



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Бюлетин за дейността на омбудсмана на Република България през 2015 г.

Мая Манолова
Омбудсман на Република България





Бюлетин за 2015 г.



➤ Работа по индивидуални жалби и сигнали

– Констатации и препоръки, свързани със защита на правата на гражданите:

Топлоснабдяване

Електроснабдяване

Телефонни услуги

Водоснабдителни и канализационни
услуги

Интернет и телевизия

Прехвърляне на вземания. Арбитраж

Рекламация на потребителски стоки

Сметосъбиране и сметоизвозване

Обществен транспорт

Финансови услуги

Правата на детето

Правата на хората с увреждания

Здравеопазване

Благоприятна и здравословна околна среда

Социалните права

Достъп до качествено образование

Право на собственост и икономическа свобода

Устройство на територията, кадастъра и строежите

Равнопоставеност на дребните собственици
и ползватели на земи в поземлените отношения

Недвижими имоти и обезщетителни производства

Добро управление и добра администрация



- Омбудсманът като Национален превантивен механизъм (НПМ)
- Консултативен Конституционен съвет към Омбудсмана (ККСО)
- Омбудсманът за промяна на нормативната среда
- Искания до върховните съдилища за тълкувателни решения
- Сезиране на Конституционния съд
- Участие в международни и национални форуми



