



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

2023

Резюме на  
ГОДИШНИЯ ДОКЛАД  
за дейността на  
омбудсмана

София,  
28 март 2024 г.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### СЪДЪРЖАНИЕ

УВОДНИ ДУМИ.....	3
ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ.....	6
КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2023 Г.....	8
ГЛАВА ПЪРВА. ОМБУДСМАНЪТ В ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ.....	19
I. ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА .....	20
II. ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ.....	27
III. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ .....	38
IV. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ.....	60
V. ПРАВА НА ДЕЦАТА .....	68
VI. ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ .....	85
VII. СОЦИАЛНИ ПРАВА.....	96
VIII. ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА .....	101
IX. ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА.....	107
X. ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ 2023 Г.....	110
XI. ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ, ЕЗИК НА ОМРАЗАТА И РАВНОПОСТАВЕНОСТ МЕЖДУ МЪЖЕТ И ЖЕНИТЕ .....	118
XII. ПРАВО НА ЗАЩИТЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО .....	124
XIII. НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ.....	124
XIV. ОДИТ НА ДЕЙНОСТТА ПО РАБОТА СЪС СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА .....	136
ГЛАВА ВТОРА. ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА .....	138
I. ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД 2023 Г. ....	139
II. ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ .....	140
ГЛАВА ТРЕТА. НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА .....	142
I. ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ .....	143
II. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ .....	148
III. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО.....	157
IV. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ...	170
V. КОНВЕНЦИЯ ЗА ПРЕМАХВАНЕ НА ВСИЧКИ ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖЕНИТЕ.....	174
ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ .....	181
ГЛАВА ПЕТА – РЕСУРСИ.....	189



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

---

I. РАЗХОДИ ПРЕЗ 2023 Г. ....	190
II. ЕКИП .....	192
III. ПРИОРИТЕТИ ЗА 2024 Г. ....	193
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	194
I. СТАТИСТИКА .....	195
II. СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ .....	196
III. СЛУЧАИ ОТ ПРАКТИКАТА НА ОМБУДСМАНА .....	203
IV. ПИСМА ОТ ГРАЖДАНИ .....	217
V. КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА ' 2023 Г. ....	219
VI. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ .....	258

## УВОДНИ ДУМИ

*Няма невъзможни неща, когато в центъра е доброто!*



*Този увод към доклада на омбудсмана ще е малко по-различен от досегашните.*

*Остават броени дни до момента, в който ще напусна поста на национален обществен защитник, за да заема този на съдия в Европейския съд по правата на човека.*

*Няма да крия, тръгвам си с малко тъга от институцията, на която имах честта да бъда начело, но и с огромно удовлетворение, защото времето, в което бях заместник-омбудсман (2016 г. – 2019 г.) и след това омбудсман (2019 г. – 2024 г.), са едни от най-смислените в професионалния ми живот. А и в чисто житейски план, защото когато дните ти са заети с това да помагаш на хора, които имат нужда от съвет, подкрепа и „рамо“ в битката им с държавната и местната администрация,*

*монополите, доставчиците на обществени услуги, банките, частните съдебни изпълнители, колектори и фирми за бързи кредити, в отстояването на правото им на здравеопазване, образование, на достоен живот и изобщо в отстояването на гражданските им права, това не може да е просто професия, а начин на живот и светоусещане.*

*В началото на мандата ми като омбудсман на България в разгара на първата пандемична вълна от COVID-19 към институцията се обърнаха 13 000 граждани, а около 49 000 получиха съдействие за защита на правата си. Днес, 4 години по-късно, има увеличение с 30% на броя на жалбите (почти 15 500 през 2023 г.). Тези числа са абсолютен рекорд в 18-годишната история на институцията. За съжаление печален рекорд, който ясно показва, че хората все по-трудно задоволяват понякога и най-елементарните си нужди от храна, лекарства, плащат сметките си за ток, вода, парно. И второ, че омбудсманът е институцията, която отдавна не е просто пощенска кутия за сигнали, а е спечелила авторитет и доверие, припозната от гражданите като защитник на техните права.*

*Вярвам, че трудните времена изискват бързи, смели, адекватни и навременни действия. Иначе просто няма смисъл. Становищата и препоръките, които имат незадължителен характер, са основните инструменти за въздействие, с които омбудсманът разполага за натиск върху институциите да си свършат работата. Но да си го кажем честно – писмата, с които настояваме за проверка, алармираме за системен проблем, призоваваме за законодателна промяна, могат да останат в нечия папка, на нечие бюро на чиновник или деловодство, без никакво движение.*



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

*Ето това е нещото, с което отказам да се примиря – апатията и бездушието към проблемите на хората.*

*Затова и предприех неконвенционален метод за комуникация с отговорните институции – всяко становище, всяка препоръка, всяко писмо, което излиза от институцията на омбудсмана, свързани с въпрос, който засяга уязвима група от обществото, не просто да се изпраща до съответния адресат на проблема, но и да се огласява в медиите.*

*Убедих се и в друго, че вместо да чакаме народните представители, които и без това имат прекалено много работа да предприемат законодателни промени по въпрос, за който многократно съм ги сезирала, просто да приложи косвената си законодателна инициатива. Или иначе казано, да внесе готов написан законопроект за изменение и допълнение, който някой от депутатите да припознае и да внесе, така че процесът да тръгне.*

*По тази причина, ако 2021-ва и 2022-ра бяха годините на уважените от Конституционния съд жалби на омбудсмана – инструмент, който използвах за защита на стотици хиляди граждани от административен произвол и тормоз, то 2022 г. и 2023 г. са тези, в които парламентът прие редица важни закони, подготвени и внесени от моя екип и приети от парламента почти винаги единодушно.*

*През 2023 г. промените в Закона за защита от домашното насилие, за които настоявах от първия си ден като омбудсман, станаха факт след дълга борба. Парламентът подкрепи моето предложение и отпадна изискването за системност на домашното насилие, за да може това нарушение да се квалифицира като по-тежко наказуемо престъпление. Тази поправка сложи край на унижителното изискване жертвите да докладват за поне три нарушения, за да може това нечовешко отношение да бъде наказано адекватно.*

*През 2023 г. беше внесено, а през март т.г. бе прието и друго важно мое законодателно предложение – за предоставяне на втори шанс на зрелостниците при незадоволителна оценка на матурата, която се използва като вход във висшите училища. Целта на промените е зрелостниците, които не са получили задоволителна оценка, да имат възможност еднократно и в рамките на една година от положението първи зрелостен изпит да се явят на следващия изпит по график в същото училище.*

*Сред по-важните промени, изготвени от моя екип и приети от парламента, са и в Закона за хората с увреждания и Закона за здравето. Съгласно приетите разпоредби хората с увреждания продължават да ползват всички права и подкрепа, произтичащи от експертното решение на ТЕЛК/НЕЛК, при забавяне от органите на медицинската експертиза до издаването на новото експертно решение, без прекъсване.*

*Иначе статистиката в годишния отчет за 2023 г. потвърждава една трайна тенденция – традиционно най-много са жалбите за нарушени потребителски права. Около 37% от гражданите се оплакват от доставчици на обществени услуги и частни юридически лица – електроразпределителни дружества и ВиК, мобилни оператори, банки, колекторски фирми.*

*За съжаление 2023-та беше поредната година, в която Народното събрание не остави време да предприеме конкретни стъпки за решаване на три основни проблема в областта на правата на потребителите. Първата е приемането на Закона за несъстоятелността на физическите лица в контекста, в който България продължава да бъде единствената страна в ЕС, която няма законодателство, свързано специално с*

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

фалита на физическите лица, и страната, която все още е на първо място по лоши заеми в Европа.

Втората – необходимостта от регламентиране на дейността на колекторите. Като национален омбудсман смятам, че е крайно време да се приеме закон, който категорично да спре всички безскрупулни практики, прилагани досега за натиск и принуждаване на хората да плащат, без да се отчита тяхното лично, семейно и здравословно състояние, просрочени задължения, с методи на „убеждаване“ на ръба на закона и с позоваване на неясни клаузи, които многократно увеличават задълженията.

Третият приоритетен въпрос по отношение правата на потребителите в България е необходимостта от приемане на законодателни решения относно неравноправните клаузи в договорите на фирмите за бързи кредити.

Изпратих препоръка до председателя на Народното събрание и относно Законопроекта за представителните искове за защита на колективните интереси на потребителите, внесен от Министерския съвет на 13 април 2023 г. Този законопроект, който е от особено значение за защитата на правата и интересите на гражданите в качеството им на потребители, обаче не е поставян на дневен ред за обсъждане и гласуване вече 8 месеца. Обръщам внимание и на факта, че от години жалбите срещу ВиК операторите са на челно място сред всички останали в институцията. Висок е броят на тези, свързани с лошото качество на водоснабдителните услуги. Необходим е изцяло нов закон за ВиК, който да гарантира правото на потребителите да получават качествена услуга на икономически изгодна цена.

В заключение – всяка година отправям хиляди препоръки към различни публични органи и частни органи, държавни и общински институции и почти всички от тях са изпълнени изцяло или частично (само през 2023 г. са изпратени 3245 препоръки, от които 92% са изпълнени изцяло или частично). Няма жалба без отговор и това ни кара да се гордеем като екип. Да оправдаем доверието и огромните очаквания. В края на моя мандат се радвам да видя институция на омбудсмана, която е толкова близо до гражданите, колкото те имат нужда. Надявам се, че този напредък ще бъде надграден от бъдещия омбудсман. Важното е да не се отказва. Да, понякога ще е по-лесно, друг път ще изглежда невъзможно.

**Една тайна от мен – няма невъзможни неща, когато в центъра на усилията ти е да правиш добро! Само добро! Всеки ден!**

**Благодаря за доверието!**



**ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА,  
ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

## ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ

### Омбудсманът в защита правата на гражданите през 2023 г.

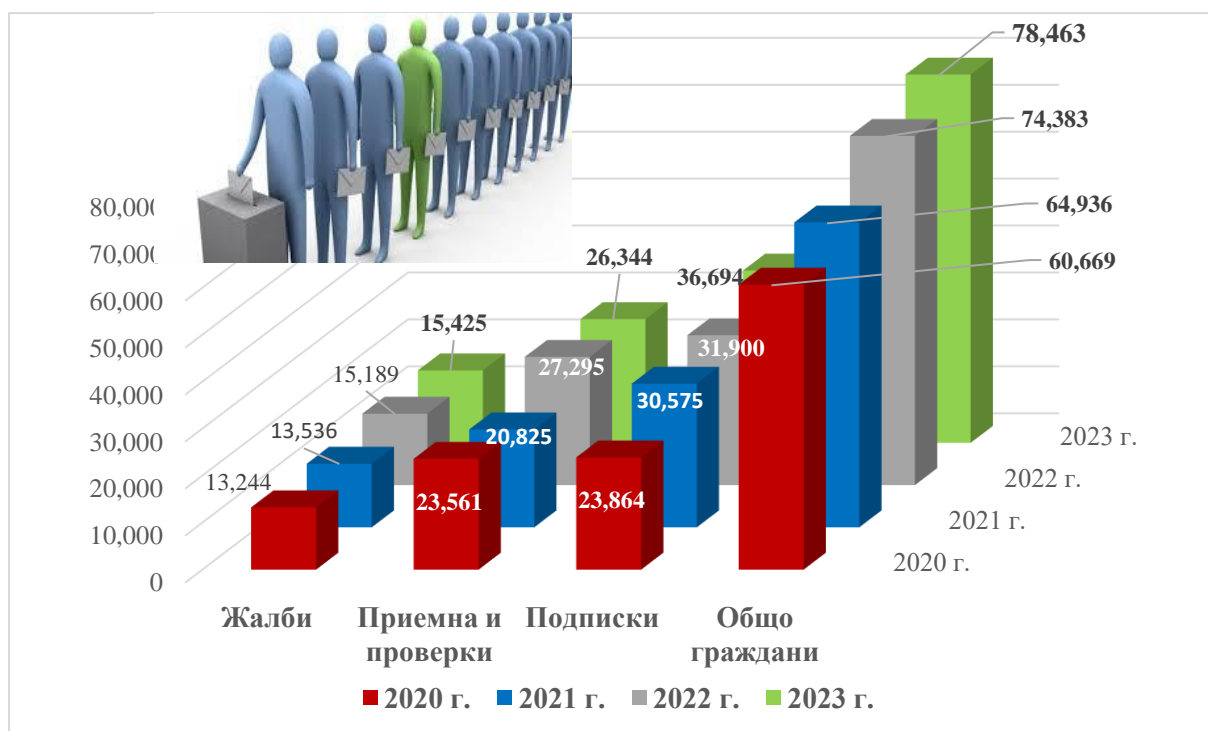
**78 463** граждани и представители на организации са получили съдействие от омбудсмана, от които:

- ✓ Постъпилите жалби до омбудсмана са **15 425**;
- ✓ Приетите от омбудсмана, заместник-омбудсмана, обхванатите от проверки лица и ползвалите услугите на приемната са **26 344 души**;
- ✓ Броят на гражданите, потърсили съдействие на омбудсмана, чиито искания по отношение на различни проблеми, са обединени в подписки, е **36 694**.

2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	
13 244	13 536	15 189	15 425	<b>1. Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана</b>
				<i>От тях с най-голям дял за 2023 г.:</i>
3 390	3 992	4 240	5 551	<i>Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги</i>
3 150	2 894	2 975	2 757	<i>Жалби и сигнали, свързани с нарушени социални права, образование и здравеопазване</i>
1 429	1 482	1 592	1434	<i>Жалби и сигнали, свързани с правото на собственост</i>
2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	<b>2. Приключили проверки по жалби и сигнали с:</b>
2 534	2 855	3 196	3 245	<i>Препоръка</i>
8 668	9 520	9 837	9 856	<i>Становище</i>
1 491	1 229	804	819	<i>Даден съвет</i>
566	440	414	612	<i>Посредничество</i>
535	683	714	147	<i>Извън правомощията на омбудсмана</i>

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

През 2023 г. продължава да се затвърждава тенденцията за постоянно нарастване както на броя постъпили жалби (с над 15 %), така и на гражданите, сезирали омбудсмана с подписки (с над 35 %) или получили съдействие в приемната или в резултат на проведени проверки (с над 10%) което води и до повишение с 32% на общия брой граждани, получили подкрепа в защита на своите права през 2023 г. спрямо базовата 2020 г.



През 2023 г. продължава и тенденцията за активно въздействие върху нормативната среда.





## КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2023 Г.

### **НАЦИОНАЛНАТА КАМПАНИЯ НА ОМБУДСМАНА „ЗА ПРАВАТА НА ДЕЦАТА И ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ“**

**През 2023 г. омбудсманът последователно и активно работи за защита правата на децата и хората с увреждания.**

Народните представители припознаха и приеха изготвените и внесени от омбудсмана законодателни предложения в Закона за хората с увреждания и Закона за здравето (обн. ДВ, бр. 8 от 25 януари 2023 г.). Съгласно приетите разпоредби, хората с увреждания продължават да ползват всички права и подкрепа, произтичащи от експертното решение на ТЕЛК/НЕЛК, при забавяне от органите на медицинската експертиза до издаването на новото експертно решение, без прекъсване.

Омбудсманът активно работи в подкрепа на измененията в Методиката за прилагане на отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност (вид и степен на увреждане) в проценти в Наредбата за медицинската експертиза (изм. и доп. ДВ., бр. 10 от 31 януари 2023 г.), която гарантира, че хора с действителни и съпътстващи заболявания и увреждания няма да бъдат лишавани от социални права.

На 29 май 2023 г. приключват обществените консултации по проект на Постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи. В хода на общественото обсъждане общественият защитник изразява категорична позиция в подкрепа на необходимостта от тези промени, като същевременно отбелязва възможните проблеми, несъответствия и неясноти в предложените текстове.

През цялата година омбудсманът напомня в становища, че до края на 2023 г. е отложено приемането на нормативния акт, като в същото време не са предложени и алтернативни решения на съществуващите проблеми.

Частично положително решение е постигнато по отношение проблема за липсата на актуализиране на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане до 18-годишна възраст и до завършване на средното образование, но не по-късно от 20-годишна възраст, регламентирани в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца. Със Закона за държавния бюджет на Република България за 2024 г. месечните помощи са актуализирани, но не е въведен механизъм за тяхното автоматично осъвременяване.

През октомври 2023 г. омбудсманът отново пое председателството на Съвета за наблюдение през следващите две години. Това е органът за мониторинг по изпълнението на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. Съветът провежда първото си заседание на 1 декември 2023 г., същевременно като част от Националната



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

кампания на омбудсмана „За правата на децата и хората с увреждания“, омбудсманът организира фотоизложбата „Огледала на любовта. За любовта от първо лице“ – фотопроект на Росица Букова, активен защитник на правата на хората от уязвимите групи.

Инициативата е реализирана в партньорство с Фондация „Движение на българските майки“ и Сдружение „Синдром на Даун-България“, с идеята нагледно да покаже, че хората със Синдром на Даун могат да живеят достойно, когато за тях се грижи подкрепеното им семейство и когато общността приема това като нещо напълно нормално.



Същевременно като част от Националната кампания на омбудсмана „За правата на децата и хората с увреждания“ на 30 ноември омбудсманът Диана Ковачева, съвместно с министъра на образованието и науката проф. д-р Галин Цоков организират дискусиата „Приобщаващото образование – проблеми и решения“.



**КАМПАНИЯ ЗА ЗАКОНОДАТЕЛНА ПРОМЯНА – „ВТОРИ ШАНС“ НА  
ЗРЕЛОСТНИЦИ ЗА ЯВЯВАНЕ НА ЛЗИ. ВХОЛ ЗА ВУЗ**

Омбудсманът инициира законодателна промяна, с която зрелостниците да получат втори шанс за явяване на матура за целите на кандидатстването си във ВУЗ, когато оценката от редовния изпит не ги удовлетворява.

Предложението е внесено от председателя на комисията по образование Красимир Вълчев (ГЕРБ) и група народни представители – Деница Сачева (ГЕРБ), проф. Костадин Ангелов (ГЕРБ), Елисавета Белобрадова (ПП-ДБ), Нели Димитрова (ПП-ДБ), Христо Даскалов (ПП-ДБ), Бюнямин Хасан (ПП-ДБ), Ивайло Митковски (ПП-ДБ) и Ванина Вецина (ПП-ДБ).

Поводът за тази промяна, отправена от омбудсмана още в 48-ото Народно събрание, са жалби и сигнали от родители и зрелостници, според които е неприемливо да няма втори шанс за явяване на задължителните зрелостни изпити за повишаване на оценка и тя да бъде „до живот“, без възможност за корекция.



Омбудсманът предложи на депутатите в предходния парламент законодателна промяна на чл. 132 от Закона за предучилищното и училищното образование, както и допълнение на разпоредбата на чл. 68, ал. 1, т. 2 от Закона за висшето образование, които са одобрени на ресорната комисия на първо четене, но времето не достига за окончателното им приемане. Затова през юни 2023 г. проф. Ковачева наново внася предложението си и в 49-ото Народно събрание до председателя Росен Желязков и до членовете на Комисията по образованието и науката.

Идеята на промяната е за целите на кандидатстване във ВУЗ зрелостниците да получат право еднократно в рамките на една учебна година от полагането на първия държавен зрелостен изпит, да се явят за повишаване на оценката си на насрочен следващ такъв изпит, за което ще им се издава удостоверение с новата по-благоприятна за тях оценка.

За целта се създава чл. 135а в Закона за предучилищното и училищно образование, в който се регламентира възможността зрелостниците да положат този изпит.



**КАМПАНИЯ ЗА ЗАЩИТА  
ПРАВТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ**

И през 2023 г. качеството и цените на обществените услуги неизменно са във фокуса и вниманието на обществения защитник. Продължава трайната тенденция – традиционно най-много да са жалбите, свързани с нарушените потребителски права – срещу доставчиците на обществени услуги и частноправни субекти – електроразпределителни дружества и ВиК, мобилни оператори, банки, колекторски фирми. Те представляват близо 37% от всички, получени в институцията.

През цялата 2023 г. омбудсманът предприема редица действия в защита на правата и интересите на гражданите като потребители.

***В сектор електроснабдяване:***

Препоръки за защита правата на потребителите на електрическа енергия към „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД (ЕРМ Запад), „Електроразпределение Север“ АД (ЕРП Север) и „Електроразпределение Юг“ ЕАД (ЕР Юг):

- да бъдат извършени проверки и анализ относно състоянието на електроразпределителните мрежи в съответните райони, в т.ч. състоянието на сервитутните зони съгласно Наредба №16 от 9 юни 2004 г. за сервитутите на енергийните обекти;
- да се създаде организация за навременна информация към кметовете и кметските наместници, в случай на аварии по мрежата;
- да се определят справедливи компенсации за всеки битов клиент, чийто обект е останал без електрозахранване по-дълго от предвидения в Общите условия срок от 24 часа.

Към министъра на енергетиката и председателя на КЕВР – за контрол на техническото състояние и експлоатацията на енергийните съоръжения в страната, с цел установяване готовността им за работа, за гарантиране непрекъснатост и сигурност на електроснабдяването.

**Експертите на омбудсмана участват във всички обществени обсъждания на КЕВР за цените на електрическата и топлинна енергия, както и на ВиК услугите. Във всички заседания настояването е за икономически обосновани цени, обвързани с качеството на предоставяне на услугите.**

В становище до министъра на енергетиката във връзка с предложен законопроект на Закон за изменение и допълнение на Закона за енергетиката, омбудсманът изразява притеснение, че законопроектът предвижда първи стъпки за либерализацията на пазара на електроенергия за населението от 1 януари 2024 г., т.е. по средата на отоплителния сезон. Смята определената дата за прибързана и необмислена, тъй като може да доведе до непредвидими ситуации преди излизането на битовите клиенти на свободния пазар (1 януари 2026 г.). В проекта не са защитени в достатъчна степен правата на гражданите. Настоява държавата да представи ясна информация как на практика ще се осъществи пълната либерализация на пазара на електроенергия.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Омбудсманът се обръща към председателя на КФН за проверка по компетентност на дейността на „ЗД Евроинс“ АД и „Електрохолд Продажби“ ЕАД, с цел защита правата на клиентите на електроснабдителното дружество. Повод за това са десетки сигнали на граждани, че при плащане на задължения към „Електрохолд Продажби“ ЕАД на каса в EasyPay, без тяхно знание и съгласие им се удържа допълнително сума от 2 лв., представляваща първа вноска по застраховка „ЕлектрозаЩИТа (съвместен продукт на „ЗД Евроинс“ АД и електроснабдителното дружество).

### ***В сектор водоснабдяване:***

В становище до министъра на здравеопазването, министъра на околната среда и водите и министъра на регионалното развитие и благоустройството, по време на общественото обсъждане на изменения и допълнения на Наредба №9/2001 г. за качеството на водата, предназначена на питейно-битови цели, омбудсманът отправя предложения, свързани с изпълнението на задължения на ВиК оператори и кметове на общини.

Омбудсманът отправя препоръка до председателя на КЕВР за изменение и допълнение на Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на всички ВиК оператори, касаещи реда, сроковете и начините на връчване на издадените фактури от ВиК операторите на битовите потребители и на информацията, предвидена в Наредба №9.

Омбудсманът изразява становище, по време на обществено обсъждане на Указанията за образуване на цените на ВиК услугите чрез метода „горна граница на цени“ за регулаторния период 2022-2026 г., че при определянето на социалната поносимост на цената на ВиК услугите за съответната година трябва да се използват само и единствено надеждни статистически данни предоставени от Националния статистически институт.

Омбудсманът се обръща към Министерството на труда и социалната политика, Министерството на финансите и служебния министър-председател относно прилагането на „водните помощи“, предвидени в Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги. Становището на омбудсмана е, че е наложително държавата да подпомогне социално слабите граждани, като им гарантира достъп до вода – основна жизнена потребност.

Омбудсманът изразява становище по проекта на **нов Закон за водоснабдяването и канализацията**, че липсва предварителен икономически, правен, сравнителен анализ на: мястото, ролята и постигнатите резултати от създаването и дейността през годините на Асоциациите по ВиК по области от 2009 г.; изпълнението на стратегическите цели, заложи в Стратегията за развитие и управлението на ВиК сектора в Република България 2014-2023 г.; постигнатите резултати от въвеждането на единната цена на ВиК услугите през 2015 г.; изпълнението на заложените дългосрочни нива на показателите за качество от ВиК операторите. По отношение на законопроекта – цената на ВиК услугите не е обвързана с изпълнението на показателите за качество;

– няма предвидена процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато тя не отговаря на нормативните изисквания за качество, включително при забрана от РЗИ за ползване на водата за питейно-битови нужди, или когато очевидно е негодна за консумация;

– цените на ВиК услугите не са обвързани с разходите за доставяне на вода (гравитачно, помпажно, смесено);

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– въвежда се без мотиви нова финансова тежест за потребителите – цена за достъп, която ще се плаща независимо дали услугата се ползва или не и др.

### ***В сектор топлоснабдяване:***

Омбудсманът се обръща с поредица предложения към министъра на енергетиката за извършване на задълбочен анализ на действието на Наредбата за топлоснабдяването и за изготвяне на изменения, с цел ефективна защита на правата на битовите клиенти на топлоснабдителните услуги.

Омбудсманът се обръща с предложение към председателя на КЕВР цените на топлинната енергия да бъдат намалени от 1 януари 2024 г. Основният аргумент е, че през първите шест месеца на ценовия период 01.07.2023 г. – 30.06.2024 г. битовите клиенти плащат на топлофикациите по завишени прогнозни цени за горивото природен газ, както и завишени разходи за въглеродни емисии, което осигурява на топлофикационните дружества неоснователни приходи.

Омбудсманът се обръща към служебния министър на енергетиката с предложение за изработване на мярка за финансова подкрепа на битовите клиенти в СЕС във връзка със законовото изискване за задължително преоборудване на инсталациите в жилищата им с уреди с дистанционно отчитане на потреблението на топлинна енергия.

Омбудсманът изпраща препоръка до министъра на енергетиката и на регионалното развитие и благоустройството за изменение и допълнение на Наредба №Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването и Наредба №4, във връзка със законовото изискване водомерите за топла вода с дистанционно отчитане да бъдат доставени от топлинния счетоводител или да бъдат одобрени от него за използване в конкретната сграда

### ***В сектор мобилни услуги:***

2023 г. омбудсманът предприема редица активни действия по повод на **индексацията на цените на мобилните услуги:**

- препоръки до мобилните оператори да не прилагат индексацията;
- многократно се обръща към КЗП за проверки за неравноправни клаузи и нелоялна търговска практика;
- обръща се към КРС и служебния зам. министър-председател по икономическите политики и служебен министър на транспорта и съобщенията;
- с писмо до служебния министър-председател и до служебния министър на икономиката и индустрията подчертава, че ползвателите на мобилни услуги ще бъдат принудени да плащат увеличените цени без право да предоговорят условията по договорите си в посока по-ниски тарифи, без възможност да прекратяват договорите си без неустойки;
- обръща се и към председателя на КЗК за предприемане на проверка за картел при мобилните оператори.



Участие на омбудсмана на 25 януари в заседание на **Комисията по икономическа политика и иновации в Народното събрание** по повод индексацията на потребителските цени от страна на мобилните оператори. Пред депутатите проф. Ковачева поставя конкретни въпроси и към председателя на КЗП, и към мобилните оператори – кое налага в условията на помощ и подкрепа от държавата да се прави индексация и не е ли нелоялна практика вдигането на цените.

### ЗАЩИТА ПРАВТА НА ХОРАТА С ПСИХИЧНИ ЗАБОЛЯВАНИЯ

С особена острота омбудсманът поставя въпроса за защита правата на хората с психични заболявания. В изпълнение на функциите си на Национален превантивен механизъм (НПМ) Омбудсманът извършва ежегоден мониторинг на Държавни психиатрични болници (ДПБ), Центрове за психично здраве и социални заведения за лица с психични разстройства. В периода 2022-2023 г. омбудсманът извършва общо **25 внезапни проверки в психиатрични заведения и центрове за резидентни социални услуги**. По смисъла на Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание към ООН и Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание към Съвета на Европа – държавните психиатрични болници са места за лишаване от свобода, тъй като част от пациентите са настанени със съдебни решения и не могат доброволно да ги напускат. За това с особено внимание омбудсманът като НПМ следи за недопускане на изтезания и други форми на нечовешко или унижително отношение в тези места.

В годишните си доклади от 2019 г. до 2022 г. омбудсманът алармира публичните власти за съществуването на хронични проблеми в ДПБ, които могат да се квалифицират като несъвместими с основните стандарти за защита от изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание.

След публично изнесените доклади на омбудсмана на Република България и на Европейския комитет против изтезанията във връзка с нарушения на правата на психичноболните пациенти на 23 ноември 2023 г. Народното събрание приема решение за създаване на Временна комисия. Задачата на **Временната комисия е да проучи какви нарушения на правата на психичноболните пациенти са констатирани в България и да предложи законодателни промени, така че да гарантира равните**

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**права на българските граждани, както предвиждат Конституцията на Република България и конвенциите, по които Република България е страна.** Сред задачите на комисията са: да се изведе на водещо място в Националната стратегия за психично здраве; гарантирането на спазване на правата на пациентите; да се обсъди и предложи отпадане на института на запрещение; съвместно с неправителствените организации и медицински експерти да се предприемат нужните стъпки за осигуряване на деинституционализирането на психичноболни пациенти и зачитането на личния им избор. Временната комисия ще представи доклад за дейността си, съдържащ отделни становища и отделни проекти за решения. Състои се от 12 народни представители – по двама народни представители от всяка парламентарна група. Комисията се избира за срок до изчерпване на предметния ѝ обхват, но не по-късно от 6 месеца от създаването ѝ. Решението е обнародвано в „Държавен вестник“.



Участие на омбудсмана Диана Ковачева на 20 септември в **дискусията „Качеството на психиатричната грижа и правата на хората с психичноздравни проблеми в България: предизвикателства и решения“**, организирана от депутатата Стела Николова, на която представя доклад от извършени проверки в психиатриите.

Основният фокус на форума е състоянието на психиатричната грижа, достъпа до социална подкрепа на хора с психичноздравни проблеми и ефективната защита на техните права. Акцент в изказването на проф. Ковачева е лошото качество на предоставяната здравна грижа в тези места, хроничната липса на финансови средства за издръжка – недостиг на качествена храна, закупуването на съвременни лекарства и спално бельо, тежките санитарно-битови условия, острата нужда от ремонти и пр.

### ПОСТОЯНЕН ФОКУС – ЗАЩИТА ОТ ДОМАШНО НАСИЛИЕ

И през 2023 г. омбудсманът продължава активно да работи за защита на правата на жертвите на домашно насилие.

Промените в **Закона за защита от домашното насилие**, за които проф. Ковачева настоява от първия си ден като омбудсман, през годината станаха факт след дългогодишна борба – отпадна системността.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

„Всеки път, когато една жена се изправи със своята история за домашно насилие, тя се изправя от името на всички жертви. За това се изисква не само кураж, но означава, че жената е изправена до стената.“ Това заявява на 15 юни омбудсманът на кръгла маса „**Мерки за борба с домашното насилие в България – заедно срещу насилието**“, организирана от Фондация „Асоциация Анимус“. Повод за изказването ѝ е покъртителната история на Таня, жертва на домашно насилие, осмелила се да говори пред присъстващите на събитието.



На 1 август омбудсманът внася в парламента нови **законодателни промени в Наказателния кодекс за инкриминиране на деяния, унижаващи човешкото достойнство чрез причиняване на физическа болка или страдание** чрез въвеждане на нов състав на престъпление, който включва деяния, отговарящи на определенията за изтезание, мъчение, унижително третиране.

Иницираните промени са във връзка със случая на 18-годишно момиче, садистично нарязано през лятото на 2023 г. с макетен нож от мъж и вследствие на нанесени 24 рани получи 400 шева, това показва, че има остра необходимост от усъвършенстване на законодателството в тази посока.

На 3 август омбудсманът участва в извънредното заседание на Комисията по правни въпроси в Народното събрание, свикано по повод внесените от ГЕРБ-СДС – ПП-ДБ и ДПС законопроекти за изменение и допълнение на Наказателния кодекс и в Закона за защита от домашно насилие.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

На 19 октомври омбудсманът изпраща становище до министър-председателя, в което изразява несъгласието си във връзка с публикуван на сайта за обществени консултации проект за приемане на Правилник за устройството, организацията и дейността на Националния съвет за защита от домашното насилие. Подзаконовият нормативен акт предвижда обособяването на отдел „Закрила на уязвими групи и взаимодействие с гражданско общество“, който да изпълнява функциите на секретариат на Националния съвет за защита от домашното насилие.

В становището си проф. Ковачева настоява за създаването на **самостоятелна структура, която да бъде ангажирана с административно-техническото, организационното, експертното, финансовото обслужване и подпомагане изпълнението на функциите на Националния съвет за превенция и защита от домашното насилие.**

### РАЗШИРЯВАНЕ ПРАВОМОЩИЯТА НА ОМБУДСМАНА – СЪЗДАВАНЕ НА ДИРЕКЦИЯ „ОДИТ НА ДЕЙНОСТТА ПО РАБОТА СЪС СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА“ ПО ЗЗЛПСПОИН

През 2023 г. по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН) (обн. ДВ., бр. 11 от 2 февруари 2023 г.) правомощията на омбудсмана на Република България се разширяват с възлагането да извършва външен одит на дейността по работа и със сигнали за защита на сигнализиращите лица.

За целта в институцията е обособена **нова дирекция „Одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица“**, която успя да изгради капацитет за работа и създаде правила за провеждане на независим външен одит на дейността на Централния орган за външно подаване на сигнали и защита на лицата в Република България по чл. 19 от ЗЗЛПСПОИН. Екипът на новата дирекция изработи методология, с която се предостави рамка за извършването на проверки, включваща оценка на съответствието на външния канал с приложимия закон и процедури, както и параметрите, позволяващи оценка на ефективността на работата на Комисията за защита на личните данни подлежи в приемането, разглеждането, насочването на сигнали и предоставянето на защита на лицата, подаващи сигнали.

### ПРОЕКТ „ПОДКРЕПА НА НАЦИОНАЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ ПО ПРАВАТА НА ЧОВЕКА ПРИ НАБЛЮДЕНИЕТО НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА И АСПЕКТИ НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА НА ПРАВОВАТА ДЪРЖАВА“

Iceland   
Liechtenstein   
Norway grants 



Омбудсманът на Република България участва в проекта „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

икономическо пространство и Кралство Норвегия. Проектът се реализира съвместно с Агенцията за основните права на Европейския съюз, Европейската мрежа на националните институции по правата на човека, в него участват още шест правозащитни институции на омбудсмана от Кипър, Латвия, Полша, Словакия, Словения и Хърватия.

В контекста на проекта институцията на омбудсмана на Република България организира и проведе четири обучения за повишаване на капацитета по прилагане на Хартата на основните права на ЕС и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, като хоризонтални отключващи условия, в управлението на средствата от ЕС на национално ниво. Целеви групи на обучителните семинари са експертите от институцията на омбудсмана на Република България, представители от администрацията на публичната власт, обществените посредници по общини (местни омбудсмани) и представители на организациите на гражданското общество.

В рамките на проекта институцията на омбудсмана се ангажира с разработването на четири ключови материала:

- Оценка и развитие на потенциала за подобряване на положението с основните права чрез по-широко използване на Хартата на основните права на ЕС;
- Картографиране на националните структури по правата на човека в България;
- Компендиум на обещаващи практики за използване на Хартата от страна на национални институции за правата на човека;
- Ролята на националните органи с компетентност в областта на правата на човека в България за гарантиране на спазването на основните права при разходването на средства от ЕС.

### ПРОВЕРКА И ПРИЕМНА ЗА ПОСТРАДАЛИ ГРАЖДАНИ СЛЕД НАВОДНЕНИЯТА В СЕВЕРОЗАПАДНА БЪЛГАРИЯ

Екип на омбудсмана консултирана място граждани след наводненията в Берковица, 21 юни.





**ГЛАВА ПЪРВА.  
ОМБУДСМАНЪТ В  
ЗАЩИТА  
ПРАВТА НА  
ГРАЖДАНИТЕ**



## I. ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА

*„Към администрацията на омбудсмана се създава приемна.“ (чл. 11, ал. 1 ПОДО)*

Приемната е важна част от администрацията на омбудсмана, в която средно на ден са обслужвани по 45-ма граждани и представители на организации. За целта е създадена гъвкава организация на работния процес чрез постоянен екип и експерти в различни области. Осигурената среда гарантира правото на ефективен и непрекъснат достъп и на хора с увреждания, възрастни и майки с деца.

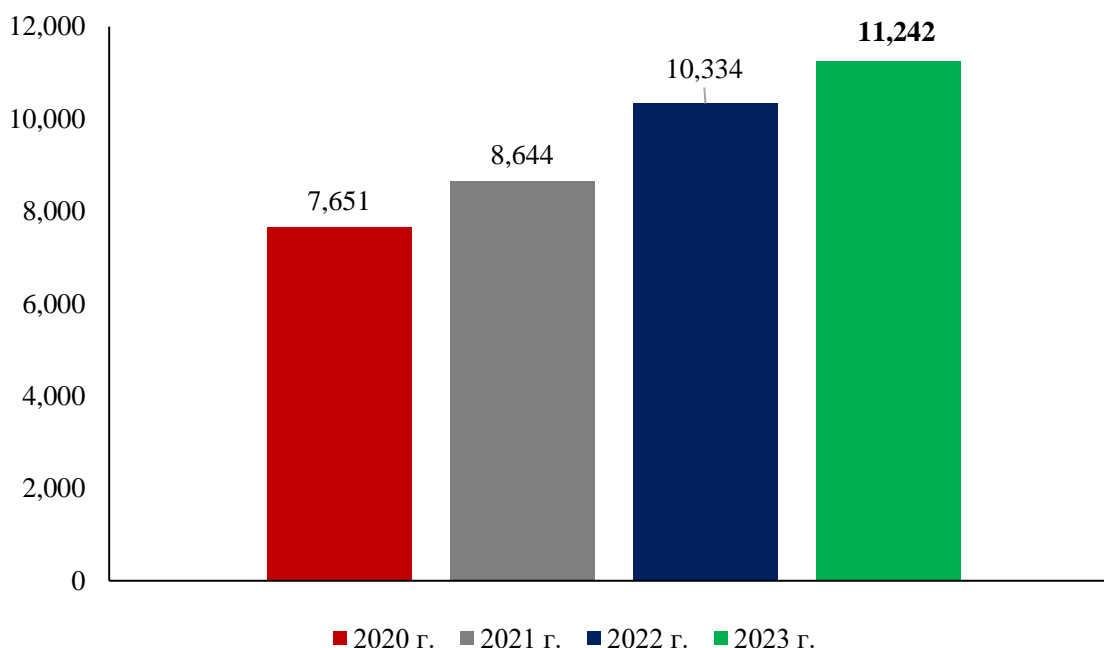
Във всеки един случай, независимо дали е при посещение или по телефон, на гражданите се предоставя навременна, точна и пълна информация относно поставяните от тях въпроси и проблеми. Консултациите в реално време са свързани с правомощията на омбудсмана, както и с възможностите за съдействие от негова страна. Освен това в Приемната се регистрират жалби и сигнали и се извършват справки по движението им.

