция на ЕС за основните права (FRA), свързана с процеса на деинституционализация за услугите за възрастни с увреждания
- 20-ата сесия на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (3-4.09.2018 г.)
- Участие в честването на 20-годишнината от създаването на омбудсманската институция в Северна Македония



Международна дейност (4)

- Международната конференция „Европейски практики и възможности за противодействие на корупцията“, организирана под патронажа на президента на Република България Румен Радев, юни 2018 г.
- На 8 юни 2018 г. омбудсманът на Република България Мая Манолова и защитникът на гражданите на Република Сърбия Зоран Пашалич подписват в Белград меморандум за сътрудничество между двете институции
- Омбудсманът заявява подкрепата си за реализиране на програма JUSTROM в България – съвместен проект на Европейската комисия и Съвета на Европа, чиято цел е да осигури достъп до правосъдие на жени и момичета от ромски произход от пътуващите общности в България, Гърция, Ирландия, Италия и Румъния, юни 2018 г.
- Омбудсманът и заместник-омбудсманът участват в годишната конференция на Европейската мрежа на омбудсманите (ENNHRI 2018) и заседание на Общото събрание в Атина, Гърция, октомври 2018 г.



Международна дейност (5)

- Международна дейност и сътрудничество на омбудсмана като НПМ
 - Делегация на Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание, декември 2018 г.
 - Обучение, което експерти от НПМ провеждат на служителите от институцията на омбудсмана на Босна и Херцеговина
 - Конференция на тема: „Ромското включване след Декадата на ромите: настояща ситуация и бъдещи предизвикателства“ в Република Македония;
 - Кръгла маса на тема: „Ефективни алтернативи на задържането на мигранти“, проведена в Република Черна гора;
 - Работна група за добрите практики, свързани с основните права и свободи на човека в операциите по принудително връщане на чужденци (27-28 февруари 2018 г.) в Република Латвия;
 - Годишна среща на участниците в операциите по принудително връщане на чужденци (19-20 юни 2018 г.) в Република Финландия;
 - Конференция на тема: „Достъп до правна защита и представителство в наказателното производство“.



Международна дейност (6)

- Принципите за статута на националните институции (Парижки принципи)

Институцията на омбудсмана е оценена от Подкомитета по акредитация към ООН, като в Доклада му от 25-28 октомври 2011 г. са отправени конкретни препоръки, изпълнението, на които ще осигури на институцията пълно съответствие с Парижките принципи и ще ѝ даде право да кандидатства за най-високия статут за правозащитна организация – статут А

- Препоръките от 2011 г. се отнасят до следните въпроси:
 - Включване в Закона за омбудсмана на изрична разпоредба за защита и насърчаване на правата на човека и основните свободи;
 - Привеждане на разпоредбата на чл. 2, ал. 2 от Закона за омбудсмана в съответствие с разпоредбата на чл. 91-а, ал. 1 от Конституцията на Република България за защита на правата и свободите на гражданите;
 - Повишаване на прозрачността при процес на подбор и назначаване на омбудсмана и неговата администрация.

Всички препоръки, направени от Подкомитета по акредитация към ООН, са изпълнени и през октомври 2018 г. националният омбудсман подава своята молба за акредитация за придобиване на статут А

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (1)



Официалният старт на третото издание на кампанията „Великден за всеки“, даден на 7 март 2018 г.

С благословието на Негово Светейшество Българския патриарх и Софийски митрополит Неофит на 17.12.2018 г. стартира новият проект на омбудсмана – **социална кухня**



Омбудсманът Мая Манолова, Конфедерацията на независимите синдикати в България и Конфедерацията на труда „Подкрепа“ на 19 януари 2018 г. организират пресконференция, на която обявяват съвместни действия за защита на трудовите права на гражданите

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (2)

Омбудсманът и Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България на 23 април 2018 г. внасят в деловодството на НС проект за промени в Закона за местното самоуправление и местната администрация, регламентиращ избора и правомощията на обществените посредници в българските общини



Една от най-активните кампании през 2018 г. е по инициатива на Техническо училище за електронни системи, които се обръщат към омбудсмана с призив да се включи в подкрепа на запазването на 30-годишния модел на училището. Родители на ученици от ТУЕС, Асоциацията на завършилите училището, Техническият университет в София, всички те се обединяват в защита на това уникално училище, което подготвя специалисти за авангардните технологии и стратегически направления

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (3)

➤ Омбудсманът реализира:

- Експертна конференция „Бъдеще в добро здраве за Европа: Здравословно хранене при децата“ в рамките на българското председателство на Съвета на Европейския съюз, февруари 2018 г.
- Форум за здравословното детско хранене съвместно с Националния браншови съюз на хлебарите и сладкарите, хранителния бранш, Министерството на здравеопазването и Министерството на образованието и науката, февруари 2018 г.