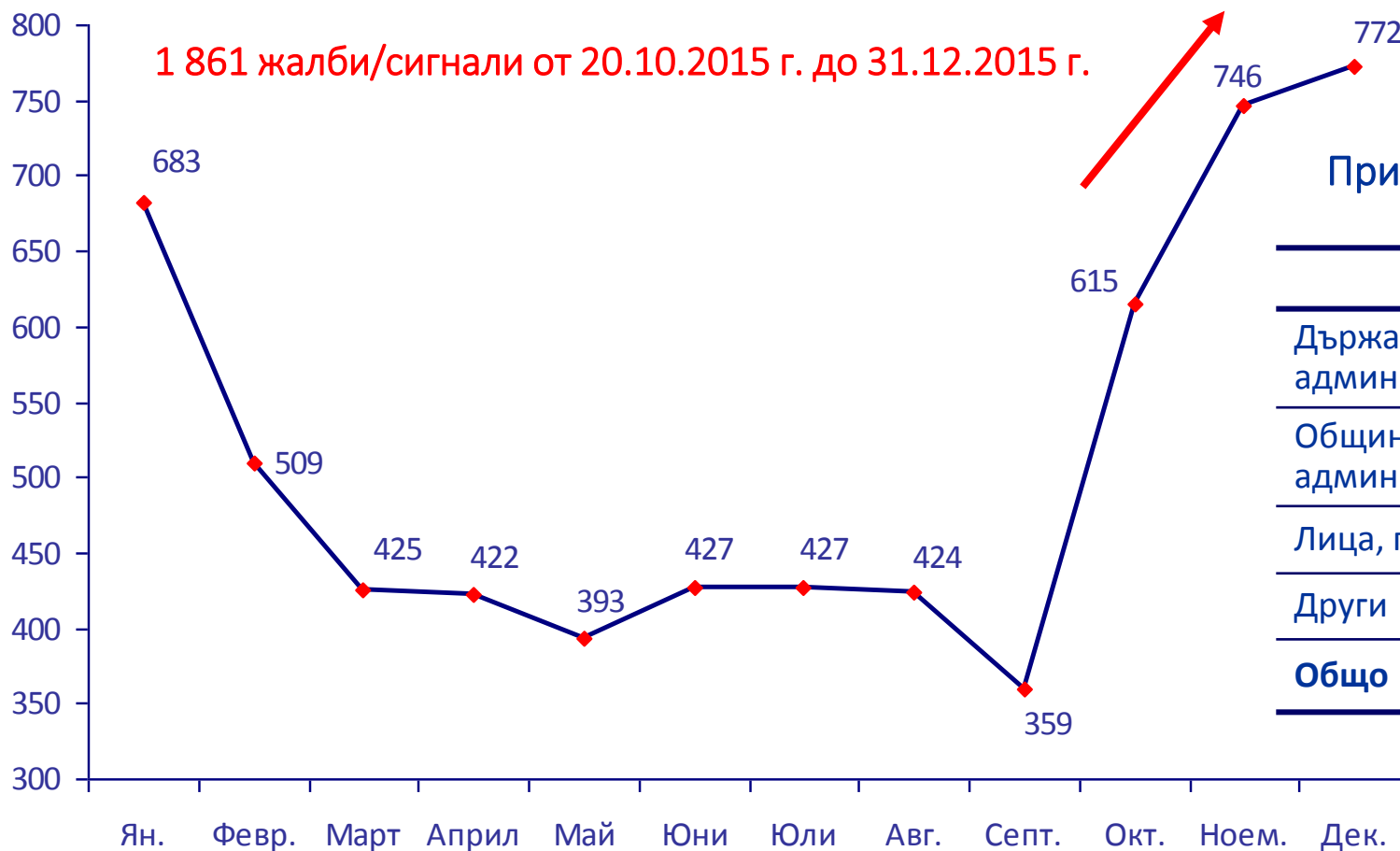


Жалби/сигнали през 2015 г. (1)



Постъпили жалби/сигнали – 6 202

1 861 жалби/сигнали от 20.10.2015 г. до 31.12.2015 г.



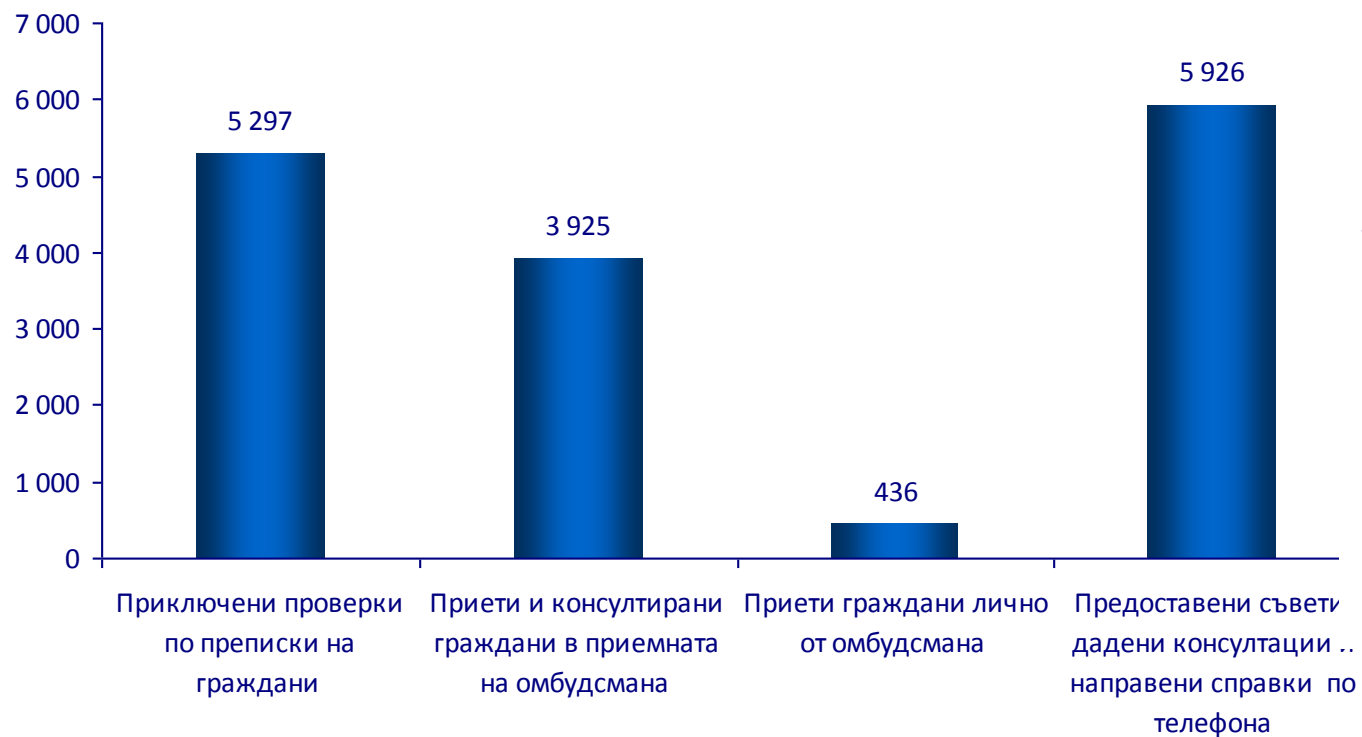
Приключени жалби/сигнали според нарушител

Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	2 181	41
Общински органи и техните администрации	851	16
Лица, предоставящи обществени услуги	1 537	29
Други	728	14
Общо	5 297	100



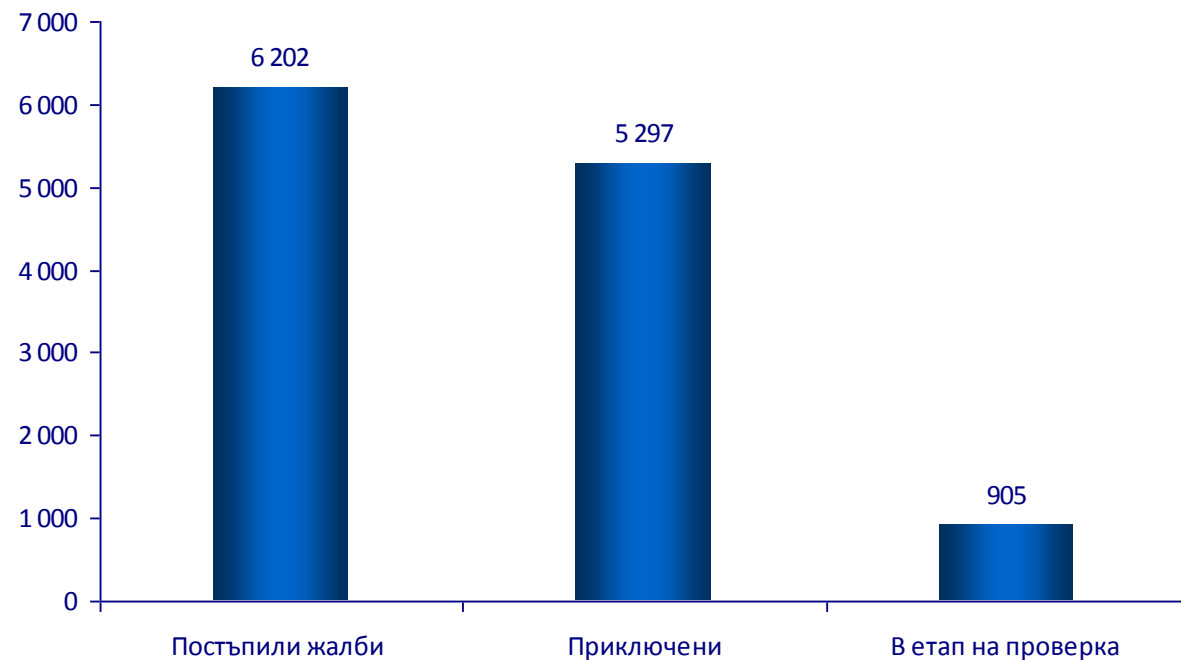
Жалби/сигнали през 2015 г. (2)

Граждани, получили съдействие и защита, брой



Жалби/сигнали според етапа на проверката, брой

22% от жалбите/сигналите с констатирано нарушение





Жалби/сигнали през 2015 г. (3)

Приключени жалбите/сигналите на граждани

Резултат от проверката	Брой
Констатирано нарушение, от тях:	1 160
<i>Препоръка</i>	323
<i>Становище</i>	680
<i>Даден съвет</i>	44
<i>Посредничество</i>	154
Няма констатирано нарушение, от тях:	2 592
<i>Препоръка</i>	211
<i>Становище</i>	1 811
<i>Даден съвет</i>	508
<i>Посредничество</i>	100
Липса на законово основание за разглеждане (недопустими)	1 466

Получени жалби от чуждестранни граждани – 31 броя

- Русия
- Полша
- Англия
- Германия
- САЩ
- Ирландия
- Малта
- Бразилия
- Пакистан
- Белгия
- Сърбия
- Италия
- Франция