Начините за комуникация с Приемната позволяват на гражданите напълно свободен и прозрачен избор за получаване на информация:

- лично в Приемната или чрез упълномощен представител;
- по телефон, в т.ч. и чрез обаждания на публично обявените телефонни номера на екипа на омбудсмана;
- електронно – е-поща, интернет страница, мобилно приложение и Система за сигурно електронно връчване.

През изминалата година гражданите, потърсили съдействие от омбудсмана чрез неговата Приемна, са 11 242-ма или с 8,79% повече от тези през 2022 г. Нарастващата тенденция в това отношение е достатъчно показателна за високото доверие към фигурата на националния обществен защитник.

**Графика №2.** Брой граждани, потърсили съдействието на омбудсмана чрез неговата приемна за периода 2020-2023 г.



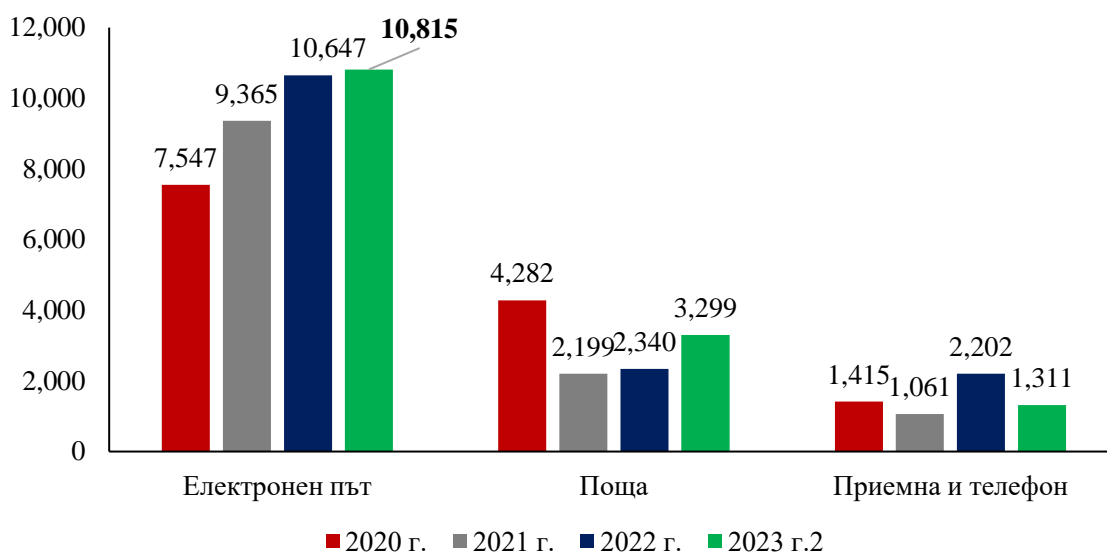
## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

По-голямата част от поставяните въпроси и проблеми са свързани с правомощията, които имат отделните институции по отношение защитата правата на гражданите.

**„Писмените жалби и сигнали се подават лично, с писмо, по факс или по електронна поща. Устните жалби и сигнали се подават лично или по телефон.“**  
(чл. 16, ал. 5 и 6 ПОДО)

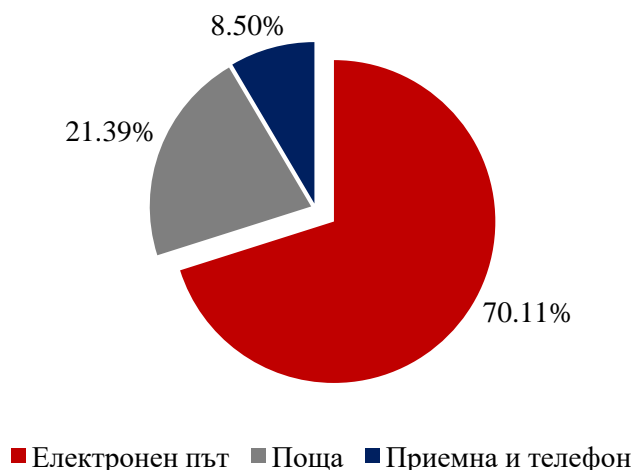
За изминалата година предпочитан начин за сезиране на омбудсмана е по електронен път, като значителна част от жалбите и сигналите са подадени чрез интернет страницата на институцията (35,48%). Със справки в помещения в уебсайта публичен регистър гражданите могат да проверяват по всяко време тяхната обработка.

**Графика №3.** Брой жалби и сигнали според начина на подаване за периода 2020-2023 г.



Видно от графиката, подадените по електронен път жалби и сигнали за 2023 г. са 10 815 бр. На второ място се нареждат тези, получени по пощата – 3 299 бр., а на последно в Приемната – 1 311 бр. В процентно изражение числата изглеждат по следния начин:

**Графика №4.** % жалби и сигнали според начина на подаване за 2023 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

***„Омбудсманът приема лично граждани в определено от него време.“*** (чл. 11, ал. 2 ПОДО)

И през 2023 г. омбудсманът и заместник-омбудсманът продължават да приемат лично граждани в определено от тях време. По време срещите гражданите получават навременни съвети и насоки относно въпросите и проблемите, които поставят в своите жалби и сигнали до институцията.



Освен това през изминалата година омбудсманът организира и проведе изнесени приемни в 5 области – Плевен, Добрич, Ямбол, Благоевград и Хасково. По този начин на гражданите се предоставя възможност лично да поставят въпросите и проблемите си на главния секретар, заместник-омбудсмана и експерти от екипа на институцията извън пределите на Столицата, както и да получават своевременно съдействие на терен.



***„Формата на жалбите и сигналите е свободна,..."*** (чл. 16, ал. 3 ПОДО)

Общият брой на жалбите и сигналите за 2023 г. е 15 425. За поредна година се регистрира нарастване, което се дължи преди всичко на авторитета на институцията на омбудсмана, както и на съдействието, което той оказва на гражданите при взаимоотношенията им с органите на изпълнителната власт, доставчиците на обществени услуги и различните частноправни субекти.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Таблица № 1 % жалби и сигнали по категория на нарушението за 2023 г., 2022 г. и 2021 г.

2.

Категория на нарушението	2023 г.	2022 г.	2021 г.	2020 г.
	%	%	%	%
Права на потребителите	<b>35,99</b>	27,92	29,50	25,25
Социални права, здравеопазване и образование	<b>17,87</b>	19,59	21,40	24,24
Право на собственост и икономическа свобода	<b>9,30</b>	12,35	10,94	10,9
НПМ и основни права и свободи на човека	<b>5,02</b>	10,48	5,95	6,28
Право на добро административно обслужване	<b>5,50</b>	5,64	7,29	7,41
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	<b>5,80</b>	4,87	5,62	6,13
Права на децата	<b>3,81</b>	3,98	3,88	3,39
Други нарушения	<b>5,43</b>	4,11	3,87	1,29
Права на хората с увреждания	<b>6,23</b>	3,38	3,60	3,45
Право на чиста околна среда	<b>2,98</b>	3,69	2,83	4,03
Искане за промени в нормативната уредба	<b>0,73</b>	1,75	1,18	6,03
Липса на конкретно нарушение	<b>0,26</b>	1,63	3,22	0,81
Искане за сезиране на Конституционния съд	<b>0,66</b>	0,45	0,53	0,62
Дискриминация	<b>0,36</b>	0,11	0,12	0,08
Искане за тълкувателно решение	<b>0,06</b>	0,05	0,07	0,10
<b>Общо %:</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Видно от таблицата, за пета поредна година **най-висок брой жалби и сигнали е свързан с нарушени потребителски права – 5 551 броя или 35,99%**. Следва този, който засяга социални права, здравеопазване и образование – 2 757 или 17,87%, а на трето място се нареждат проблемите на собствеността и икономическата свобода с 9,30%.

Сериозен отзвук от намесата на омбудсмана по въпроси с голям обществен интерес се наблюдава в организирани от граждански обединения колективни жалби и сигнали, подписки и петиции. Така през изминалата година съдействието на националния обществен защитник са потърсили 36 694-ма граждани или с 15,03% повече в сравнение с тези през 2022 г. (31 900 граждани). Поставяните проблеми са в резултат предимно от действията на държавни и общински органи, както и от дейността на лицата, на които е възложено предоставянето на обществени услуги.

Разбираемо, най-голям брой жалби и сигнали са регистрирани от област София (град) – 19,39%, следвани от тези от област Сливен – 3,53%, а на трето място са получените от област Варна – 2,98%. 46,18% от общия брой за изминалата година не съдържат информация относно областта, а последните са от област Смолян – 0,32%.

През 2023 г. жалбите и сигналите от чуждестранни граждани (Германия, Ирландия, Нидерландия, Русия и Украйна) са 5 броя Тъй като формата на изложението

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

е свободна, обръщайки се за съдействие към омбудсмана дистанционно повечето от лицата не посочват своята националност.

**„Проверката приключва с писмен отговор до лицето, подало жалбата или сигнала.“** (чл. 24, ал. 1 ПОДО)

**14 679** бр. жалби и сигнали са приключени през изминалата година.

**13 101 бр. жалби и сигнали са приключени с отправени препоръки и становища** към централни и териториални (местни) органи на изпълнителната власт, вкл. и към техни администрации, дружества, предоставящи определени обществени услуги, както и към различни частноправни субекти (кредитни и финансови институции, колекторски фирми, частни съдебни изпълнители и др.). По 1 431 жалби работата завършва с предоставен съвет и/или извършено посредничество.

**Таблица №2 - Брой и % приключени жалби и сигнали за 2023 г. според предприетите от омбудсмана действия**

Предприети действия	Брой	%
По жалби и сигнали в правомощията на омбудсмана (допустими), като от тях:	14 532	99,00
– изпратени препоръки	3 245	22,11
– изразени становища	9 856	67,14
– предоставени съвети	819	5,58
– извършени посредничества	612	4,17
По жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана (недопустими):	147	1,00
<b>Общо:</b>	<b>14 679</b>	<b>100</b>

Важна тенденция през 2023 г. е значително повишеният процент на допустими жалби – с близо 4% спрямо предходните две години. Това се дължи както на повишеното разбиране за ролята и дейността на институцията на омбудсмана, така и на пряката работа на експертите от приемната при консултиране на гражданите относно естеството на техния проблем и оформянето на самата жалба.

И за 2023 г. се запазва тенденцията за увеличаване броя на отправените препоръки, но се констатира и повишение на случаите на осъществено посредничество в защита правата на гражданите, основно по отношение на частноправните субекти.

**Таблица № 3 - % приключени жалби и сигнали според начина за периода 2021-2023 г.**

Приключени жалби и сигнали	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Допустими	96,12	95,36	95,22	99
– Препоръки	19,11	20,32	21,35	22,11
– Становища	65,37	67,78	69,02	67,14
– Съвети	11,25	8,75	5,64	5,58
– Посредничества	4,27	3,15	2,99	4,17
Недопустими	3,88	4,64	4,78	1
<b>Общо:</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

От съществено значение за разпознаваемостта на институцията сред обществото, както и неговите нагласи относно авторитета ѝ, е изпълнението на препоръките на омбудсмана вследствие от направените проверки по отделните жалби и сигнали. **През**

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

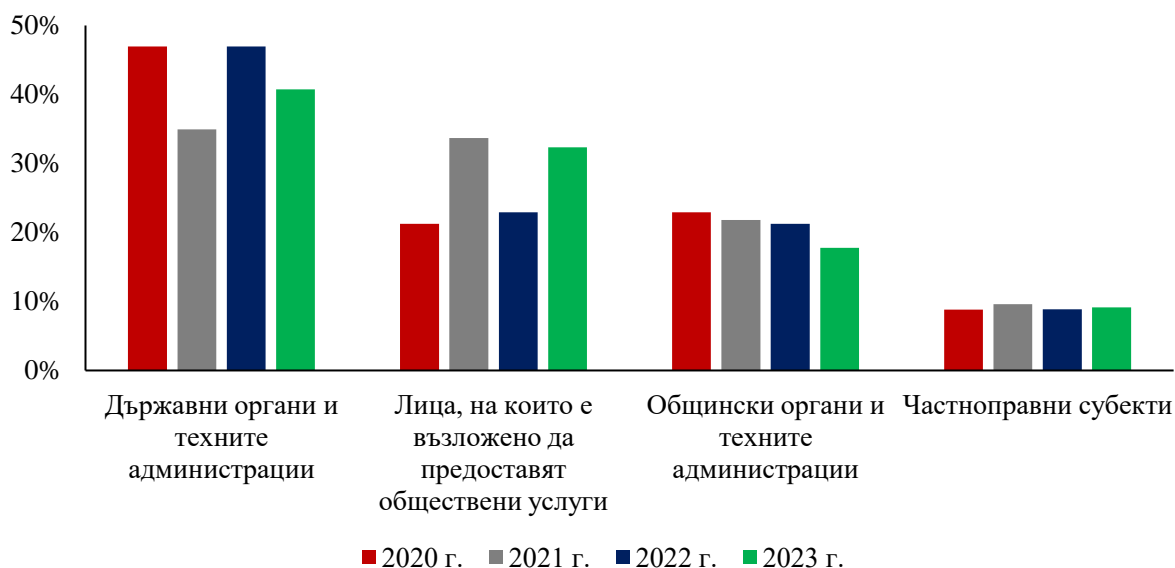
**2023 г. 2 987 бр. са взети предвид (напълно или частично) от различни институции и организации с оглед застъпването и защитата на правата на гражданите. Това са 92% от всички изпратени от омбудсмана препоръки.**

**Таблица № 4 - Брой приключени жалби и сигнали за 2023 г. според визирания в тях нарушител**

Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 978	40,72
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	4 750	32,36
Общински органи и техните администрации	2 611	17,79
Частноправни субекти	1 340	9,13
<b>Общо:</b>	<b>14 679</b>	<b>100</b>

Видно от таблицата, нарушител в най-голям дял от приключените жалби и сигнали за 2023 г. е конкретен държавен орган, вкл. и неговата администрация, а в най-малък - конкретен частноправен субект.

**Графика № 5 - % приключени жалби и сигнали за периода 2020-2023 г. според визирания в тях нарушител**



За 2023 г. с 9,45% повече са приключените жалби и сигнали срещу лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги (образователна, здравна, социална, водоснабдителна, канализационна, топлоснабдителна, електроснабдителна, пощенска, телекомуникационна и др.), в сравнение с тези за 2022 г. Значителен ръст за годината бележат и жалбите на гражданите срещу дефицити в работата на общински органи и техните административни структури.

Трайната тенденция, която се очертава за целия четиригодишен период е свързана с водещ дял на жалбите за нарушени права от органите на държавна власт и тяхната администрация (средно с 40 %), следвани от организациите, на които е възложено предоставянето на обществени услуги (средно с 30%), общинските администрации (средно с 20%)



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

и частноправните субекти (средно с до 10%) от общия обем на изпратените до омбудсмана искания от граждани за защита на нарушените им права.

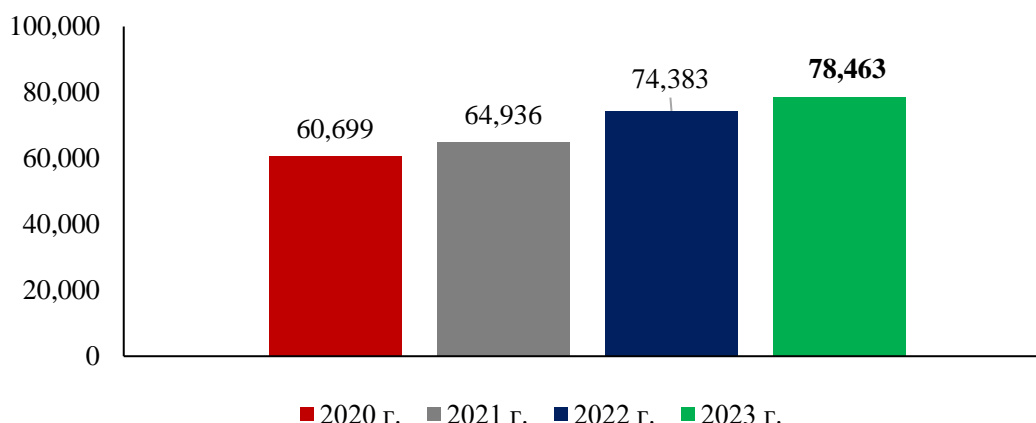
Графика № 6 - % приключени недопустими жалби и сигнали за 2023 г.



Независимо, че липсва законово основание за разглеждането на недопустимите жалби и сигнали, гражданите получават подробни разяснения относно правомощията на омбудсмана с оглед евентуална защита на техни права и свободи за в бъдеще. В немалка част от случаите се предоставят и съвети.

**За 2023 г. общо 78 463-ма граждани са получили съдействието на омбудсмана.** В сравнение с тези за 2022 г. това са с 5,49% повече, а спрямо 2021 г. – 20,83%.

Графика № 7 - Брой граждани, получили съдействието на омбудсмана за периода 2020 - 2023 г.



Високото обществено доверие към омбудсмана и авторитетът, с които институцията си служи при изпълнението на своите правомощия през последните години, са достатъчно показателни за правилната посока в насърчването и защитата на правата на човека и основните свободи.

## II. ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

Затрудненията, които гражданите с увреждания и техните семейства срещат през изминалата година, водят до почти двукратно увеличение на постъпилите жалби в областта спрямо 2022 г. (87%).

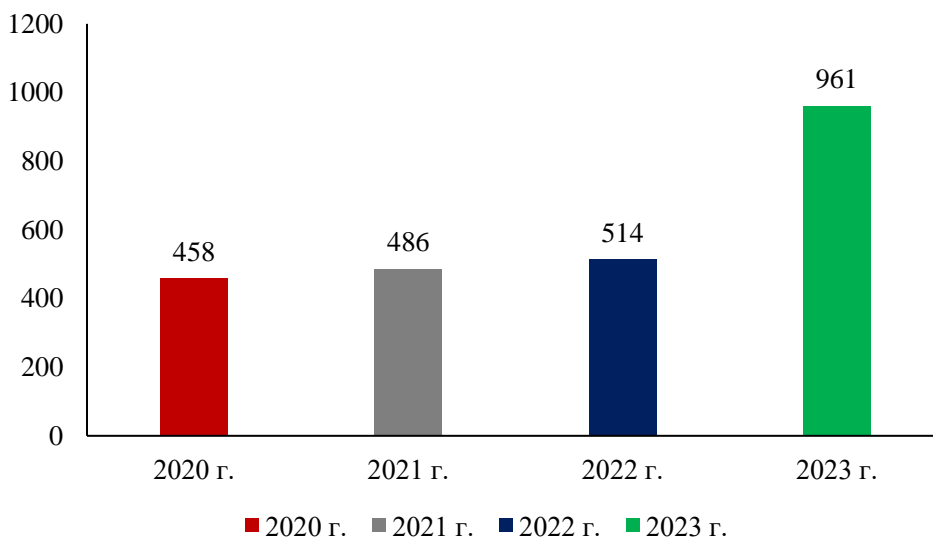
През януари 2023 г. са припознати и приети от народните представители изготвените от омбудсмана законодателни предложения в Закона за хората с увреждания и Закона за здравето (обн., ДВ, бр. 8 от 25 януари 2023 г.), в резултат на които хората с увреждания продължават да ползват правата си, произтичащи от експертното решение, при забавяне от органите на медицинската експертиза до издаването на новото експертно решение.

Приети са изменения в Методиката за прилагане на отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност (вида и степента на увреждане), което позволява на хората със съпътстващи заболявания да не бъдат лишени от социални права.

Частично изпълнени са препоръките във връзка с актуализиранто на месечните помощи по чл. 8д от Закона за семейните помощи за деца. Със Закона за държавния бюджет на Република България за 2024 г. месечните помощи са актуализирани, но не е въведен механизъм за тяхното автоматично осъвременяване.

Не на последно място по значение е фактът, че през октомври 2023 г. омбудсманът поема председателството на Съвета за наблюдение, орган за мониторинг по изпълнението на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, за следващите две години.

**Графика №7.** Брой постъпили жалби, свързани с правата на хората с увреждания за периода 2020-2023 г.

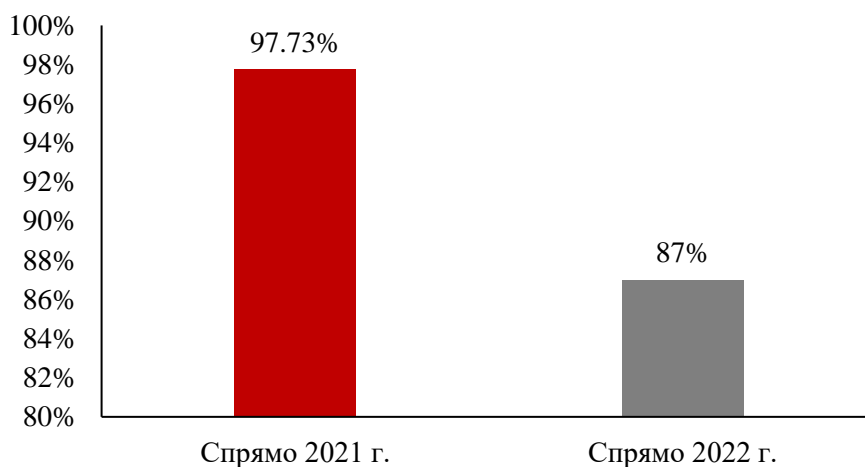


Статистиката показва, че е налице значително увеличение на жалбите, свързани с правата на хората с увреждания. Изразено като процентно съотношение, увеличението на жалбите за 2023 г. е, както следва:



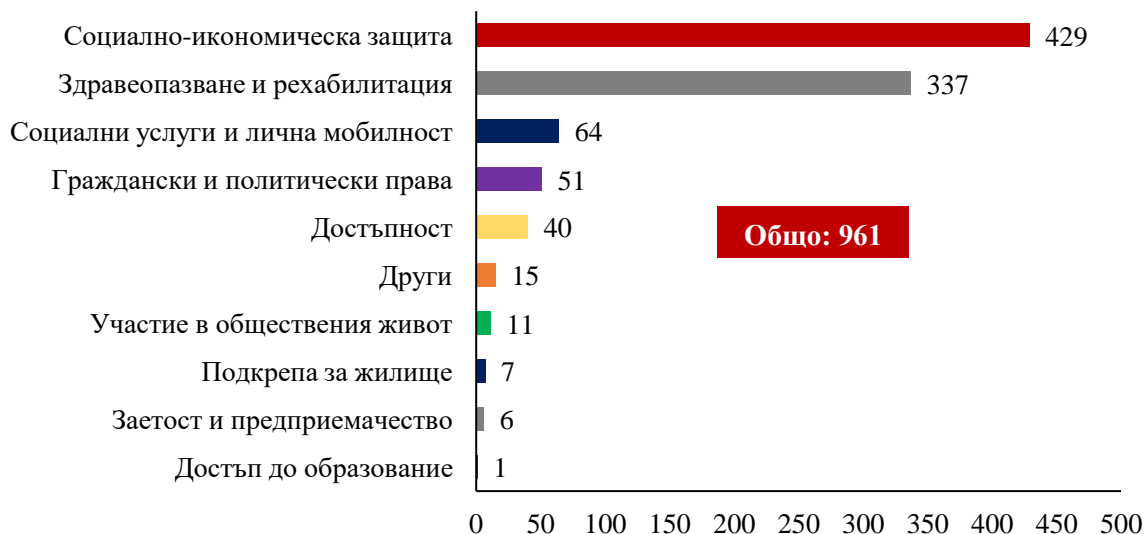
## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**Графика №8.** % увеличение на постъпилите оплаквания по правата на хората с увреждания за 2023 г. спрямо 2021 и 2022 г.



Постъпили жалби през 2023 г. по тип нарушение „Правата на хората с увреждания“ – 961.

**Графика №9.** Брой регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2023 г.



В жалбите, при които са констатирани нарушения – 626, са отправени 312 препоръки и са изразени 291 становища. **Над 200 от препоръките са напълно или частично изпълнени.** Осъществено е успешно посредничество за 8 от случаите, а за 20 е даден съвет.

В жалбите, при които не са констатирани нарушения, са отправени 17 препоръки, които са изпълнени. Оказано е успешно посредничество в 6 от случаите. Изразено е становище в 130 от жалбите и е даден съвет в 93 от тях.

• **Най-често срещани проблеми в оплакванията на гражданите с увреждания и техните семейства**

На първо място като брой жалби през изминалата година са оплакванията на гражданите с увреждания и техните семейства относно затрудненията за ползване на социално-икономическа закрила. Преобладаващата част от случаите са свързани със

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

забавянето при извършването на медицинската експертиза и тромавата процедура за възобновяване и изплащане на дължимите пенсии за инвалидност след издаването на експертните решения от ТЕЛК/НЕЛК.

На следващо място през 2023 г. са жалбите относно проблемите с организацията на работа на органите на медицинската експертиза.

Жалбите на гражданите относно затрудненията да ползват социални услуги и да упражняват правото си на лична мобилност са на трето място като брой през изминалата година.

### • **Проблемни сфери на нарушени права на хората с увреждания**

Жалбите за нарушени права на хората с увреждания могат да се обособят в следните основни проблемни сфери:

#### ***Социално-икономическа защита***

Изразени са становища и са отправени препоръки по отношение на следните проблеми:

#### ***Процедура по възобновяване и изплащане на дължимите пенсии за инвалидност след издаването на експертните решения от ТЕЛК/НЕЛК***

Постъпилите в институцията на омбудсмана многобройни жалби от граждани с увреждания показват сериозни дефицити в уредбата и утвърдените правила за възобновяване и изплащане на дължимите пенсии.

За разрешаване на проблемите, от една страна, през изминалата година са отправени препоръки до министъра на здравеопазването да бъдат ускорени сроковете за изпращане на експертните решения от регионалните здравни инспекции към териториалните поделения на Националния осигурителен институт (НОИ).

От друга страна, обърнато е специално внимание на ръководството на Националния осигурителен институт относно значението и необходимостта от възобновяването на пенсиите на гражданите с увреждания при преосвидетелстване да бъдат разглеждани от териториалните поделения с приоритет и в максимално кратки срокове.

Продължаващите затруднения пред заинтересованите граждани дават повод в началото на 2024 г. да бъдат изпратени нови становища до министъра на труда и социалната политика и управителя на НОИ. В становищата е акцентирано върху:

### **1. Спиране на пенсиите за инвалидност от КФРв случаите, при които НЕЛК отменя и връща експертното решение на ТЕЛК за ново произнасяне**

Постъпващите оплаквания и извършените проверки по конкретните случаи показват, че при евентуална отмяна на решението за определяне 50 или над 50 на сто вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност и връщане на преписката за ново разглеждане от териториалните поделения (ТП) на НОИ е въведена практика за спиране на пенсиите за инвалидност.

Поради въведената практика значителна част от хората с увреждания са оставени без полагащите им се средства за дълъг период, а други директно се отказват да търсят защита на правата си чрез обжалване на очевидно неправилни решения на ТЕЛК предвид реалната опасност да попаднат в ситуацията да бъдат неправомерни лишени от дължимите им доходи.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **2. При обжалване се отпуска, възобновява и възстановява пенсията за инвалидност, но само до размера на социалната пенсия за старост**

В становището е отбелязано още, че на основание чл. 98, ал. 7 на правоимащите граждани се отпуска, възобновява и възстановява пенсия за инвалидност в размер само на социалната пенсия за старост, а не реалната пенсия, на която имат право, след като са изпълнени изискванията на чл. 72 и 74 от КСО.

Засегнатите нямат вина за допуснатите пороци в издадения акт от компетентния административен орган, който впоследствие е отменен и преписката е върната за ново разглеждане, както и че потребностите и разходите на лицата не намаляват по време на процедурата по обжалване на експертните решения. С разпоредбата на чл. 98, ал. 7 обаче подкрепата несправедливо се намалява и често поставя гражданите в кризисно положение.

### **3. Срок, в рамките на който от НОИ се възобновяват плащанията при преосвидетелстването на лицата**

Омбудсманът поставя и друг сериозен проблем, свързан с пенсиите на хората с увреждания и изискващ допълнително внимание, свързан със срока, в рамките на който от НОИ се възобновяват плащанията при преосвидетелстването на лицата.

Позицията на институцията е, че след издаването на експертното решение от ТЕЛК или НЕЛК полагащата се подкрепа следва да се изплаща адекватно и без забавяне.

### **4. Изборът на пенсия, която не е най-благоприятна по размер**

Общественият застъпник настоява и за осигуряване на възможност в КСО за отказване от по-благоприятната пенсия и преминаване към друг вид пенсия, на която заинтересованото лице има право, но е по-ниска по размер.

Следва да се отбележи, че правото на пенсия е субективно право и като такова следва да зависи от волята на правоимащия. В случаите, при които лицето предпочита друг вид пенсия, на условията на която отговаря, воден от лични мотиви или от други причини, то би следвало да му бъде предоставена възможност да избере коя пенсия да му се отпуска.

### **5. Ограниченията за отпускане на пенсия за инвалидност поради общо заболяване в разпоредбите на чл. 74 от КСО**

Омбудсманът отново поставя проблема с действащата норма на чл. 74 от КСО, която изисква хората с увреждания с определени 50 и над 50 на сто вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност да имат придобит осигурителен стаж до определената дата на инвалидност, за да е възможно да получават пенсия за инвалидност поради общо заболяване.

От една страна, гражданите с увреждания срещат затруднения да придобият изискуемия осигурителен стаж. От друга страна, разпоредбата на чл. 74 от КСО въвежда изискване осигурителният стаж да е натрупан до датата на инвалидността.

В много от случаите инвалидизирането е настъпило, преди да е придобит изискуемият осигурителен стаж за отпускане на пенсия за инвалидност поради общо заболяване, като гражданите след това продължават да работят. Независимо от полагания от тях труд и направени допълнително – при някои граждани значителни – осигурителни вноски обаче се оказва, че разпоредбата на чл. 74 от КСО лишава тези

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

нуждаещи се от възможността да получат пенсия за инвалидност поради общо заболяване.

### ***Размер на данъчното облекчение по чл. 18 от ЗДДФЛ***

За поредна година и не е включен в Законопроекта за държавния бюджет на Република България за 2024 г., е размерът на данъчните облекчения по чл. 18 в Закона за данъците върху доходите на физическите лица (ЗДДФЛ).

Определените 7 920 лв., с които се намалява сумата от годишните данъчни основи по чл. 17 от ЗДДФЛ за лица с 50 и с над 50 на сто намалена работоспособност, не са актуализирани от 2008 г.

### ***Оставяне на гарантирания минимален доход като основа за определяне на размера на целевата помощ по чл. 18 от Закона за военноинвалидите и военнопострадалите***

Гражданите поставят проблема, че при извършване на измененията в Закона за социално подпомагане (ДВ, бр. 102 от 2022 г., в сила от 1.06.2023 г.) за обвързване на размера на социалните помощи по нормативния акт с линията на бедност за страната не е съобразена необходимостта от изменение и на текста на чл. 18 от Закона за военноинвалидите и военнопострадалите.

В позиция до председателя на 49-ото Народно събрание и до председателите на Комисията по труда, социалната и демографската политика и Комисията по отбрана омбудсманът отбелязва, че макар и остарял и несправедлив като философия и отменен като дефиниция в §1, т. 10 от Допълнителните разпоредби на Закона за социално подпомагане (ДВ, бр. 102 от 2022 г.), гарантираният минимален доход е оставен да определя размера на важна помощ по чл. 18 от Закона за военноинвалидите и военнопострадалите.

### ***Размер на месечните помощи за деца по чл. 8д от Закона за семейните помощи за деца с трайни увреждания***

Омбудсманът изпраща становище до министъра на труда и социалната политика и до министъра на финансите, в което подчертава, че месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане до 18-годишна възраст и до завършване на средното образование, но не по-късно от 20-годишна възраст, регламентирани в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД) не са актуализирани от края на 2016 г., като продължава да не е предвиден и механизъм за автоматичното им осъвременяване през годините.

Препоръката е изпълнена и размерът на помощите е актуализиран, но без да е въведен механизъм за тяхното автоматично осъвременяване.

Мотивите могат да бъдат намерени в частта за правата на детето в Годишния доклад.

### ***Изисквания за освобождаване от заплащане на винетна такса***

През 2023 г. омбудсманът използва законовите механизми в търсене на решение с ограничителните критерии за освобождаване на хората с увреждания и техните семейства от заплащане на винетни такси (чл. 10 от Закона за пътищата (ЗП)).

Основен проблем остават техническите параметри, на които следва да отговарят леките автомобили. Нормативната уредба не обхваща и случаите, при които са в изпълнение сключени договори за лизинг за автомобилите, както и електрическите

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

автомобили и хибридни плъгин автомобили, чиито двигатели дори не се характеризират с обем на двигателя. Не са включени и автомобилите без задни седалки, които са закупени за нуждите на хора с инвалидни колички и за тяхното придвижване.

Необходимостта от изменения и разширяване на обхвата на подкрепата е призната и министрите на труда и социалната политика и на транспорта и съобщенията, в отговорите на изпратените препоръки, но до момента реални действия за разрешаване на проблемите не са предприети.

### ***Различни критерии за издаване на преференциална карта за паркиране за хората с увреждания по чл. 99а от Закона за движение по пътищата (ЗДВП)***

Омбудсманът отново поставя на вниманието на министъра на транспорта и съобщенията и министъра на регионалното развитие и благоустройството дългогодишния проблем, свързан с текста на чл. 99а от ЗДВП.

В разпоредбата се конкретизира, че картите, издавани в съответствие с изискванията на стандартизиран модел на общността от Приложението към Препоръка 98/376/ЕО на Съвета от 4 юни 1998 г. относно картата за паркиране на хора с трайни увреждания, са валидни на територията на цялата страна, като се признават и в другите държави – членки на ЕС.

С оглед утвърдения широк обхват на правото въвеждането на различни от общинските съвети възпрепятства гражданите с с адресна регистрация на територията на съответната община да ползват карти за преференциално паркиране не само в тяхното населено място, но и в останалите общини в страната и в другите държави членки.

Омбудсманът препоръчва да бъдат обсъдени и взети мерки за унифициране на изискванията по чл. 99а от ЗДВП. Препоръката не е изпълнена.

## ***Здравеопазване и рехабилитация***

### ***Медицинска експертиза***

Основна част от оплакванията в областта на здравеопазването и рехабилитацията е свързана с организацията на работа на медицинската експертиза. През годината са изпратени становища и са отправени препоръки и предложения за предприемане на действия за разрешаване на проблемите и гарантиране на правата на гражданите с увреждания.

Важна стъпка в тази насока е припознаването от народните представители на предложенията на омбудсмана в края на 2022 г. за изменения в Закона за хората с увреждания и Закона за здравето, с които се цели да бъдат преодолени най-сериозните проблеми на хората с увреждания, свързани със забавянето при преосвидетелстването им.

Омбудсманът продължава активната си дейност по защита на правата на заинтересованите граждани в областта на медицинската експертиза по отношение на:

### **1. Неправилното тълкуване и прилагане на новите текстове в §5 и §6 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗЗ**

Независимо от извършените изменения гражданите продължават да срещат затруднения да ползват правата си поради неправилното тълкуване и прилагане на новите текстове в §5 и §6 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗЗ.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Омбудсманът изпраща становище до министъра на здравеопазването и до управителя на НОИ, в което акцентира върху тежкото положение, в което са поставени засегнатите и техните семейства, не по тяхна вина.

В резултат на препоръките е постигнат известен напредък при служебното възобновяване на полагащата се подкрепа при забавяне на органите на медицинската експертиза.

### **2. Организационните проблеми в работата на органите на медицинската експертиза**

В отделни становища омбудсманът също така поставя останалите не по-малко важни въпроси, свързани с организацията на работа на органите на медицинската експертиза (ТЕЛК/НЕЛК), за разрешаването на които са необходими спешни, но и адекватни мерки:

- Забавяне на експертизата от Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК) и възможността за последователна отмяна и връщане на ТЕЛК на експертни решения на едно и също лице в рамките на една процедура;
- Невъзможност на хора със затруднения при придвижването да извършат изследвания и консултации, изисквани допълнително от органите на медицинската експертиза;

Недостъпност на средата в сградите на които се помещават комисиите ТЕЛК, както и грубо и неуважително отношение към хората с увреждания, деца и техните близки.

### **3. Определянето на вида и степента на увреждане/степента на трайно намалена работоспособност при повече от едно увреждане**

Омбудсманът от години настоява да се въведе механизъм за справедливо определяне на вида и степента на увреждане/степента на трайно намалена, като не се допуска хора с действителни и съпътстващи заболявания и увреждания да бъдат лишавани от социални права.

Във връзка с проекта за изменение и допълнение на Наредбата за медицинската експертиза (НМЕ), публикуван за обществено обсъждане на 21.11.2022 г., е изпратено становище, че проектът до голяма степен съответства на препоръките на омбудсмана и очакванията на гражданите за промени в Приложение №2 към чл. 63, ал. 3 от НМЕ.

Проектът за изменение и допълнение на НМЕ е приет в края на януари 2023 г.

### **4. Предложенията за изменения в Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи, чрез които се очаква да се решат важни за правата на хората с увреждания проблеми**

На 29.05.2023 г. приключват обществените консултации по проекта на Постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи.

В хода на общественото обсъждане омбудсманът изразява становище в подкрепа на необходимостта от промени, като същевременно отбелязва възможни проблеми, несъответствия и неясноти в предложените текстове. Акцентирано е върху



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

необходимостта да бъдат задълбочено разгледани останалите постъпили в хода на обществените консултации предложения.

Приемането на проекта на Правилника се забавя значително във времето, което не позволява да бъдат решени важни за хората с увреждания проблеми в областта.

### ***Освидетелстване/преосвидетелстване пред ТОЛЕК***

През 2023 г. отново постъпват значителен брой жалби във връзка с ограничените възможности за явяване на гражданите с увреждания за освидетелстване/преосвидетелстване пред транспортните областни лекарски експертни комисии (ТОЛЕК) в страната и получаване на медицински удостоверения за издаване/преиздаване на свидетелствата за управление на моторно превозно средство.

В жалбите продължават да се изразяват несъгласие с изискванията на чл. 8, ал. 4 от Наредба №31 от 26 юли 1999 г. за изискванията, условията и реда за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство и чл. 10, ал. 2 от и Наредба №3 от 11 май 2011 г. за изискванията за физическа годност към водачите на моторни превозни средства и условията и реда за извършване на медицинските прегледи за установяване на физическата годност за водачите от различните категории.

Омбудсманът отправя препоръки до министъра на транспорта и съобщенията и до министъра на здравеопазването за разглеждане и разрешаване на поставените проблеми.

### ***Социални услуги и лична мобилност***

Предизвикателствата пред гражданите с увреждания да ползват асистентска помощ са на вниманието на институцията и през 2023 г.