- Обществена дискусия по проблемите в здравеопазването, май 2018 г.
- На 12 юни 2018 г. Сдружението за правна помощ на потребителите и омбудсманът организират съвместно обсъждане на новите продуктови такси (екотакси) при внос на моторни превозни средства

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (4)

Съвместно с Фондацията „Български институт за правни инициативи“ на 27.03.2018 г. на форум в Представителството на ЕК омбудсманът представя концепция на законопроект за личния фалит



Форум „Състояние на ромската образователна интеграция: От иновативния модел в час до иновативното училище“, организиран от Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“ и Националната мрежа за децата под патронажа на Посланическата група за ромско включване



Мая Манолова посещава на 14 август 2018 г. социалната чайна на гр. Варна по покана на Младежкия съвет към Фондация „Лумос“

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (5)

➤ Взаимодействия с академичната общност



На 2.03.2018 г. заместник-омбудсманът посреща в институцията група студенти по право и публична администрация от университета в Гронинген, Холандия



Лекция на омбудсмана пред студенти на тема: „Ролята на омбудсмана за защита на икономическите права на гражданите в условията на пазарна икономика“, април 2018 г., УНСС



Омбудсманът участва в полско-българската научна конференция „Права на детето в исторически и съвременен контекст“, май 2018 г., СУ

Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (6)



Меморандум обединява четири институции за развитие на инициативата „Академия Анतिकорупция“, подписан от омбудсмана Мая Манолова, ректора на УНСС проф. д.ик.н. Стати Статев, председателя на Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество Пламен Георгиев и председателя на Комисията за борба с корупцията, конфликт на интереси и парламентарна етика на НС Борис Ячев, ноември 2018 г.

Календар на 2018 г. (1)

Януари

8 януари – омбудсманът се среща с миньори от Бобов дол, министър-председателя Бойко Борисов, финансовия министър Владислав Горанов, социалния министър Бисер Петков и управителя на НОИ Ивайло Иванов



15 януари – омбудсманът и фондация „Асоциация Анимус“ организират в партньорство кръгла маса на тема: „Трудова експлоатация vs Трудови права в България – законодателна рамка и предизвикателства“

15 януари – омбудсманът изпраща становище до председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране Иван Иванов във връзка с предстоящо увеличение на цената на водата в област Добрич.



Календар на 2018 г. (2)



24 януари – омбудсманът подкрепя създаването на „Център за пациента“ към Университетската специализирана болница по онкология

Февруари

16 февруари – промени в законодателството, с които задължителната сега детска градина за 5- и 6-годишните да бъде и безплатна



19 февруари – омбудсманът организира обществена дискусия под наслов „Социално-икономическа защита на деца с един или с двама починали родители“



Календар на 2018 г. (3)

21 февруари – спешни мерки за спасяване на Университетската многопрофилна болница за активно лечение „Проф. д-р Стоян Киркович“ АД в Стара Загора поиска Мая Манолова след среща с работещите

Март



7 март – официален старт на третото издание на кампанията: „Великден за всеки“

19 март – омбудсманът сезира Конституционния съд с искане за обявяване на противоконституционност на разпоредба от Закона за енергетиката, която не дава възможност на гражданите да обжалват в съда решенията на КЕВР за пределните цени за доставка на топло- и електрическа енергия, природен газ и вода

Календар на 2018 г. (4)



Представяне на концепция на законопроект за личния фалит на форум в Представителството на ЕК, организиран съвместно с фондация „Български институт за правни инициативи“

Април

2 април – омбудсманът заедно с представители на Обществения съвет на Технологично училище „Електронни системи“ към Технически университет, гр. София, и представител на университета се срещат с председателя на Комисията по образование и наука към 44-тото НС Милена Димитрова