Искания на граждани за предоставяне на информация по реда на ЗДОИ – 30



Приемна на омбудсмана

- Посетена от 3 925 граждани през 2015 г.
- Директен контакт с гражданите, чрез ежедневни приемни в София и ежеседмични изнесени приемни в страната – след 20.10.2015 г.
 - Организиранни приемни в градовете: Бургас, Габрово, Сливен, Видин, Благоевград, Шумен, Кюстендил, Разград, Добрич, Плевен и Пловдив
 - Допълнително посетени градове: Рила, Търговище, Велико Търново, Бобов дол и Варна
 - Двукратно посетени градове: Пазарджик, Пловдив, Белово и Дряново
 - Изслушани и консултирани 329 граждани в изнесени приемни
- Информация и консултация по телефона на 5 926 граждани





Защита правата на потребителите на обществени услуги (1)

➤ **Топлоснабдяване** – повечето проверки не установяват нарушение на нормативната уредба

- **Проблеми:** *начисляване сградна инсталация при изключено отопление; невъзможност за индивидуален отказ; сложната и неясна методика за формиране на задълженията за топлинна енергия; неколкократното увеличение на цената за услугата „дялово разпределение“; лошо качество на предоставяне на услугата; принудителното събиране на задължения за топлинна енергия – гражданите са натоварени допълнително със заплащане на юрисконсултски възнаграждения*
- **Нашите препоръки:** *при саниране на сгради по проекти да се въведе изискване за преминаване от вертикална към хоризонтална инсталация на жилищните блокове и кооперации; премахване на юрисконсултските такси на топлофикационните дружества в съдебни производства; лицензиране на фирмите за дялово разпределение; да се определя от КЕВР горна граница на цената за услугата „дялово разпределение“ и др.*





Защита правата на потребителите на обществени услуги (2)

➤ Електроснабдяване

- **Проблеми:** завишени сметки; коригиране на задълженията за консумирана електрическа енергия за минал период; формиране на сметки по цени за небитови клиенти за обекти, които се ползват за битови нужди
- **Нашите препоръки:** да се предвиди доказана вина на потребителя и установен период на неточно отчитане или неотчитане на доставяната електроенергия; да се предприемат необходимите действия от електроразпределителните дружества за гарантиране точно измерване на консумираната електрическа енергия; проверките на средствата за търговско измерване да се извършват в присъствието на клиентите или техни упълномощени лица





Защита правата на потребителите на обществени услуги (3)



➤ Телефонни услуги

- **Проблеми:** завишени сметки за мобилни телефонни услуги; неспазване условията на избрания тарифен план; начисляване на задължения за мобилен интернет без клиентът да е заявявал такава услуга, с организирането на игри; липса на сигнал в някои населени места; чести аварии по мрежата; прехвърляне на задълженията им към мобилните оператори на фирми за събиране на вземания
- **Нашите препоръки:** да се предвиди законова възможност за прекратяване на договор при общи условия между предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни услуги, и краен потребител и при предоставяне на крайно устройство; да се активира услугата мобилен интернет само с изричното съгласие на потребителя; да се провеждат СМС игри с абонатите само след изричното им съгласие; да бъде наложена забрана за прехвърляне на вземания към колекторски фирми от доставчици на обществени услуги



Защита правата на потребителите на обществени услуги (4)



➤ Водоснабдителни и канализационни услуги

- **Проблеми:** *начисляване на разход за вода „общо потребление“ в сгради – етажна собственост; чести аварии по водопреносната мрежа; предоставяне на питейна вода, качествата на която не отговарят на нормативните изисквания; завишени такси за допълнителни технически услуги; неизпълнение на задълженията на ВиК операторите да изградят или ремонтират сградни водопроводни и канализационни отклонения за своя сметка*
- **Нашите препоръки:** *препоръки за справедливо заплащане на ВиК услугата; да се въведе ограничение на броя на обектите след приходния водомер в застроен поземлен имот; да се постави като основен приоритет във водния сектор качеството на питейната вода; да се засили контрола върху питейните качества на водата; да се регламентират условията за предоставяне на ВиК услуги в извън урбанизираните територии; да се въведе лицензионен режим за ВиК операторите*