С оглед постъпилите жалби и нерешени проблеми омбудсманът изпраща становища, в които акцентира върху необходимостта от решаване на следните въпроси:

#### **1. Възможностите на хората с трайни увреждания, които са с определен вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, но без определено право на чужда помощ, за достъп до асистентска помощ**

Хората с трайни увреждания, които са с определени вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, но без определено право на чужда помощ, продължават да бъдат лишени от необходимата им асистентска помощ и през 2023 г., тъй като техните случаи не са регламентирани нито в Закона за личната помощ (ЗЛП), нито в Закона за социалните услуги.

Значителен е броят на жалбите във връзка с ограниченията в броя часове за ползване на личната помощ и асистентската подкрепа, както и невъзможността за получаване на асистентски грижи през почивните дни. Принципната позиция на институцията е, че оставянето на ограничението за не повече от 8 часа подкрепа на ден, и то само в работните дни, лишава хора в особено тежко положение от необходимата им грижа.

Допълнителна пречка се оказва изискването правоимащите да се отказват от добавката за чужда помощ по чл. 103 от КСО и от част от месечните помощи по чл. 8д от ЗСП.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **2. Ред за предоставяне на отчетите от личните асистенти по механизма лична помощ**

Жалбите в институцията показват, че въведеният ред за лично представяне на месечните отчети по чл. 32, ал. 2 от ЗЛП от личните асистенти в първите три работни дни на месеца, следващ отчетния месец, създава сериозни затруднения за ангажираните. От една страна, личните асистенти са принудени да оставят ползвателите, за които следва да се грижат, за да посещават общинските администрации в работното им време и да представят отчетите. В някои случаи това отнема значително време поради необходимостта от пътуване до съответната община и чакане на опашки с останалите лични асистенти, които също следва да представят отчетите си.

### **3. Възможностите за ползване на годишния отпуск от личните асистенти, назначени по механизма „лична помощ“**

В жалбите се поставя и друг проблем, свързан с ограничените възможности на личните асистенти по механизма „лична помощ“ да ползват полагащия им се годишен отпуск като наети по трудов договор служители.

При проверките се установява, че личните асистенти не могат свободно да ползват платен годишен отпуск.

### **4. Оставянето на гражданите с увреждания без необходимата им добавка за чужда помощ по чл. 103 от КСО за месеца, през който е прекратен договорът с асистента**

Постъпилите жалби показват, че съществува проблем с възстановяването на изплащането на добавката за чужда помощ, когато ползвателите са прекратили договора на личните асистенти в рамките на текущия месец.

В редица случаи гражданите не получават нужната им помощ от назначения личен асистент, не са доволни от качеството на подкрепата и подават заявление за прекратяване на трудовия договор на асистента, но след като новият месец е започнал. Договорът на асистента впоследствие се прекратява, но добавката за чужда помощ се изплаща на ползвателя едва от първо число на месеца, следващ месеца на прекратяването.

### **5. Затрудненията на значителна част от ползвателите на личната помощ да получат заместник-асистент при отсъствието на асистента**

Осигурените възможности за назначаване на заместник-асистент са предопределящи за непрекъсваемостта на подкрепата в случаите, при които личният асистент е възпрепятстван да изпълнява задълженията си.

Жалбите в институцията и през изминалата година показват, че уредбата на заместник-асистентите не е достатъчно ясна и подробна, като към момента се съдържа само в Наредба №РД-07-7 от 28 юни 2019 г.

### **6. Изискването изпълнението на задълженията по трудовия договор на асистента да започва от 1-во число на месеца, следващ месеца на сключване на договора**

Продължават да постъпват жалби, в които се изразява несъгласие с въведеното ограничение за изпълнението на задълженията по трудовия договор на асистента да започва от 1-во число на месеца, следващ месеца на сключване на договора.

По този начин неоснователно хората с увреждания, които се нуждаят спешно от подкрепа, остават без такава за известен период.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **7. Осъществяваният контрол върху дейността на личните асистенти**

Не на последно място по значение са жалбите, свързани с недоволство относно качеството на предоставяната подкрепа, което пряко рефлектира върху възможностите на нуждаещите се да водят достоен и независим живот и да се включат в обществото.

От тази гледна точка е важно да се въведат мерки за адекватен контрол върху качеството на предоставяните лична помощ и асистентска подкрепа.

#### ***Помощни средства и медицински изделия***

С оглед на нерешените проблеми с качеството, лимитните стойности и експлоатационните срокове на помощните средства и медицинските изделия омбудсманът изпраща становище до министъра на здравеопазването във връзка с проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредба №7 от 2021 г. за условията и реда за съставяне на списък на медицинските изделия по чл. 30а от Закона за медицинските изделия и за определяне на стойността, до която те се заплащат.

От значение е да бъде осигурена възможност за пряко участие на представители на заинтересованите граждани и на техните организации в процеса по обсъждане и вземане на конкретните решения в областта. Следва да се гарантира, че дори да няма фирми, които да предоставят определено изделие, хората няма да останат без подкрепа от държавата.

Омбудсманът напомня и нерешените от години проблеми, свързани с липсата на финансиране от държавата на кислородолечението в домашни условия, енергийната и техническата поддръжка на кохлеарните имплантни системи, лечението на катаракта, а също тотални зъбни протези, импланти и остеосинтезни средства, доплащане за изкуствени стави, както и други скъпоструващи медицински изделия. Становището не е взето предвид.

#### ***Достъпна среда***

##### ***Достъпност на архитектурната среда***

През 2023 г. отново постъпват жалби във връзка с неосигуряване на достъпна среда за хората с намалена подвижност, в т.ч. за хората с увреждания. Взетите мерки от компетентните органи показват все по-голямо познаване на изискванията на действащото национално и международно законодателство.

##### ***Изисквания на Национална програма за достъпна жилищна среда и лична мобилност***

С оглед на нерешените проблеми и постъпилите жалби в институцията по отношение правилата и критериите по Националната програма за достъпна жилищна среда и лична мобилност през 2023 г. е изпратено ново становище до министъра на труда и социалната политика. Омбудсманът настоява за действия във връзка с ограниченията, които са въведени – живеещите в многофамилни жилищни сгради, в режим на етажна собственост, да кандидатстват чрез сдружение по Закона за управление на етажната собственост. Отбелязани са затруднения пред нуждаещите се сами да покриват разходите, свързани с набирането на необходимите документи и изготвянето на инвестиционните проекти.

##### ***Гарантиране на достъп до избори на хората с увреждания***

Омбудсманът изпраща становища до министър-председателя и до председателя на Централната избирателна комисия във връзка с организацията на изборите за народни

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

представители на 02.04.2023 г., както и за изборите за общински съветници и за кметове на 29.10.2023 г. От получената информация се констатира, че за общинските изборни комисии като цяло в страната е сериозно затруднение да осигурят аудиоплеър и брайлов шаблон с кандидатите и партиите поради липса на средства. Положително решение е намерено в община Бургас по идея на незрящ служител на общината съвместно с IT специалисти.

### *Административно обслужване*

Във връзка с оплаквания на граждани с увреждания, че от Центъра за градска мобилност в София не информират гражданите с увреждания при принудително преместване на леките автомобили къде се намират превозните им средства, е изпратено становище до изпълнителния директор на дружеството. В становището е отбелязано, че всеки гражданин има право засягащите го въпроси да бъдат разглеждани от отговорните органи безпристрастно, справедливо и в разумен срок.

### **Неинформиране от дирекциите „Социално подпомагане“ за изтичащия срок на действие на издадените оценки на потребностите по ЗХУ**

Продължават жалбите във връзка с отказа на социалните служби в страната да информират заинтересованите за изтичащия срок на действие на издадените им оценки на потребностите и за спиране изплащането на полагащата им се месечна финансова подкрепа по чл. 70 от ЗХУ. Отправена е препоръка към министъра на труда и социалната политика, като в отговора е поет ангажимент за разрешаване на проблема. До момента без резултат.

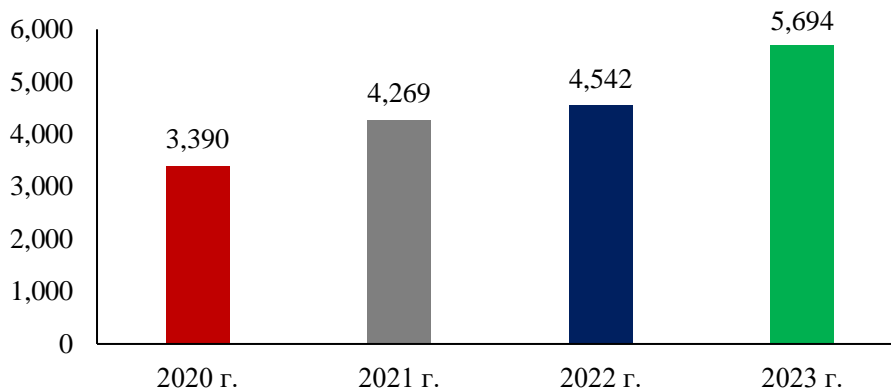
### **Основни препоръки:**

1. Хората с увреждания или техни представители да бъдат включвани и да участват на всички управленски нива, в които се вземат решения или се формират политики, които касаят техните права;
2. Да бъдат разрешени проблемите с асистентската помощ, както и да бъдат осигурени възможности на всички нуждаещи се да получат необходимия им достъп до асистентска подкрепа;
3. Да бъдат въведени интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания;
4. Да бъдат взети мерки за въвеждане на единни критерии за издаване на преференциални карти за паркиране;
5. Да бъдат предприети действия за осигуряване на равни възможности на всички нуждаещи се да бъдат ползватели по Националната програма за достъпна жилищна среда и лична мобилност;
6. Да бъдат предприети действия за навременно информиране на гражданите за изтичащия срок на оценките на потребностите по ЗХУ;
7. Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с активното участие на хората с увреждания и на техните представители;
8. Да бъдат предприети законодателни промени за разрешаване на проблемите с пенсиите за инвалидност, в т.ч. за тяхното навременно възобновяване и изплащане.

### III. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

През 2023 г. постъпват 5 694 жалби на потребители на обществени услуги, което представлява 36,92% от общия брой на жалбите в институцията през годината.

**Графика №10.** Брой жалби и сигнали от потребители за периода 2020-2023 г.



**Таблица №6.** Брой жалби и сигнали от потребители по отрасли за 2020-2023 г.

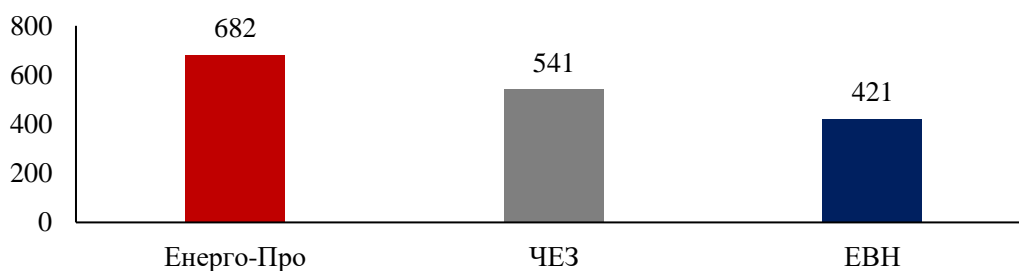
Отрасли	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Електроснабдяване	275	1 503	1 259	1 702
ВиК	1 097	1 060	1 344	1 481
Топлоснабдяване	964	583	411	728
Електронни съобщителни услуги	322	313	370	621
Финансови услуги	302	234	228	334
Транспортни услуги	153	49	225	290
Сметосъбиране	37	278	338	81
Фирми за събиране на вземания	44	44	49	63
Застрахователни услуги	22	16	25	45
Газоснабдяване	31	67	108	35
Пощенски услуги	16	33	31	19
Други потребителски спорове	137	90	154	295

През 2023 г. приключват проверките по 5 181 случая, от които 1 905 с констатирано нарушение; 3 108 без констатирано нарушение и 168 недопустими.

#### 1. ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ

През 2023 г. постъпват 1 702 жалби по проблеми с електроснабдяването.

**Графика №11.** Брой жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия за 2023 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Приключват проверките по 1 234 преписки.

### **Право на качествена услуга**

Сигнали за чести прекъсвания и ниско напрежение на доставяната електрическа енергия постъпват от жителите на селата: Голец, Лозен, Дреново, Петърч, Новоселци, Садовец, Санадиново, Храбърско, Осоица и др.

Кметове на населени места на територията на община „Тунджа“ сезират омбудсмана заради чести аварии, токови удари и спиране на електрозахранването, което води до изгаряне на електроуреди.

В периода след 25-26 ноември 2023 г. в институцията постъпват многобройни сигнали от граждани, останали в продължение на денонощия без електрозахранване в резултат на лоши метеорологични условия. Много райони в страната, включително в близост до столицата, се оказват засегнати от липсата на електроснабдяване за дълъг период от време, което предизвиква на места спиране на питейната вода и отоплението. Гражданите настояват и за обезщетение от страна на съответните ЕРП за периода, през който имотите им са без електрическа енергия, както и за нанесени имуществени вреди.

Съдействие от обществения защитник търсят и кметове на различни населени места по повод липсата на адекватна информация от ЕРП за причините, довели до повредите в енергийните обекти и съоръжения и най-вече за срок за отстраняване на аварията. Някои от тях сами са създали организация за отстраняване на паднали дървета и счупени клони от електропроводите, тъй като на сигналите им не е реагирано с дни.

### **Основни препоръки:**

Омбудсманът незабавно се обръща към „Електроразпределителни мрежи Запад“ ЕАД (ЕРМ Запад), „Електроразпределение Север“ АД (ЕРП Север) и „Електроразпределение Юг“ ЕАД (ЕР Юг), като отправя следните препоръки:

1. Да бъдат извършени обективни проверки и анализ доколко описаните проблеми, които гражданите са принудени да изтърпят, се дължат на състоянието на електроразпределителните мрежи в съответните райони, в т.ч. състоянието на сервитутните зони съгласно Наредба №16 от 9 юни 2004 г. за сервитутите на енергийните обекти;
2. Да бъде създадена организация за навременна информация към кметовете и кметските наместници в случаи на аварии по мрежата;
3. Да бъдат определени във възможно най-кратък срок справедливи компенсации за всеки битов клиент, чийто обект е останал без електрозахранване по-дълго от предвидения в Общите условия срок от 24 часа по вина на електроразпределителното дружество.

В отговор от страна на ЕРП е изразена позиция, че мрежите се експлоатират и поддържат в добро състояние. Съгласно установените стандарти се осъществяват профилактики, обходи и огледи на електропроводите, своевременно се извършват ремонти, модернизации и реконструкции, необходими за функционирането на мрежата, и др.

Общественият защитник се обръща и към министъра на енергетиката и председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по компетентност за контрол относно техническото състояние и експлоатацията на енергийните

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

съоръжения в страната с цел установяване готовността им за работа, за гарантиране непрекъснатост и сигурност на електроснабдяването.

### ***Право на заплащане на икономически обоснована цена за реално ползвана услуга***

На общественото обсъждане на проекта на решение на КЕВР за утвърждаване на цените в сектор „Електроенергетика“, считано от 1 юли 2023 г., омбудсманът апелира за преразглеждането му, като се вземе предвид намалението на цената на тока на енергийната борса и изплащането на компенсация от държавата на ЕРП и на Електроенергийния системен оператор за електроенергията за технологични разходи.

Омбудсманът обръща внимание, че в проекта липсват аргументи относно:

- предвиденото съществено увеличение на цените на нощната енергия на трите електроснабдителни дружества;
- намалените количества електрическа енергия на по-ниска цена, включени в микса за битовите потребители, и увеличените количества електрическа енергия на по-скъпа цена, произведена от ТЕЦ „Марица изток 1“ и ТЕЦ „Марица изток 3“;
- определянето на компонентата за дейността „снабдяване с електрическа енергия от краен снабдител“ в максимален размер – 7%.

Омбудсманът настоява да се предостави пълна информация за изпълнението на показателите за качество за всяко ЕРП съгласно приетата Методика от ДКЕВР през 2010 г., както и да се преразгледа подходът при ценообразуването.

В становище до министъра на енергетиката относно предложен законопроект на ЗИД на Закона за енергетиката омбудсманът изразява притеснение, че законопроектът предвижда първи стъпки за либерализацията на пазара на електроенергия за населението от 1 януари 2024 г., т.е. по средата на отоплителния сезон. Смята определената дата за прибързана и немислена, тъй като може да доведе до непредвидими ситуации преди излизането на битовите клиенти на свободния пазар (1 януари 2026 г.).

Категорично възразява срещу фиксирането в проекта на минимален срок на договора „най-малко една година“ с избрания доставчик на ток и отбелязва, че този срок е единствено и само в полза на търговците на електрическа енергия, тъй като се явява пречка за смяна на доставчика и за конкуренцията на пазара.

Посочва и други недостатъци на проекта, сред които:

- предвиждането на критерии, условия и ред за определянето на статут на домакинство в положение на енергийна бедност и/или на уязвим клиент за снабдяване с електрическа енергия в Наредба, приета от МС, за което няма определен срок;
- дефинирането на понятието „домакинство/а“, което не е съобразено с разпоредби на Закона за гражданската регистрация;
- начисляването на „такса за прекратяване на договор за доставка на електрическа енергия“ и „такса при смяна“ на битовите клиенти.

Становището на обществения защитник е, че в проекта не са защитени в достатъчна степен правата на гражданите и че са налице спорни текстове, които следва да бъдат преразгледани. Настоява да се предостави ясна информация как на практика ще се осъществи пълната либерализация на пазара на електроенергия.

В Комисията по енергетика към НС част от предложенията на омбудсмана са приети.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

До институцията продължават да постъпват жалби относно:

– солидарна отговорност на собственици на имоти за задължения на наемателите им.

През 2023 г. са приети нови Общи условия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в които отпада задължението собствениците на имоти да поемат солидарна отговорност с наемателите при пререгистрация на партида за електроенергия. Подобни клаузи обаче продължават да съществуват в Общите условия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД и „Енерго-Про Продажби“ АД, въпреки че са в противоречие със Закона за задълженията и договорите.

– начисляване на електрическа енергия по цени за небитови нужди на обекти, които се ползват за жилищни нужди.

Становището на омбудсмана е, че разграничаването на потребителите на електроенергия следва да е според нуждите на клиента – битови или небитови, а не с оглед вида на имота.

### ***Право на достъп до услугата***

Граждани сигнализират за забавено изпълнение на договори за присъединяване на обекти към електроразпределителните мрежи.

По конкретна жалба „ЕР Юг“ информират, че получават значителен брой заявления за присъединяване на ВЕИ. Независимо от пренасочването на служители към отделите, които съгласуват процедури за присъединяване на генераторни мощности, процесът се забавя поради големия обем от документи, които следва да бъдат разгледани.

### ***Право на информация***

Клиенти на „Електрохолд Продажби“ ЕАД търсят съдействие от омбудсмана, тъй като не получават фактури на хартиен носител за консумираната електроенергия.

Разпоредби на новите Общи условия на електроснабдителното дружество предвиждат, че клиентите имат възможност да продължат да получават хартиена фактура, но за тази цел е необходимо да подадат изрично заявление до електроснабдителното дружество до септември 2023 г.

С цел защита правото на избор на потребителите на електрическа енергия омбудсманът се обръща към „Електрохолд Продажби“ ЕАД с препоръка процедурата по заявяване на хартиени фактури да бъде облекчена.

Граждани сигнализират омбудсмана, че при плащане на задължения към „Електрохолд Продажби“ ЕАД на каса в EasyPay без тяхно знание и съгласие им се удържа допълнително сума от 2 лв., представляваща първа вноска по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“ (съвместен продукт на „ЗД Евроинс“ АД и електроснабдителното дружество). Това установяват, след като получат документ за извършеното плащане.

Омбудсманът незабавно се обръща към председателя на Комисията за финансов надзор (КФН) за проверка по компетентност на дейността на „ЗД Евроинс“ АД и „Електрохолд Продажби“ ЕАД с цел защита правата на клиентите на електроснабдителното дружество.

В отговор от КФН информират, че са дали задължителни указания на „ЗД Евроинс“ АД относно промяната в начина на разпространение на този застрахователен продукт, както и възможността за събиране на вноските от застрахователната премия чрез касите

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

на EasyPay и FastPay, така че да се гарантира принципът на доброволност при продажбата на застрахователен продукт „ЕлектрозаЩИТа“ и застрахователният интерес на застрахованите лица.

### Основни препоръки:

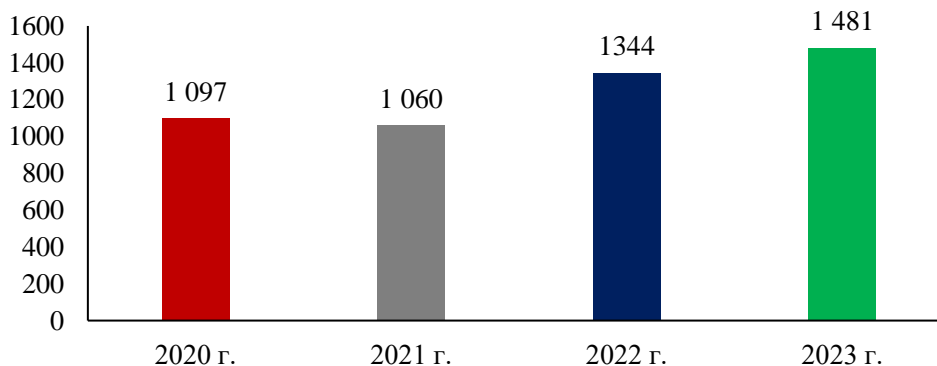
1. От ЕРП своевременно да предприемат необходимите дейности по профилактика, поддръжка, ремонт на електроразпределителните мрежи и почистване на сервитутните зони около съоръженията с цел минимизиране броя и продължителността на аварияте и прекъсванията на електрозахранването;
2. КЕВР да осъществява регулярен контрол относно съответствието на изпълнението на лицензионната дейност на ЕРП с условията на лицензиите им относно изискванията за сигурност на доставките на електрическа енергия, а МЕ – относно техническото състояние на електроенергийните съоръжения;
3. КЕВР да промени Методиката, като прилага нов справедлив подход за отчитане изпълнението на показателите за качество на електрическата енергия;
4. КЕВР да отмени клаузите, предвиждащи солидарна отговорност на потребители в случаи извън уредените в закон, от Общите условия на „ЕВН България Електроснабдяване“ ЕАД и „Енерго-Про Продажби“ АД;
5. От ЕРП да уведомяват предварително по подходящ начин клиентите относно дата и час на предстоящи проверки/ подмяна на електромери.

## 2. ВиК УСЛУГИ

През 2023 г. в институцията на омбудсмана постъпват 1 481 жалби, което е с 10,19% повече спрямо 2022 г.

Приключват проверките по 1 474 преписки, от тях 1 199 са с констатирани нарушения, 232 без нарушения и 43 недопустими.

**Графика №12.** Брой жалби и сигнали, свързани с проблеми във ВиК сектора за периода 2021-2023 г.



**Таблица №7.** % жалби и сигнали във ВиК сектора по области за 2023 г.

Област	%
Сливен	33,08
Велико Търново	18,77

Област	%
Монтана	0,88
Шумен	0,74



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Перник	14,25
град София	12,09
Разград	2,97
Варна	2,36
Кюстендил	1,96
Пловдив	1,89
Бургас	1,89
Стара Загора	1,49
Добрич	1,22
Хасково	0,95
Плевен	0,95
София област	0,81

Търговище	0,60
Русе	0,54
Ловеч	0,47
Благоевград	0,47
Ямбол	0,34
Пазарджик	0,41
Враца	0,20
Силистра	0,20
Габрово	0,20
Смолян	0,14
Кърджали	0,07
Видин	0,07

Както и през 2022 г., на първо място са сигналите срещу лошото качество на водоснабдителните услуги (42,23), следвани от високи цени (22,68%), правото на достъп до услугата (12,26%), начисляване на разход вода „общо потребление“ (6,74%) и т.н.

### ***Право на достъп и качествена водоснабдителна услуга***

Относно правото на достъп и качествена водоснабдителна услуга постъпват 781 бр. жалби от областите Сливен, Перник, Велико Търново, Търговище, Добрич, Плевен и т.н., които представляват 52,73% от всички жалби в сектора.

За нарушено водоснабдяване и въведени водни режими сигнализират граждани от 19 области в 78 населени места.

Оплакванията на гражданите са свързани с липсата на достъп до вода за питейно-битови нужди; въведен режим на водоподаване, който често не се спазва от ВиК операторите; прекъсвания на водоснабдителната услуга поради аварии по силно амортизираната и остаряла водопроводна система, както и при изпълнение на проекти за ремонт и/или изграждане на ВиК мрежата; неосигурено алтернативно водоснабдяване при продължително спиране на водата; негодна за питейно-битова употреба вода; слабо налягане на водата.

Само за 10 дни, в периода от 8.06.2023 г. до 18.06.2023 г., до омбудсмана постъпват 237 жалби от жители на Сливен, а в периода от 4.07.2023 г. до 7.07.2023 г. – 42 жалби, в които се посочва, че водоподаването е спряно повече от 24 часа от ВиК – Сливен, без осигурени водоноски.

Омбудсманът се обръща към ВиК-Сливен, министъра на околната среда и водите, министъра на регионалното развитие и благоустройството, председателя на КЕВР, изпълнителния директор на „Български ВиК холдинг“ ЕАД. В резултат кметът на общината дава указания на ВиК оператора да изготви план за действие за осигуряване на алтернативно водоснабдяване. ВиК операторът информира от своя страна, че причината за продължителното спиране на водата е изпълнението на европейските проекти и се случва по вина на изпълнителя.

Констатациите на омбудсмана са, че при често и продължително спиране на водата нормативната уредба и Общите условия за предоставяне на ВиК услуги не защитават в достатъчна степен правата на потребителите на ВиК услуги.

През януари 2023 г., по време на общественото обсъждане на изменения и допълнения на Наредба №9/2001 г. за качеството на водата, предназначена на питейно-битови цели (Наредба №9), в писмено становище до министъра на здравеопазването,

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

министъра на околната среда и водите и министъра на регионалното развитие и благоустройството омбудсманът отправя предложения, свързани с изпълнението на задължения на ВиК оператори, кметове на общини по Наредба №9.

През август 2023 г. омбудсманът отправя препоръка до председателя на КЕВР да се предприемат действия за изменение и допълнение на Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на всички ВиК оператори, а именно:

- да се определят редът, сроковете и начините на връчване на издадените фактури от ВиК операторите на битовите потребители;
- издаваните фактури от ВиК операторите да отговарят на изискванията на чл. 114, ал.1 от ЗДДС;
- да се определят редът, сроковете и начините за получаване от битовите потребители на информацията, предвидена в чл. 18 от Наредба №9.

През февруари 2024 г. КЕВР информира омбудсмана, че ще го уведоми допълнително за предприетите действия за изменение и допълнение на Общите условия за предоставяне на ВиК услуги.

### ***Право на качествена и достъп до канализационна услуга***

Постъпват 32 жалби относно правото на достъп и ползване на качествена канализационна услуга от областите: Бургас, София, Пловдив, Перник, Добрич, Велико Търново, Благоевград, Враца, Шумен, Ямбол и др. Омбудсманът се обръща за предприемане на незабавни мерки към кметовете на съответните населени места във връзка с изпълнението на задълженията им по чл. 191, ал. 1, т. 1 от Закона за водите – кметът на общината контролира изграждането, поддържането и правилната експлоатация на канализационните мрежи.

Жалби за липса на канализация (16 бр.) постъпват от градовете Перник, Берковица, София (кварталите „Бенковски“, „Горна баня“, „Модерно предградие“, „Горубляне“), с. Кавракирово, община Петрич. За проблема в гр. София е от значение фактът, че към началото на март 2024 г. „Софийска вода“ АД все още няма одобрен от КЕВР бизнес план за 2022-2026 г., съответно инвестиционна програма.

### ***Увеличение на цените на ВиК услугите***

Срещу увеличението на цените на ВиК услугите през 2023 г. постъпват 333 жалби от областите: Монтана, Пловдив, Русе, Стара Загора, Сливен, Хасково и Шумен.

През 2023 г. КЕВР одобрява бизнес плановете за 2022-2026 г. на ВиК-Сливен, ВиК-Пазарджик, ВиК-Добрич, ВиК-Кюстендил, ВиК-София, ВиК-Перник, ВиК-Шумен.

В становища до регулатора омбудсманът подчертава, че цената на ВиК услугите не е икономическа обоснована и не е обвързана с изпълнението на показателите за качество. Начинът на определяне на разходите за електрическа енергия не е икономически обоснован, защото не отразява получените от държавата компенсация от ВиК операторите за покриване на разходите за електрическа енергия.

През юли 2023 г. КЕВР провежда обществено обсъждане на проект за изменение и допълнение на Наредбата за регулиране на цените на ВиК услугите, като получените компенсация за цените на електрическата енергия от ВиК операторите вече се отразяват в цените на ВиК услугите.

През октомври 2023 г. КЕВР провежда обществено обсъждане на Указанията за образуване на цените на ВиК услугите чрез метода „горна граница на цени“ за

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

регулаторния период 2022-2026 г. Омбудсманът изразява становище, че при определянето на социалната поносимост на цената на ВиК услугите за съответната година трябва да се използват само и единствено надеждни статистически данни, предоставени от Националния статистически институт (НСИ).

През същия месец НСИ публикува на интернет страницата си информация за 2022 г. за максималната стохастична грешка по области за средномесечния доход на 1 лице от домакинство от изследването „Наблюдение на домакинските бюджети“, от което е видно, че в 18 области (Монтана, Велико Търново, Русе, Габрово, Пазарджик, Стара Загора, Ловеч, Търговище, Разград, Силистра, Враца, Ямбол, Смолян, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Перник, Шумен) грешката е над 10%.

По време и на общественото обсъждане през ноември 2023 г. за увеличение на цените на ВиК услугите, считано от 1.01.2024 г., омбудсманът категорично се противопоставя срещу поредното нарастване на цените и начина на определяне на социалната поносимост.

С Решение №Ц-29/22.12.2023 г. КЕВР утвърждава нови цени на ВиК услугите на 31 ВиК оператора (без град София), в сила от 1.01.2024 г. Социалната поносимост е определена по данни за средномесечния доход на едно лице от домакинство от изследването „Наблюдение на домакинските бюджети“ за 2022 г., като за 18 области според информацията на НСИ данните са ненадеждни.

### ***Право на „водни помощи“***

Граждани от София, Русе, Шумен и Горна Оряховица търсят съдействие от омбудсмана относно отказ на Агенцията за социално подпомагане за изплащане на водни помощи по реда на § 1, ал. 2 от ДР на ЗРВКУ, който гласи: „Лицата по чл. 2, ал. 3 от Закона за социалното подпомагане (ЗСП) имат право на помощ в размер, съответстващ на месечния минимум вода, определен по ал. 1, т. 4.“

През март 2023 г. омбудсманът се обръща към Министерството на труда и социалната политика (МТСП) и Министерството на финансите (МФ) относно прилагането на посочената законова разпоредба с искане за предоставяне на информация за 2021 г. и 2022 г. общо за страната и по области за размера на изплатените социални помощи за ползване на ВиК услуги и броя на лицата, които са ги получили. Във връзка с приемането на Закона за държавния бюджет за 2023 г. настоява за изясняване и на мерките, които ще се предприемат за осигуряване на средства за социално подпомагане по реда на § 1, ал. 2 от ДР на ЗРВКУ.

От МФ заявяват, че „позицията им винаги е била ясна и категорична, че не е целесъобразно и не се налага въвеждането на специален вид социална помощ за гражданите от рисковите социални групи за покриване разходите за битово потребление“. От МТСП – „поставените въпроси възобновяват дискусия, датираща от 2004 година, в която позицията на МТСП е принципна и последователна. Тази позиция се изразява в това, че ЗСП осъществява необходимата социална защита на хората в затруднено положение за осигуряване на различни по вид потребности като храна, вода, облекло и др., без да се налага въвеждането на специален вид помощ.“

Тези позиции дават повод на омбудсмана да отправи запитване към служебния министър-председател, на което не е получен отговор. Становището на омбудсмана е, че е наложително държавата да подпомогне социално слабите граждани, като им гарантира достъп до вода – основна жизнена потребност.

### ***Право на заплащане на реално ползвана ВиК услуга***

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

И през 2023 г. продължават да постъпват жалби, свързани с разпределянето на разликата между отчета по общия водомер в сгради – етажна собственост (СЕС), и сбора от индивидуалното потребление в имотите (т.нар. „общо потребление“). Становището на омбудсмана е, че в действащата нормативна уредба не са предвидени справедливи и ефективни механизми за защита на правата на коректните потребители при разпределянето на количествата вода „общо потребление“ по индивидуалните партии. Живеещите в СЕС могат да поискат да бъде извършена проверка само ако бъдат писмено уведомени от ВиК операторите, че формираната разлика за „общо потребление“ е повече от 20 на сто.

### ***Нов Закон за водоснабдяването и канализацията***

В периода от 11.04.2023 г. до 11.05.2023 г. е проведена процедура на обществени консултации на проект на нов Закон за водоснабдяването и канализацията. В становището си омбудсманът подчертава, че липсва предварителен икономически, правен, сравнителен анализ относно:

- мястото, ролята и постигнатите резултати от създаването и дейността през годините на Асоциациите по ВиК по области от 2009 г.;
- изпълнението на стратегическите цели, заложи в Стратегията за развитие и управлението на ВиК сектора в Република България 2014-2023 г., приета с Решение №269/7.05.2014 г. на Министерския съвет, а именно: ВиК отрасълът да отговоря на националните/европейски изисквания, да е екологосъобразен, финансово и технически жизнеспособен, цените на ВиК услугите да са социално поносими за потребителите и качеството на услугите и ефективността на ВиК операторите да съответстват на добрите европейски практики;
- постигнатите резултати от въвеждането на единната цена на ВиК услугите през 2015 г.
- изпълнението на заложените дългосрочни нива на показателите за качество от ВиК операторите като: непрекъснатост на водоснабдяването; аварии по водопроводната мрежа; общи загуби във водоснабдителните системи; налягане във водоснабдителната система; рехабилитация на водопроводната мрежа; активен контрол на течовете; ефективност на изграждане на водомерното стопанство и др.

По отношение на законопроекта изразява следното становище:

- цената на ВиК услугите не е обвързана с изпълнението на показателите за качество;
- няма предвидена процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато тя не отговаря на нормативните изисквания за качество, включително при забрана от РЗИ за ползване на водата за питейно-битови нужди, или когато очевидно е негодна за консумация;
- Комисия за регулиране на ВиК услугите е предвидено да регулира единствено цените им, като силно се ограничават правомощията ѝ;
- контролът по изпълнението на показателите на качеството, намалени от 15 на 3, се възлага на Асоциациите по ВиК по области, които не разполагат с необходимия експертен и административен капацитет за извършване на този контрол;
- цените на ВиК услугите не са обвързани с разходите за доставяне на вода (гравитачно, помпажно, смесено);
- въвежда се без мотиви нова финансова тежест за потребителите – цена за достъп, която ще се плаща независимо дали услугата се ползва или не;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– не е предложен нов начин на определяне на социалната поносимост на цената на ВиК услугите, въпреки че НСИ обявява информацията за средния годишен доход на 1 лице за обременена с висока стохастична грешка по области. За тази цел е необходимо МРРБ да изиска становище от НСИ какви надеждни и публични данни могат да се представят за средномесечния доход на 1 лице;

– не се отчита необходимостта от „водни помощи“ – задача, която Народното събрание възлага на министъра на регионалното развитие и благоустройството с решение, прието от 44-тото НС на 13.12.2019 г., публикувано в ДВ, бр. 100 от 2019 г.

### Основни препоръки:

#### Нов Закон за водоснабдяването и канализацията, който:

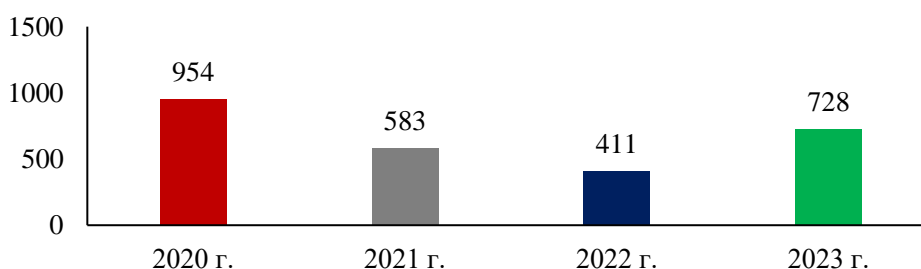
1. Да гарантира правото на потребителите на достъп до качествена услуга на икономически обоснована цена, обвързана с разходите за доставянето ѝ;
2. Да предвиди бърза и ясна процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато не отговаря на нормативните изисквания за качество;
3. Да предвиди мерки за подпомагане на уязвими групи граждани;
4. Да гарантира ефективен контрол върху дейността на ВиК операторите;
5. Да определя социалната поносимост на цената на ВиК услугите на базата на надеждни данни и съобразно доходите на домакинствата.

### 3. ТОПЛОСНАБДЯВАНЕ

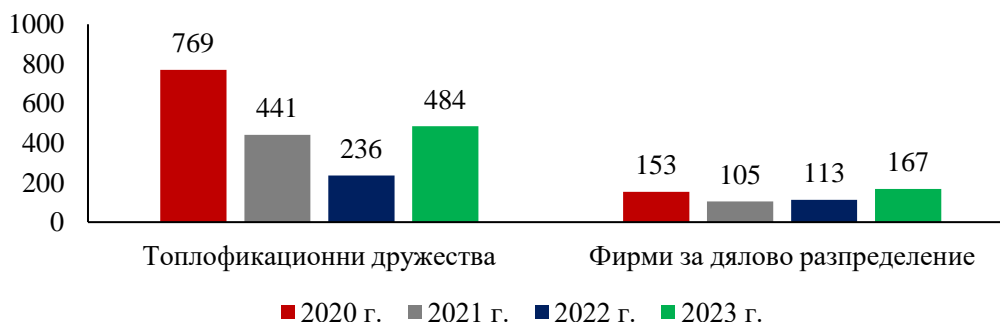
През 2023 г. постъпват 728 жалби и сигнали от потребители на топлинна енергия, със 76,9% повече в сравнение с 2022 г. Жалбите срещу фирмите за дялово разпределение бележат ръст от 47,8% на годишна база.

Приключват проверките по 702 жалби.

Графика №13. Брой жалби и сигнали в сектор „Топлоснабдяване“ за периода 2020-2023 г.



Графика №14. Брой жалби и сигнали срещу топлофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение за периода 2020-2023 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

На първо място са жалбите срещу „Топлофикация София“ ЕАД – 417, следвани от „Топлофикация Перник“ АД – 28, „Топлофикация Габрово“ ЕАД – 12, „Топлофикация Русе“ АД – 10, „Топлофикация Плевен“ АД – 8, „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД и „Топлофикация Разград“ АД – по 4, „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД – 1.