Календар на 2018 г. (5)



15 април – В клуб „Перото“ в НДК, омбудсманът подкрепя подписката на Национална гражданска инициатива 7000 за промяна на статуквото чрез внасяне в НС на проектозакон за физическите лица и мерките за подкрепа



17 април – среща с 200 шивачки, оставени без заплати от работодателя си „Тренд фешън текстил“ ЕООД

Май

9 май – омбудсманът се ангажира с казуса на повече от 200 работници от шивашката фирма „Тренд фешън текстил“ ЕООД, които от март не са получавали трудовите си възнаграждения, защото дружеството е изпаднало в несъстоятелност



Календар на 2018 г. (6)



11 май – омбудсманът посещава община Сатовча, където на място се среща с кмета д-р Арбен Мименов и повече от 200 жители, които я сезират за проблеми, свързани с облекчаване режима за добив на скално-облицовъчни материали в района



15 май – омбудсманът свиква обществена дискусия на тема: „Насилието над деца: правни аспекти на превенцията, разпознаването, докладването, отговора и интервенциите от страна на институциите в България“

22 май – Мая Манолова се среща с местните производители на маслодайна роза, които сигнализират за ниската цена за изкупуване на продукцията им. Омбудсманът сезира Комисията за защита на конкуренцията по подозрение за наличие на картелно споразумение в отрасъла на розопроизводството, което по думите ѝ убива конкуренцията и сваля цените

Календар на 2018 г. (7)



23 май – „Има повече средства и още повече проблеми.“ Така омбудсманът очертава в заключение ситуацията в здравната система след обществената дискусия, свикана от нея по проблемите на здравеопазването.

Юни

1 юни – „30 млн. лева са необходими на държавата, за да заплати таксата на 5- и 6-годишните в задължителната форма на предучилищно обучение в детските градини“, казва омбудсманът при старта на националната кампанията: „Без такса в детските градини“.



6 юни – омбудсманът провежда работна среща с родителите на деца/лица с увреждания, които протестират от пет дни пред НС срещу липсата на адекватна подкрепа за хората с тежки увреждания и техните семейства

Календар на 2018 г. (8)



11 юни –при посещението в рудника за добив на въглища „Бобов дол“ заедно с експерти от Министерството на труда и социалната политика, Националния осигурителен институт и Агенцията по заетостта, омбудсманът решава да изпрати писмо до председателя на НС и до ръководствата на всички парламентарни групи с молба за среща, на която заедно със съкратените миньори да потърси решение на проблема с тяхното пенсиониране



12 юни – омбудсманът и Сдружението за правна помощ на потребителите организират съвместно обсъждане на новите продуктови такси (екотакси) при внос на моторни превозни средства. Тя ще изпрати препоръка до министъра на околната среда и водите Нено Димов, в която ще настоява за публичност и прозрачност как се харчат събраните средства от т. нар. екотакси

Календар на 2018 г. (9)



29 юни – Омбудсманът депозира в НС проект на Закон за личната помощ, в който са отразени направените предложения след публичното обсъждане в институцията на обществения защитник

Юли



4 юли – омбудсманът сезира Върховната административна прокуратура срещу решенията на Комисията за водно и енергийно регулиране за поскъпване цените на тока и парното от 1.07.2018 г.

Календар на 2018 г. (10)



4 юли – Омбудсманът участва в заседание на парламентарната комисия по труда, социалната и демографската политика в НС, на което се обсъжда законопроект за изменение и допълнение на Закона за интеграция на хората с увреждания, внесен от депутата Светлана Ангелова и група народни представители.