Защита правата на потребителите на обществени услуги (5)

➤ Интернет и телевизия

- **Проблеми:** прекратяване на договори с начислени неустойки при техническа невъзможност за преместване на услугите на нов адрес; неоснователно прекъсване на комбинирани услуги (интернет и телевизия); ниска скорост на интернет; ограничен брой цифрови програми
- **Нашите препоръки:** да се засили контролът от страна на КРС относно качеството на услугите, да се изпълнят поетите ангажimenti за увеличаване на програмите, предавани чрез цифрова телевизия; при техническа невъзможност за преместване на услугите на нов адрес, при прекратяване на договора да се начислява неустойка, съизмерима с вложените средства за инсталирането им





Защита правата на потребителите на обществени услуги (6)

➤ Прехвърляне на вземания. Арбитраж

- **Проблеми:** *неспазване на законовите изисквания при прехвърляне на вземания, отправени заплахи и некоректно начислени задължения; няма изискване арбитражите да са юристи; невъзможност за обжалване на решението; арбитражните такси нямат определена горна граница; липсва държавен контрол и др.*
- **Нашите препоръки:** *да се наложи забрана за прехвърляне на вземания към колекторски фирми от доставчици на обществени услуги, законодателни промени в Гражданския процесуален кодекс и Закона за международния търговски арбитраж*





Защита правата на потребителите на обществени услуги (7)



➤ Рекламация на потребителски стоки

- **Проблеми:** *неудовлетворена рекламация на стоки в гаранция и дългия срок на ремонт*
- **Нашите препоръки:** *да се предвидят разумни срокове в Закона за защита на потребителите за удовлетворяване на рекламация на стока в гаранция*

➤ Сметосъбиране и сметоизвозване

- **Проблеми:** *определяне на такса за битови отпадъци при липса на контейнери за смет; непредоставяне на услугата поддържане чистотата на териториите за обществено ползване*
- **Нашите препоръки:** *общините, в които все още действат разпоредби, предвиждащи допълнителни условия за освобождаване от таксата за сметосъбиране, да предприемат действия за тяхната отмяна; да не се начислява такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, когато услугата реално не се предоставя от общината в съответния район*



Защита правата на потребителите на обществени услуги (8)

➤ Обществен транспорт

- **Проблеми:** нарушено право на качествена транспортна услуга; право на достъп до транспортна услуга и право на информация на пътниците; паркирането в столицата; липсата на достатъчно на брой паркоместа; непрестанно увеличаващият се брой на местата за паркиране с режим „Служебен абонамент“; недобрата организация, свързана с паркирането в зоните за почасово платено паркиране
- **Нашите препоръки** към дружествата за подобряване обслужването на гражданите



➤ Финансови услуги

- **Проблеми:** невъзможност за погасяване на кредити; непосилно високи лихви и неустойки, предвидени в договорите за кредит
- **Нашите препоръки:** гъвкави и справедливи механизми за събиране на вземанията на кредитодателите, съобразени с финансовите възможности на длъжниците, без да се достига до накърняване на правата им и застрашаване на физическото им оцеляване





Защита правата на детето



➤ Защита на правата на детето

- **Проблеми:** все повече семейства живеят в бедност, в резултат на която настъпват сериозни сътресения в живота на децата; извеждане на семействата от общинските жилища; финансирането на поддръжката и енергийното обезпечаване на кохлеарните импланти на деца с двустранна невросензорна (пълна) глухота; неосигурена достъпна среда; водената от държавата политика по отношение на социалните услуги „Личен и социален асистент“ не е съобразена с потребностите на децата с увреждания и не може да осигури най-добрия им интерес и др.
- **Нашите препоръки:** проследяване и стимулиране на процеса на деинституционализация; активно участие в реформата в детското правосъдие; проследяване на политиките и прилагането на мерките по проблема с ранно отпадане на деца от образователната система; недопускане на детска бедност и насилие над деца (на улицата, в училище, в семейството, в институциите); защита правата на „самотни деца“; мониторинг на права на децата в институции и др.