Срещу ФДР, на първо място са жалбите срещу „Нелбо“ АД – 59, следвани от „Техем Сървисис“ ЕООД – 58, „Бруната“ ООД – 20, „МХ Елвеко“ ООД – 9, „Директ“ ЕООД и „Термокомплект“ ООД – по 8, „Топлоконтрол“ ООД – 3, „Холидей и Райзен“ ЕООД и „Белчевстрой“ ЕООД – по 1.

Сред основните причини за увеличението на жалбите са рекордно високите регулирани цени на топлинната енергия през 2023 г., които не кореспондират с трайното поевтиняване на основното гориво – природен газ, и на квотите за въглеродни емисии на международните пазари, в комбинация с отпадането на намалената ставка 9% и възстановяването на стандартната ставка 20% на ДДС за доставките на топлинна енергия от юли 2023 г.

В допълнение ускореното преоборудване с уреди с дистанционно отчитане през 2023 г. създава нови финансови и организационни проблеми за потребителите, за решаването на които до известна степен е налице нормативен вакуум. Налице са и проблеми при получаването на информация от клиентите за сметите дистанционно показания на уредите за дялово разпределение, сверяването на отчетените данни с действителните стойности на устройствата и реда за оспорване на отчетите.

Наболял проблем остава начисляването на топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация в СЕС, особено за имоти, в които не се ползва отопление или не се обитават.

Множество жалби постъпват и срещу формирането на висок специфичен разход за подгриване на вода, който превишава прага от 150 кВтч/куб. м, заложен в Наредбата за топлоснабдяването.

Омбудсманът се обръща с поредица предложения към министъра на енергетиката за извършване на задълбочен анализ на действието на Наредбата за топлоснабдяването и за изготвяне на изменения с цел ефективна защита на правата на битовите клиенти на топлоснабдителните услуги.

### ***Право на заплащане на икономически обоснована цена***

Омбудсманът заявява становище против поредното повишение на цените на топлинната енергия за битовите клиенти за периода от 1 юли 2023 г. до 30 юни 2024 г., по време на обществено обсъждане в КЕВР. Поскъпването на парното и топлата вода е неприемливо предвид значителното понижение на цените на природния газ като основен ценообразуващ фактор, както и от гледна точка на икономическото положение в страната и състоянието на доходите.

Впоследствие след последователен преглед на ускореното ежемесечно поевтиняване на природния газ, както и на значителния спад на международните цени на въглеродните емисии, омбудсманът се обръща с предложение към председателя на КЕВР цените на топлинната енергия да бъдат намалени от 1 януари 2024 г. Основният аргумент е, че през първите шест месеца на ценовия период 1 юли 2023 г. – 30 юни 2024 г. битовите клиенти плащат на топлофикациите по завишени прогнозни цени за горивото природен газ, както и завишени разходи за въглеродни емисии, което осигурява на топлофикационните дружества неоснователни приходи.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

В отговор КЕВР изразява становище, че, от една страна, дружествата в сектора продължават да отчитат недовзети приходи, останали некомпенсирани от предишния ценови период, а от друга – топлофикациите реализират по-ниски от прогнозираните приходи от продажбите на произведената от тях електрическа енергия на свободния пазар.

Становището на омбудсмана е, че са необходими изменения на Наредба №5/23.01.2014 г. за регулиране на цените на топлинната енергия с цел своевременно извършване на регулаторни прегледи, намаляване на прогнозните фактори при формирането на регулираните цени на топлинната енергия и поставянето на акцент върху баланса на интересите на търговските дружества и крайните клиенти.

### ***Право на заплащане на реално ползвана услуга***

Дяловото разпределение на топлинната енергия в СЕС се осъществява по силно усложнена и неразбираема за потребителите Методика за дялово разпределение на топлинната енергия, приложение към чл. 61, ал. 1 от Наредбата за топлоснабдяването.

В становища до министъра на енергетиката омбудсманът настоява за:

- извършване на задълбочен анализ на действието на Наредбата за топлоснабдяването;
- преразглеждане на разпоредбите в Методиката за дялово разпределение относно включването на корекционния коефициент Кп, отразяващ промяната в потреблението и климатичните условия. Участието на този коефициент е основната причина за формирането на необяснимо високи сметки за прогнозно потребление на топлинна енергия за април 2023 г., което стана предмет на множество жалби до омбудсмана и на проверки от МЕ и КЕВР;
- осъществяване на ефективен контрол относно техническото състояние и настройките на абонатните станции в съответствие с действителното потребление на топлинна енергия в СЕС.

### ***Оборудване на жилищата с уреди за дистанционно отчитане на потреблението на топлинна енергия***

Поради изтичането на 10-годишните гаранционни и експлоатационни срокове на голям брой топлинни разпределители през 2023 г. започва ускорено преоборудване с уреди с дистанционно отчитане съгласно чл. 140, ал. 7 и 8 от ЗЕ. Граждани сигнализират омбудсмана, че това представлява сериозна финансова тежест за домакинствата. Друг проблем е и краткият 30-дневен срок, който някои търговци за дялово разпределение определят за закупуването на новите устройства, а в случай на неспазване на този срок начисляват служебно завишено прогнозно потребление на топлинната енергия. В тази връзка, през февруари 2023 г. омбудсманът се обръща към служебния министър на енергетиката с предложение за изработване на мярка за финансова подкрепа на битовите клиенти в СЕС във връзка със законовото изискване за задължително преоборудване на инсталациите в жилищата им с уреди с дистанционно отчитане на потреблението на топлинна енергия. Изразява становище, че е подходящо за целта да бъдат потърсени средства от европейски фондове, включително и по Националния план за възстановяване и устойчивост на Република България. През октомври 2023 г. омбудсманът отново отправя настойчива препоръка към министъра на енергетиката за спешно изработване на инструмент за справедлива финансова подкрепа за битовите клиенти.

Граждани сигнализират за проблеми, възникващи вследствие законовото изискване водомерите за топла вода с дистанционно отчитане да бъдат доставени от

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

топлинния счетоводител или да бъдат одобрени от него за използване в конкретната сграда (съгласно чл. 140, ал. 8 от ЗЕ). Налице са случаи, при които се закупуват водомери за топла вода с дистанционно отчитане от ВиК оператора, но топлинният счетоводител отказва да ги одобри с аргумента, че няма техническа възможност да извършва дистанционното им отчитане. През май 2023 г. омбудсманът изпраща препоръка до министъра на енергетиката и на регионалното развитие и благоустройството за изменение и допълнение на Наредба №Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването и Наредба №4, като:

- бъде определен срок, в който топлинните счетоводители следва да предоставят на ВиК операторите данните на сменените водомери за топла вода;
- бъде уредено сключването на споразумения за обмяна на информация между топлинните счетоводители и ВиК операторите относно показанията на водомерите за топла вода с дистанционно отчитане, като не се допуска обвързването им с финансови тежести за битовите клиенти;
- бъде уеднаквен срокът за извършване на проверка на индивидуалните водомери. Съгласно чл. 34а, ал. 5 от Наредба №4 този срок е три месеца, а съгласно чл. 52, ал. 7 от Наредба №Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването – един месец;
- предписанията за замяна на радиаторните топлинни разпределители и индивидуалните водомери за топла и студена вода да съдържат задължително информация за датата, на която е изтекъл гаранционният/експлоатационният срок и срокът на метрологична проверка на уредите.

Частично решение на този проблем е намерено в гр. София с подписването на двустранни споразумения между „Софийска вода“ АД и отделни фирми за дялово разпределение на топлинната енергия за взаимно признаване на отчетените данни и обмен.

### ***Право на качествена услуга***

Граждани търсят съдействие от омбудсмана поради влошено качество на топлоснабдяването. Въпреки че Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди предвиждат неустойки при некачествено топлоснабдяване, потребителите на практика не могат да се защитят поради трудности с доказване на нарушението. В тази връзка е необходим анализ на действащите „Показатели за качество на топлоснабдяването“ от гледна точка на защитата на правата на потребителите. Показателите са приети от КЕВР на 4.06.2004 г. с акцент върху набирането на статистически данни и изготвянето на обобщени оценки на дружествата за нуждите на енергийното регулиране.

### ***Право на информация***

Неполучаването на изравнителни сметки/фактури за потреблението на топлинна енергия на хартиен носител продължава да е проблем за битовите клиенти. След препоръки на омбудсмана фирми за дялово разпределение и топлопреносни предприятия създават възможности за електронен достъп до тези документи. Част от потребителите обаче не ползват интернет и срещат затруднения при получаването на важната за тях информация относно: начина на формиране на месечните или на годишните сметки за потреблението на топлинна енергия; възможностите за внасяне на рекламации (възражения) във връзка с дяловото разпределение и фактурираните задължения; определените дати за планови ремонти; датите за редовен отчет на средствата за дялово разпределение на топлинната енергия и т.н.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

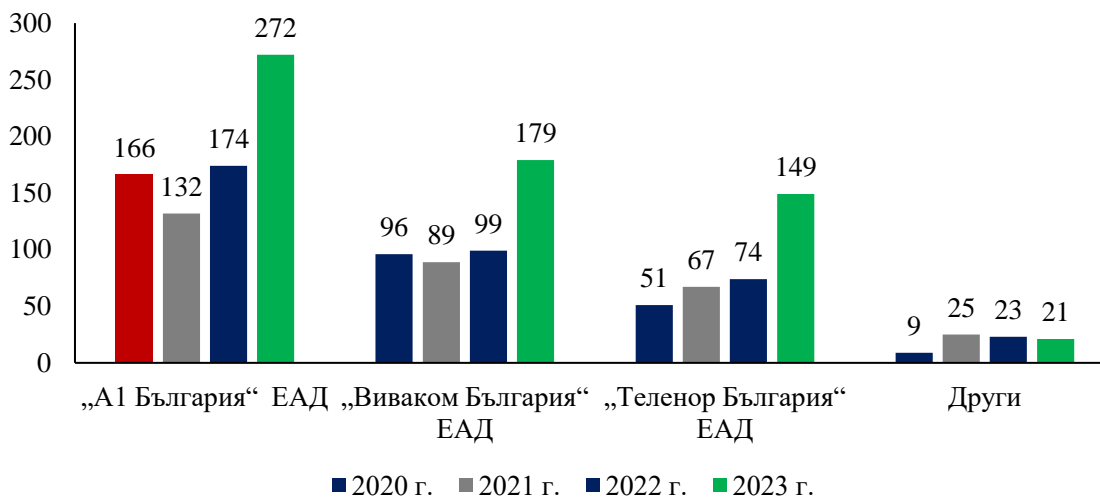
### Основни препоръки:

1. Цялостен анализ на прилагането на Глава десета „Топлоснабдяване“ от ЗЕ и на Наредбата за топлоснабдяването;
2. Преразглеждане от КЕВР на Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди и на Показателите за качество на топлоснабдяването;
3. Прилагане на ефективни проверки от МЕ и КЕВР относно качеството на топлоснабдителните услуги;
4. Осигуряване на финансова подкрепа на битовите клиенти, затруднени при заплащането на по-скъпите средства за дялово разпределение на топлинната енергия с дистанционно отчитане.

### 4. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

През 2023 г. постъпват и приключват проверки по 621 жалби във връзка с предоставянето на телефонни услуги, интернет и телевизия. Оплакванията на гражданите са свързани с индексацията на месечните абонаменти такси (МАТ) за мобилни услуги, непоискано включване на услуги, заплащане на неизползвани услуги, качество на услугите.

**Графика №15.** Брой приключени проверки срещу доставчици на електронни съобщителни услуги за периода 2020-2023 г.



### Едностранна корекция от дружествата на сметки на потребителите

По повод индексацията на МАТ омбудсманът предприема редица действия в защита правата и интересите на гражданите, като:

- препоръки до мобилните оператори да не прилагат индексацията;
- многократно се обръща към КЗП за проверки за неравноправни клаузи и нелоялна търговска практика;
- се обръща към Комисия за регулиране на съобщенията (КРС) и служебния зам. министър-председател по икономическите политики и служебен министър на транспорта и съобщенията;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– с писмо до служебния министър-председател и до служебния министър на икономиката и индустрията подчертава, че ползвателите на мобилни услуги ще бъдат принудени да плащат увеличените цени без право да предоговорят условията по договорите си в посока по-ниски тарифи, без възможност да прекратяват договорите си без неустойки;

– се обръща и към председателя на КЗК за предприемане на действия по компетентност.

Впоследствие КЗП информират омбудсмана за издадена заповед, с която се забранява на „А1 България“ ЕАД упражняване на нелоялна търговска практика – не предоставя своевременно и по подходящ начин в предлаганите договори информация относно размера на индексирания месечни такси. Предприети са действия и за ангажиране на административнонаказателна отговорност на дружеството.

### ***Непоискано включване на услуги***

Гражданите най-често се оплакват от подвеждаща или непълна информация при подписване на договори. Подписването на електронни дисплеи не позволява да се запознаят с условията на договорите.

При твърдения за подвеждане при сключване на договор омбудсманът съветва гражданите да се обръщат към съда, който може да постанови недействителност на договор.

### ***Заплащане на неизползвани услуги***

Основно проблемите на гражданите са свързани със закупуване на видеосъдържание през платформи на операторите, непоискани съобщения за услуги с добавена стойност, начисляване на стандартна месечна такса след изтичане на срока на договора, начисляване на роуминг услуги в пограничните райони.

### ***Право на качествена услуга***

Оплакванията са свързани с недобро мобилно покритие на места в страната, често прекъсване на телевизионна и/или интернет услуга.

Операторите разясняват, че имат задължение да осигурят определен процент покритие на мрежата си по критерий „население“, а не по критерий „територия“. Услугата е мобилна, а не фиксирана. Качеството на сигнала зависи от концентрацията на хора, използващи услугите по едно и също време, както и от атмосферните условия, релефа и наличието на физически прегради.

### **Основни препоръки:**

1. КЗП да разгледа клаузата в договорите и общите условия на мобилните оператори за индексация на МАТ;
2. Да се регламентира в ЗЕС задължение на КРС да одобрява общите условия на мобилните оператори;
3. Да се извършва периодичен контрол на дейността на мобилните оператори във връзка със задълженията им при сключване на договори.

## **5. ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

През 2023 г. в институцията постъпват 334 броя жалби, от които 254 срещу банки и 80 срещу фирми за бързи кредити.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **Банки**

По повод жалби на граждани, недоволни от усложнената процедура при откриване на платежна сметка за основни операции, омбудсманът се обръща към БНБ, Министерството на финансите и Асоциацията на банките в България, като посочва, че потребителите на финансови услуги срещат значителни затруднения, свързани с редица изисквания и тромава процедура, налагана от банките. За прилагане на чл. 120а от ЗПУПС от банките изискват клиентът да посети многократно банков офис, за да: закрие съществуващата си сметка, по която получава трудови възнаграждения, пенсии, помощи и обезщетения по социалното осигуряване и социалното подпомагане; да подаде заявление за откриване на нова сметка за основни операции; да представи служебна бележка, по образец на банката, за размера на трудовото си възнаграждение; да получи новата си дебитна карта.

Общественият защитник отправя препоръки за предприемане на своевременни мерки, като:

- въвеждане на по-облекчен ред за прилагане на чл. 120а от ЗПУПС;
- публикуване на ясна и коректна информация от страна на банките относно прилагането на чл. 120а от ЗПУПС и т.н.

Изрично настоява управителят на БНБ да упражни надзорните си правомощия спрямо търговските банки съгласно ЗПУПС.

В резултат от БНБ уверяват, че следят за спазването на действащата нормативна уредба и ще предприемат при необходимост надзорни действия по компетентност във връзка с предоставянето и обслужването на платежни сметки за основни операции в рамките на правомощията им по ЗПУПС за осъществяване на платежен надзор.

По повод внесения от Министерския съвет на 13.11.2023 г. законопроект за изменение и допълнение на ЗПУПС, и по-конкретно §19 относно изменение в чл. 120а, омбудсманът отправя конкретни предложения към председателя на Комисията по бюджет и финанси към НС, председателя на Комисията по въпросите на Европейския съюз, Шенгенското пространство и еврозоната и председателя на Комисията по икономическа политика и иновации за регламентацията на чл. 120а от законопроекта.

На първо място обръща внимание, че в определените в чл. 120а, ал. 1 от ЗПУПС средства, които постъпват и се съхраняват в платежната сметка за основни операции, не са включени вземания, които получават групи уязвими граждани, като финансова подкрепа по чл. 69 от Закона за хората с увреждания (ЗХУ) и издръжка след развод и раздяла. По този начин не е спазен един от основните принципи съгласно чл. 117, ал. 2 от ЗПУПС: „Условията, приложими във връзка с откриването и воденето на платежна сметка за основни операции по смисъла на чл. 118, не трябва да са дискриминационни“, с който е транспониран чл. 15 от Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции (Директивата). Още повече съгласно Директивата, за да се насърчат уязвимите потребители да участват в пазара на банкови услуги на дребно, следва да им се предоставят по-благоприятни условия (безплатно) при ползване на платежни сметки за основни операции.

Относно отпусканите средства по чл. 69 от ЗХУ следва да се има предвид, че месечната финансова подкрепа е различна като философия от общото социално подпомагане, тъй като не е зависима от доходите на лицата – отпуска се винаги,

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

независимо дали хората с увреждания работят по трудов договор, получават пенсия или са безработни, и е предназначена за компенсирание на разходите, свързани с преодоляване на затрудненията, предизвикани от вида и степента на увреждане. За подкрепа на хората с увреждания са предвидени и целевите помощи по чл. 69, за които са въведени и допълнителни изисквания, определени от вида на увреждането.

Съответно правото на издръжка на ненавършили пълнолетие деца е безусловно. Пълнолетни лица, продължаващи образованието си, продължават да имат право на издръжка при наличието на определени предпоставки. Включването на тези средства гарантира правото на съответните лица да се възползват от т.нар. безплатна сметка.

Не става ясно от мотивите как е определен в т. 2, ал. 1 на чл. 120а от законопроекта броят на платежните операции, които гражданите с открита платежна сметка за основни операции по чл. 120а от ЗПУПС могат да извършват безплатно, а именно: „общо до три кредитни превода“ и „общо до три операции по теглене на пари в брой“.

Общественият защитник смята така предложенят брой на безплатни операции за недостатъчен за личното ползване от потребителите, като се вземе предвид броят на комуналните услуги – електроснабдяване, топлоснабдяване, газоснабдяване, водоснабдяване, телефонни услуги, както и плащането на данъци и такси.

Предлага също така при теглене на пари в брой да се включи и определен брой платежни операции на гише в банков офис, което би гарантирало безплатно обслужване при техническа неизправност на АТМ, за каквито проблеми в институцията на омбудсмана постъпват значителен брой сигнали.

### ***Фирми за бързи кредити***

През 2023 г. в институцията са постъпили 80 жалби срещу фирми за бързи кредити. Най-много са оплакванията срещу „Сити Кеш“ ООД, „Кеш Кредит Мобайл“ ЕАД, „ЮтеКредит България“ ЕООД, „Креди Йес“ ООД, МАКРОАДВАНС АД, „Кредирект“ ЕООД и т.н.

Оплакванията са свързани главно с:

- оказване на психологически натиск върху длъжника като: постоянно звънене по телефона; притесняване на роднини, съседни и работодател; лепене на бележки на входни врати и пощенски кутии;
- високи лихви, вкл. и наказателни, неустойки, такси (за експресно одобрение, за посещение до адреса на местоживеене, за изпращане на текстово съобщение и за изпращане на напомнителни писма или покани);
- отказ за разсрочване на задължението;
- отказ да се предостави актуална информация за размера на дълга.

### **Основни препоръки:**

1. Разпоредбата на чл. 120а от ЗПУПС да гарантира достъп до платежна сметка за основни операции, така че уязвимите потребители да участват в пазара на банкови услуги на дребно, както и да се увеличи броят на платежните операции, като се вземе предвид броят на комуналните услуги;
2. Размерът на банковите такси да е икономически обосноваван, да е съразмерен на разходите на предлаганите банкови услуги;
3. Да се регламентират дейността и контролът върху фирмите за бързи кредити.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### 6. СМЕТОСЪБИРАНЕ

През 2023 г. в институцията постъпват 81 жалби по проблеми, свързани с начисляването на такса за битови отпадъци (ТБО). Приключени са проверките по 81 преписки.

Оплакванията са относно:

- начисляване на такса за услуги, които реално не се предоставят от общините;
- проблеми при освобождаването от такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имот, който не се ползва през годината;
- лошо качество на услугите по събиране и извозване на битовите отпадъци и поддържане на чистотата на териториите за обществено ползване.

През 2023 г. до омбудсмана продължават да постъпват оплаквания, че общини отказват да приемат декларации за освобождаване от заплащане на такса за услугата по събиране и извозване на битови отпадъци поради неползване на имот, подадени след 31 октомври, с аргумента, че съгласно нормативната уредба това е крайният срок за подаване на декларации. Тази практика на общините противоречи на действащата към момента разпоредба на чл. 71, т. 1 от Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ), съгласно която не се събира такса за сметосъбиране и сметоизвозване, когато услугата не се предоставя от общината или ако имотът не се ползва през цялата година и е подадена декларация по образец от собственика или ползвателя до края на предходната година в общината по местонахождението на имота. Омбудсманът се обръща към съответните общински администрации с препоръка да бъдат уважени декларациите на гражданите за неползване на имотите и задълженията им за ТБО за 2023 г. да бъдат преразгледани, като бъдат освободени от заплащане на такса за услугата по събиране и извозване на битови отпадъци.

Специфичен проблем при определянето на ТБО за имоти, които не се ползват, е констатиран в община Пловдив. Омбудсманът е сезиран от граждани, че общината начислява такса за обекти, които са завършени на етап „груб строеж“, без издадено разрешение за ползване, и е невъзможно да бъдат обитавани поради липсата на дограма, електрическа и ВиК инсталация. От общинската администрация се позовават на влезли в сила през 2019 г. промени в ЗМДТ, предвиждащи, че данък върху недвижимите имоти се дължи и в случаите, когато в двугодишен срок от завършването на сградата в груб строеж, съответно в едногодишен срок от съставяне на констативен акт по чл. 176, ал. 1 от Закона за устройство на територията, сградата не е въведена в експлоатация или не е издадено разрешение за ползване (чл. 15, ал. 5 от ЗМДТ). На основание чл. 64, ал. 1, във вр. с чл. 11 от ЗМДТ, за тези имоти се начислява и ТБО. От друга страна, налице са разяснения на изпълнителния директор на НАП, които са в насока, че за сградите по чл. 15, ал. 5 от ЗМДТ, за които са изпълнени законовите условия и подлежат на облагане с данък, ТБО не се дължи (Разяснение №26-П-196 от 11.09.2020 г. и Разяснение №94-А-494 от 25.09.2021 г.).

По повод постъпилите оплаквания омбудсманът се обръща към изпълнителния директор на НАП като компетентен орган да издава методически указания по прилагането на ЗМДТ за разяснение по следния въпрос: Дължи ли се ТБО за сградите, които съгласно чл. 15, ал. 5 от ЗМДТ са облагаеми с данък върху недвижимите имоти, но не се ползват и в тях не се генерират битови отпадъци, ако да – за кои от услугите по чл. 62 от ЗМДТ. Отправя и препоръка да се прецени необходимостта от издаване на методически указания на основание чл. 4, ал. 6 от ЗМДТ с цел унифициране на практиката на общините при определяне на такса за имоти по чл. 15, ал. 5 от ЗМДТ. В

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

отговор от НАП отново потвърждават становището си, че ТБО за сгради в хипотезата на чл. 15, ал. 5 от ЗМДТ не се дължи за всяка от услугите. Посочва се също, че становище в същия смисъл е изразило и Министерството на финансите. В тази връзка омбудсманът се обръща към община Пловдив за преразглеждане на посочената практика, но оттам не се съобразяват с разясненията на компетентния орган.

Често пъти към омбудсмана се обръщат граждани с оплакване, че им се начисляват ТБО за услуги, които общините фактически не предоставят в даден район. Значителен остава броят на жалбите относно качеството на услугите по сметосъбиране и сметоизвозване в отделни населени места и райони – липса на достатъчно съдове за отпадъци, нередовно обслужване на контейнерите и замърсяване на местата около тях, непочистени тротоари и липса на действия от отговорните институции по сигнали за нерегламентирано изхвърляне на отпадъци. По повод постъпилите жалби омбудсманът се обръща към съответните общини с препоръки за предприемане на необходимите мерки.

Във връзка с предложени промени в ЗМДТ, които предвиждат на всеки две години да се актуализира данъчната оценка на недвижимите имоти с индекса на цените им, определен от НСИ, омбудсманът изразява становище до НС, че:

- предвидените промени ще доведат не само до увеличение на данъка върху недвижимите имоти, но и на ТБО, в противоречие с принципа, който общинските съвети трябва да спазват при определяне на такса битови отпадъци (чл. 8, ал. 1 от ЗМДТ) – постигане на по-голяма справедливост при определяне и заплащане на местните такси;
- не са ясни и мотивите защо е избран точно двугодишен период за актуализация на базисните данъчни оценки;
- няма анализ на финансовите и други средства, необходими за прилагането на новата уредба;
- липсва оценка на въздействие;
- липсва определение на понятието „индекси за закупуване на нови и съществуващи жилища“;
- предложението в законопроекта механизъм за пазарна актуализация на базисната данъчна стойност за целта предвижда коефициент, определяем от общинската администрация в зависимост от статистическа информация за променливите величини на пазарни индекси в двугодишен период, който се основава на индекса на цените на жилищата. Такъв производен елемент, представляващ резултат от решаваща дейност на изпълнителната власт за преценка на значителен брой елементи с неустановена стойност и без ясно определени ред и условия, не отговаря на конституционните изисквания за формирането на данъчно задължение.

Впоследствие това предложение не е прието от НС.

### **Основни препоръки:**

1. Общинските администрации да спазват законовите изисквания, свързани с освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване при неползване на имот;
2. Общините да определят ТБО на задължените лица съобразно реално предоставените услуги по чл. 62 от ЗМДТ в съответния район;
3. Компетентните общински органи да съблюдават изпълнението на вменените им със закона и съответните местни наредби отговорности по организиране на управлението на битовите отпадъци, осигуряване на достатъчен брой съдове за отпадъци, осъществяването на контролна дейност.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### 7. ФИРМИ ЗА ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ВЗЕМАНИЯ

През 2023 г. постъпват 65 бр. оплаквания срещу колекторски фирми – „С.Г. Груп“ ООД, „ЕОС Матрикс“ ООД, „Агенция за събиране на вземанията“ ЕАД, „Фронтекс интернешънъл“ АД, „Финанс инфо асистанс“ ЕООД и други.

Основно гражданите се оплакват от претендирани задължения с изтекъл давностен срок и упражняван психически тормоз.

При извършените проверки омбудсманът отправя препоръки към колекторските фирми за подобряване на дейността им, да не се използват неправомерни методи за събиране на вземанията. Гражданите са съветвани при осъществяван психически тормоз да потърсят съдействие от РПУ на МВР по местоживеене, както и към Районната прокуратура.

#### Основна препоръка:

1. Да се регламентират дейността на фирмите за събиране на вземания и контролът върху тях.

### 8. ГАЗОСНАБДЯВАНЕ

Оплакванията до омбудсмана във връзка с битовото газоснабдяване намаляват от 108 жалби през 2022 г. на 35 жалби през 2023 г. Основната причина за това е значителното намаление на регулираните цени на природния газ на вътрешния пазар след енергийната криза в ЕС през втората половина на 2021 г. и през 2022 г.

В отделни случаи потребители изразяват недоверие във връзка с отчитането на индивидуалното потребление на природен газ, оплакват се и от промени в тарифната политика на отделни газоснабдителни дружества, вследствие на което се увеличават месечните сметки за услугата „снабдяване с природен газ“.

Действащата нормативна уредба позволява цената за снабдяване да се определя в левове за MWh (мегаватчас) или в левове за клиент за определен период (месец, година). Преминаването от първия към втория вариант се допуска от КЕВР, но в повечето случаи води до увеличение на месечните сметки за природен газ на потребителите. Относно тази промяна на тарифната политика е заявено отрицателно становище от омбудсмана, но за регулатора натежава аргументът, че 100% от разходите на дружествата за снабдяването на клиентите с природен газ имат постоянен характер и не зависят от наличието на потребление.

### 9. ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ

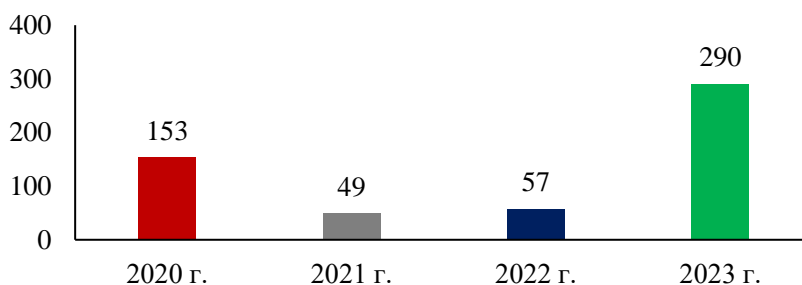
През 2023 г. в институцията постъпват 290 жалби, свързани с транспортните услуги. Броят на оплакванията значително е увеличен в сравнение със сигналите, регистрирани през 2021 и 2022 г.

Констатирани са нарушения в 101 от случаите, като са отправени препоръки до компетентните органи.

По транспортни сектори най-много са сигналите срещу градския транспорт – 119 бр., следвани от междуселищния автобусен превоз – 32 бр.; въздушни превозвачи – 14 бр.; БДЖ – 10 бр.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**Графика №16.** Брой жалби и сигнали, свързани с транспортните услуги за периода 2020-2023 г.



### **Градски транспорт**

Жалбите са свързани предимно с неспазване на разписанието от водачите на градския транспорт, извършени нарушения от контрольорите по редовността на пътниците, неработещи валидатори в превозните средства и такива, които „гълтат“ суми от банковите карти на пътниците. Омбудсманът отправя препоръка до „Център за градска мобилност“ ЕАД да бъде подобрена системата за валидиране на превозните документи по начин, непозволяващ таксуване на пътник без неговото изрично съгласие.

Омбудсманът се обръща към председателя на СОС и по следните проблеми:

Граждани, пенсионирали се в условията на първа и втора категория труд, са изключени от право на пътуване с дългосрочни персонализирани превозни документи за преференциални пътувания. Становището на омбудсмана е, че пенсионерите по чл. 68а, чл. 69, чл. 69б, чл. 69в от КСО следва също да имат право на пътуване с дългосрочни персонализирани превозни документи за преференциални пътувания. Акцентира, че съществуващото в момента ограничение е несправедливо и неоправдано, защото разликата между отделните групи пенсионери е само в условията за придобиване право на пенсия. Предлага в глава IV от Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столичната община да се включат всички пенсионери независимо от основанието за придобиване право на пенсия. Предложението не е прието от СОС.

**Пенсионери и лица над 68-годишна възраст с постоянен адрес в друго населено място не могат да се възползват от преференциалните цени на картите за градски транспорт.** На практика те са неравно третирани на „териториален принцип“, защото са над 68 години, налага им се да пребивават в София за известен период от време, но нямат право на преференциални цени на превозни документи за градския транспорт. Със забраната да се възползват от по-ниските цени на абонаментните карти се създават предпоставки за отнемане на права и възможности на граждани, чиито постоянен адрес не е на територията на СО, които биха им помогнали в усилията им да водят активен, независим и достоен живот. Въведено е задължение за валидиране на билети за еднократно пътуване без право на прекачване, закупувани от водача, като при неспазване на това задължение при проверка от контрольорите гражданите са принудени да си закупят билет в размер на 40 лв. за невалидирано пътуване. **Омбудсманът обръща внимание**, че съгласно Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столичната община – „билет за еднократно пътуване“, продаван от водача, на хартиен носител – фискален документ, е редовен без допълнително валидиране (валидира се в момента на отпечатването му) (чл. 11, ал. 1, т. 3) и билет за еднократно пътуване без право на прекачване, издаван от водач на хартиен носител – фискален документ, се валидира в момента на отпечатването му (чл. 11, ал. 3).

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Омбудсманът отправя препоръка да се вземат необходимите мерки, така че водачите на превозни средства в столичния градски транспорт да продават билети – фискален документ.

В институцията на омбудсмана постъпват жалби от родители и ученици във връзка с усложнения ред за издаване на „Карта учащ“ за пътуване в градския транспорт в СО. Съгласно чл. 29, т. 7 от Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столичната община (СО) всички ученици до 20-годишна възраст включително могат да си заредят ученическа карта за градски транспорт след представяне на редовен документ (ученическа лична карта/служебна бележка) за записана учебна година. Снабдяването с тези документи съществено ги затруднява и настояват за опростяване на процедурата за издаване на „Карта учащ“. Омбудсманът подкрепя това искане. В тази връзка отправя препоръка към СО – при издаване и зареждане на „Карта учащ“ да не се изисква представяне на ученическа лична карта или служебна бележка за записана учебна година, а тази информация да се проверява по служебен път. В резултат от ЦГМ информират омбудсмана, че след осигурена възможност за служебна проверка и при наличие на актуални данни в регистъра дружеството няма да изисква от лицата предоставянето на нормативно изискуемите документи.

### *Междуселищен автобусен превоз на пътници*

Най-много са оплакванията на граждани във връзка с липсата на автобусен превоз за малките населени места. Затруднени да се предвижват до близките градове, жителите им не могат да получат своевременно медицинско и административно обслужване.

Омбудсманът отправя препоръки до местните администрации да потърсят възможности за осигуряване на достъпен и удобен обществен транспорт.

### *Железопътен транспорт*

Основно жалбите са свързани със закъснение на влакове и с действащо разписание, което не отчита работната ангажираност на хората. Омбудсманът отправя препоръки към БДЖ за:

- подобряване транспортното обслужване на пътниците и спазване на действащото разписание;
- промяна на действащи разписания на влаковете с цел да бъдат съобразени с трудовите ангажименти на пътниците.

### **Основни препоръки:**

1. Да бъде подобрена системата за валидиране на превозните документи по начин, непозволяващ таксуване на пътник без неговото изрично съгласие;
2. Пенсиониралите се граждани в условията на първа и втора категория труд да имат право на пътуване с дългосрочни персонализирани превозни документи за преференциални пътувания;
3. Да бъде осигурен достъпен и удобен обществен превоз на жителите на малките населени места;
4. Разписанието на междуселищните автобуси и влаковете да бъде съобразен с трудовите ангажименти на пътниците;
5. Да бъде засилен контролът върху превозвачите, извършващи обществен автобусен превоз на пътници.

## IV. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ

Омбудсманът поставя като основен фокус в работата си през 2023 г. подкрепата на инициативи, свързани с преодоляване на образователните неравенства и създаване на възможности за равен достъп до качествено образование на децата и младите хора и повишаване на образователните им постижения.

Изминалата 2023 г. показва, че много от предизвикателствата пред всички участници в образователната система очакват своето решение, което е видно от жалбите на гражданите до институцията на националния омбудсман. Проблемите засягат предучилищното, училищното и висшето образование и разкриват многобройни нерешени и възникващи въпроси. От съществено значение за разрешаването им е възможността системата на образование да реагира бързо и адекватно, за което националният омбудсман настоява в своите препоръки към институциите.

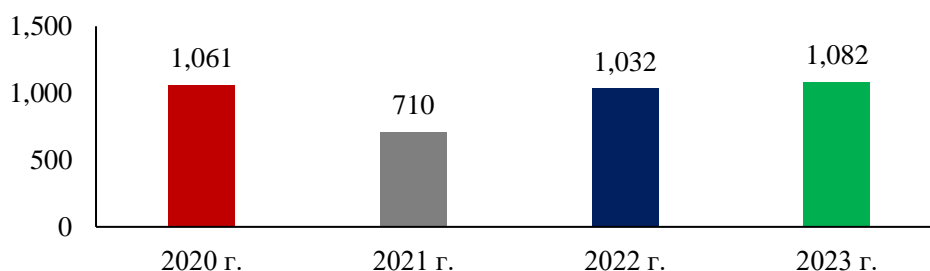
Общественият защитник подкрепя мерките, които се предприемат за инвестиции в образованието, но в същото време изразява и тревогата си от намаляването на бюджета за образование през 2023 г. (4,1%) в сравнение с 2022 г., когато с 4,4% от БВП. Смята, че намаляването на средствата ще се отрази негативно на някои процеси в системата на образованието и разкрива тенденция за отстъпление при част от провежданите дейности и политики, както и от постигнатото досега. Занижените средства за образование влизат и в колизия със Закона за предучилищно и училищно образование, който регламентира средствата за образование като дял от БВП.

Омбудсманът отбелязва, че намаляването на средствата за образование създава проблем при функционирането на системата и е заплаха за изпълнението на приетите политики, свързани със заплащането на педагогическите специалисти, на образователните медиатори, със средствата, необходими за приобщаващото образование, за подобряване на материалната база и развитието на науката и висшето образование. Всички тези политики изискват последователност и системен подход, за да се превърнат в устойчиви практики, водещи до повишаване на качеството на образование.

В тази връзка омбудсманът отправя препоръки и настоява при определянето на средствата за образование в бюджета за 2023 г. да се осигури адекватно финансиране на системата за образование и да се предвидят повече средства за финансиране на дейностите, свързани с работата с деца със специални образователни потребности, както и увеличаване на средствата за висше образование.

Проблемите и трудностите, които гражданите срещат в сферата на образованието, намират израз в жалбите и сигналите, постъпващи в институцията на националния омбудсман.

**Графика №18.** Брой жалби и сигнали в областта на образованието за периода 2020 -2023 г.

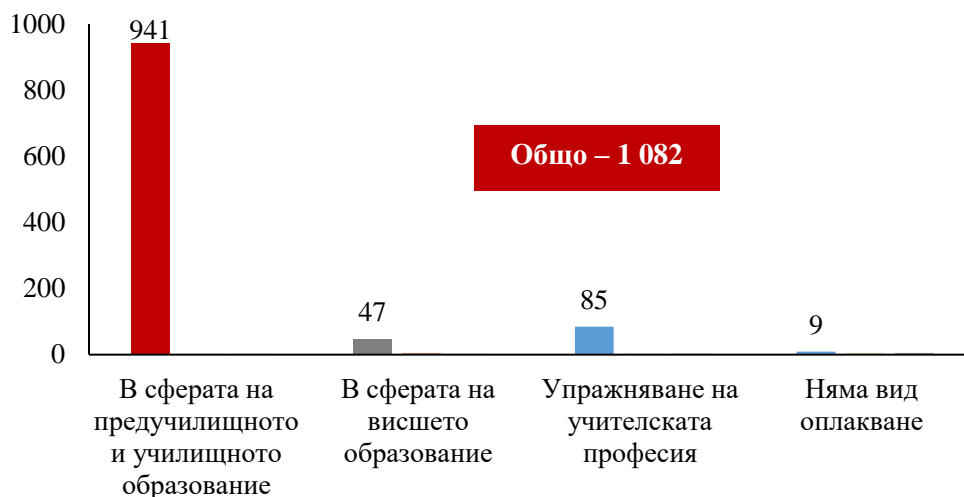




## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

През изминалата 2023 г. в областта на образованието постъпват общо 1 082 жалби и сигнали.