6 юли – общественият защитник се среща в институцията с хора с увреждания, които протестират пред НС срещу подготовения от екипа ѝ и майките на деца с увреждания проект на Закон за личната помощ и застана зад трите закона за хората с увреждания



16 юли – Манолова посещава ямболското село Шарково, където се среща с животновъдите, чиито стада от овце и кози са евтаназирани заради африканската чума по дребните преживни животни. Тя констатира, че са нарушени основни права на стопаните, тъй като те не са получили адекватна и навременна информация от властите защо се избиват техните животни и какво точно ще бъде обезщетението за тях

Календар на 2018 г. (11)



17 юли – Посещението на омбудсмана в Дневния център за възрастни с увреждания в гр. Пазарджик, където е по покана на Българската асоциация за лица с интелектуални затруднения



30 юли – омбудсманът провежда работна среща в институцията относно проблеми, свързани със зачитането на стажа на преподавателите от българските училища в чужбина като учителски, организирана съвместно с Асоциацията на българските училища в чужбина и Синдиката на българските учители

Календар на 2018 г. (12)

Август



7 август – омбудсманът заявява на брифинг веднага след срещата в Министерския съвет на майките на деца с увреждания, национално представителните организации на хората с увреждания, вицепремиера Томислав Дончев и министъра на труда и социалната политика Бисер Петков: *„Компромис няма да има, трите закона за хората с увреждания трябва да се гледат в пакет в парламента.“*



8 август – омбудсманът се среща в Димитровград с протестиращи срещу застрояването в парк „Никола Вапцаров“

10 август – Обсъждане на проекта на Закон за хората с увреждания



Календар на 2018 г. (13)

Септември



7 септември – Министерството на здравеопазването разработва план за стабилизиране на тежкото финансово състояние на Многопрофилната болница за активно лечение „Христо Ботев“ в гр. Враца. Това стана ясно по време на среща между омбудсмана, здравния министър Кирил Ананиев и заместник-министъра Жени Начева



19 септември – омбудсманът присъства на протеста на гражданите от Своге. Инициативен комитет за Своге сезират с жалба Манолова, в която настояват за пълен ремонт на пътя, където на 25 август 2018 г. загиват 17 души



25 септември – организирана от омбудсмана обществена дискусия по проблеми на гражданите при формирането на сметки за вода

Календар на 2018 г. (14)



25 септември – „КЕВР дължи детайлно и обосновано обяснение за процента увеличение на цената на природния газ, при това трябва да го направи публично и прозрачно, каквото е изискването на закона.“ – заявява при участието си в откритото заседание на Комисията за енергийно и водно регулиране, на което се обсъжда повишението на цена на природния газ



26 септември – „Защо при една и съща цена на природния газ през 2015 г. и сега имаме над 20% увеличение на цената на парното“, това попита омбудсманът председателя на КЕВР Иван Иванов на откритото заседание за поредното повишение на цените на парното и топлата вода.



27 септември – участие в кръглата маса: „Дискриминационни практики спрямо възрастните хора в България“, която се провежда в Юнашкия салон във Варна

Календар на 2018 г. (15)

Октомври



3 октомври – Посещение на омбудсмана на Центъра за хемодиализа във Видин, след като е алармирана по телефона, че един човек е починал, а друг е в кома



9 октомври – омбудсманът, властта и протестиращите майки договарят общ план за действие по законите за хората с увреждания в МТСП, подписан между изпълнителната власт в лицето на министъра на финансите Владислав Горанов и министъра на труда и социалната политика Бисер Петков, омбудсмана, родителите на деца с увреждания и национално представителните организации на хората с увреждания, който трябва да гарантира, че реформата в социалната система за хората с увреждания наистина ще започне

12 октомври – второ четене Закона за семейни помощи за деца

Календар на 2018 г. (16)



15 октомври – Омбудсманът организира среща в институцията на обществения защитник с бивши служители на авиокомпания „Ер Виа“, които я сезират за неизплатените си с месеци трудови възнаграждения и обезщетения



22 октомври – омбудсманът настоява за конкретни мерки и ясни ангажименти за пътя край Своге на работна среща в институцията между протестиращите граждани от инициативния комитет в гр. Своге и отговорните органи и институции

Гласуване - резултати		26.10.2018 г. 11:29:28	
Гласове	174	Регистр.	127
За	174	Кворум	64
Против	0		
Възд.	0		
Предложението е прието			00:00:59

Гласуване - резултати		26.10.2018 г. 12:21:10	
Гласове	129	Регистр.	127
За	129	Кворум	64
Против	0		
Възд.	0		
Предложението е прието			00:00:53

26 октомври – първо четене в пленарната зала двата законопроекта – за хората с увреждания и за личната помощ

Календар на 2018 г. (17)