Защита правата на хората с увреждания



➤ Защита на правата на хората с увреждания

- **Проблеми:** *най-често се засягат правата на хората с увреждания са социални услуги и лична помощ, социалноикономическа защита, здравеопазване и рехабилитация, достъпна среда, транспорт, жилищно настаняване; размерът на целевите парични помощи за помощни средства е нисък и хората с увреждания не могат да си позволят помощни средства с добро качество и съобразени максимално с индивидуалните им потребности; месечните добавки за социална интеграция са с нисък размер и не допринасят до реалното включване на хората с увреждания в обществения живот и др.*
- **Нашите препоръки:** *гарантиране на устойчивостта на програмите, предлагащи различни асистентски услуги като се осигури непрекъснатост във финансирането им, подобряване на критериите за оценяване на потребностите и процедурите за кандидатстване; размерът на паричните помощи да се увеличи, да отпадне обвързаността им с ГМД или ГМД да се увеличи; процедурата за отпускане на целева помощ за помощни технически средства да се оптимизира предвид индивидуалните нужди*



Защита правата на лишените от свобода

- **Омбудсманът като НПМ** – проверки на 66 места с цел проследяване изпълнението на дадени препоръки; прогрес при защитата на правата на човека в местата за лишаване от свобода
 - **Проблеми:** при предоставяне на медицинска помощ и грижи в посетените места; материално-техническата база и кадровата и финансовата обезпеченост в повечето инспектирани обекти
 - **Нашите препоръки:** нов Закон за наказателно правосъдие на непълнолетни; нормативно регулиране на осъществяването на медицинско обслужване в полицейските управления; цялостна реформа, която да гарантира здравните права на психично болните и осигуряване на адекватна социална подкрепа; реформа в областта на социалните услуги за възрастни, чрез разработване на системи за мониторинг и контрол и подобряване на планирането и финансирането им; изработване на интеграционна програма за бежанците





Защита на основните права и свободи

- Жалби/сигнали, свързани с основни права и свободи – постъпили 768, приключени проверки по 697 (2015 г.)
 - **Проблеми:** многократно отлагане разглеждането на делата; забавяне при произнасянето на съда; неизпълнение на съдебни решения; действията на държавни и частни съдебни изпълнители
 - **Нашите препоръки:** реформа в съдебната система





Защита на правата в здравеопазването



- През 2015 г. ръст на жалбите/сигналите, свързани с права в здравеопазването с 63%
 - **Проблеми:** недостиг на средства за здравеопазване и неефективното им разходване
 - **Нашите препоръки:** предприемане на мерки за ускоряване на експертизата на граждани от НЕЛК, а също и от ТЕЛК; приемане на Закон за правата на пациента; осигуряване на заплащането от НЗОК или от държавния и общински бюджети на продължителното лечение, както и на палиативните грижи при терминално болни, в лечебни заведения; осигуряване на достъпна възможност за провеждане на лечение на неосигурени здравно граждани, които обективно не разполагат с възможност за погасяване на дължими вноски за минали периоди, вкл. оперативно лечение и лечение на онкологични заболявания; преоценка на лекарствената политика; нормативно регламентирани възможности за осигуряване на лечението на граждани с разрешени за употреба лекарствени продукти в случаите, когато не се осъществява внос и разпространение в страната, и липсва техен аналог на пазара; преоценка на заплащането на дейностите в болнична и в извънболничната медицинска помощ и др.



Защита на правата на гражданите (1)



- **Благоприятна и здравословна околна среда** – 112 жалби/сигнали; приключени проверки по 99 жалби; 49 оплаквания срещу общински органи и техните администрации, 41 срещу държавни органи (МОСВ, РИОСВ, БАБХ, МЗ и РЗИ)
 - **Проблеми:** шумово замърсяване; станции за комуникация, монтирани в населени места; замърсяване на атмосферния въздух, почвата и водите от промишлени предприятия; липса на контрол при съхраняването на излезли от употреба препарати за растителна защита; концесии за добив на подземни богатства; безстопанствени кучета и др.
 - **Нашите препоръки:** 43 препоръки, откоито 39 – взети предвид, 4 – частично изпълнени; 36 становища
- **Социални права на гражданите**
 - **Проблеми:** засегнати трудови права и право на достъп до заетост – общо 40%, право на пенсия – 30%
 - **Нашите препоръки:** подкрепа от институциите в труден за гражданите момент, както и на силно несъгласие с подхода на администрациите, практиките за социална защита и с нормативната уредба; продължаваща реформа в пенсионната система; защита при уволнение на държавни служители и др.