**Графика №18.** Брой жалби и сигнали в областта на образованието през 2023 г.



В някои от жалбите (9 на брой) гражданите споделят своите виждания за състоянието на образователната система, като не съдържат конкретни искания, нито посочват конкретен нарушител.

В защита на правата на гражданите омбудсманът отправя 509 препоръки, съвети и становища.

Приключените проверки по жалби и сигнали през 2023 г. в областта на образованието са общо 1 082.

### ***Предучилищно образование***

Жалбите, които се отнасят до предучилищното образование, засягат осигуряването и достъпа до него, правото на децата на качествена грижа и подходяща образователна среда, материалната база в детските градини, липсата на салони за спортни занимания на децата, както и нереновирани площадки и опасни съоръжения за игра на територията на детските заведения, също и продължителни или некачествени ремонти на детски заведения.

Липсата на достатъчно места в детските градини на територията на Столична община засилва недоволството на гражданите. Родители сигнализират омбудсмана, че поради липса на места децата им, навършили 4-годишна възраст, не са приети в общинските детски градини, което не позволява на родителите, по независещи от тях причини, да изпълнят изискването да им осигурят задължителното предучилищно образование. Посочват, че така са поставени в много трудна житейска ситуация – от една страна, съответната община не осигурява места за всички деца от тази възрастова група, от друга – родителите, незаписали децата си в детско заведение, подлежат на глоба, а в същото време не разполагат с финансова възможност да запишат децата си в частна детска ясла или градина.

Директори на общински детски градини в гр. София търсят съдействието на омбудсмана относно възможността да се ползват изградените солни стаи в детските градини и понятието „солна стая“ да бъде включено към здравните изисквания за детските градини. Информират, че изградените солни стаи отговарят на нормативните

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

изисквания, но за функционирането им срещат пречки от страна на Столичната регионална здравна инспекция с мотива, че се нарушава Наредба №3 от 5 февруари 2007 г. за здравните изисквания към детските градини, където в чл. 10 не фигурира понятието „солна стая“.

Други теми, които гражданите поставят пред омбудсмана, се отнасят до липсата на физкултурни салони и на условия за физическа активност в детските градини, продължителните ремонти на детски ясли и градини и свързаните с това неудобства за децата и родителите, заплащането на помощник-възпитателите, взаимодействието с родителската общност, хигиената в някои детски заведения, закриването на детски градини в малки населени места.

Видно от жалбите, голямо предизвикателство за общините е недостигът на медицински специалисти при разкриването на яслени групи или смесени групи с деца в яслена възраст.

Значим проблем, чието решаване продължава да стои на дневен ред, е изучаването на български език в детските градини за децата, за които той не е майчин. Този проблем е много сериозен сред децата от ромски произход. Затруднената им социализация се превръща в сериозен проблем в предучилищното и училищното образование, води до несправяне с учебния материал и впоследствие е една от причините за отпадането им от образователната система. Омбудсманът отправя препоръки за необходимостта да се търсят устойчиви възможности за създаване на условия за усвояване на българския книжовен език в детските градини от децата, за които не е майчин.

### **Основни препоръки:**

1. Увеличаване на инвестициите за модернизиране на детските заведения и строителство на нови с цел постигане на високо качество и достъпност;
2. Обновяване и изграждане на площадки и спортни съоръжения на открито в детските градини;
3. Столичната община да търси приоритетно възможности за определяне на терени за строеж на детски заведения в новоизграждащи жилищни квартали, за да се осигурят места в детските ясли и градини за всички желаещи;
4. Да се работи за постигане на високо качество на услугата, предоставена от детските заведения;
5. Въвеждане на часове за изучаването на български език в детските градини за децата, за които той не е майчин език;
6. Осигуряване на по-добри условия за физическа активност, спортни дейности и игри на открито за децата;
7. Активен диалог и съвместна работа за изграждане на доверие между родителите и работещите в детските заведения;
8. Актуализиране на програмите за обучение на учителите и педагогическите специалисти, работещи в системата на предучилищното образование.

### **Училищно образование**

За поредна година най-многобройни и разнообразни са темите са свързани с проблеми в училищното образование. Оплакванията засягат съдържанието и сложността на учебните програми, които често не са съобразени с възрастовите особености на учениците, липсата на достатъчно часове за упражнения и за затвърждаване на знанията по определени предмети, форматите и оценяването на задължителните изпити от Националното външно оценяване (НВО) за IV-ти, VII-ми и X-ти клас, провеждането на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Държавните зрелостни изпити (ДЗИ) след XII-ти клас, недостатъчно извънкласни дейности и спорт в училищата, липсата на системна работа с талантиливи ученици, ниският размер на стипендиите за отличен успех на учениците, лошото състояние на физкултурните салони в училищата или липсата на такива, липсата на достъпна архитектурна среда, управлението на образователни институции.

През 2023 г. е постигнато съгласие за решаването на някои от проблемите, поставени от омбудсмана пред отговорните институции. Решение намерат проблеми, свързани с провеждането на ДЗИ по профилирана подготовка, въвеждане на втора дата за изпитите от НВО, решението за предоставяне на безплатни учебници за всички ученици от I-ви до XII-ти клас от учебната 2024/2025 г., увеличението на докторантските стипендии, ремонтът на студентски общежития.

### ***Жалби с искане за възможност за повишаване на оценката от ДЗИ***

Предложението на националния омбудсман за регламентиране на възможност за повишаване на резултатите от ДЗИ и усилията на омбудсмана да бъдат приети законови промени в тази посока, доведоха до положителни резултати. Комисията по образование и наука в 49-ото НС приема единодушно предложението на омбудсмана. Очаква се в началото на 2024 г. да бъде гласувано окончателно от народните представители.

Като положителни стъпки през 2023 г. омбудсманът отбелязва нарастването на броя на иновативните училища в страната, изграждането на STEM центрове в училищата, осигуряването на средства по програмите за изграждане, надстрояване и реконструкция на детски ясли, градини и училища, за изграждане и основен ремонт на спортни площадки и физкултурни салони в държавните и общинските училища, както и за саниране, ремонт и обзавеждане на студентските общежития.

Омбудсманът споделя мнението, че бързото навлизане на технологиите във всички сфери на живота и дигитализирането на системата на образование освен ползите крие и опасност, свързана с прекомерна употреба на електронни устройства от децата и учениците в ежедневието им. В този смисъл, подкрепя идеята за необходимост от нормативно определяне на стандарти и критерии за постигане на баланс при използването на нови технологии в учебния процес и за стимулиране на образователни иновации с оглед на здравословното развитие на децата и учениците.

### ***Жалби относно реорганизация на училищната мрежа в някои райони на гр. София***

Голямо недоволство на родители и учители буди намерението на районните администрации в гр. София за закриване или сливане на основни училища със средни училища в съответните райони и по този начин превръщането им в мегаполисни училища с над 1000 и над 2000 ученика.

Омбудсманът следи с тревога тези процеси, защото те често не са в полза на децата и се ограничават изборът от семействата на вид училище. Наблюденията и анализите показват, че една от причините за създадения проблем е определянето на прилежащите райони на училищата. Друга, не по-малко важна причина, е несъобразяването с наличната материална база при разрешаването на прием на ученици в големите училища, което задълбочава проблемите.

Във връзка с жалби на граждани омбудсманът отправя препоръки за изготвяне на задълбочен и обективен анализ на проблема на ниво Столична община, съвместно с районните администрации и за провеждане на широко обсъждане с всички заинтересовани страни, включително и родителите, така че да бъдат чути аргументите

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

им и се преценят всички възможности за разрешаването му, преди да се пристъпи към закриване или сливане на училища.

Омбудсманът намира, че закриването на основни училища, чиято цел е да предоставят среда за обучение в близост до дома на децата в района им по местоживеене, оказва силно негативно въздействие върху тях и ги принуждава да посещават училища, намиращи се на голямо разстояние от дома им, като по този начин се застрашават тяхната сигурност и безопасност. Освен това, училищата с по-малък брой ученици осигуряват по-спокойна среда. Подчертава, че закриването на основно и квартално училище не е в интерес на децата и гражданите, живеещи в съответния район.

### ***Жалби относно проблеми с професионалното образование***

Реформите в тази област са свързани с необходимостта от нормативни промени в Закона за професионалното образование и обучение, от осъвременяване на списъка с професии и на стандартите за обучение по професиите, на учебни програми и планове.

Омбудсманът отчита като положителна стъпка приемането през тази година на Стратегическа визия за развитие на дуалното обучение в България до 2030 г., която предвижда фокусиране върху водещата роля на бизнеса в обучението, развитие и модернизиране на системата на дуалното образование в страната.

Препоръките на обществения защитник са за предприемане на мерки за модернизиране на професионалното обучение и образование, за необходимостта от обновяване на материалната база в професионалните училища; разработването на учебни програми в съответствие със съвременните изисквания и осигуряването на системата с квалифицирани учители.

### ***Образователни медиатори***

През годината омбудсманът е сезиран за проблеми със заплащането и възможно спиране на дейността на образователните медиатори.

Омбудсманът настоява пред компетентните органи за устойчиво назначаване на образователни медиатори в училищата и осигуряване на финансирането им, тъй като ефектът от тяхната работа е безспорен за връщането на отпаднали от образователната система ученици от уязвими групи и задържането им в училище.

В препоръките си подчертава, че запазването на образователните медиатори, без това да натоварва бюджетите на образователните институции, е правилният път за резултатна работа с децата и учениците от уязвимите групи, водеща до социалното им включване и образователната им интеграция, което ще има положителен ефект за обществото в дългосрочен план.

### ***Въпроси, свързани с упражняване на учителската професия***

В обсега на защитата на правото на образование се включват и въпросите, засягащи управлението на образователните институции, практикуване на учителската професия, недостига на учители, квалификация и преквалификация на учителите, придобиване на педагогическа правоспособност, атестиране и заплащане на работещите в системата на образованието, взаимодействие с родителите.

Безпокойство буди недостигът на учители в страната, както и констатацията, че учителите в страната ни са сред най-възрастните в ЕС. Директори съобщават за недостатъчно учители и в гр. София, където срещат затруднения при осигуряването на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

преподаватели по математика, информатика и информационни технологии, както и по професионалните дисциплини.

Мерките, които държавата предприема в тази насока през последните години, като увеличение на заплащането, намаляване или освобождаване от семестриални такси за определени педагогически специалности, имат своето положително действие, но явно не са достатъчни. За съжаление, много млади учители не се задържат дълго в системата, а немалко от тях се отказват още след първата година. Необходими са дългосрочни и целенасочени политики и инвестиции в тази област.

Голяма група въпроси са свързани с недоволство от управлението и с лоши практики в управлението на училищата; грубо и недопустимо поведение на директори на училища към учители и непедagogически специалисти, което влошава взаимоотношенията и създава негативна атмосфера за работа и напрежение сред колективите; административна тежест на учителите; работното време на учителите; неефективни обучения за учители. В някои от сигналите се изразява и недоверие към Регионалните управления на образованието (РУО), които според гражданите не проявяват нужната обективност и задълбоченост в работата си при извършването на проверки. Посочва се също и липсата на капацитет сред експерти на РУО за оказване на методическа помощ на учителите или поради липса на практика или на време. Гражданите настояват за назначаване на експерти с безспорен професионален опит в съответната област на образование в РУО. Омбудсманът подкрепя намерението за промени в Правилника за устройството и функциите на регионалните управления на образованието, така че те да оказват и методическа подкрепа на образователните институции и дейността им да е насочена предимно към повишаване резултатите на учениците и качеството на училищното обучение. Предстои през 2024 г. тези промени да станат факт.

В голям брой сигнали до омбудсмана се поставят въпроси, свързани с провеждането на конкурси за директори на образователни институции; непрозрачност при подбора на учители; занижен контрол върху дейността на директорите. Омбудсманът изразява надеждата си, че направените през 2023 г. промени в Наредба №16 от 1.07.2022 г. за провеждане на конкурси за заемане на длъжността „директор“ в държавните и общинските институции в системата на предучилищното и училищното образование ще постигнат целта си за гарантиране на условия за законосъобразно провеждане на конкурсната процедура за заемане на длъжността „директор“.

### **Основни препоръки:**

1. Модернизация на материалната база и финансово обезпечаване на въвеждането на иновативни практики в училищата;
2. Изграждане на достъпна архитектурна среда в училищата;
3. Олекотяване на учебните програми и учебното съдържание съобразно с възрастта на учениците;
4. Регламентиране на възможността за повишаване на резултатите от ДЗИ;
5. Предприемане на мерки за повишаване на практическите умения на учениците;
6. Насърчаване на работата с талантиливи деца;
7. Мерки за усилено изучаване на български език за деца, български граждани, за които той не е майчин, с цел включването и задържането им в образователната система;
8. Устойчиво увеличаване на извънкласните дейности и спорт в училищата;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

9. Насърчаване на сътрудничеството между институциите за връщане на отпаднали от образователната система ученици от уязвими групи;
10. Устойчиво въвеждане на образователни медиатори;
11. Назначаване на психолози и ресурсни учители в училищата;
12. Ефективни обучения за учители;
13. Увеличаване на средствата за стипендии за отличен успех на учениците;
14. Определяне на еднакви за всички училища параметри за стипендиите за отличен успех;
15. Строеж на физкултурни салони и спортни площадки в училищата;
16. Въвеждане на система за атестиране на директорите на училища;
17. Активно взаимодействие с родителите за постигане на доверие и партньорство.

### **Висше образование**

Поставените от гражданите проблеми в областта на висшето образование засягат почти целия спектър от проблеми в тази сфера – процедурите за заемане на академични длъжности, ниското заплащане на докторантите, качеството на предлаганото от висшите училища обучение, високи семестриални такси, нисък размер на стипендиите за студенти, лоши битови условия в някои от студентски общежития.

Има сигнали, свързани с плагиатство, определяне на приема в определени университети и акредитирането на някои специалности, финансирането на отделни професионални направления, легализиране на дипломи, издадени от чужди университети, балообразуването във висшите учебни заведения и медицинските университети.

Съществен проблем през 2023 г. е намаляването на средствата за образование като цяло, което създава проблеми пред функционирането на системата на висше образование. Липсата на достатъчно средства за капиталови разходи за държавните висши училища също ги поставя в трудна ситуация.

През 2023 г. са увеличени възнаграденията на асистентите и на останалите преподаватели в държавните университети, с което се цели привличането на повече млади хора. Предвидени са и средства за увеличаване на стипендиите на студентите в държавните университети и за стипендиите на докторантите.

Омбудсманът подкрепя исканията за регламентиране нарастването на средствата за висше образование при ежегодните бюджетни процедури. Намира, че с предложените промени в Закона за изменение и допълнение на Закона за висшето образование за обвързване на финансирането на висшето образование с БВП, както и обвързването на заплатите на преподавателите във висшите учебни заведения (ВУЗ) и на стипендиите на докторантите в процентно съотношение със средната брутна работна заплата за страната, ще даде възможност за гарантиране на финансова стабилност и предвидимост при нарастване на средствата за висше образование, ще насърчи преподавателите и ще повиши ефективността и качеството на висшето образование.

### **Основни препоръки:**

1. Устойчиво финансиране на системата на висшето образование;
2. Повишаване качеството и съвместимостта на висшето образование с европейските системи за интегрирането му в общото европейско образователно пространство;



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

3. Обвързване на модела на финансиране на висшите учебни заведения в по-голяма степен с оценката за качество на обучението в тях, а не с броя на студентите;
4. Въвеждане на обучение, основано на компетентности и повишаване приложимостта на висшето образование към пазара на труда;
5. Въвеждане на дуално обучение по специалности, за които това е възможно;
6. Разработване на съвместни университетски програми;
7. Включване на висшите училища в международни образователни и научни мрежи;
8. Стимулиране на научноизследователската дейност във висшите училища и на развитието на иновации в тях;
9. Прозрачност в управлението на висшите учебни заведения;
10. Мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав;
11. Контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности.

В заключение, националният омбудсман подчертава, че трябва да продължат усилията на институциите за постигане на стратегическите цели на образованието за повишаване качеството на образованието и изграждане на умения и ключови компетентности у децата, учениците и младите хора, за включването в образователната система на всички деца и осигуряването на равния им достъп до образование.

### **Основни препоръки:**

1. Устойчиво финансиране на системата на образование;
2. Олекотяване на учебните програми и учебното съдържание съобразно с възрастта на учениците;
3. Регламентиране на възможността за повишаване на резултатите от ДЗИ;
4. Модернизация на материалната база и финансово обезпечаване на въвеждането на иновативни практики в училищата;
5. Въвеждане на единен стандарт за качество на образованието във всички образователни етапи;
6. Устойчивост на извънкласните дейности и спорт в училищата;
7. Строителство и обновяване на физкултурни салони и санитарни помещенията в сградите на училищата;
8. Устойчиво въвеждане на образователни медиатори;
9. Назначаване на психолози и ресурсни учители в училищата;
10. Модернизиране и повишаване качеството на професионалното образование и разширяване обхвата на дуалната система на обучение;
11. Въвеждане на система за атестиране на директорите на училища;
12. Активно взаимодействие с родителите за постигане на доверие и партньорство;
13. Повишаване качеството на висшето образование и приложимостта му към пазара на труда;
14. Въвеждане на дуално обучение във висшето образование;
15. Разработване на съвместни университетски програми;
16. Увеличение на финансовата подкрепа за научни изследвания и участие на висшите учебни заведения в международни проекти;
17. Предприемане на мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав.

## V. ПРАВА НА ДЕЦАТА

### *„Бъдещето има образ на дете“*

Георги Господинов

Омбудсманът разглежда политиките, реформите, институционалните действия, законодателните инициативи в областта на правата на детето през призмата на ефекта, който биха имали те върху детето и върху неговите права, както и върху неговия най-добър интерес, като с особено внимание изследва това въздействие върху уязвимите групи деца. Разглежда всички случаи през призмата на **недопускане на дискриминация** при достъпа на всяко дете до пълния обем права, предвидени в Конвенцията за правата на детето на ООН (Конвенцията) и българското законодателство, както и действията, предприети за осигуряване на необходимите гаранции за защита от неравностойно неблагоприятно третиране въз основа на някой или на множество признаци.

Като независим мониторингов орган за защита на правата на децата, омбудсманът следи и подкрепя развитието на системите, имащи отговорност към децата, очертава бариерите и мерките за тяхното преодоляване. С тази цел предприема самостоятелни действия за подобряване на обществената среда, в която детето расте, учи и се развива, но без да навлиза в правомощията на държавните и общинските органи и/или да замества техните решения. Стреми се да изгражда мостове между децата, родителите и тези, които вземат решения и правят политики.

Своята работа и позиции основава както на проверките по конкретните жалби и сигнали, така и на системното наблюдение на обществените области и сектори, в които се развиват правата на детето, както и на състоянието на самите права. Този подход определя и приоритетите, които извежда в сферата на правата на децата. В своите проверки изследва основните причини, поради които се е стигнало до определено положение на нарушаване на правата на децата и дали този проблем засяга и други деца, за да мога правилно да се формират и насочат препоръките.

В годишен доклад 2023 г. омбудсманът поставя акцент върху правата на децата през призмата на функциите, които има институцията в сферата на правата, като разглежда жалбите и сигналите, натрупаните проблеми и предизвикателства в сектора, партньорството с гражданските организации, специалните доклади и инициативи. Извежда редица препоръки, свързани с осигуряване на правата на децата.

Мисията на Годишният доклад на омбудсмана е чрез анализа на проблемите в жалбите и сигналите до институцията да мобилизира и насочи усилията на държавните органи и на гражданското общество към подобряване на средата, в която се отглеждат и развиват децата, както и да се повишат жизнените шансове на всяко дете за реализация на неговите възможности, за защита на неговите права и отстояване на неговия интерес при всяко действия, предприето от компетентен орган.

Омбудсманът осъществява дейността си в сферата на правата на децата в няколко направления:

– Разглежда жалби и сигнали, свързани с нарушени права, както и петиции, граждански предложения, внесени в институцията от различни граждани или организации по различни проблеми и теми, свързани с правата на децата;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- Разглежда постъпили за обществено обсъждане законопроекти, програми, наредби и правилници и се произнася относно предполагаемия риск за нарушаване на права и интереси на децата;
- Изготвя специални доклади по проверки и теми, които засягат големи групи деца;
- Взаимодействия с УНИЦЕФ – България и с неправителствени организации;
- Работи с деца и ученици, като участва в различни училищни инициативи, както и такива, организирани по негова инициатива;
- Участва в различни събития и обществени обсъждания.

Безспорно българското правителство предприе редица важни стъпки за реформиране и модернизиране на системите за грижа и закрила на децата в съответствие с препоръките на Комитета по правата на детето на ООН, както и международните и европейски стандарти. Въпреки това по отношение на политиките и практиките за предотвратяване на рисковете и отделянето от семейството все още не са достатъчни мерките. Стигматизирането и дискриминацията на семейства в неравностойно социално положение улесняват разделянето на семействата, увеличават риска от социално изключване и се отразяват на достъпа до услуги и на тяхното качество. Като особено уязвими групи по отношение на риска от бедност и социално изключване се открояват многодетните семейства, семействата от ромски произход, семейства, живеещи в отдалечени селски райони и в предградията на големите градове, често при крайно незадоволителни жилищни условия. Сериозен проблем при ромското население е липсата на инфраструктура, което води до допълнителни рискове за здравето и живота на децата и семействата. Наблюдават се сериозни различия в регионите, което се отразява на достъпа до права. Затова държавата трябва постоянно да си припомня, че децата са нейни и тя е поела редица важни задължения, присъединявайки се към Конвенцията и други международни актове в областта на правата на човека.

Особено уязвима група са децата с увреждания и децата със специални образователни потребности (СОП), чиито права са един от акцентите в Доклад 2023 година.

Тревожни нива на дискриминация и на насилие, на злоупотреби с деца, детска бедност, сегрегация на ромски деца, намаляване на образователните умения на децата след пандемията и липса на компенсирани и смекчаващи мерки за нейните неблагоприятни последици; както и все още голям брой деца в обществена грижа поради липса на ресурси за подкрепа на семействата, което показва спешна необходимост от извеждането на национални приоритети в областта на детските политики и на семействата и приемане на национален стратегически документ за детето.

Държавата и нейните институции изпитват все още затруднения да посрещат и да отговарят на нуждите на най-уязвимите деца и техните семейства, и по-специално на децата с увреждания, децата от семейства в неравностойно положение.

### **Предизвикателства:**

- неефективно отчитане на рисковете за детето в различните етапи на неговото развитие, като постигнатото равнище на координация и синергия между органите за закрила остава ниско;
- засилена употреба на алкохол, различни видове наркотични вещества и тютюнопушене сред децата;
- бедност, материални лишения, лоши жизнено условия и маргинализация;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- влошено психично здраве при учениците и ниска двигателна активност, увреждания и затруднения в развитието в детска възраст;
- недостатъчна информационна и институционална свързаност при планирането, оценката и реализацията на извършваните промени в политиките за детето;
- не са идентифицирани и изведени основните фактори за риска от бедност при децата, като основен измерител на качеството на живота, което води до недобри възможности за активно въздействие;
- рискове, свързани с проявление на дискриминация и негативни обществени нагласи като при децата с увреждания и децата със СОП;
- претоварена система за закрила на детето;
- остаряла система за работа с деца в конфликт със закона;
- липса на ресурси за подкрепа на детето в семейството, освен частични финансови трансфери;
- десетки деца в ситуация на родителски конфликти;
- сериозен проблем представлява все още действащият към момента механизъм за финансиране на социалните услуги на база капацитет, без да се отчита спецификата на предлаганите в тях дейности и характера на грижи;
- в много от случаите детето се разглежда само като обект на закрила, но не и като субект на права
- липса на ясна интегрирана подкрепа за семейството, защото благосъстоянието на детето е неразривно свързано с тази на родителите;
- ограничен достъп до съвременни качествени методи на лечение и профилактика;
- недостатъчен брой детски медицински сестри и болнични психолози;
- липса на фокус върху децата пациенти, липса на регистри за различните видове заболявания;
- липса на данни и на ясна формулировка за най-критичните и приоритетни области в детското здравеопазване, което води до липса на адекватни и ефективни решения;
- неуреден статут на представителството на деца, чиито родители живеят и работят извън страната, липса на актуални данни и мерки за закрила.

2023 г. е поредната трудна година за правата на децата и детските политики. Стотици непридружени деца бежанци преминават границата на България, за да търсят подкрепа и международна закрила. Много деца са намерени полузадушени в автомобили и камиони, в опит да преминат нелегално страната, станали жертви на трафиканти.

Агресивна обществена среда за децата – активни кампании на хазартни игри, неефективни проверки по продажбата и разпространението на диазотен оксид (райски газ), свободно разпространение на синтетични наркотици.

Родителски вълнения и въпроси предизвика въвеждането на електронните извинителни медицински бележки за учениците и таксите, които вземат за издаването им личните лекари; увеличаващ се брой на жалбите и сигналите за деца и ученици с поведенчески проблеми в детски градини и училища, все по-задълбочаващи се родителски спорове; интернет агресия. Много проблеми, поставяни от години от омбудсмана, отново не намерат решение, като храненето на децата с алергии в детските заведения; правата на децата, чиито родители живеят и работят в чужбина; липсата на места в детските градини. Десетки родителски спорове за личните контакти с децата стават повод за множество жалби до институцията.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Излизат и нови за институцията теми – работата на детските кухни, таксите за издаване на електронните извинителни бележки, политизиране на образователната среда – предвидената лекция на н.пр. руският посланик във училище в гр. Варна, протест срещу задържането на детски кинезитерапевт в Сливен, липсата на детско столчета в таксиметровите коли в България. Жалбите и сигналите, подадени от непълнолетни също се увеличават: недоволство от съдебно решение по раздялата на родителите и определяне на родителски права, домашно насилие от страна на родител, лечение в стационар за психиатрична помощ, оплакване от поведението на учители и др.

В част от писмата си родители търсят финансова подкрепа за отглеждане на децата си, относно разрешаване на жилищни проблеми, срещу откази за социално подпомагане, липса на данъчни облекчения за приемните семейства, срещу финансовата помощ за 2,3 и 4 клас и нейната неефективност. През годината експертите от Дирекция „Права на децата“ отново работят по жалби за лошо качество на резидентите услуги, нарушения във възпитателно-педагогическия интернат в с. Подем, липса на специалисти в социалните услуги, липса на училищни автобуси и др.

Закриването на Домовете за медико-социални грижи за деца (ДМСГД) за пореден път е отложено, този път до края на 2024 г. Към 30.09.2023 г. в останалите четири ДМСГД са настанени с мярка за закрила 204 деца с увреждания. Все още се очаква разкриването на 14 центъра за специализирана здравно-социална услуга за деца с увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и 6 центъра за специализирана здравно-социална грижа за деца с високо-рисково поведение и потребност от специални медицински грижи.

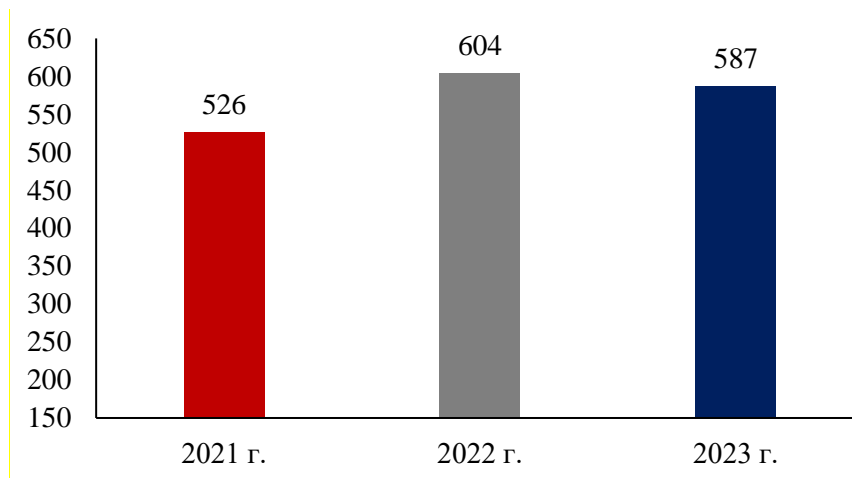
**Съществен успех постига омбудсманът в защитата на правата на децата с увреждания**, като изпраща няколко препоръки, свързани с необходимостта от актуализация на размера на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане до 18-годишна възраст и до завършване на средното образование, но не по-късно от 20-годишна възраст, регламентирани в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД), което е дълго чакана стъпка от семействата на децата с увреждания. С удовлетворение се отбелязва, че след изразените от омбудсмана становища в чл. 63, ал. 15 от Законопроекта за държавния бюджет на Република България за 2024 г. е предвидено увеличение на средствата, което несъмнено ще бъде в подкрепа на засегнатите граждани, но отново се подчертава, че има необходимост от въвеждане на механизъм за автоматичното актуализиране на средствата.

Омбудсманът поема патронажа над инициативата „Ден на революцията в храненето“, организирана от Фондация „За храната“, като излезе и със специален доклад, посветен на храненето на децата с хранителни алергии. Информационната кампания има за цел да насочи общественото внимание към проблемите с храненето на децата с алергии и хранителни непоносимости в детските градини и училища. В рамките на кампанията се включват повече от 6 000 деца, които участват в детски кулинарни работилници, организирани от над 1000 доброволци – родители и учители от цялата страна.

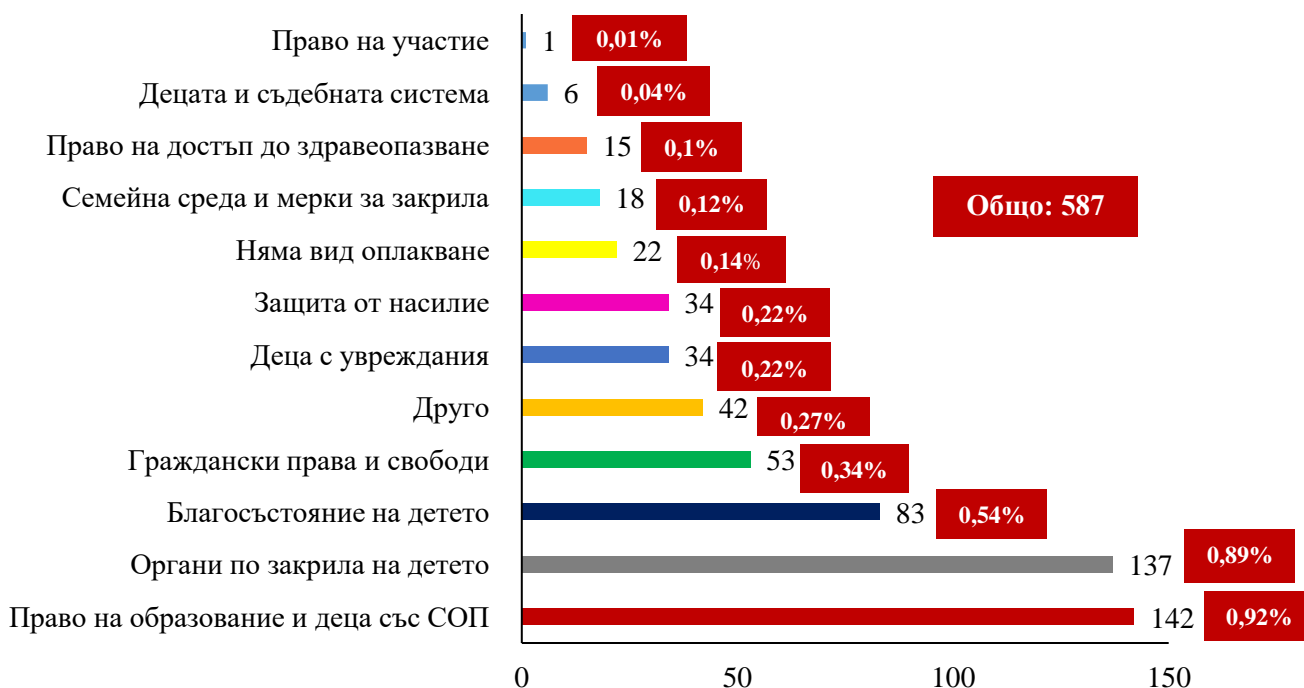
През 2023 г. са регистрирани значителен брой жалби и сигнали, свързани с правата на децата в сравнение с предходните две години, като ръст бележат жалбите, свързани с децата със СОП и с увреждания, както и оплаквания от работата на органите за закрила, свързани най-вече с родителските конфликти. Общият брой на жалбите е 587.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**Графика №19.** Брой жалби и сигнали, свързани с правата на децата за периода 2021-2023 г.



**Графика №20.** Брой и % жалби и сигнали в областта на правата на децата по вид за 2023 г.



Сред проблемите, които се поставят на вниманието на омбудсмана най-често, са:

- молби за финансова и социална подкрепа на родители, които сами отглеждат децата си и са останали без доходи;
- оплаквания от наложени мерки за закрила;
- за осигуряване на достъп до образование на деца със СОП;
- архитектурна достъпност за децата с увреждания;
- здравословно хранене на децата с алергии;
- проблеми с извинителните електронни бележки;
- проблеми на децата в спорта;
- качеството на грижа в услугите от резидентен тип и в кризисните центрове за деца, жертва на насилие;



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- оплаквания от работата на органи за закрила, искане за промяна на подходите и отношението на работещите в системата за закрила по случаи на деца, особено при изготвяне на социални доклади и индивидуални оценки;
- нарушено право на детето да поддържа лични отношения с родителя, при когото не живее;
- проблеми с издръжката, която се дължи за отглеждане на дете;
- насилие над деца, особено засилена чувствителност при родителските конфликти, насилие в училище, в семейството, междусъседски спорове;
- проблеми в образователна среда – насилие и тормоз от страна на учител;
- разпространение на видеоклипове, свързани с насилие от деца срещу деца;
- срещу въвличане на училище в политически акции;
- ограничаване на възможността за получаване на стипендии от даровити деца;
- рискова обществена среда – продажба на наркотици, вейпове, райски газ;
- оплаквания на родители, живеещи в чужбина, чиито деца са изведени от семействата им от социални служители поради лоша грижа, конфликти и насилие;
- липса на социални ресурси за подкрепа на деца, които се отглеждат от родители със зависимости – наркотична зависимост или психични заболявания;
- липса на адекватни мерки относно „деца раждат деца“.

### **1. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ И ДЕЦА СЪС СОП:**

Въпреки, че България прие иновативен Закон за предучилищното и училищното образование, с който се осигурява рамка за осъществяване на всеобхватни реформи, необходими в училищната система, включително модернизирани на учебните програми и подобряване на обучението на учителите, все още има редица предизвикателства, които показват разминаване с очакваното. Достъпът на децата в неравностойно положение до образование, в частност на ромските деца продължава да бъде предизвикателство. Качеството на професионалното образование и обучение в България е недостатъчно, включително и на неговото интегриране в общата образователна система.

През 2023 г. най-голям брой жалби и сигнали се натрупват в областта на приобщаващото образование и най-вече за децата със СОП, поради което омбудсманът постави темата на водещо място, както и предприе редица инициативи, свързани с децата и достъпа им до образование.

След проблемите, които поставят родителите са:

- възможностите за валидиране на компетентностите по учебни предмети с поставени оценки с качествен показател с цел издаване на документ за завършена степен на образованието, които не са съобразени с възможностите и потребностите на учениците;
- деца и ученици с поведенчески проблеми и липса на педагогически умения за овладяването им, непознаване на възможностите на нормативната уредба;
- липса на места в Центровете са специална образователна подкрепа, особено в София и административни затруднения за родителите;
- задължението към родителите, които са лични асистенти на децата си, да ги придружават в училище, което се отразява дори в индивидуалните учебни планове;
- формални учебни планове;
- недостъпна архитектура на училищата, липса на действия от страна на общината, на чиято територия се намира училището;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- липса на специалисти и на помощници на учителя в детски градини и в училища;
- психически и физически тормоз от страна на ученик със СОП към другите ученици; твърдения за „изчерпване на всички законови средства от страна на образователната институция за разрешаване на проблема“;
- оплаквания от родители на деца със СОП за некоректно отношение и натиск от страна на другите родители да преместят ученика в друго училище;
- липса на сътрудничество от родителите на училището.

### *Предизвикателства:*

- деца и млади хора с увреждания и със СОП са непропорционално засегнати в образователната система, на предучилищно и училищно образование, с което се нарушава правото им на задължително образование и достъп до 16 годишна възраст, утвърдено в Конституцията на Република България.
- установяване на децата със СОП и работата с родителите, работа с МЗ и МТСП;
- качеството на приобщаващото образование не е добро и за учениците със СОП продължава по-малко години, отколкото на техните връстници;
- липса на достъпна и приобщаваща среда, като по данни на Столична община поне 70 % от детските градини и училища в София нямат изградена съвременна достъпна среда;
- неподготвени учители за работа с деца със СОП в общата класна стая, липса на помощни на учителите, както и на финансов стандарт за тях;
- кризата в образованието след пандемията засяга най-много уязвимите деца: децата с увреждания, децата със СОП, децата в бедност и от маргинализирани общности, като не са предприети мерки за преодоляване на изоставането;
- ниски нива на придобити умения за децата със СОП в образователната система, което поставя въпросите – Как училището се организира за преодоляване на пропуските и как се измерват резултатите?;
- обичайна практика е да се оказва натиск върху детето с увреждане или със СОП и неговите родители, за да се защити мястото му в общата образователна система и пред другите родители на децата от класа да се докаже, че мястото му е там, а не в къщи;
- децата в училище не се възпитават и обучават устойчиво в духа на солидарността, а в духа на конкуренцията. Това води до много намалени часове за много деца със СОП.

Въз основа на жалбите, проверките, разговорите с родителите и с граждански организации могат да се направят няколко извода:

- първо: че родителите на деца с увреждания и на деца със СОП държат изключително много на приобщаването на децата им в образователната система, както и на достъпа им до качествено образование, което ще им даде перспектива за интеграция.
- второ, че приобщаващото образование има ключово значение за много уязвими общности, то е инструмент срещу дискриминацията, обществените стереотипи и стигмата, насърчава участието и преодолява бариери пред обучението на всички деца и затова в него трябва да се инвестират много обществени ресурси, подкрепа и внимание.

През декември 2023 г. омбудсманът организира Национална дискусия на тема **„Приобщаващото образование – проблеми и решения“**, в партньорство с министъра на образованието и науката. По време на дискусията е представена **Концепция на модел**

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

за колективна образователна подкрепа, която е в рамките на учебното време за ученици на комбинирана и индивидуална форма на обучение. Дискусията е част от Националната кампания на правозащитната институция „За правата на децата и хората с увреждания“, в рамките на която се провеждат редица инициативи, дискусии, информационни дни и срещи с организации на и за хора с увреждания, предложения за промяна на законодателството, за по-благоприятни финансови рамки на политиките, за създаване на добри административни практики и промяна на обществените нагласи. Една от положителните стъпки е осигуряването на 8 млн. лв. допълнителни средства за приобщаващо образование в бюджета за 2023 г.