Ноември

6 ноември – омбудсманът организира първа приемна във влака София – Варна, където в първи вагон, втора класа, купе №2 приема граждани



12 ноември – Агенция „Пътна инфраструктура“ поема ангажимент да постави мантинела на злополучния завой на пътя край Своге, на който на 25 август тази година загиват и пострадват десетки хора

26 ноември – провежда се дискусия: „За или против машинното и дистанционното електронно гласуване“, организирана от политическа партия „Движение България на гражданите“



8 ноември – публичното обсъждане на промените в Кодекса за застраховането, внесени като предложение между първо и второ четене в комисията по бюджет и финанси



Календар на 2018 г. (18)



28 ноември – омбудсманът и експерти от институцията в поредната приемна във влак – практика, която за пръв път се въвежда от Мая Манолова



29 ноември – омбудсманът се среща в гр. Димитровград с 29-годишната Мария Иванова, на която съдейства за осигуряването на електрическа инвалидна количка

Декември



6 декември – брифинг в НС минути след приемането на второ четене на Закона за личната помощ, изготвен от екипа на омбудсмана и майките на децата с увреждания

Календар на 2018 г. (19)



17 декември – заседание на КЕВР, на което се обсъжда докладът за поисканото изменение на одобрените цени за ВиК услугите от 1 януари 2019 г.



19 декември – омбудсманът се среща с работещите в родилното отделение на Многопрофилната болница за активно лечение „Христо Ботев“ в гр. Враца

Благодарствени писма

"Добрината
е не това, което
възнамеряваме,
а това, което
наистина правим
за другите..."

От все сърце
Благодаря!

Уважаема Г-но Манолова!
На Вас и Вашият екип изказвам
моята признателност за помощта,
която ми оказахте! Благодарения на
Вашията намеса се стигна край
на ходенето ми по лътият път 5 мес.
и 8 дни!!!
Бъдете щастливи и здрави!
С голяма уважение: Дарелена
Телева

До
Омбудсман
на Република България
г-на Мая Манолова

БЛАГОДАРСТВЕНО ПИСМО

от Димитър Костадинов, Юрданова
инициатива във Влада - София
ул. Крайница № 3.

УМНОГОУВАЖАЕМА Г-НО МАНолоВА

ИЗКАЗВАМ СВОЯТА
БЛАГОДАРНОСТ ЗА ВАШЕТО СО-
ДЕЙСТВИЕ ПРИ РАЗРЕШАВАНЕ
ПРОБЛЕМА МИ СЪС "СОФИЙСКА
ВОДА" АД - СОФИЯ.

Бъдете щастливи и здрави
ВИ Е И ВАШЕТО СЕМЕЙСТВО
И ВЪЗНЕСАЯ МНОГО
ЛИЧНИ УСПЕХИ.

02.10.2018г
София

С уважение: Дарелена
М. Юрданова

Искрени благодарности! Успех и респект! Продължавайте да чувате гласът на хората, защото
удовлетворението от това да знаеш, че някой иска да подобри живота на хората в страната, е
успех за добре свършена работа!

С уважение,
Таня Тодорова

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ОМБУДСМАН,

Във връзка с моите жалби към КЗП и КФН и Районна прокуратура - Шумен, искрено и
сърдечно Ви БЛАГОДАРЯ за изпратеното от Вас писмо с изх. № 8122/9.10.18 г. - отговор с
конкретно становище и действия, които сте предприели към институциите, които засяга моя
казус.

Пожелавам Ви, да бъдете все така отговорна и справедливо-изпълнителна по случаи,
(според Вашите правомощия), които нарушават правата на гражданите на РБ.

Бъдете здрава и силна!

С уважение,
Явор Костадинов

ПРИОРИТЕТИ И СЪБИТИЯ ЗА 2019 г.



1. **Предприемане на мерки за гарантиране правата на гражданите като потребители в отношенията им с банки и монополи в съответствие с европейското законодателство;**
2. **Законодателно разрешаване на проблемите в случаите на свръхзадлъжнялост на гражданите;**
3. **Прецизиране на законодателството за съвременна реакция при принудително изпълнение;**
4. **Защита на правата на децата в конфликт със закона и на децата в родителски конфликти.**





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