Защита на правата на гражданите (2)

➤ Достъп до качествено образование

- **Проблеми:** без цялостна визия за предлаганото задължително учебно съдържание по отделните предмети за всички класове; липса на предварителна информация и допитване до гражданите; няма на дебат по предлаганите промени
- **Нашите препоръки:** предоставяне на социалната услуга детска ясла и детска градина за нуждаещите се; справедливо и отговорно определяне на таксите за ползване на детско заведение; сътрудничеството между институциите за подобряване на политиките и практиките за грижата и образованието на децата от най-ранна възраст; недопускане на дискриминационни критерии за прием на ученици; висшите училища да продължат процеса на модернизация и осигурят дългосрочно партньорство с бизнеса, за да отговорят на предизвикателствата на новото време





Защита на правата на гражданите (3)

- **Собственост и икономическа свобода на гражданите** – 889 жалби/сигнали, разгледани 722
 - **Проблеми:** устройство на територията и строежите; реституционни процедури и поземлени отношения; процедури за принудително отчуждаване, изземване на държавни и общински жилища; имотни измами; проблеми на етажната собственост; финансова компенсация на граждани с многогодишни жилищно-спестовни влогове, гражданскоправни спорове за собственост и др.
- **Устройство на територията, кадастър и строежите**
 - **Проблеми:** правата върху недвижимите имоти; планове за достъп до обществени ресурси в извънселищните територии; определяне на ловностопанските райони на ловните дружини; уедрено ползване на обработваеми земеделски земи и постоянно затревени площи; осигуряване на транспортен достъп до имотите; процедурите за кадастралната карта и регистри и др.
 - **Нашите препоръки:** към министъра на регионалното развитие и благоустройството за нормативни промени, които да бъдат и финансово осигурени





Защита на правата на гражданите (4)



- **Равнопоставеност на дребните собственици и ползватели на земеделски земи в поземлените отношения**
 - **Проблеми:** *правния режим на удреното ползване на земеделските земи поради допускането на административно преразпределение в масив и отнемането на ползването на земеделски земи от собствениците, които ги обработват в реалните им граници („мними бели петна“)*
 - **Нашите препоръки:** *комплексни мерки за преодоляване на несъразмерното ограничаване на правото на собственост в правната уредба и административната практика на удреното ползване*
- **Справедлив процес при нарушения с недвижими имоти и обезщетителни производства**
 - **Проблеми:** *нарушени права при принудителното отчуждаване на частни недвижими имоти за държавни или общински нужди; компенсацията за притежаваните лихвоточки не се изплаща в предвидените срокове*
 - **Нашите препоръки:** *да се възобнови срокът, в който гражданите да могат да реализират правото си да получат компенсация*



Защита на правата на гражданите (5)

- **Добро управление и добра администрация** – оценка на дейността на институциите през призмата на основните критерии за доброто управление: върховенство на закона; прозрачност и ефикасност в работата; отчетност на държавните и общински органи; гражданско участие в процеса на вземане на решения и др.
 - **Проблеми:** административното обслужване, вкл. услугите и сроковете; информираността на гражданите за техните права; определяне данъчната оценка; наложени глоби и др.
 - **Нашите препоръки:** въвеждане на комплексно административно обслужване; съвместимост между съществуващите информационни системи и служебен обмен на информация и данни и др.