### Препоръки:

1. Повишаване на броя на специалистите, които са назначени на място в детските градини и в училищата;
2. Обучение на всички специалисти, работещи с деца и ученици, подобряване на качеството на педагогическата квалификация на всички, включени в цялостния процес на възпитателно-образователните дейности в областта на приобщаващото образование;
3. Създаване на модел за колективна работа на ученици, които са на индивидуална или комбинирана форма на обучение – работа в оборудвани за целта стаи във времето, в което не посещават общите часове. Осигуряване на възможност за целодневно обучение;
4. Увеличаване на общите стандарти за ресурсна подкрепа и на стандарт за деца в специалните групи в детските градини;
5. Създаване на нов стандарт за помощник на учителя;
6. Включване на целеви модули за проекти, насочени към деца и ученици със СОП в Националните програми на МОН;
7. Извършване на цялостен качествен и количествен анализ на условията, средата и резултатите от приобщаващото образование след приемането на ЗПУО и наредбата за приобщаващото образование;
8. Да бъде обсъдена и приета Национална визия за приобщаващото образование, основана на правата на децата, която да обедини целите, принципите и задачите на тази образователна политика, както и ресурсите, необходими за изпълнението ѝ;
9. Да бъде постигната промяна в съдържанието на учебния материал, методите на преподаване, подходите, които да намерят специално място в Пътна карта на приобщаващото образование;
10. Да се събират адекватни данни за децата с увреждания и децата със СОП, при анализа на които да се изграждат ефективни стратегии за прилагане и политики;
11. Осигуряване на достъпни образователни материали, които да са разработени при отчитане на нуждите на децата с различни увреждания, вкл. деца от аутистичния спектър, с комуникационни затруднения и със сензорни увреждания;
12. Осигуряване на допълнителна алтернативна комуникация за деца с комуникативни затруднения и съответните технически средства за това;
13. Адаптирана учебна среда – достъп на учебните сгради, хигиенни и тоалетни съоръжения, места за спорт;
14. Съвместна работа на учители и на родители, като ефективен механизъм за намаляване на натиска върху учителите и върху децата и учениците;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

15. Създаване на механизми за мониторинг на качеството на приобщаващото образование, като по този начин приобщаващото образование се подчинява на стандартите за осигуряване на качество;
16. Разработване на специални мерки за справяне с високия процент на отпадане от училище на деца с увреждания и гарантиране на правото на всички невербални деца и деца със специални нужди на приобщаващо образование в масовите училища;
17. Приобщаване в процеса на висшето образование и осигуряване на добре подготвени специалисти, както и осигуряване на стажантски програми, учебни програми, повишаване на квалификацията на учителите.

### 2. АГРЕСИЯ И ТОРМОЗ В ДЕТСКИ ГРАДИНИ И В УЧИЛИЩЕ

МОН и УНИЦЕФ отчитат ръст на тормоза в учебна среда – през 2022-2023 г. са регистрирани над 3 300 случая на физически и вербален тормоз над деца. В институцията на омбудсмана системно постъпват жалби от родителите, които съобщават за различни видове насилие над децата им детски ясли, които често стават публични чрез телевизионни репортажи. В жалбите си те посочват най-често за извършено физическо насилие над децата им – шамари, блъскане на дете от страна на член от персонала; наказание, дори заключване на деца в изолирани помещения; използване на методи на възпитание, които уронват достойнството на детето. За различни форми на психическо и вербално насилие от страна на учители – груб тон към детето, викове и обиди.

#### Препоръки:

1. Да се предприемат конкретни мерки за подобряване на качеството на грижа в детските ясли;
2. Да се осигури финансова и нормативна възможност за детските ясли за назначаване на специалисти – психолози и логопеди;
3. Да се въведат конкретни изисквания за квалификация и надграждащи обучения за персонала, свързани с правата на детето и насилието. Да се осигури супервизия за персонала;
4. Да бъде извършено национално изследване на кадровия потенциал на детските ясли, което ще даде основа за планиране на адекватни мерки;
5. Да бъдат разработени Стандарти за грижа в детските ясли и Методики за работа в тях, отговарящи на съвременните тенденции за ранно детско развитие и грижа.

През 2023 г. до омбудсмана постъпват жалби, в които родители търсят помощ за публикувани в интернет пространството видео клипове, в които е заснет побой или унижение над техните деца. Омбудсманът се самосезира при медийно отразяване на видеоклип, показващ бой между ученички в София.

В жалбите се съдържат твърдения и за:

- упражнен психически тормоз върху ученик от страна на класен ръководител;
- физическо насилие от страна на учител по музика в столично училище, който замерва учениците с химикалки, хвърля учебника по музика по тях и понякога си позволява да удря момчетата по тила;
- нанесена травма на дете в училище в Смолян и обидно отношение от страна на учител;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– ученичка от НГДЕК твърди, че е удряна от учителка, както и към нея са отправени сексуални намеци от страна на учител.

### *Други теми в областта на образованието:*

Към омбудсмана постъпват над десет жалби, подадени от ръководството на 142 Основно училище „Веселин Ханчев“, София, като постъпват писма от родителите от Обществения съвет, от родители на първокласници, които твърдят, че съвет има проблем със съжителството на две училища в една сграда и този проблем не е решен с години. Спорът между двете училища за сграден фонд е отнесен към всички институции и към медиите, но така и не се стигна до справедливо разпределение на стаите.

Постъпват жалби, свързани със **стипендиите на даровитите деца**, като към омбудсмана се обърна ученичка, която е участвала в 16-тата Национална олимпиада по гражданско образование, организирана от МОН. С проекта си „Уважение към институциите – основна гражданска добродетел“, ученичката е била класирана на първо място в трета възрастова група. След олимпиадата, е била информирана, че има право на стипендия за 12 месеца, която е в размер на 135 лв. по реда на Наредбата за условията и реда за осъществяване на закрила на деца с изявени дарби (НУРОЗДИД).

Във връзка с този въпрос омбудсманът изразява позиция, че е крайно наложително да се предприемат действия за изменение и допълнение на НУРОЗДИД, като те бъдат съобразени и с предписанията на Комисията за защита от дискриминация и направените препоръки от Административен съд София-град:

– да бъде сформирана специална междуинституционална работна група, която да има за задача да направи преглед на всички ограничения, свързани със закрилата на децата с изявени дарби по реда на наредбата и гарантиращи подкрепата за личностното развитие на учениците;

– да бъде разгледана възможността за получаване на едновременно две различни стипендии – за постигнати успехи в областта на науката, изкуствата и спорта и за образователни резултати;

– да бъде разгледано възможността за осигуряване на правото на стипендии на ученици с изявени дарби до VII-ми клас вкл., което ограничение досега е определено от Комисията за защита от дискриминация още през 2017 г. като „форма на непряка дискриминация по признак – възраст“, което се допуска на основание разпоредбата на чл. 10 от Наредбата. на основание чл. 47, т. 6 от Закона за защита от дискриминация е дадена препоръка на Министерски съвет да предприеме необходимите действия за изменение на чл. 10, така че да бъде спазен принципът на равно третиране, като бъде предоставена възможността на всички деца с изявени дарби без оглед на тяхната възраст и без оглед на класа, в който се обучават, да получават стипендия.

### **Препоръки:**

1. Подобряване на училищната инфраструктура, архитектурна достъпност на сградите;
2. Предотвратяване на отпадането от училище;
3. Оценка на качеството на образование и привеждането му в съответствие с потребностите на пазара на труда;
4. Целенасочени усилия за подобряване на образователна структура, на учебните програми и на незадоволителното качество на учебниците;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

5. Повече обучение на учителите в областта на специалните образователни потребности, за да могат да развият умения за работа с тези деца в общата класна стая;
6. Промяна в Наредбата за условията и реда за осъществяване на закрила на деца с изявени дарби;
7. Развитие на Центровете за личностно развитие и възлагане на нови функции;
8. Усилия в посока подобряване на качеството на образованието, което означава преодоляване на слабите резултати в основните умения и повече усилия за подпомагане на учениците да подобрят компетентностите си;
9. Промени в държавните образователни стандарти с цел въвеждане на здравно образование и изграждане на навици за здравословно поведение;
10. Създаване на условия за формиране на дигитални знания и умения при учениците;
11. Осигуряване на достъпни и качествени услуги за кариерно и възможност за информиран избор на профилирано или професионално образование и реализация и подобряване на координацията между здравната, образователната и социалните системи по отношение на здравето на децата и тяхното благополучие;
12. Достъп до интегрирани грижи за децата с психични и поведенчески проблеми;
13. Повишаване на информираността на учениците относно сексуалното здраве, превенция на ХИВ/СПИН, ранна бременност и рисков сексуално поведение;
14. Обезпечаване на здравословното хранене на децата в училище и хранене на децата с алергии;
15. Интегриране на психичното здраве в училище.

### 3. ДЕЦА С УВРЕЖДЕНИЯ

Омбудсманът продължава усилията за защита на правата и най-добрите интереси на децата с увреждания и техните семейства и през 2023 г.

С оглед постъпващите многобройни жалби, основен акцент е поставен върху проблемите със забавянето при извършването на медицинската експертиза.

В изпращаните становища до министъра на здравеопазването и до директорите на Регионалните здравни инспекции омбудсманът подчертава, че е недопустимо оставянето на хора в особено уязвимо положение, каквито са децата с увреждания, без необходимата им подкрепа поради тромавата процедура за освидетелстване/преосвидетелстване. Отбелязва, че не всички права могат да бъдат възстановени със задна дата и че помощта от държавата не следва да бъде прекъсвана.

Във фокуса на действията е и размерът на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане до 18-годишна възраст и до завършване на средното образование, но не по-късно от 20-годишна възраст, регламентирани в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца.

### 4. ПРАВО НА ДОСТЪПНИ И КАЧЕСТВЕНИ ЗДРАВНИ ГРИЖИ

В областта на здравеопазването най-много са жалбите, касаещи медицинската експертиза на вида и степента на увреждане на деца, в това число с генетични заболявания.

Родителите се жалват както от определения процент, така и от неопределянето на чужда помощ и пожизнен срок. Компетентният в случая орган, към когото омбудсманът се обръща е НЕЛК.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Жалби от родители, по повод съществуващо ограничение в Кодекса за социално осигуряване на продължителността изплащане на обезщетение за временна неработоспособност за гледане на дете. И в този доклад омбудсманът отправя препоръка за преразглеждане на тези срокове, които определено нарушават правата на децата и ограничават техните родители да полагат грижи за тях.

Сред оплакванията на гражданите са:

- в детска градина не са предприети адекватни действия за овладяване на инфекцията от скарлатина и варицела;
- жалби, които са във връзка с оплаквания от медицинското обслужване, твърдения за отказана спешна помощ от лекар и медицинска сестра;
- оплаквания от организацията в „Национална кардиологична болница“ ЕАД, Отделението по детска кардиология и произтичащите от тях нарушени права на децата и риск за живота и здравето им. Обръща се също внимание върху липсата на лекари, които да поемат грижата за децата с вродени сърдечни малформации след 18-годишна възраст и нуждата от нормативна регулация;
- жалби във връзка с необходимостта от реимбурсирането на инсулинови помпи и на пач помпите, които не се покриват от касата, като се описват техните предимства;
- оплакване от отношението в спешно отделение на болница Токуда, от където са върнати поради проблем с информационните системи;
- проблеми със здравните книжки и неотразяване на номерата им в регистъра на НЗОК;
- заплащането на прегледите на деца предизвикват недоволството на родителите в част от жалбите.

Омбудсманът категорично подкрепя исканията на гражданските организации Сдружение „Мостове“ и Националната мрежа за децата, които поставят за решение сериозните проблеми, свързани с **достъпа до медицински храни за специални медицински нужди** на нуждаещите се пациенти. Писмото е подкрепено от над тридесет пациентски организации и правозащитни организации, работещи в областта на защитата на правата на пациентите.

**Неосигурените бременни и проблеми с Наредба №26 от 2007 г. на МЗ** за предоставяне на акушерска помощ на здравно неосигурени жени и за извършване на изследвания извън обхвата на задължителното здравно осигуряване на деца и бременни жени.

### *Предизвикателства:*

- изграждане на дете – центрирана система на педиатричната грижа;
- заплащането на педиатричната помощ;
- разпокъсана система на детско здравеопазване;
- здравни неравенства за децата между отделните региони;
- ограничен достъп до здравеопазване за отдалечените и планински места;
- човешкият ресурс в здравеопазването, липса на педиатри и детски психиатри;
- недостатъчен брой профилактични прегледи и програми;
- липса на фокус върху превенцията на заболяванията и скрининговите програми;
- съвременни технологии на диагностика;
- липса на качество в здравеопазването и комплексност;
- голям брой деца, които се лекуват чрез дарителски сметки;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- ниска удовлетвореност от здравните услуги за деца;
- свободна продажба на цигари, алкохол и вредни за непълнолетните вещества;
- ниско заплащане на клиничните пътеки, което води до състояние на остаряла материална база и лошо ниво на медицинската апаратура;
- подобряване на координацията между здравната, образователната и социалните системи по отношение на здравето на децата и тяхното благополучие.

### **Препоръки:**

1. Решително намаляване на детската смъртност;
2. Системен фокус върху превенцията, профилактиката, скрининга;
3. Постигане на интегрираност между системите;
4. МЗ да постави фокуса върху общественото здравеопазване, а не върху лечебното, което е задължение на НЗОК;
5. Национална кампания за издигане на престижа на педиатрите;
6. Изготвяне на цялостен национален план за контрол на достъпа на деца до опасни и вредни за тях вещества, алкохол, тютюневи изделия и енергийни напитки;
7. Предприемане на действия за осигуряване на акушерска помощ на неосигурените бременни жени и разширяване на действието на Наредба №26;
8. Актуализация на медицинските стандарти по педиатрия, неонатология и обща медицина, за разпознаване на навременни затруднения в развитието на детето и приемане на насоки на работа;
9. Да бъде приета Национална здравна стратегия, която да посочва пътя в здравеопазването за следващите десет години, по какъв начин това ще се случи и с какви средства;
10. Да се разшири обхвата на дейностите по превенция на хроничните незаразни болести, вкл. затлъстяването, уврежданията и затрудненията в развитието в детска възраст; да бъде гарантирана равнопоставеността на децата на достъп до медицинска помощ;
11. Подобряване на медицинските практики в родилните отделения и неонатологиите, както и въвеждане на щадящи практики;
12. Увеличаване на достъпа на децата с увреждания до рехабилитация;
13. Разширяване на обхвата на децата и достъпът им да медицински храни за лечебна цел
14. Разширяване на броя на лекарствените продукти, консумативи за деца, както и на медицински изделия, които се заплащат от НЗОК;
15. Повишаване на обхвата, мониторинга и контрола на профилактичните дейности при децата;
16. Разкриване на нови интегрирани здравно-социални услуги за комплексно обслужване на децата с увреждания и хронични заболявания;
17. Осигуряване на достъп на децата до специализирана психиатрична помощ;
18. Гарантиране на достъпа на всяко дете до своевременни, качествени и ефективни здравни услуги, адаптирани спрямо неговите нужди през различните периоди на неговото детство.

## 5. ДЕЦА В КОНФЛИКТ СЪС ЗАКОНА

Защитата на правата на детето в системата на правосъдието е тема, която има приоритетно място в работата на българския омбудсман. Безспорно е, че всяко дете би могло да влезе в допир със съдебната система и да участва в различни процедури и в различно качество – на жертва, на свидетел, на нарушител, като засегнато лице в случай на раздяла и развод на родителите му. Въпреки различните качества, в които то участва, срещата на детето с правосъдната система винаги е съдбоносна за него и може да остави отпечатък върху целия му живот. Независимо от качеството, в което то участва в съдебния процес, детето си остава дете. Щадящото детско правосъдие трябва да зачита достойнството на детето, да се отнася с уважение, грижа и да отчита индивидуалните му потребности и нужди, да бъде съобразено с възрастта му.

Омбудсманът винаги подчертава, че трябва да се положат усилия, за да се гарантира ефективен достъп на децата до правораздаване, както и на отношение, което е съобразено с тяхната възраст, развитие и потребности. Тези стандарти са приложими за всички обстоятелства, при които децата, поради каквато и да е причина и качество, в което участват, влизат в контакт със системата на наказателното, гражданското и административното правосъдие. При всеки един такъв случай е необходимо да се насърчава зачитането на принципа на висшия интерес на детето, грижата и подкрепата, участието, равното третиране и върховенството на закона. Да се гарантира безопасността на детето, да се прилага мултидисциплинарен подход и обучение на специалистите в системата.

Три корекционни институции за непълнолетни продължават да функционират и през 2023 г.: 1 Социално-педагогически интернат (СПИ) и 2 Възпитателни училища-интернати (ВУИ). Общият брой на малолетните и непълнолетните, настанени в интернати, по реда на ЗБППМН, е 79.

През 2023 г. във фокуса на вниманието на институцията се поставят децата в конфликт със закона и на децата, жертви на насилие, като съвместно с експертите от Националния превантивен механизъм се извършват проверки във възпитателните интернати. Извършени са проверки в Средно професионално училище интернат „Христо Ботев“ с. Подем,, обл. Плевен; ВУИ „Ангел Узунов“ гр. Ракитово и СПИ „Христо Ботев“ с. Варненци, обл. Силистра<sup>1</sup>.

### **Предизвикателства:**

- Недостатъчна координация и сътрудничество между системата за закрила, от една страна, и полиция, прокуратура и съда – от друга;
- Ограничен достъп до специализирана правна помощ за децата;
- Не се прилага холистичен подход в работата с деца в конфликт със закона;
- Липса на достатъчно обучени специалисти, които да работят с децата;
- Липса на стандарти за изслушване в синя стая на деца;
- Липса на статистически данни, като при тези, които се събират не се извършват задълбочени анализи, които да послужат за формиране на политики;
- Сериозно забавяне на въвеждането на новата правна рамка за възстановително правосъдие за деца.

### **Препоръки:**

<sup>1</sup> Целият доклад от проверката е в Годишният доклад за 2023 г. на НПОМ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

1. На детето – жертва и/или свидетел на престъпление да бъдат гарантирани правата му на информиране и подкрепа;
2. Да се изготви методика за извършване на индивидуална оценка, която да установи специфичните му нужди от защита, както и да се обучат специалисти за прилагането ѝ;
3. Да се въведе механизъм за предпазването му от вторична или повторна виктимизация, сплашване или натиск на всеки етап от правораздаването;
4. Намаляване на броя на разпитите до минимум, както и ограничаване на броя на различните лица, които работят с детето през различните етапи на следствието;
5. Въвеждане на гаранции за осигуряване на по-висока сигурност и защита на детето жертва по време на разпита;
6. Въвеждане на функционираща система за детско правосъдие;
7. Установяване на минимална възраст за наказателна отговорност на деца, като децата под 14-годишна възраст да бъдат отговорност на системата за закрила;
8. Задължителна специализация в съдебната система, както и въвеждане на постоянни обучения по правата на детето за работещите в системата;
9. Въвеждане на механизми за координация между социалната система и съдебната, които да бъдат организирани около най-добрия интерес на детето;
10. Изследване на механизмите за правно представителство на детето и въвеждане на фигурата на особения представител, който да е различен от служебния защитник, назначен от съда;
11. Достъпна за деца правна помощ.

### **6. БЛАГОСЪСТОЯНИЕ И ФИНАНСОВА ПОДКРЕПА НА ДЕТЕ**

#### **Издържка за дете**

##### **Препоръка:**

Омбудсманът препоръчва да се увеличи размера на издържката, изплащана от държавата с оглед на действащата разпоредба на чл. 142, ал. 2 от СК, тъй като по този начин ще бъдат защитени интересите и правото на децата на нормален живот и развитие.

### **7. ПРАВО НА ЛИЧНИ ОТНОШЕНИЯ НА ДЕТЕТО И СЕМЕЕН ЖИВОТ**

За поредна година омбудсманът отчита, че голям брой жалби са за нарушени права на децата на лични отношения с родителите им. Омбудсманът намира за необходимо да подчертае, че макар и жалбите да са подадени от родители, които искат омбудсманът да се застъпи за тяхно нарушено право да се виждат с децата си, омбудсманът винаги разглежда тези случаи през призмата на правото на детето да поддържа лични отношения с родителите си. Това е основно право на детето, което е изрично регламентирано в Конвенцията за правата на детето и е част от вътрешното ни законодателство. Необходимо е да се отбележи още, че правото на лични отношения между дете и родител съставлява основна част от правото на семеен живот, защитено в чл. 8 ЕКПЧ и провъзгласено в чл. 24, т. 3 от Хартата на основните права на Европейския съюз.

Случаите на родителски конфликти се характеризират:

- С дълго протичане във времето;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- Огромен брой жалби и сигнали до различни институции, като не са редки случаите, когато родители влизат в конфликт с институциите;
- Всеки родител има своя гледна точка за интереса на детето и това води до неизпълнение на мерките, които социалните работници предприемат, както и неизпълнение на съдебни актове. В доста от случаите се констатира, че правото на детето е преобразувано в право на родителите;
- Откази на родителите да сътрудничат и да ползват различни услуги към които са насочвани;
- Липса на интегрирана оценка за детето и многократното му изслушване от различни органи, в т.ч. вещи лица по допуснати от съда експертизи;
- В някои от случаите омбудсманът констатира, че действията, които са предприети от отделите на закрила на детето, могат да бъдат определени като формални и неотговарящи на конкретната ситуация. Тревожни са случаите, при които социалните работници, предприемат действия, без да извършват преценка, в основата на която да са интересите на детето, а единствената им цел е да удовлетворят искането на единия родител;
- Трябва да се отбележи още, че изпълнителният способ за предаване на дете не е достатъчно ефективен, в случаите когато родителят отказва да изпълни съдебното решение за предаване на дете. Често се наблюдават случаи, при които в режима на лични отношения, родителят който не упражнява родителските права задържа децата, не ги предава. В този случай се образува изпълнително производство, което обаче протича във времето и доколкото са защитени интересите на децата е доста спорен въпрос.
- Повечето жалби са подадени от бащите, провокирани от неспособността на държавата да гарантира законоустановеното им право на упражняване на родителски права и след края на брака или фактическото съжителство, но има трайна тенденция да се подават, независимо и от двамата родители.

### **Препоръки:**

1. Да се извършва прецизна оценка на интереса на детето, въз основа на която да бъдат заложени мерките и действията, които трябва да се предприемат;
2. Да се създаде методология за обследване и съответно гарантиране най-добрия интерес на децата, закрепена в действащата правна уредба и прилагана еднозначно от експертите в сферата;
3. Промяна в системата за закрила на детето, с която да се овласти и осигури безпристрастност и професионален подход на социалните работници към случаите;
4. Конфликтът между родителите е основна причина за пречките, които се създават за контакти с детето и отсъстващия родител. Усилията на органите следва да се насочат към помагане за решаване на конфликта и улесняване на контакта;
5. Възлагане на възможност на служителите в социалната система, за предприемане при необходимост на по-строги мерки спрямо родители, които отказват да сътрудничат в социалната работа;
6. Да се регламентира процесуалното качество на социалния работник в съдебния процес, както и на становището и доклада на социалния работник;
7. Действията да се вземат в разумен времеви порядък, поради това че децата са особено уязвими в конфликтни ситуации между родителите и е недопустимо детството им да преминава в този конфликт.

### **Какво искат децата?**

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

- Приемните им родители да могат да вземат определени решения, които ги засягат, като пътувания, участия в различни инициативи;
- По-справедливи съдебни решения, като съда отдава важно значение на тяхното мнение;
- Учителите да не ги нагрубават, да викат в часа и да се държат унижително с тях;
- Родителите да не ги тормозят, заключват и да не ги обиждат;
- Да има повече толерантност в обществото;
- Срещу агресията и тормоза в училище;
- Достъп до качествено здравеопазване;
- Повече специалисти за работа в училище;
- Да живеят в сигурна и безопасна среда;
- Срещу продажбата на наркотични вещества, особено до училищата;
- Настояват да се забрани продажбата на енергийни напитки.

### **Основни препоръки:**

1. Въвеждане на функционираща система за детско правосъдие;
2. Осигуряване на правото на децата на щадящо правосъдие и на правна помощ;
3. Повишаване на капацитета на системата за закрила с цел ефективно прилагане на превантивни мерки и действия;
4. Осигуряване на качествено наблюдение и мониторинг на резидентните услуги за деца, като се създаде механизъм за бърза реакция и мерки за подкрепа;
5. Специални мерки в училище за подкрепа на психичното здраве на децата и учениците;
6. Системен анализ на работата на училищните психолози и специални мерки за училищата където няма такива;
7. Приемане на Национална стратегия за приобщаващо образование и План за действие;
8. Осигуряване на повече специалисти в училище за работа с деца със специални образователни потребности и задържане на учениците със СОП в гимназиален етап на обучение;
9. Въвеждане на механизъм за автоматичното актуализиране на средствата;
10. Подобряване на базата данни и създаване на интегрирана информационна система, която да работи на ниво дете;
11. Въвеждане на единна методология за оценка на най-добрия интерес на детето във всички обществени сектори – образование, социални дейности, здравеопазване;
12. Системен фокус върху превенцията, профилактиката, скрининга при децата;
13. Специални мерки за осигуряване на безопасна обществена среда за децата;
14. Ефективна държавна политика за подкрепа на института на осиновяването;
15. Целенасочена и интегрирана политика за подкрепа на семейството;
16. Развитие и подкрепа на детското участие.



## VI. ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

За съжаление въпреки честите промени на нормативната уредба, както и ежегодното нарастване на средствата за здравеопазване, продължават да са налице сериозни проблеми в системата. Високите нива на доплащане от пациента е сериозен проблем, преграждащ достъпа на немалка част от гражданите до здравни услуги.

Извършен е задълбочен анализ на постъпилите в институцията на омбудсмана жалби и сигнали от граждани – както индивидуални така и подписки, а също от пациентски, съсловни и професионални организации, организации на хора с увреждания, поставените в тях проблеми и случаите на застрашени или нарушени граждански права. В немалка част от индивидуалните жалби са поставени въпроси, имащи отношение към права на голяма група хора.

Жалбите и сигналите, имащи отношение към права в здравеопазването през 2023 г., са 776, което е с 23% повече спрямо 2022 г. (631 бр.), но по-малко от предходните две години, което се дължи на въведените тогава във връзка с пандемията от COVID-19 временни противоепидемични мерки, с които гражданите масови изразяваха несъгласие и сочеха, че са нарушени техни права и свободи.

Броят на жалбите и сигналите по повод медицинската експертиза са 175, качество на медицинските услуги – 60, достъп до медицински услуги – 56, достъп до лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни – 318, здравноосигурителни права – 33, промоция и профилактика, имунизации, здравен контрол – 8, достъп до здравна информация: 4, по други поводи – 122. В голяма част от жалбите и сигналите е поставен повече от един проблем, като за целите на статистиката е изведен само водещият.

Във връзка с 423 жалби и сигнали са отправени препоръки към отговорните за разглеждането и решаването на проблемите органи и институции, преобладаващата част от които са изпълнени изцяло или частично. Следва да се има предвид, че немалка част от препоръките са отправяни към повече от един орган или институция, от които зависи решаването на проблема. На гражданите са давани и съвети за възможни техни действия за решаване проблемите.

Препоръчаните от омбудсмана проверки са извършени и поставените от гражданите въпроси са разгледани, като в отговор е получена информация за предприетите мерки, в това число за наложени от контролните органи санкции, а също за оказано съдействие.

### *Достъп до медицинска помощ*

#### *Затруднен достъп до първична извънболнична медицинска помощ*

Населеното място (малки, отдалечени и труднодостъпни населени места) не се посещава от общопрактикуващ лекар (ОПЛ) или се посещава рядко.

Неосигуряване на медицинско обслужване извън графика на ОПЛ.

Анализът показва, че недостатъчният брой общопрактикуващи лекари и неравномерното им разпределение на територията на страната, както и възрастовата им характеристика и неблагоприятна тенденция в бъдеще са повод за безпокойство. Омбудсманът смята, че са необходими стратегия и мерки за осигуряване в дългосрочен план на достатъчен брой общопрактикуващи лекари, като същевременно се обсъдят и регламентират начините за гарантиране на реален достъп на пациентите до медицинска помощ извън работния график на ОПЛ.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### *Достъп до спешна медицинска помощ*

Забавяне на екипите за спешна помощ. Анализът на резултатите от извършените проверки показва, че недостатъчният медицински персонал в центровете за спешна медицинска помощ, съответно брой на дежурните екипи, е основна причина за забавянията, както и проблеми при осъществяване на телефонния триаж.

Граждани изразяват недоволство от случаите на продължително чакане пред спешните отделения на болниците и забавени хоспитализации.

Сред причините е повишеното натоварване на посочените структури вследствие на това, че освен пациенти, отговарящи на показателите за спешност, нерядко се налага да обслужват и неспешни случаи, както и здравнонеосигурени пациенти.

Жалби и сигнали по повод транспортиране на пациенти до различни болници, в това число с линейки на спешна помощ, и получени откази да бъдат приети. Анализът на тези случаи показва, че сред причините е и липсата на актуална информация за свободните легла по специалности, самонасочване по спешност към болница, в която няма спешно отделение или структура по необходимата специалност, но за съжаление и подбор на пациентите от някой болници.

Препоръчаните от омбудсмана проверки са извършени и при случаите на констатирани нарушения са налагани санкции (най-често са констатирани нарушения на медицинския стандарт „Спешна медицина“), но омбудсманът смята, че е необходимо да бъдат обсъдени и предприети мерки, с които да се гарантира в дългосрочен план както обезпечеността на спешната помощ с необходимия брой лекари, персонал и модерно оборудване.

### *Специализирана извънболнична медицинска помощ*

Наблюдава се неравномерно разпределение на специалистите на територията на страната, както и недостиг на специалисти по определени специалности.

Специалистите рядко посещават пациентите в дома им, което води до сериозни затруднения, най-вече за хора с увреждания, неподвижни и трудноподвижни пациенти.

Анализът показва, че въведените лимити (т. н. регулативни стандарти) на броя на издадените направления за консултация и съвместно лечение от специалист, също са сред причините за затруднения достъп на гражданите.

Не на последно място следва да се отбележи наличието на жалби и сигнали по повод недостатъчния брой дентални дейности и нивото на заплащането им от НЗОК.

При обсъждане на законопроектите за бюджета на НЗОК омбудсманът внася становища, в които отбелязва всички проблеми и настоя за осигуряване на достатъчни средства за тяхното решаване и гарантиране на правата на гражданите като пациенти и здравноосигурени лица.

### *Болнична медицинска помощ*

Неравномерното разпределение на болниците на територията на страната и концентрацията им в големите градове в редица случаи е причина за затруднен достъп на пациентите от малки и отдалечени населени места до болнична помощ.

Основателен повод за жалби и сигнали от граждани е неосигуреният достъп до долекуване, продължително лечение и рехабилитация с достатъчен обем и продължителност.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

На практика няма възможност за провеждане и заплащане с публични средства на палиативни грижи (освен за хора с онкологични заболявания), в това число при деца. В страната липсват лечебни заведения – домове за медико-социални грижи за пълнолетни лица, престоят в хосписи не се заплаща с публични средства.

По посочените причини голям брой пациенти в тежко състояние се налага да бъдат настанявани от близките им в хосписи срещу заплащане, както и в домове за стари хора, в които няма нужните условия за медицинско наблюдение и здравна грижа.

Анализът показва също, че не е осигурен достъп на пациентите до достатъчен обем здравни грижи както в извънболничната, така и в болничната помощ.

Жалби и сигнали по повод недостига на кръв и кръвни продукти.

Посочените проблеми нееднократно са поставяни от институцията на омбудсмана както по повод отделни жалби, така и в годишните доклади, но до момента не е намерено решение, а случаите на нарушени права на пациенти по този повод се увеличават.

### **Препоръки:**

1. Изготвяне на стратегия и план за осигуряване в дългосрочен план на гарантиран достъп на жителите на малки и отдалечени места до първична медицинска помощ, както и до неспешна, но неотложна във времето медицинска помощ, извън работния график на лекарите;
2. Обсъждане на мерки за гарантиране на денонощен достъп на децата до първична и специализирана медицинска помощ на територията на цялата страна;
3. Повишаване на капацитета на спешната помощ в страната – както относно привличане и задържане на кадри, така и относно техническо обезпечаване;
4. Изграждане на система за предоставяне на актуална информация за свободните болнични легла по специалности с цел осигуряване на правилно насочване и своевременно хоспитализация на пациентите;
5. Осигуряване достъпа на гражданите от малки и отдалечени населени места до специалисти и изпълнение на дейности и амбулаторни процедури в извънболничната помощ;
6. Мерки за повишаване обхвата на профилактичните прегледи, както и на достъпа на гражданите до разширен брой скринингови изследвания за ранно откриване на заболявания;
7. Осигуряване на финансирането с публични средства на продължително лечение и рехабилитация с достатъчна продължителност, а също на палиативни медицински грижи и здравни грижи;
8. Разширяване на броя и нивото на заплащане от НЗОК на денталните услуги.

### ***Качество на медицинската помощ***

Жалбите и сигнали от граждани по повод качеството на медицинските услуги, в това число по повод настъпили увреждания и смърт на пациенти.

В тези случаи омбудсманът се обръща към съответния компетентен контролен орган, като след приключване на проверките и при констатиране на нарушения са предприемани предвидените в нормативната уредба санкции.

Прави впечатление, че често отношението на медицинския персонал към пациентите и техните близки, липсата на комуникация и съпричастност, са сред основните причини за формиране на негативно мнение.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Анализът на жалбите по повод болничен престой и лечение показва, че заплащането на извършената от болниците дейност по клинична пътека често е причина за преждевременно изписване на пациенти. Нерядко писаните в епикризата данни, в това число за състоянието при изписването, според гражданите, не отговарят на действителните.

Болничното лечение се провежда само за посоченото в клиничната пътека заболяване, като не е осигурено адекватно лечение на съпътстващите заболявания и увреждания.

Омбудсманът смята, че изпълнението на алгоритъма на съответната клинична пътека, както и съответствието на болничната структура с медицинските стандарти като механизми за гарантиране на качество са недостатъчни, като чрез тях не се отчита реално крайният резултат от лечението и удовлетвореността на пациента.

Становището на омбудсмана е, че е необходим задълбочен анализ на причините и промяна в реда и начина на финансиране на дейността на болниците, както и осигуряване на обективен и ефективен текущ контрол на тяхната дейност.

Не на последно място следва да се отбележи големият брой случаи, при които пациенти са принуждавани да „изберат“ и заплатят за регламентирания допълнително поискани услуги, както и да заплатят за дейности, които реално се заплащат от НЗОК.

В резултат на отправените по този повод препоръки са предприети действия от контролните органи, в част от случаите заплатените от гражданите суми са им възстановени от лечебните заведения, но е необходимо намиране на решение, в това число нормативни промени и реален контрол, с които да се гарантира наистина доброволният избор на този вид услуги.

Сериозно безпокойство и тревога будят недостигът на медицински специалисти по здравни грижи, неблагоприятната им възрастова характеристика и ниското им заплащане.

Омбудсманът смята, че този проблем незаслужено се пренебрегва и са наложителни мерки за неговото решаване, да което са изпратени препоръки към министъра на здравеопазването.

### **Препоръки:**

1. Промяна в начина на финансиране на болниците по начин, при който финансовият резултат реално да е обвързан не само с количеството, а и с качеството на извършената дейност, при отчитане удовлетвореността на пациентите;
2. Осигуряване на комплексно лечение не само на основното, а на всички съпътстващи заболявания, които се нуждаят от активно лечение;
3. Мерки за подобряване на финансовата стабилност и съхраняване на лечебни заведения в райони, където пациенооборотът няма как да бъде висок, с оглед броя на населението, при гарантиране на качеството на предлаганите от тях медицинските услуги;
4. Дългосрочна стратегия и план за облекчени условия за обучение и задържане в страната на специалистите по здравни грижи, осигуряване на достойно заплащане на труда им и създаване на възможности за самостоятелна дейност в извънболничната помощ, заплащана с публични средства;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

5. Регламентиране на достъпни възможности за специализацията на лекарите, приоритетно по специалностите, при които се наблюдава най-голям недостиг, осигуряване след това на необходимите условия на труд и достойно заплащане, като за задържането им в страната;
6. Засилване на контрола върху представянето на допълнително поискани и заплащани от пациента услуги и недопускане на случаи на принуда, оценка на причините и при необходимост – промяна на нормативната уредба.

### *Достъп до лекарствени продукти*

Омбудсманът отчита рязко покачване през годината на броя на жалбите и сигналите във връзка с нарушено право на гражданите на достъп до лекарствени продукти.

Анализът показва, че липсата и недостигът на лекарствени продукти в аптечната мрежа се дължи както на производствени затруднения, политики на притежателите на разрешението за употреба, така и от нерегламентирано повишено търсене на конкретни лекарствени продукти (лекарствен продукт за лечение на диабет, използван за отслабване) и най-вече от паралелен износ.

В отговор на отправените по този повод препоръки омбудсманът е информиран от ръководството на МЗ за изготвени законодателни промени в Закона за лекарствените продукти в хуманната медицина. В НС са внесени и други законопроекта, с приемането на които се очаква да бъдат решени голяма част от проблемите

Същевременно, по конкретните жалби, от Изпълнителната агенция по лекарствата информират за резултатите от извършените проверки и получената от притежателя на разрешението за употреба на лекарствения продукт информация, но не се сочат констатирани нарушения на нормативната уредба.

Омбудсманът остро постави въпроса и на проведеното в НС извънредно заседание на Комисията по здравеопазването и отново настоя за неговото решаване. Създадена е и Подкомисия за недостига на лекарствени продукти на територията на Република България.

Министърът на здравеопазването със заповед забрани износа на лекарства, в това число на всички лекарствени продукти от групата „Инсулини и аналози“, но омбудсманът смята, че е необходимо намиране на трайно решение на проблема при осигуряване на постоянна наличност на лекарствени продукти в аптечната мрежа и недопускане на случаи на нарушени граждански права.

За поредна година граждани съобщават за проблеми при осигуряване и заплащането им с публични средства на лекарствени продукти, прилагани извън посочените в кратката им характеристика показания, както и за затруднен достъп до лекарствени продукти, които не се разпространяват на българския пазар.

Сред оплакванията както от отделни пациенти, така и от пациентски организации и медицински специалисти е законово регламентираната възможност НЗОК да извършва експертиза при необходимост от скъпоструващи лекарствени и създадените в тази връзка затруднения за пациентите, в това число финансови разходи

По повод жалби от граждани и пациентски организации, медицински специалисти и сдружения, са отправени препоръки към Надзорния съвет и управителя на НЗОК, в отговор на които е получена информация за предприетите действия и актуализиране на изискванията.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Хора с редки заболявания съобщават за нарушен техен достъп до лечение и скъпоструващи лекарствени продукти, търсят съдействие и настояват за съществени промени в нормативната уредба и гарантиране на техните права.

Граждани изразяват недоволство от незаплащането или заплащане в недостатъчна степен на лекарствени продукти от НЗОК.