Консултативен конституционен съвет към омбудсмана на Република България

- Създаден Консултативен конституционен съвет към омбудсмана (ноември 2015 г.) – участват юристи в областта на конституционното право, включително бивши конституционни съдии
 - Обсъжда постъпилите искания за установяване на противоконституционност на закон, с който се нарушават правата и свободите на гражданите, както и наличието на противоречива съдебна практика
 - От началото на мандата на омбудсмана – 53 жалби на граждани, искащи сезиране на Конституционния съд, отговорено на 27 от тях
 - Изпратени до Конституционния съд на Република България две искания за установяване на противоконституционност





Защита правата на гражданите

- Омбудсманът за промяна на нормативната среда в защита на гражданите
- Искания до върховните съдилища за тълкувателни решения
- Сезиране на Конституционния съд
- Европейски съд по правата на човека
- Участие в международни и национални форуми





Дискусии и кръгли маси

- Кръгла маса по проблемите в здравеопазването (25.11.2015 г.)
- Кръгла маса във връзка с внесения на 20.11.2015 г. в Народното събрание Законопроект за равнопоставеност на жените и мъжете (19.01.2016 г.)
- Дискусия по проблемите на потребителите на топлинна енергия (22.02.2016 г.)
- Обществена дискусия: „Правата на гражданите като пациенти в светлината на здравната реформа“ (31.03.2016 г.)
- Кръгла маса: „Ролята на омбудсмана за закрила правата на децата“, по проект „Укрепване на капацитета на омбудсмана на Република България за независим мониторинг и популяризиране правата на децата“, в партньорство между омбудсмана на Република България, УНИЦЕФ България и УНИЦЕФ Норвегия (07.04.2016 г.)





НАЦИОНАЛНА КАМПАНИЯ
ПОД ПАТРОНАЖА
НА ОМБУДСМАНА
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МАЯ МАНОЛОВА

Национална кампания „Великден за всеки“



- Цел – ваучери за 20 лева за най-нуждаещите се пенсионери, за 5 000 магазина в цялата страна
- Разпределение на боновете
 - Предварително раздадени списъци от пенсионерските клубове по места
 - Със съдействието на местната власт
- Партньори: БЧК, Национален алианс за работа с доброволци, НСОРБ, „Български пощи“, „Демакс“ АД, НПО, „Дарик радио“, БНТ, БНР, НТВ и агенция „Фокус“
- Набиране на доброволци за дарителска акция на пакетирани хранителни продукти в най-големите хранителни вериги





IBAN: BG03BUIB98885029906100

Банков код: BUIBBGSF

Или със SMS 1255 – на стойност 1 лев, освободен от ДДС

Видео: <https://m.youtube.com/channel/UCVhClCsko9pQyhL96WBD9hA>

Адрес: 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

Project Finance Омбудсман на Република България ombudsman.bg

ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

начало | за омбудсмана | новини | нормативна уредба | добро управление | национален превантивен механизъм | библиотека | екип | контакти

Омбудсманът Мая Манолова стартира кампанията „Великден за всеки“ – „Дари празник за баба и дядо“

Националната кампания „Великден за всеки“ – „Дари празник за баба и дядо“ се провежда под патронажа на омбудсмана на Република България Мая Манолова. Инициативата е насочена към традиционно най-бедните членове на обществото ни – поколенията на нашите родители, българските пенсионери.

Какво е омбудсманът?
Кой може да се обърне към омбудсмана?
Как мога да се обърна към омбудсмана?
По какви въпроси може да ми помогне омбудсманът?
Може ли омбудсманът да отмени административен акт или съдебно решение?
По какви въпроси омбудсманът не може да се намеси?
ОТВОРЕНА ТЕМАТИЧНА ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА МАЯ МАНОЛОВА ПО ПРОБЛЕМИТЕ НА ГРАЖДАНИТЕ С „ТОПЛОФИКАЦИЯ“

Новини

- Омбудсманът Мая Манолова стартира кампанията „Великден за всеки“ – „Дари празник за баба и дядо“
- Омбудсманът Мая Манолова прие детския омбудсман на Норвегия г-жа Ан Линдбоу и посланика на Кралство Швеция у нас Н. Пр. Луиз Бергхелм
- Омбудсманът Мая Манолова стартира кампанията „Великден за всеки“ – „Дари празник за баба и дядо“
- Заместник-омбудсманът Дяна Ковачева: Политиката за подкрепа на семейството е неефективна
- Омбудсманът посрещна делегация от Турция по проекта „Отключи богатствата“
- Омбудсманът Мая Манолова представя кампанията „Великден за всеки“
- Мая Манолова с препоръка до здравния министър Петър Москов да чуе лекарското съсловие

Последни становища и искания до

12:54 6.4.2016 г.