Голям брой жалби от граждани, лекари и магистър-фармацевти постъпиха при въвеждането на задължително преписване и отпускане с електронна рецепта на две фармакологични групи лекарствени продукти. За съжаление становището на омбудсмана не е взето предвид и влизането в сила на наредбата потвърди опасенията, като доведе до многобройни случаи на нарушени права на гражданите, а също и на професионални права на лекари и фармацевти, като създаде и предпоставки за създаване на конфронтация между тях.

Особено обезпокоително е, че потърпевши са и уязвими групи – деца, възрастни хора, хора с увреждания, при които е важно лечението да бъде започнато своевременно. Омбудсманът отправи нова настойчива препоръка към министъра на здравеопазването, изрази своето становище и на проведената в НС извънредно заседание на Комисията по здравеопазване.

Омбудсманът смята, че премахването изцяло на хартиената рецепта създава реални предпоставки за нарушени права както на пациентите, така и на медицинските и здравните специалисти и настоява да бъде регламентирана възможността за достатъчно продължителен период, за предписване и отпускане на посочените лекарствени продукти както с електронна, така и на хартиена рецепта.

### **Препоръки:**

1. Обсъждане и предприемане на мерки за осигуряване на облекчен и гарантиран достъп на граждани в малки и отдалечени населени места до лекарствени продукти, в това число реимбурсирани от НЗОК;
2. Стимулиране разкриването на денонощни аптеки;
3. Обсъждане на възможностите за заплащане с публични средства на лекарствените продукти за домашно лечение, в това число на остри респираторни и други остро протичащи заболявания при деца;
4. Периодичен анализ и обсъждане на мерки за предотвратяване на липсата и недостиг на лекарствени продукти в аптечната мрежа, както и гъвкав механизъм за своевременното им осигуряване;
5. Значително облекчаване на реда за предписване и получаване на скъпоструващи лекарствени продукти, за които НЗОК извършва експертиза;
6. Облекчен ред за осигуряване на лекарствени продукти, които не се разпространяват на българския пазар, когато лечението на съответното заболяване е без алтернатива в страната, и заплащането им с публични средства;
7. Обсъждане на разширяване на случаите на употреба и заплащане с публични средства на прилагането на лекарствени продукти извън условията на разрешението им за употреба, по изключение и при липса на алтернатива за лечение на конкретен пациент;
8. Регламентиране на възможност за паралелно предписване и получаване на лекарствени продукти с електронни и хартиени рецепти, в това число на



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

антибактериални лекарствени продукти за системна употреба, за продължителен период.

### ***Достъп до медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели***

За поредна година граждани поставят на вниманието на омбудсмана проблема с незаплащането или заплащането в недостатъчна степен с публични средства на медицински изделия и скъпоструващи консумативи. Такива например, са скъпоструващи импланти, изкуствени стави (заплащат се само частично), а също платна, вътреочни лещи, изработката на зъбни протези; медицински изделия за кислородотерапия в домашни условия и др.

През годината омбудсманът постави на вниманието на министъра на здравеопазването и управителя на НЗОК въпроса с незаплащането в пълен размер на изкуствените стави, както и незаплащането на вътреочните лещи и вискосубстанции, като отправи препоръки за тяхното решаване и гарантиране на правата на здравноосигурените лица. За съжаление в получените отговори не се съдържа информация за конкретни действия в изпълнение на препоръката. Омбудсманът поставя проблемите в становището си при обсъждане на законопроектите за бюджета на НЗОК и настоява за осигуряване на достатъчни средства.

#### **Препоръки:**

1. Заплащане с публични средства за нови медицински изделия и скъпоструващи консумативи както в болничната, така и в извънболничната медицинска помощ;
2. Намаляване нивото на доплащане от пациента за медицински изделия, за които НЗОК заплаща до определена стойност;
3. Гарантиране достъпа на гражданите до диетични храни за специални медицински цели, съобразени с тяхното заболяване;
4. Преразглеждане на реда за одобряване на заплащането от НЗОК на медицински изделия и други консумативи, използвани при лечението на деца, като бъде предвидено изключение от общия ред в случаите на спешност и независещи от заинтересованите лица причини.

### ***Медицинска експертиза***

Съществено забавяне на експертизата на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане на гражданите от териториалните експертни лекарски комисии (ТЕЛК), особено изразено в някои области на страната. Това нарушава най-вече правата на граждани, подали заявление-декларация за първично освидетелстване, както и за предсрочно преосвидетелстване, например за влошено състояние.

Съществено забавяне на експертизата на лица, живеещи в друга държава от ЕС.

За съжаление омбудсманът е сезиран от граждани и за случаи на значимо забавяне на експертизата от ТЕЛК по повод временна неработоспособност, като в тези случаи хората остават без единствения си доход, от който предвид заболяването им се нуждаят.

Отново граждани съобщават и изразяват недоволство по повод случаи на забавяне на експертизата, вследствие последователна отмяна от Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК) на експертни решения на ТЕЛК.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Субективизъм при оценката, неинформираност за лекарите от състава за ТЕЛК и нееднозначно тълкуване на нормативната уредба, например при оценяване на хора, в това число деца, с генетични аномалии и редки заболявания.

Грубо и неуважително отношение към хората с увреждания, в това число деца и техните близки, накърняващи личното им достойнство и нарушаващо техни основни права.

След многократно изразени по този повод становища и отправени препоръки от омбудсмана са приети изменения в Наредбата за медицинската експертиза (НМЕ), с която са регламентирани редица промени както относно пожизнен срок и определяне на чужда помощ, така и на Методиката за прилагане на отправните точки за оценка, които доведоха до по-справедливо оценяване на гражданите.

В началото на годината са приети предложените от омбудсмана и внесени от народни представители законодателни промени в ЗХУ и ЗЗ, с които се гарантира, че при забавяне на преосвидетелстването им от ТЕЛК и когато са изпълнени посочените в закона условия, хората с увреждания да не остават без финансова подкрепа.

Служебния министър на здравеопазването предложи проект на Постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи, в хода на които омбудсманът изрази своето становище, но следва да се отбележи, че приемането на нормативния акт се забави значително.

Гражданите изразяват несъгласие по повод честите обжалванията на техни експертни решения от медицинските комисии към ТП на НОИ.

Обезпокоителен е и големият брой отменени и върнати решения, най-често поради пропуски на ТЕЛК.

В случаите на забавяне не експертизата омбудсманът се обръща към съответната РЗИ и/или ръководството на болницата, към която е разкрита съответната ТЕЛК, и/или председателя на ТЕЛК, след което на гражданите са определяни по-близки дати за провеждане на експертизата. Прави впечатление обаче, че няма информация за наложени санкции от РЗИ на лекари от ТЕЛК.

Институцията на омбудсмана подкрепя исканията и предложенията на граждани и пациентски организации във връзка с медицинската експертиза на пациенти с редки болести.

Въпреки съдържащите се в жалбите очаквания и отправени искания от гражданите и техните близки, омбудсманът не разполага с правна възможност за намеса при самата медицинска експертиза, но в съответствие с правомощията си продължава неотклонно да настоява за промени в нормативната уредба и максимално справедливото им оценяване.

**Препоръки:**

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

1. Анализ на ефекта от приетите нормативни промени и при необходимост – обсъждане на допълнителни мерки за ускоряване на медицинската експертиза на гражданите от ТЕЛК и НЕЛК, с оглед недопускане на случаи, при които хора с увреждания остават без финансова и социална подкрепа;
2. Засилване на контрола върху дейността на ТЕЛК от страна на РЗИ, както и на контролно-методически и консултативни дейности от НЕЛК;
3. Обсъждане приемането на защитна клауза срещу уволнение в Кодекса на труда при отмяна на болнични листове или забавяне от ТЕЛК на експертизата по повод временна неработоспособност;
4. Съвместно с пациентски организации и организации на хора с увреждания извършване на периодичен анализ на медицинската експертиза и при необходимост обсъждане и приемане на промени на нормативната уредба.

### ***Здравноосигурителни права***

#### ***Права на здравнонеосигурени граждани***

Граждани с прекъснати здравноосигурителни права се обръщат към омбудсмана за съдействие за възстановяването им посочвайки, че не разполагат с необходимите средства да погасят дължимите суми.

Сред тях са трайно безработни здравнонеосигурени граждани по повод необходимостта за провеждане на изследвания и консултации, необходими за медицинската им експертиза (самата експертиза от ТЕЛК и НЕЛК се заплаща извън обхвата на здравното осигуряване).

В отговор на отправените по този повод от омбудсмана препоръки, от дирекциите за социално подпомагане е получена информация, че гражданите са консултирани, голяма част от тях са посетени в дома и им е оказана социалната подкрепа, на която имат право.

#### ***Възстановяване на здравноосигурителни права***

Граждани, придобили право на пенсия – както за инвалидност, така и за осигурителен стаж и възраст, обръщат внимание, че въпреки че вече са осигурявани здравно от държавата, не могат да ползват медицинска помощ, от която се нуждаят, поради наличие на дължими суми за здравно осигуряване за минали периоди. Омбудсманът смята, че е уместно да бъде обсъдено решение на този проблем с оглед повишената потребност на тези хора да ползват своевременно медицински услуги в пълен обем.

#### ***Възстановяване на здравноосигурителни права на завърнали се от чужбина граждани***

За поредна година в институцията постъпват жалби от граждани по повод забавеното получаване от държави от ЕС на изискани по служебен път от НЗОК формуляри (S041), необходими за сумиране на здравноосигурителни периоди и възстановяване на здравноосигурителните им права у нас. След отправени препоръки, на гражданите е оказвано съдействие от РЗОК и/или от НАП.

Според омбудсмана, са нарушени техни права и следва да бъде обсъдено и намерено решение, както и регламентиране на достъпна възможност да ползват здравни услуги до получаване на формуляра.

#### ***Заплащане с публични средства на лечение в страната и в чужбина***

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Граждани, в това число родители на деца, изразяват недоволство и сочат нарушени техни права вследствие на забавено според тях одобряване и провеждане на лечение в чужбина. След причините е необходимостта да се изискат и съобразят становища от външни експерти по съответната специалност.

Омбудсманът смята, че е наложително одобряването и финансирането на лечението на деца в България и в чужбина да се извършва в максимално кратки срокове, като бъдат предвидени и изключения за особено тежките и неотложни във времето случаи.

### ***Парични обезщетения за временна неработоспособност за гледане на болен член от семейството***

За поредна година родители на деца изразяват несъгласие с ограниченията при изплащането на парично обезщетение за гледане на болен член от семейството – съответно до 60 календарни дни годишно за гледане на болно дете до 18-годишна възраст общо за всички осигурени членове на семейството и до 10 календарни дни за гледане на възрастен. Омбудсманът категорично смята, че въведените ограничения създават предпоставки за нарушени права на децата и техните родители, особено при семейства и самотни родители с често боледуващи деца, които се налага да ползват отпуск, в това число и неплатен, за да гледат болните си деца.

### **Препоръки:**

1. Здравноосигурителните права на хората с увреждания, които са прекъснати, да се възстановяват веднага след определянето им от ТЕЛК/НЕЛК правопораждащ процент трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане и отпускането им на пенсия, като в тези случаи може да бъде обсъдена например възможността за разсрочено плащане на дължимите суми;
2. Регламентиране на възможност завърналите се постоянно в страната граждани да могат да ползват медицинска помощ, за които има данни, че са осигурявани в друга държава от ЕС, но изисканият по официален път формуляр се бави, да могат да ползват медицински услуги или заплатените от тях суми впоследствие да им бъдат възстановявани до заплащания от НЗОК размер;
3. Мерки за недопускане на случаи на отказ на лечебни заведения, договорни партньори на НЗОК, да бъде оказана медицинска помощ на лица с персонален идентификационен (осигурителен) номер и издадено на основание въз основа на издаден документ S072 на удостоверения от РЗОК;
4. Ускоряване на сроковете за одобряването на заплащането на лечение на български граждани в чужбина, както и на възстановяването на разходите за проведено лечение;
5. Преоценка на предвидените в КСО ограничения при изплащане на обезщетение за гледане на болен член от семейството, с приоритет за деца и тяхното удължаване или премахване.

### **Основни препоръки:**

1. Премахване на съществуващите правни, финансови и организационни ограничения, възпрепятстващи своевременния достъп на гражданите до медицинска помощ, в качеството им на здравноосигурени лица. Осигуряване на координирана на различните нива здравна услуга;

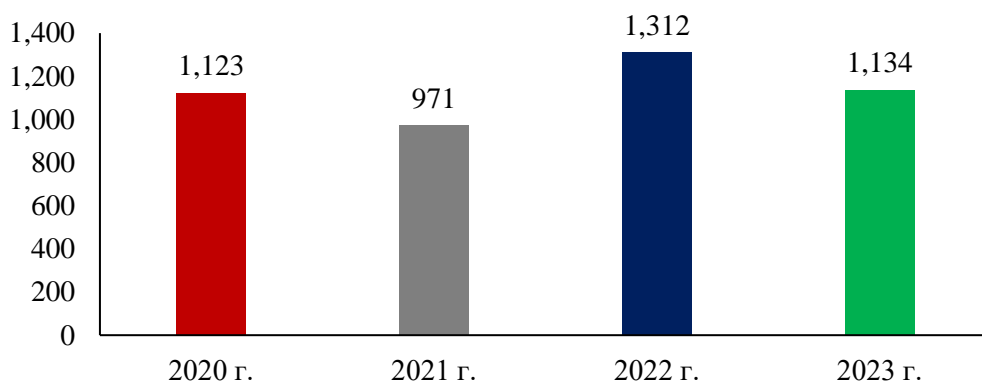
## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

2. Стратегия и план за осигуряване на равен достъп до здравеопазване на хората от цялата страна, обективно и основано на задълбочен анализ планиране разпределението на лечебни и здравни заведения на територията на страната;
3. Намаляване на нивото на доплащане от пациента и недопускане на случаи на нерегламентирани заплащания;
4. Стратегия и мерки за задържане на лекарите и специалистите по здравни грижи в страната чрез осигуряване на достойно заплащане и условия на труд;
5. Гарантиране на достъпа на гражданите до предписаните им от лекарите лекарствени продукти и предотвратяване на тяхната липса и недостиг;
6. Заплащане с публични средства и повишено ниво на заплащане на лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели;
7. Засилен контрол върху качеството при отчитане удовлетвореността на пациента;
8. При вземането на важни решения за промени в системата да се отчита и съобразява мнението на гражданския сектор и неправителствените организации;
9. Гарантиране на правата на гражданите при медицинската им експертиза, недопускане на забавяне и прекъсване на финансовата и социалната им подкрепа;
10. Засилване на промоцията и профилактиката, в това число поетапно повишаване обхвата на профилактични прегледи и изследвания, скринингови изследвания за предотвратяване и ранно откриване на заболявания.

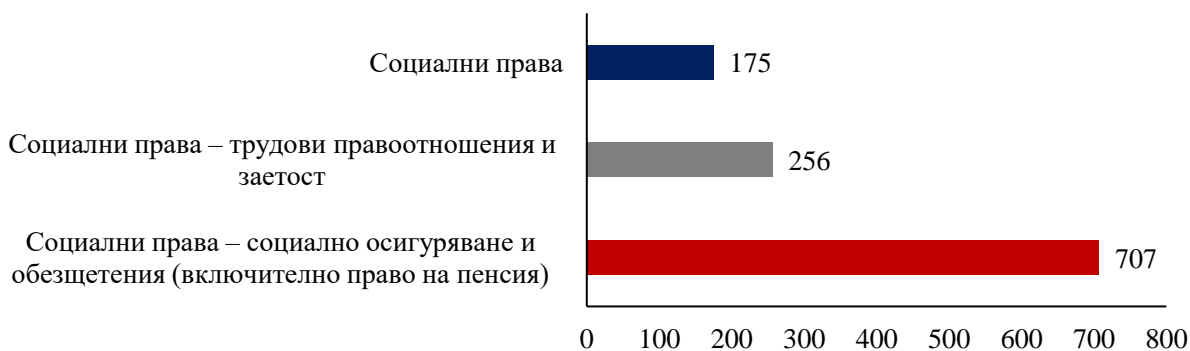
## VII. СОЦИАЛНИ ПРАВА

Упражняването от гражданите на техните социални права в съответствие с националните и международните стандарти придобива все по-голямо значение, особено през изминалата 2023 г., в която икономиката на страната и социалните отношения се възстановяват в обема и без ограниченията, наложени от продължилата през годините пандемия, причинена от COVID-19. При този преход значителна е ролята на омбудсмана на Република България в областта на защитата на социалните и трудовите права на гражданите. През годината институцията се самосезира за намеса и решаване на спорове за защита на правата на граждани и уязвими социални групи: пенсионери, социално слаби, работещи бедни и др.

**Графика №21.** Брой жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права за периода 2020-2023 г.



**Графика №22** Брой жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права по тип права за 2023 г.



### **Пенсионни права**

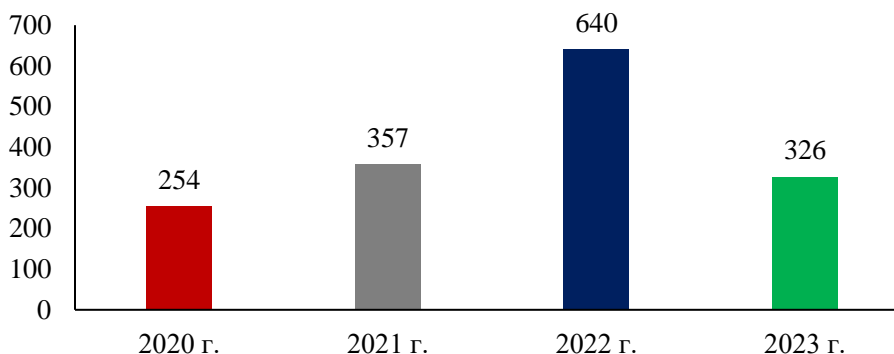
Жалбите през 2023 г. в частта на пенсионноосигурителните права на гражданите са на нивото на 2021 г. – 357, и около половината от тези през 2022 г. – 640. Това, за съжаление не в резултат на решение на проблемите на хората в пенсионна възраст, а напротив – на тяхното безсилие и отчаяние.

По подадените в институцията жалби, свързани с пенсии и пенсионни права на граждани, са отправени 94 препоръки до компетентните органи и са дадени 323 становищата.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**Графика №23.** Брой жалби и сигнали, отнасящи се до пенсионните права на гражданите за периода 2020-2023 г.



Най-засяганите въпроси през 2023 г. са свързани с:

- ниския размер на пенсиите;
- забавата при обмена на информация за осигурителните периоди на български граждани, полагали труд извън пределите на страната;
- осъвременяването на пенсиите от 1.07.2023 г.;
- служебното преизчисляване на пенсиите от 1.04.2023 г. за придобит осигурителен стаж след пенсионирането.

Към институцията на омбудсмана и в посочените периоди продължават да се обръщат хиляди граждани, недоволни от модела за преизчисляване и осъвременяване на пенсиите.

### **Основни препоръки:**

1. Да се създаде правен механизъм за определяне на минимален размер на пенсиите за осигурителен стаж и възраст, който да изравнява ежегодно размера на тези пенсии с линията на бедност;
2. Да се преизчислява периодично размерът на всички пенсии на база средния осигурителен доход за страната за предходната година;
3. Да се предприемат спешни действия за защита на интересите на българските граждани, придобили пенсионни и осигурителни права в държави – членки на ЕС, и в частност Република Гърция.

### **Трудови права**

Немалък дял от постъпилите жалби, искания и сигнали от работници или служители са тези, свързани с нарушения на трудовите права – трудови възнаграждения, обезщетения и заетост – общо 256 броя жалби и сигнали за 2023 година, като по-голяма част от тях – 159 броя, са от граждани, които търсят съдействието на омбудсмана за изплащане на дължими трудови възнаграждения и обезщетения от работодателите им, както по време на съществуване, така и след прекратяване на трудовите правоотношение.

По отношение на трудовите права на хората основно оплакванията на гражданите са за незаплащане на положен извънреден труд, неизплатени трудови възнаграждения или обезщетения, най-често след прекратяване на трудовите правоотношения, както и за допуснати нарушения при започване на работа по втори трудов договор или надхвърляне

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

на законоустановената максимална продължителност на работното време или работната смяна. Гражданите повдигат въпроси и за неосигуряване на здравословни и безопасни условия на труд и незачитане от страна на работодателя на ползваната от работниците специална закрила по време на съществуване при прекратяване на трудовото правоотношение.

### **Основни препоръки:**

1. Да бъдат предприети действия от контролните органи на ИА ГИТ, с които да се съдейства на работници или служители, включително и такива с вече прекратени трудови правоотношения да получат дължимите им се и неизплатени от работодателите трудови възнаграждения или обезщетения.
2. Осигуряването на ефективен контрол за осигуряване на безопасност и здраве при работа както на работниците, завърнали се в офисите на работодателите, така и на работещите от дома си;
3. Да бъде оказано съдействие на работници и служители с влошено здравословно състояние за прилагане на законовите мерки, осигуряващи им специална закрила, по време на съществуване и при прекратяване на трудовото правоотношение.

### ***Права на работещите по служебни правоотношения***

Част от жалбите на държавни служители са свързани с нарушения при провеждане на конкурсни процедури, включително нарушения при извършване на класиране, или за наемане на лице, което не е класирано на първо място.

Оплаквания са във връзка с годишното оценяване на служителите, получената оценка на изпълнението на длъжността и възможностите за увеличение на възнаграждението. Най-често се касае за служители, завръщащи се на работа след дълъг отпуск поради болест или бременност и раждане и отглеждане на малко дете.

Друга група въпроси се поставят от жалбоподатели, работещи в общински предприятия. Техните оплаквания се отнасят до неизпълнение от кметовете на съответните общини на ангажименти по сключени общински колективни трудови договори или споразумения, действието на които е разпространено и върху работещите на служебни правоотношения.

### **Основни препоръки:**

Препоръките са отправяни до органите по назначаване или на ресорните министри и инспекторатите към съответни министерства, както и до общинските администрации и кметовете на общини за предприемане на действия за отстраняване на допуснатите нарушения на правата на работещите на служебни правоотношения.

### ***Право на социално осигуряване и обезщетения***

През 2023 г. жалбите, свързани със социалното осигуряване и паричните обезщетения, изплащани от НОИ и постъпили в институцията на омбудсмана, са общо 468, като от тях най-много са безработица – 83, майчинство – 26, временна неработоспособност – 13.

Основното недоволство от страна на гражданите е, че от НОИ се забавя или спира изплащането на паричните обезщетения поради различни причини като: съмнение за злоупотреби с осигурителни права и извършване на проверки на осигурители, които често се удължават във времето, гражданите не отговарят на законовите условия за

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

отпускане на обезщетения. Жалбоподателите търсят съдействие за отмяна на постановените откази.

### **Основна препоръка:**

При провеждане на информационни дни и информационни кампании от компетентните институции да се даде широка обществена гласност относно условията за получаване на парични обезщетения от чужбина.

### ***Право на социална подкрепа и социални услуги***

През 2023 г. жалбите, които гражданите отправят към омбудсмана, свързани с нарушени техни социални права, са 175. Като от тях 78 са свързани с необходимост от оказване на социална подкрепа, социални услуги – 14. Основното, което гражданите споделят, е, че изпитват сериозна липса на парични средства за покриване на разходи, свързани с провеждане на лечение и рехабилитация, закупуване на лекарства и заплащане на консумативи за жилището, в което живеят. Споделят трудностите, които са преживели, и търсят справедливост.

Обществото показва своята явна чувствителност към проблемите, свързани със социалните услуги за възрастни лица с тежки увреждания. Основните проблеми, пред които се изправят близките на граждани, изпаднали в ситуация на зависимост от чужда помощ, е липсата на възможност за навременно осигуряване на социална подкрепа.

### **Основна препоръка:**

Да бъде разгледана възможността за създаването на нормативен механизъм, който да задължи социалните работници да консултират близките, а когато е възможно – и самите болни, още докато са в лечебно заведение за съществуващите възможности за насочването им към подходяща за състоянието им социална услуга или социално заведение.

### ***Семейни помощи за деца***

Граждани се оплакват основно, че от АСП изисква от тях да предоставят удостоверение, че детето им е записано като ученик във втори, трети и четвърти клас, издадено от съответното училище, при положение че обучението в тези класове е задължително и децата не подлежат на отделно записване, както е за първи и осми клас. Родителите настояват, че, при положение че този вид помощ се отпуска за всички деца и данните кое дете къде е записано са налични в информационна система на Министерството на образованието и науката, АСП следва да извърши тази проверка служебно съгласно изискванията на Закона за електронното управление и не би следвало да я иска от гражданите, още повече че децата от втори, трети и четвърти клас не се записват за първи път в съответните учебни заведения.

### **Основна препоръка:**

1. Да отпадне на изискването за предоставяне от родителите на удостоверение, че детето е записано като ученик във втори, трети и четвърти клас, издадено от съответното училище. Препоръката е изпълнена.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### ***Целева помощ за отопление***

През 2023 г. постъпват 78 жалби, в които гражданите изразяват недоволството си, че получават откази въпреки извършените промени в Правилника за прилагане на ЗСП, и по-конкретно – изменението на чл. 10, ал. 1, т. 2. Според посочената разпоредба целева помощ за отопление се отпуска на лица, ако не осъществяват дейност като еднолични търговци и нямат участие в капитала на търговско дружество. Настояват както за отмяна на откази за отпускане на целевата помощ за отопление, така и за промяна на нормативната уредба. Като аргумент за промяна в нормативната уредба изтъкват, че има хиляди граждани, които имат регистрирана фирма като ЕТ, но не осъществяват дейност от години.

#### **Основна препоръка:**

1. Да се потърси механизъм за преразглеждане на чл. 10, ал. 1, т. 2 от Правилника за прилагане на ЗСП, така че да се направи разграничение между действащ и осъществяващ дейност едноличен търговец.

### ***Помощ за жилище***

През 2023 г. в институцията на омбудсмана са постъпили 85 жалби, свързани с жилищните проблеми на граждани. Основно в жалбите гражданите настояват за настаняване в общинско жилище, за пренастаняване в друг общински имот, за отмяна на заповеди за освобождаване на общинските жилища, за закупуване на общинско жилище. Във връзка с исканията са отправени препоръки до съответните общински администрации.

#### **Основни препоръки:**

1. Да бъдат предприети спешни мерки за подобряване и разширяване на жилищния общински фонд;
2. Да бъдат актуализирани условията за настаняване на нуждаещите се граждани в общински жилища с цел осигуряване на спешно настаняване.

## VIII. ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА

Постъпили са 1 434 броя оплаквания, сред които се открояват тези, подадени от множество граждани с приложени подписки за съдействие от институцията на омбудсмана при защитата на правото на собственост.

Основните групи оплаквания: устройствени планове и техните изменения; незаконно строителство; инвестиционно проектиране и оценки съгласно екологичното законодателство; засегнати права в процедури по създаване и поддържане на кадастрални карти и кадастрални регистри; отчуждително-обезщетителни процедури; нарушения на правото на собственост върху земеделски и горски имоти; организация на етажната собственост.

### 1. ЗАСЯГАНЕ ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ ПРИ СЪЗДАВАНЕ, СЪОБЩАВАНЕ, ОДОБРЯВАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ОБЩИ И ПОДРОБНИ УСТРОЙСТВЕНИ ПЛАНОВЕ (ОУП И ПУП)

Оплакванията са срещу: изменения на общи устройствени планове (ОУП), предвиждащи промяна на устройствени зони и на предназначението на зелени площи; подробни устройствени планове (ПУП) за застрояване и регулация с цел уплътняване на жилищните комплекси с нови строежи; неспазване на правилата за съобщаване на проекти за устройствени планове и техни изменения, както и на сроковете при допускане, процедиране и одобряване на ПУП.

#### **Препоръки:**

1. Общите устройствени планове да се разработват при ясна визия за териториалното разположение на обектите с национално и регионално значение и отреждане на устройствените зони;
2. За осигуряване на устойчиво пространствено развитие и за постигане на справедлив баланс между обществените и частните интереси да се спазват процесуалните и материалноправни изисквания за законосъобразност при изработване и приемане на устройствените планове;
3. Внесените по инициатива на гражданите устройствени проекти да се процедират и в съответствие с принципа за бързина и процесуална икономия по чл. 11 от Административнопроцесуалния кодекс.

### 2. ДРУГИ ПРОБЛЕМИ, СВЪРЗАНИ С УСТРОЙСТВОТО НА ТЕРИТОРИЯТА

Оплакванията са за засегнати права поради липса на пешеходен и транспортен достъп до имотите им, за неподдържани и неизградени мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура, за неподдържани околни пространства.

#### **Констатации:**

Общините не изпълняват задълженията си за проектиране и изграждане на необходимата инфраструктура, за осигуряване на нормален достъп до поземлените имоти и не прилагат уличната регулация, мотивирайки се с недостиг на финансови средства.

**Препоръки:**

1. Съгласуваност между предвиждане, финансиране и провеждане на инфраструктурните и благоустройствените мероприятия;
2. Отчуждително – обезщетителните процедури за имоти, попадащи в терени за улици и други инфраструктурни обекти по Закона за държавната собственост и Закона за общинската собственост, да се извършват навременно, при баланс между правата на собствениците и носителите на ограничени вещни права, до чиито имоти е необходимо да се осигури достъп, и на собствениците на неотчуждени имоти, отредени за улици и други публични мероприятия.

**3. ПРОБЛЕМИ НА КАДАСТЪРА И ИМОТНИЯ РЕГИСТЪР. ЗАСЕГНАТИ ПРАВА В ПРОЦЕДУРИ ПО СЪЗДАВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА КАДАСТРАЛНИ КАРТИ И КАДАСТРАЛНИ РЕГИСТРИ НА НЕДВИЖИМИТЕ ИМОТИ**

**Оплаквания:**

Засегнати имоти проблеми на собствеността при ускореното преобразуване на картата на възстановената собственост в кадастрална карта и регистри; неизпълнение на законовата норма разходите за отстраняване на грешките да са за сметка на собствениците на недвижими имоти само когато е доказан техният принос.

**Препоръки:**

1. Омбудсманът последователно изразява позиция в подкрепа на очакванията на гражданите кадастралната карта и регистри да бъдат със стандарт за качество, гарантиращо достъпност и предвидимост на административните услуги с кадастрална информация, без допълнителни такси за корекции с оглед отстраняване на допуснати грешки и непълноти при създаване на КККР. Въпросът се изтъква в докладите на омбудсмана от 2019 г.
2. Процедурата за отстраняване на явна фактическа грешка в кадастралната карта и регистри и нанасянето на имотите съобразно с действителното правно положение да се основава на изчерпателен анализ за строителната граница на населеното място и данните от данъчните регистри на общината.
3. Съгласно чл. 40 от Закона за кадастъра и имотния регистър определянето на разходите, при искане на заявителя задължително да се изпълнява като процедурен етап в административния процес, тъй като само при доказан принос се понасят от собственика на недвижимия имот. В този смисъл да се промени установената непропорционална административна практика.

**4. НАРУШЕНИ ПРАВА ВЪВ ВРЪЗКА С НЕЗАКОННО СТРОИТЕЛСТВО**

**Оплаквания:**

Бездействие на органите за контрол по строителството и формални проверки по сигнали за незаконни, негодни и застрашаващи сигурността строежи, както и от забавено изпълнение на влезли в сила заповеди за премахване на такива строежи.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **Констатации:**

Липсата на превантивен контрол води до отрицателните последици от реализираните незаконни строежи, както с оглед на обществения интерес, така и за отделните граждани, засегнати пряко от принудителното им премахване.

### **Препоръки:**

1. Прецизиране на разпоредбите на ЗУТ, свързани с незаконното строителство, в посока подобряване на ефективността на строителния контрол;
2. Цялостна и устойчива регулация на отношенията в инвестиционното проектиране и строителния процес, постигне на справедлив баланс между обществения интерес и защитата на индивидуалните права на гражданите.

### **Прилагане на принципа на пропорционалност и чл. 8 от КЗПЧОС при премахване и евикция на единствено жилище от общинските и държавни органи**

За поредна година към омбудсмана се обръщат граждани, чието единствено жилище е предмет на заповеди за евикция или премахване като незаконно.

### **Констатации:**

В нормативната уредба по националното право не е предвидено изискване за изследване на пропорционалност на административната намеса в правото на жилище, независимо от осъдителните решения срещу държавата за нарушения по чл. 8 от КЗПЧОС (по делата „Йорданова и други срещу България“, „Иванова и Черкезов срещу България“ и „Пакетова и други срещу България“, които са в засилена процедура за наблюдение, поради непредприемане на всички мерки за тяхното изпълнение).

### **Препоръка:**

Провеждане на обществени консултации и приоритетно приемане на изготвения през 2019 г. законопроект за изменения на чл. 225 и чл. 225а от ЗУТ, чл. 80 и 80а от ЗДС, чл. 65 от ЗОС, както и на други относими разпоредби относно имоти и обекти, подлежащи на изземване или премахване като незаконни или опасни, но съставляващи нечие единствено жилище.

## **5. НАРУШЕНИЯ НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ ВЪРХУ ЗЕМЕДЕЛСКИ И ГОРСКИ ИМОТИ**

Неизпълнението с години на влезли в сила актове на органите по поземлената собственост и на съдебни решения за признаване на права за възстановяване на земеделски и горски имоти (недовършена поземлена реституция) съпътства поземлената реформа от 1991 г. в България и представлява съществено нарушение на правото на собственост. Анализите в докладите на институцията какви са специфичните пречки за довършване на всяко от засегнатите реституционни производства и препоръките на омбудсмана за преодоляване на забавянето са оценени и се цитират в Меморандума, изготвен от Отдела за изпълнение на решенията на Европейския съд по правата на човека към Съвета на Европа от 23 май 2023 г. за 1 468 заседание на Комитета на министрите, 5-7 юни 2023 г. Възприети са при оценката за изпълнението на общите мерки по групите дела Любомир Попов; Сивова и Колева и делото Мутишев и други срещу България.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### Основни препоръки:

1. Да се съобразят сроковете за приключване на реституцията, включително за имотите, признати за възстановяване в стари граници, със срока на забраната за разпореждане със земите от остатъчния поземлен фонд и при необходимост той да се удължи;
2. Като се държи сметка за ключовото значение на производството по §27 от ПЗР на ЗСПЗЗ за приключването на реституционните процедури по реда на ЗСПЗЗ от органа по поземлената собственост, да се предвиди заместваща компетентност, например на областния управител, в процедурата по §27 от ПЗР на ЗИД на ЗСПЗЗ, в случаите, когато общинският съвет не разгледа в срок предложението за предоставяне на земи за възстановяване и обезщетяване;
3. Да се осигури финансиране за възлагането на плановете на новообразуваните имоти в зоните по §4;
4. Да се въведе методика за осъвременяване на обезщетенията на бившите собственици на земи в територии по §4, станали несъразмерни вследствие деноминацията на лева;
5. Да не се изисква заплащане на държавни и местни такси при снабдяване с административните актове, установяващи правото на собственост в териториите по §4 от ПЗР на ЗСПЗЗ.

### Общи препоръки:

1. Въпреки продължителното забавяне на процесите не бързината при определяне на необходимите законодателни промени следва да е водеща, а адекватното и комплексно решаване на реституционните въпроси на нормативно, административно и организационно равнище;
2. Да се предвиди специален правен режим за приключване на поземлената реституция за разрешаване на проблемите на възстановяването и обезщетяването на собствениците на земеделски земи, включително породените от прекомерното забавяне, съгласно постановените общи мерки от ЕСПЧ; има практика да се приемат отделни закони за приключване на поземлената реституция (Румъния) в изпълнение на препоръките на ЕСПЧ;
3. Да се държи сметка за реституционната проблематика при регламентирането на поземлените отношения, включително за исканията на собствениците за възобновяване на срока за предявяване на реституционни претенции спрямо земеделски и горски имоти;
4. Държавата да осигури финансирането на техническите дейности за приключване на реституционните процедури.

### *Засегнати права в земеползването*

#### **Констатации за нарастване на неравенствата и ескалиране на конфликтите в земеползването**

И през 2023 г. оплакванията на гражданите потвърждават дългогодишните наблюденията на омбудсмана за трайно засягане на правата на дребните и средните собственици и ползватели на земеделски земи в областта на земеползването. Първопричината за това състояние е неравнопоставеното положение на участниците в поземлените отношения, монополизирани от едрите собственици и ползватели.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Постигането на правното основание за ползването (най-често чрез сключване на договор за наем, аренда, съвместно обработване, или придобиване в собственост на земеделски земи) се затруднява от масовото притежаване на земеделските земи в съсобственост – резултат от приложения реституционен подход правата да се възстановяват общо на наследниците на починалия собственик и нарастващото с времето раздробяване по този признак на поземлената собственост. Това са фактори, пораждащи конфликти в земеползването на различни нива.

### **Препоръки за преодоляване на неравенствата в поземлените отношения:**

Както се изтъква и в предходните доклади за дейността на институцията, налице е необходимост от нова политика и регулаторна рамка, съобразени със свръхконцентрацията на земеползването, в защита на дребните и средните собственици и ползватели. За възстановяването на нарушения баланс от монополизирането на поземлените отношения е наложително засилване на регулативните функции на държавата чрез въвеждането на:

- адекватно данъчно облагане на едрата поземлена собственост;
- ограничения за притежаването и ползването на земеделски земи;
- улеснен достъп до земя на безимотни и малоимотни граждани;
- минимални размери на арендните/наемните плащания;
- съобразяване на размера на средното рентно плащане за земите – „бели петна“ с пазарната рента;
- обвързване на предоставянето на субсидиите за подпомагане на площ с плащането на рента на собствениците на земите по договорите за ползването им;
- засилване на контрола за спазване на специалните законови изисквания при сключване на договори за ползване на земеделски земи;
- извънсъдебен ред за разрешаването на спорове, свързани с плащанията за ползването на земеделските земи.

### **Обща препоръка:**

При заявените намерения от отговорните институции под натиска на протестите на земеделските производители за законодателни промени е важно при регламентацията на ползването на земеделските земи да се зачитат интересите на всички участници в поземлените отношения, чието положение не е икономически равностойно, като се въведат допълнителни регулативни механизми за защита на дребните собственици и ползватели – „слабата“ страна в поземлените отношения, с цел справедливо разпределение на извлечаните ползи от земеделската земя и свързаното с ползването ѝ подпомагане по схемите, мерките и интервенциите в рамките на Общата селскостопанска политика.

### ***Други проблеми на собствеността***

***Проблеми във връзка с процедура BG-RRP-4.023 „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“***

Сдружения на собственици и общини от цялата страна сезират омбудсмана с жалби и възражения против резултатите от класирането на предложенията за изпълнение на инвестиция по процедура BG-RRP-4.023 „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“ за безвъзмездно саниране.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **Общи препоръки:**

Министърът на регионалното развитие и благоустройството, изпълнителните директори на Агенцията за устойчиво енергийно развитие и Изпълнителната агенция „Одит на средствата от Европейския съюз“ да разгледат в цялост постъпилите жалби и възражения от сдруженията на собствениците и да упражнят контрол включително относно: 1) спазване на критериите, определени в Условието за кандидатстване за получаване на средства по процедура „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“ чрез подбор на предложения за изпълнение на инвестиции от крайни получатели по подмярка „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд“; 2) енергийния одит и правилно ли е приложена приетата методика при обследването за енергийна ефективност.

При констатирани нарушения да се приложат коригиращи мерки, за да не се компрометира процесът по енергийно обновяване на сградния фонд.

Да се извърши анализ на алтернативите, в т.ч. за пренасочване на финансови средства, от допустими източници съобразно критериите за осигуряване на приоритетно енергийно обновяване на сградния фонд.

Омбудсманът подкрепя внесения на 19.02.2024 г. от наредни представители в 49-то НС проект на Решение за изпълнение на политиката за декарбонизация чрез енергийно обновяване на жилищния сграден фонд в страната като съобразен с интересите на гражданите.

### ***Отчуждително-обезщетителни процедури***

#### ***Оплаквания:***

Основното искане на собствениците в жалбите до омбудсмана е за изпълнение на конституционното изискване за равностойност на обезщетението при принудително отчуждаване.

#### ***Констатации:***

Действащият механизъм за оценяване не отчита всички последици от отчуждаването и при прилагането му се допускат разлики в размера на обезщетенията за сходни имоти.

Правата на собствениците и тяхната защита се оказват пренебрегвани в името на бързината на процедурите, която се отъждествява с обществен интерес от изграждане на инфраструктурни проекти, спазване на срокове за усвояване на средства по Европейски програми, насърчаване на инвестициите в индустриалния сектор и пр. При оспорването на отчуждителните актове, включително относно размера на обезщетението, се запазва отклонението от общия принципи за двуинстанционност на административносъдебното производство.

Липса на ясни нормативни процедури за предоставяне на дължимите обезщетения и възлагане на допълнителна административна и финансова тежест на правоимащите лица за набавяне на документи, в отклонение от принципа на служебното начало.

Констатацията на омбудсмана за небалансирано регулиране на материята и необходимост от усъвършенстване на регламентацията на методите за оценяване при принудително отчуждаване намира потвърждение в практиката на ЕСПЧ. Механизмът, установен в ЗДС и в ЗОС, за определяне на обезщетение за лица, чиито имоти са отчуждени за държавни или общински нужди, се квалифицира от ЕСПЧ като

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

несъответен на изискванията за „пропорционалност“ на намесата по смисъла на чл. 1 от Протокол 1 на Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи.

### **Основни препоръки:**

1. Правилата за оценка при парично обезщетение освен с пазарните да се съобразят и с други фактори, така че с възприемането на комплексен подход да се отчитат всички последици от принудителното отнемане на имотите;
2. Да се предостави право на избор за вида на обезщетението – имотно или парично, при отчуждаване на земеделски имоти и горски територии;
3. Не бързината (еднозначно отъждествявана с обществения интерес от бързото удовлетворяване на държавната или общинската нужда), а защитата на правото на равностойно обезщетение да се постави като приоритет и да се възстанови двуинстанционността на административносъдебното производство при оспорване на отчуждителните актове;
4. Да се регламентират процедурите за изплащане на определените обезщетения на собствениците на отчуждени имоти и да се унифицира административната практика, за да се преустанови незаконосъобразното забавяне на плащанията и прехвърлянето на административната и финансова тежест за набавяне на документи върху отчуждените собственици.

## **IX. ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА**

През 2023 г. са постъпили 460 жалби и сигнали по въпроси на опазване на околната среда в различните области на екологичното законодателство. В жалбите си към омбудсмана гражданите са все по-непримирими при отстояване на правото си на здравословна и благоприятна околна среда.

### **Оплакванията засягат:**

- разкриването или експлоатацията на кариери за строителни материали;
- мащабни проекти за индустриални соларни паркове;
- липса на мерки за контрол върху промишлено замърсяване на въздуха;
- биоелектроцентрали с анаеробно третиране на животински и растителни отпадъци;
- опазване на реките и поддържане на добро екологично и химическо състояние на водните тела;
- разрешителните процедури за изграждане на инсталации за термично третиране на отпадъци, включително опасни отпадъци и отпадъци от хуманната медицина;
- необходимост от мерки за запазване на природата в незасегнатите от индустриализация или строителство райони, независимо дали представляват ценни природни местообитания, гори във фаза на старост в пограничните области, или са части на Черноморското крайбрежие, опазвани приоритетно като защитени зони от националната екологична мрежа Natura 2000 или които нямат такъв статут.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **Констатации:**

Омбудсманът е сезиран с проблемни области в широк спектър на правоотношения по въпроси, засягащи правото на благоприятна и здравословна околна среда, които са с ясна тенденция на нарастваща обществена необходимост от тяхното разрешаване.

Сред тях с жизненоважен приоритет за големи групи граждани се открояват проблемите за достъп до чиста и достатъчна по количество питейна вода и замърсяването на въздуха.

Специална област на повишено внимание, за което омбудсманът настоява, е предотвратяването на непропорционална намеса в екологичните права на гражданите при насърчаване на иновативни екологосъобразни решения в областта на биотехнологиите и подкрепата на „зелени“ инвестиции.

### ***Съдействие на омбудсмана за защита на екологичните права на гражданите:***

*Становище на омбудсмана за прилагане на стриктна норма за капацитета на горивната инсталация като селективен критерий за издаване на комплексно разрешително за третиране на отпадъци*

Сдружение „Дишай, Девня“ се обръща с искане за съдействие в защита на жителите на град Девня срещу заявено инвестиционно предложение за термично третиране на отпадъци. Омбудсманът достига до извод, че в националното законодателство не е уредена възможност за определяне на т.нар. юридически капацитет в отклонение от техническия паспорт на инсталацията, обуславящ приложимост на изискването за прилагане на НДНТ. Посочва като заключение, че отклонението от стриктната норма би представлявало издаване на административен акт извън предоставената материална компетентност, с последици за обявяване на неговата нищожност. Впоследствие е обявена процедура за издаване на комплексно разрешително.

*Съдействие за основните права на гражданите за прилагане на балансиранни решения на местната власт при насърчаване на инвестиционни проекти за соларни паркове*

Жителите на селата: Дюлево, Орлинци, Суходол и Светлина, община Средец, изразяват тревогата си и търсят съдействие поради допускането без обществено съгласие на системно разполагане в компактни площи от около 8000 дка на фотоволтаичните панели в непосредствена близост около четирите населени места. Според гражданите ще бъдат нарушени земеделието, животновъдството и ловния туризъм, представляващи основата на местния поминък и перспективи за устойчиво развитие.

От омбудсмана се изтъква приоритетът на устойчив икономически растеж, основан на местните ресурси, съгласно Плана за интегрирано развитие на Община Средец за периода 2021-2027 г., съществуващото предназначение на земите съгласно Общия устройствен план на общината, както и правилата с императивен характер при преотреждане на земеделското ползване на имотите с оглед запазване на размера на постоянно затревените площи – като средство за смекчаване на изменението на климата и за адаптиране към него чрез повишаване на улавянето на въглерод, процедурните гаранции за провеждане на обществено обсъждане на проекта за частично изменение на ОУП на Община Средец. Съответните решения на общинския съвет Средец са оспорени от областния управител на Област Бургас.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### *Позиция на омбудсмана за политика на разумно използване на Държавния поземлен фонд (ДПФ)*

В становище по Законопроект за държавен бюджет на Република България за 2024 г. омбудсманът изтъква ролята на ДПФ на съществен фактор за предотвратяване на възможните дисбаланси в земеползването и в крайна сметка за гарантиране на продоволствената сигурност на обществото, поради което не може да бъде подкрепено допълнителното му редуциране чрез разпореждане, предвидено в приходите в средносрочната перспектива за бюджета на МЗХ за 2025 г.

### *Омбудсманът в защита на основното право за достъп до чиста и достатъчна по количество питейна вода*

Към националния омбудсман се обръща Гражданско обединение „Вода за Омуртаг“ относно процеса по реализиране на строеж „Допълнително водоснабдяване от язовир Ястребино“ към водопроводната мрежа на гр. Омуртаг за преодоляване на многогодишния тежък режим на водата. Институцията на омбудсмана е ангажирана с проблема от години, същият е представен и в Годишните доклади за дейността на омбудсмана. Като оценява постигнатия напредък, омбудсманът сезира министъра на регионалното развитие и благоустройството, началника на ДНСК, председателя на УС и Изпълнителен директор на „Български ВиК холдинг“, Областния управител на Търговище, управителя на „ВиК“ ООД гр. Търговище и кмета на община Омуртаг относно правната, финансовата и организационна осигуреност за необходимите дейности за окончателно приключване на строеж „Допълнително водоснабдяване от язовир Ястребино“.

Омбудсманът изразява аргументирана подкрепа на апела на Сдружение „Балканка“ за приемането на ЗИД на Закона за водите, сигнатура 49-354-01-65 от 15.06.2023 г., внесен от група народни представители, относно ограничаването на сечите в санитарно-охранителните зони на източници за питейно водоснабдяване и минерални води. Към момента е внесен и нов законопроект 49-402-01-2 от 03.01.2024 г. от Министерски съвет, в процес на обсъждане.

### **Основни препоръки:**

1. Да бъде възложена последваща оценка за въздействието на нормативната уредба, съгласно чл. 18б от Закона за нормативните актове като съответните доклади, след обществено обсъждане бъдат предоставени за съобразяването им по компетентност, относно:
  - хигиенната защита на жилищната среда от производства с вредни емисии, при която да се идентифицират и оценят реалните резултати от осъществяването на публичната политика след отменянето на Наредба №7 за хигиенните изисквания за здравна защита на селищната среда (отм., ДВ, бр. 38 от 2011 г.);
  - съответствие с принципите за допустимост на намеса в правата на земеползване и на други основни права на гражданите от засегнатата териториална общност по повод минногеоложки дейности за проучване и добив на подземни богатства;
  - проверимост на изискванията за устойчивост относно произхода на електрическа енергия, по-специално на задължителните изисквания за процесите на анаеробно третиране на животински и растителни отпадъци от селското стопанство и нормите за третиране на ферментационния остатък.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

2. Въз основа на годишната програма или по възлагане от НС, от Сметната палата да бъде извършен одит на режима на изземване на наносни отложения за почистване на речните легла, с оглед да бъдат идентифицирани и оценени механизмите за контрол относно условията на предоставяне на публични активи на лица извън публичния сектор, с произтичащите заключения и препоръки, съгласно чл. 6, ал.2, т. 8 от Закона за Сметната палата;
3. Докладите с препоръки за последващи действия, да бъдат предоставени за обществено обсъждане за минимален срок от 30 дни.

## Х. ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ 2023 Г.

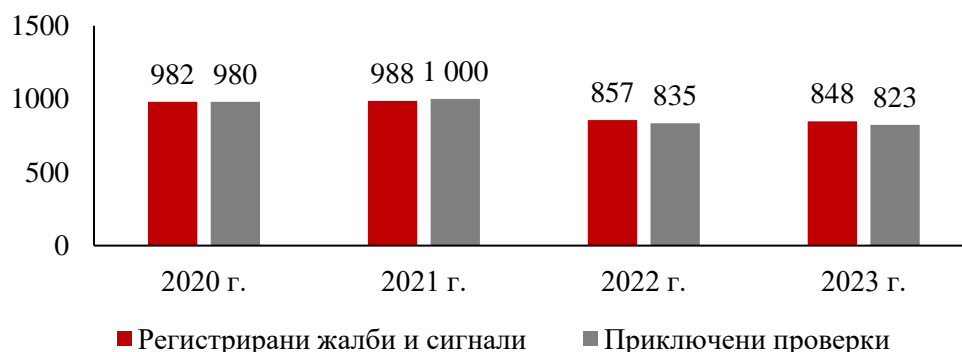
Правото на добро управление и свързаното с него право на гражданите да получават добро административно обслужване е основно право съгласно Хартата за основните права на ЕС, според която всеки има право засягащите го въпроси да бъдат разглеждани от институциите, органите, службите и агенциите на съюза безпристрастно, справедливо и в разумен срок.

Общите принципи на доброто управление и добрата администрация са изведени в редица документи и актове на Съвета на Европа, ЕС, ООН и международните финансови институции, в т.ч. в Европейски кодекс за добро поведение на администрацията.

В защита на правото на добро управление и добра администрация омбудсманът предприема проверки по жалби на граждани и по собствена инициатива, когато е налице случай на лоша администрация, по повод на който трябва да бъдат взети определени мерки.

През 2023 г. в администрацията на омбудсмана са регистрирани 848 жалби, касаещи правото на добро управление и добра администрация. Приключват проверките по 823 преписки.

**Графика №24.** Брой жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с правото на добро управление и добра администрация за периода 2021-2023 г.



По приключилите през 2023 г. проверки по 556 жалби (67,6%) не е установено нарушение от страна на администрацията, при 263 жалби (31,9%) омбудсманът установява нарушение, а 4 жалби (0,5%) са извън правомощията му.

Една от основните цели на омбудсмана е подобряване работата на администрацията в полза на гражданите. Правейки преценка на работата и поведението на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

администрацията, омбудсманът отправя 216 препоръки и предложения към административни органи, по 421 от случаите изразява становище, в 82 от случаите с помощта на посредничество е постигнато благоприятно за гражданите решение. В останалите случаи гражданите са консултирани относно възможностите, които могат да предприемат.

### **I. ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ, КОИТО ГРАЖДАНИТЕ ПОСТАВЯТ ПРЕЗ 2023 Г.**

#### **1. Неблагоприятна среда в населените места, лошо състояние на републиканската пътна мрежа и на техническата инфраструктура към нея (343 жалби – 41,68%)**

Проблемите до голяма степен повтарят тези от предходните години. В жалбите се настоява за: привеждане на улици и на техническата инфраструктура към тях в съответствие с изискванията; подобряване на състоянието на тротоари; изграждане и поддържане на детски площадки и места за отдих; опазване и поддържане на зелени площи; привеждане в изправност на опасни шахти, подлези, надлези; изграждане на велоалеи; окастряне и премахване на опасни дървета; възстановяване на компрометирани мостови съоръжения; места за паркиране в големите градове; отстраняване на изоставени автомобили от улици, тротоари, междублокови пространства и градинки и др.

Традиционно висок остава броят на жалбите, касаещи лошото състояние на пътищата от републиканската пътна мрежа. Гражданите сигнализират за: нарушена пътна настилка; липса или нарушена хоризонтална маркировка; липса или неправилно поставени пътни знаци; непочистени банкети и канавки; нарушено отводняване на пътното платно; замърсяване и увреждане на пътни участъци при преминаване на камиони, обслужващи строителството на различни обекти или извозващи дървен материал и др.

Гражданите настояват за:

- гражданско участие и прозрачност при определянето на обектите за ремонт;
- прозрачност и отчетност при изразходване на финансовите средства;
- ефективен контрол на качеството и продължителността на извършваните ремонти;
- осигуряване на благоприятна, здравословна и безопасна среда.

#### **Основни препоръки:**

1. Подобряване на организацията и управлението на дейностите, свързани с изграждането и поддържането на републиканската пътна мрежа и на градската среда;
2. Определянето на приоритетите за развитие на градската среда и пътната инфраструктура да се осъществява при спазване на принципите за прозрачност и предвидимост.

#### **2. Нарушаване на законови изисквания и/или неизпълнение на задължения от страна на администрации (242 жалби, 29,4%)**

Най-често в жалбите си срещу общинските администрации гражданите поставят проблеми, свързани с: администрирането на местни данъци и такси; гражданска

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

регистрация и административно обслужване на населението; наложени глоби за неправилно паркиране и принудително преместване на превозни средства; липса на контрол за неправилно паркиране в градовете; въведена организация на движението, която създава неудобства за гражданите и предпоставки за произшествия и др.

Жалбите срещу централни органи на изпълнителната власт и техни териториални структури се отнасят най-често за: наложени глоби за нарушения по Закона за движението по пътищата и Закона за пътищата; проблеми при провеждането на периодичните технически прегледи на автомобилите; неправилно отразяване на екологичната група на автомобилите; неспазване на срока за предоставяне на административни услуги и др.

Впечатлението на омбудсмана въз основа на проверките по жалби е, че в преобладаващата част от случаите институциите се придържат към изискванията, но подценяват необходимостта от предоставяне на актуална и коректна информация, от разяснение и консултиране на гражданите и поддържането на открит диалог с тях.

### **Основни препоръки:**

1. Създаване на ясни и прозрачни процедури и правила, гарантиращи спазването на законовите изисквания;
2. Всяко решение на администрацията да съдържа мотивите, на които се основава, като се посочат ясно значимите факти и правната обосновка.

### **3. Проблеми, свързани с адресната регистрация и българските документи за самоличност на граждани**

Омбудсманът многократно поставя проблемите, свързани с адресната регистрация на гражданите, условията и редът за която са регламентирани в Закона за гражданската регистрация (ЗГР) и Наредба №РД-02-20-9 от 21.05.2012 г. за функциониране на Единната система за гражданска регистрация, издадена от министъра на регионалното развитие и благоустройството.

В резултат значителен брой български граждани не могат да отговорят на изискванията за регистрация по постоянен адрес и остават без документи за самоличност. Независимо от това какъв е точният брой на засегнатите лица за тях произтичат редица неблагоприятни последици, като:

- не могат да се ползват от права, дадени им от други закони – на труд, на социално подпомагане и социално-икономическа защита, на достъп до медицински услуги, на достъп до образователни услуги и др.;
- ограничава се достъпът им до правосъдие;
- лишени са от право за участие в избори и др.
- Омбудсманът идентифицира регламентирани в ЗГР изисквания, които не позволяват регистрация по постоянен/настоящ адрес на следните групи граждани:
  - граждани, които не могат да представят изискващите се документи по ЗГР;
  - български граждани, живеещи и работещи в чужбина, вписани в регистъра на населението, които не могат да посочат постоянен адрес в България;
  - граждани, адресът за регистрация на които е обозначен по начин, който не отговаря на изискванията на ЗГР;
  - граждани, адресът за регистрация на които е на ателие и вилна сграда.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

С убеждението, че законът трябва да създава условия за адресна регистрация и издаване на документ за самоличност за всеки български гражданин, омбудсманът многократно настоява пред МРРБ и пред НС да се направят необходимите законови промени.

Омбудсманът изрази становище по предложения от МРРБ проект на ЗИД на ЗГР, като очерта проблемите, които поставят граждани в невъзможност да се регистрират по постоянен/настоящ адрес, а с това и да заявят издаването на български документи за самоличност. Направи конкретни предложения за промени в ЗГР, които да осигурят възможност за решение на посочените проблеми. На 23.01.2024 г. е публикуван за обществено обсъждане проект на Решение на Министерския съвет за одобряване на проект на ЗИД на ЗГР, в който повечето предложения на омбудсмана са включени.

### 4. Проблеми при администрирането на местни данъци

Продължават жалбите на граждани относно начисляването на данък върху превозните средства за лек автомобил от две общини за един и същ период. Те сигнализират, че след смяна на постоянния си адрес установяват, че за притежавани от тях моторни превозни средства (МПС) е начисляван данък върху превозните средства както от общината, в която са регистрирани, така и от общината, в която е новата им адресна регистрация.

В чл. 61 от Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) е регламентирано, че данъкът се внася в приход на бюджета на общината по постоянния адрес, съответно седалището на собственика, а в случаите по чл. 54, ал. 5 – в приход на общината по регистрация на превозното средство.

Друг често поставян проблем касае начисляването на данък върху превозните средства при промяна в собствеността.

Голям дял от жалбите касаят определянето на данъчната оценка на недвижими имоти, а оттам и на данъка за тях.

#### **Основна препоръка:**

Администрацията стриктно да спазва законовите изисквания при определянето на местните данъци и такси.

### 5. Проблеми при прекратяване на регистрацията на превозни средства

До омбудсмана постъпват много жалби, в които граждани алармират за невъзможността да прекратят регистрацията на автомобили, продадени или предоставени на други лица, като последните не са заявили промяната относно собствеността в МВР.

След предложение на омбудсмана пред НС за промяна в ЗДвП и направените промени според §12б (нов – ДВ, бр. 18 от 2021 г.) от ДР на ЗДвП на прехвърлителя на регистрирано пътно превозно средство, чиято собственост е прехвърлена преди 27 декември 2017 г., за което приобретателят не е изпълнил задължението си да регистрира придобитото превозно средство в законоустановения срок от придобиването, се даде възможност в срок до 31 декември 2023 г. да представи в „Пътна полиция“ при съответната областна дирекция на МВР копие на документ, който удостоверява извършването на продажбата, което да даде основание за служебно прекратяване на регистрацията.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

За съжаление част от жалбоподателите са предоставили свои превозни средства на трети лица, без да спазят разписаната в ЗДвП процедура, по която следва да се извършва прехвърлянето на право на собственост върху МПС. Според чл. 144, ал. 1 собствеността на МПС се прехвърля с писмен договор (ал. 1), а на регистрирани автомобили – с писмен договор с нотариална заверка на подписите на страните (ал. 2). В резултат тези граждани не могат да представят необходимите документи и да прекратят регистрацията на превозното средство – основание и за прекратяване на данъчното облагане на автомобила.

### **6. Проблеми, свързани със заплащането на пътни такси**

По повод многобройни жалби и сигнали на граждани през 2021-ва и 2022 г. срещу Национално тол управление във връзка с проблеми, касаещи електронните винетки и отправени от омбудсмана препоръки, в т.ч. и за законодателни промени в ЗП, омбудсманът с удовлетворение отбелязва, че НС гласува промени, с които:

- на гражданите е дадена възможност да бъде извършвана корекция, когато при издаване на електронна винетка е допусната техническа грешка при деклариране на регистрационния номер на пътното превозно средство;
- корекция се извършва при сгрешени до три символа на регистрационния номер на превозно средство, както и корекция при неизписването на символ от регистрационния номер на автомобил. Действието на корекцията е от момента на първоначално направеното волеизявление;
- уведомяването за наложени компенсаторни такси и глоби към АПИ да става в рамките на три работни дни;
- въвежда се по-справедлив механизъм за възстановяване на недължимо платени суми за компенсаторни такси при корекция на сгрешени винетки, което по предложение на омбудсмана ще става в по-кратък срок (до 5 работни дни), като възстановяване на сумите може да се извърши или по банкова сметка, посочена в заявлението за корекция от собственика/ползвателя на превозното средство, а ако не е посочена – на каса;
- освобождаването от административнонаказателна отговорност при извършена корекция става автоматично, без да се налага лицето да предприема каквито и да било действия за това;
- въвежда се изискване за уведомяване за изтичаща годишна или тримесечна е-винетка.

Жалбите през 2023 г. очертават следните проблеми:

- продължават случаите на санкциониране на водачи в резултат на грешка при избора на категорията на МПС;
- забавяне и затруднения при възстановяване на платени компенсаторни такси след извършена корекция на е-винетка;
- забавяне и затруднения при възстановяване на недължимо платени суми за компенсаторни такси и глоби за липса на е-винетка;
- невъзможност за прехвърляне на закупена е-винетка при бракуване на МПС.

По повод жалби на граждани омбудсманът поиска от председателя на управителния съвет на АПИ информация взети ли са всички организационни, финансови и технически мерки за уведомяване от:

- 1.06.2023 г. на лицата, заплатили годишна и тримесечна винетка, преди изтичането на срока на валидност на винетката;



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– 1.08.2023 г. при установено движение по платената пътна мрежа без заплатена винетка.

В отговор омбудсманът получава уверение, че са взети всички мерки и уведомяването се осъществява посредством електронна поща, в зависимост от предоставените данни за контакт от потребителите.

### **Основна препоръка:**

Стриктно спазване на законовите изисквания от АПИ и НТУ за уведомяване в регламентирания срок за изтичане на срока на закупена е-винетка и за установено движение по платената пътна мрежа без заплатена винетка.

### **7. Проблеми с паркирането**

Граждани обвиняват администрациите в бездействие и неизпълнение на задълженията им относно осигуряване на места за паркиране, най-вече в големите градове. Не одобряват определени места за изграждане на паркинги. Други посочват, че компетентните органи не упражняват достатъчен, системен и ефективен контрол за спазване на правилата за престой и паркиране. Оспорват наложени глоби за неправилно паркиране.

### **Основна препоръка:**

Системни, целенасочени и съвместни действия на компетентните администрации за решаване на проблемите с паркирането на превозни средства в населените места.

### **8. Администрации не разглеждат поставен въпрос или проблем в разумен срок (76 жалби – 9,23%)**

Задължение на институциите е да решават поставените от гражданите проблеми и въпроси в разумен срок. При забавяне поради сложността или характера на проблема подателят на жалбата, сигнала или запитването трябва да бъде уведомен за това.

Впечатлението на омбудсмана е, че институциите подценяват това задължение.

Като причина за забавянето или бездействието си те често изтъкват: голямата си натовареност; кадрови проблеми; ограничените бюджетни средства и/или наличие на други приоритети; затрудняване на проверките поради дублиране и припокриване на функции на администрации; недобра координация между администрации и прехвърляне на отговорности и пр.

### **Основни препоръки:**

1. Създаване на оптимална организация и вземане на адекватни управленски решения от администрацията за навременни отговори по жалби и сигнали на граждани;
2. Подобряване на взаимодействието между компетентните институции.

### **9. Нарушаване на стандартите за качество на административното обслужване (68 жалби, 8,26%)**

Политиката по управление на качеството в държавната администрация е поставена като един от основните приоритети за развитие на държавната администрация.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

В докладите си омбудсманът обичайно акцентира на усилията за подобряване на качеството на административното обслужване. Постиженията в тази посока са ясно очертани и в докладите за състоянието на администрацията, в т.ч. и в последния за 2022 г., приет с Решение №341 на Министерския съвет от 4 май 2023 г.

Важно е да бъдат отчетени някои от тях, а именно:

- наличие на изградена локална мрежа във всички администрации, предпоставка за внедряване на информационни и комуникационни технологии в процеса на работа и осъществяването на електронен обмен;
- приемане на текстове в Закона за електронното управление, които изискват от административните органи, при предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ), еднократно събиране на данни и тяхното многократно използване;
- разширяване на Системата за електронно плащане, която осъществява взаимовръзка между заявителите на ЕАУ, доставчиците на услуги и доставчиците на платежни инструменти (банки);
- увеличаване на броя на физическите лица, административните органи, лицата, предоставящи обществени и публични услуги и фирми, включени в Системата за електронно връчване;
- разширяване на обхвата и увеличаване на броя на услугите, предоставяни чрез Единния портал за електронни административни услуги;
- нарастване на броя на стандартизираните административни услуги и на заявленията за тях;
- отпадане на изискването за издаване на редица удостоверения на хартиен носител и др.

Жалбите за нарушаване на стандартите за качество на административното обслужване очертават следните проблеми:

- ограничаване на достъпа до административни услуги чрез изискване на документи, които се намират в самата администрация;
- грубо и непрофесионално отношение на служителите;
- пропуски в организацията на работата в отделни администрации;
- липса на взаимодействие и обмен на информация между общински администрации и др.

### **Основни препоръки:**

1. Разширяване на възможностите за електронна идентификация за ползване на електронни услуги;
2. Служебно събиране на информация;
3. Разширяване на възможностите за сигурно електронно връчване при заявено съгласие.

### **10. Проблеми на местното самоуправление (53 жалби, 6,43%)**

В жалбите до омбудсмана гражданите настояват да бъде гарантирано правото им на участие при обсъждането на въпроси от значение за местната общност, както и във вземането на решения по тях. Възразяват срещу разпоредби в общински наредби (напр. за условията за платено паркиране в гр. София, гр. Варна, гр. Пловдив и гр. Поморие; за въвеждане на екологични зони в гр. София и др.). Поставят проблеми, свързани с

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

финансиране на дейността на читалища и пенсионерски клубове от бюджета на съответната община и др.

Граждани сигнализират, че в правилници за дейността на общински съвети не е регламентирана процедура за избор на кметски съветници, както и че общи събрания на населението за избор на кметски съветници се провеждат в нарушение на регламентираните в Глава четвърта на Закона за прякото участие на гражданите в държавната власт и местното самоуправление изисквания.

Според омбудсмана, независимо че крайното решение винаги принадлежи на институциите, различните форми на обществени консултации и обсъждания на важни въпроси с гражданите, индивидуално или чрез техни организации, са предпоставка за вземането на правилните решения, за осъществяване на граждански контрол и за консенсус в обществото.

### **Основна препоръка:**

Последователно прилагане на принципа за прозрачност и гражданско участие в процеса на обсъждане и вземане на решения по въпроси от местно значение.

### **11. Пропуски в нормативната уредба, в резултат на които се нарушават права на граждани**

#### ***Заявяване на адрес на управление на търговец***

До омбудсмана продължават да постъпват жалби от граждани, които търсят съдействие, тъй като на адреса на техни собствени недвижими имоти без тяхното знание и съгласие са регистрирани търговски дружества или ЕТ. В резултат търпят редица проблеми и неудобства.

Омбудсманът поставя през годините този проблем пред Министерството на правосъдието и на вниманието на НС – в докладите за дейността на омбудсмана за 2021-ва и 2022-ра г.

Правната уредба на фирмената регистрация в Закона за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ЗТРРЮЛНЦ) и в Търговския закон (ТЗ) позволява при регистрация търговец да посочва произволен адрес на управление, без да се налага да се доказва правното основание за ползването му, дори несъществуващ адрес.

Разпоредбата на чл. 29 от ЗТРРЮЛНЦ дава възможност всяко лице, което има правен интерес, както и прокурорът, да предяви иск за установяване на нищожност или недопустимост на вписването, както и за несъществуване на вписано обстоятелство. Тази възможност обаче не е ефикасно решение на проблема. Създават се затруднения за потърпевшите граждани – без да имат вина, те са принудени да се обърнат към съда за решаването на проблема, губят време и средства. Освен това ще е затруднено призоваването на такива фирми, тъй като обявеният от тях адрес действително не се ползва от тях. На следващо място, дори искът по чл. 29 от ЗТРРЮЛНЦ да бъде уважен от съда, този адрес може отново да бъде посочен за адрес на фирма.

Предвид изложеното омбудсманът отново се обръща към председателя на 49-ото НС и към министъра на правосъдието за законодателни промени.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### Основна препоръка:

Промени в нормативната уредба, с цел доказване правното основание за ползване адреса и седалището на търговец, както и да се предвиди механизъм за служебно заличаване на такива адреси при подадено обосновано искане за това.

### Обща основна препоръка:

Последователно прилагане на принципите за добро управление, в т.ч.: върховенство на закона и на правата на човека; предвидимост, прозрачност и ефикасност в работата на администрацията на всички нива; отчетност на държавните и общинските органи; гаранции за гражданското участие в процеса на вземане на решения; равни възможности и приобщаване; политика на съгласието и баланса на интереси в обществото.

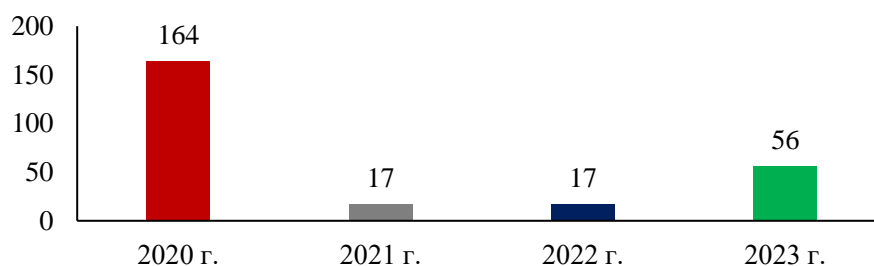
## XI. ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ, ЕЗИК НА ОМРАЗАТА И РАВНОПОСТАВЕНОСТ МЕЖДУ МЪЖЕТ И ЖЕНИТЕ

Темата за неравното третиране винаги е била на вниманието на институцията на омбудсмана. Броят на постъпващите жалби с оплаквания за дискриминация расте, което води до извода, че от една страна – проявите на неравно третиране в обществото ни стават все повече, а от друга – че гражданите стават още по-чувствителни към тях и се обръщат за подкрепа към компетентните институции за защита на определени права. Както и в предходните свои доклади институцията на омбудсмана неведнъж акцентира върху неблагоприятното въздействие на проявите на дискриминация върху живота на пострадалите и трудностите, с които са принудени да се борят.

Дискриминацията може да засегне конкретна жертва, но тя може да се отрази неблагоприятно на големи групи лица, намиращи се в сравнимо сходно положение – хората с увреждания; лица, упражняващи конкретна професия или занятие; такива с общ семеен статус; различна сексуална ориентация и много други. Тя е опасна практика в съвременното общество не само в национален, но и в международен аспект, и е вредоносна за всички демократични общества. Още повече, че невинаги този, който извършва подобен акт, го прави съзнателно, защото неравното третиране много често е плод на наслагвани стереотипи и предразсъдъци в обществото спрямо различните от нас.

Макар и институцията да не е специализиран орган за защита от дискриминация, постъпилите жалби в институцията са израз на доверието на гражданите и надеждата за помощ, както и признание за полаганите усилия за подкрепа и защита на правата им.

**Графика №25.** Брой жалби и сигнали на граждани за дискриминация за периода 2010-2023 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

През 2023 г. омбудсманът е сезиран с 56 жалби, свързани с разнородни оплаквания за неравно третиране и засягащи както отделни лица, така и неопределен, но определяем такъв кръг от хора.

Основните жалби могат да бъдат обособени в следните групи:

### **1. Дискриминационни разпоредби в чл. 84 от Кодекса за социално осигуряване (КСО) за критериите за отпускане на добавка от пенсия на починал съпруг/а или т.нар. вдовишка добавка**

В чл. 84 от КСО са предвидени изисквания, на които хората в пенсионна възраст следва да отговарят, за да имат достъп до тази важна подкрепа от държавата, като основното е – преживелият да е бил в граждански брак с починалия си партньор.

От постъпващите значителен брой жалби от засегнати граждани е видно, че правоимащи не са тези, които са живели в режим на съвместно съжителство.

В качеството си на застъпник за правата на гражданите институцията насочва вниманието на отговорните органи към този въпрос и с оглед съществуващата тенденция все по-малко хора да създават семейства, без да сключват граждански брак по смисъла на Семейния кодекс, като живеят на семейни начала. От друга страна, значителен е и броят на самотните възрастни хора, които в по-късен етап от живота си намират партньор, с когото да изживеят старините си и взаимно да си помагат, но без да сключват граждански брак.

Безспорно е, че все повече двойки живеят във фактическо съжителство без брачна връзка и това се очертава като основна форма за създаване на семейство, но тази форма не е законодателно регламентирана в Семейния кодекс, въпреки че в различни закони е дадена легална дефиниция на това понятие.

В същото време обаче, в българския правен ред съществуват легални дефиниции на това понятие. Така например според §1, т. 18 от Допълнителните разпоредби на Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество – фактическо съжителство на съпругески начала е доброволно съвместно съжителство на съпругески начала на две пълнолетни лица, по отношение на които не съществува родство, представляващо пречка за встъпване в брак, което е продължило повече от две години и при което лицата се грижат един за друг и за общо домакинство. Същото определение се съдържа и в §1, т. 6 от Допълнителните разпоредби на Закона за съдебната власт. Понятието се използва и в други закони, без да бъде дефинирано. Това означава, че фактическото съпругеско съжителство се признава от българското право и се свързва с определени правни последици.

Омбудсманът препоръчва да бъдат обсъдени възможностите за въвеждане на подходящи механизми за адекватна подкрепа на заинтересованите граждани, с които да се гарантира техният достоен живот.

### **2. Жалби, които са свързани с добавка на учителите от Учителския пенсионен фонд, уредени в чл. 69в от КСО**

В институцията на омбудсмана постъпват многобройни жалби, свързани с начините на отпускане на добавка към пенсията на учителите от Учителския пенсионен фонд, уредени в чл. 69в от КСО и с предложение добавката към Учителския пенсионен фонд (УПФ) да се определя пропорционално при отпускането на пенсия за осигурителен стаж и възраст по общия ред.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Пример за такъв случай е жалба от гражданка, с инженерно образование, която поради трудна реализация на пазара на труда във връзка с лоши икономически условия се е преквалифицира като учител. През последните 14 години работи като такава и е придобила право на пенсия за осигурителен стаж и възраст. Претенцията ѝ е, че не получава добавка към пенсията си от УПФ, независимо че през годините плаща определена сума към фонда. Това се дължи на факта, че няма необходимия учителски стаж.

Смята това за крайно несправедливо, тъй като внасянето на вноски към фонда е задължително, но впоследствие тези на практика натрупани средства не се включват към личната пенсия, когато лицата придобият право на пенсия.

Институцията на омбудсмана се обръща към министъра на труда и социалната политика с препоръка за намиране на подходящ механизъм за решаване на този проблем. Новите обществени отношения много често налагат промяна както в преквалификацията на гражданите, налагана и от предоставените възможности на пазара на труда, така и от други процеси от различно естество.

Липсата на отчитане на тези нови обществени отношения и регламентацията им в Кодекса за социално осигуряване омбудсманът посочва, че влече след себе си предпоставки за проява на непряка дискриминация спрямо тези групи граждани.

Препоръката не е изпълнена.

### **3. Проблеми на граждани с различна сексуална ориентация и трансгендърни хора**

Гражданите са загрижени и недоволни от станали публично известни реклами във вагоните на столичното метро на книгата „Пътят към Армагедон“, а именно: „Раят е винаги за двама – мъж и жена. Няма еднополов рай.“

Институцията на омбудсмана със загриженост към затрудненията, които срещат хората с различна сексуална ориентация в тяхната реализация в различни сфери на обществения живот, както и негативната нагласа спрямо тях от огромна част от нашето общество, подклаждана и от редица публични личности напоследък, с оглед изискванията на Закона за защита от дискриминация, се обръща с препоръка към представляващия „Метрополитен“ ЕАД за извършване на проверка и предприемане на действия за гарантиране на правата на всички пътуващи със столичното метро без допускане на дискриминация.

От получения отговор е установено, че рекламните материали са свалени, а жалбоподателите са получили изрични извинения от Съвета на директорите на дружеството.

Пример за проблеми на трансгендърните хора е и жалба от такъв гражданин, лице, родено с женски генитален пол, съобразно който са вписани данните за пола му в регистрите за гражданско състояние, но с противоположен невроцеребрален пол, поради което се възприема и самоопределя като лице от мъжки пол.

Омбудсманът обръща внимание, че следва да се има предвид факта, че в продължение на десетилетия в Република България се допуска по съдебен ред промяна на данните за пол на транссексуални молители. През 2023 г. поради разнопосочна съдебна практика Върховният касационен съд на Република България се произнесе, че действащото законодателство не допуска подобна промяна, но как това решение ще се отрази в бъдещата съдебната практика, в това число по делото на гражданина, предстои



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

да се изясни. Независимо от допускането на промяна на данните за пол в регистрите за гражданско състояние обаче по отношение на трансгендърните лица съществува общо за всички субекти задължение за зачитане на личния и семейния им живот, който включва и тяхното самоопределение и достойнство (в този смисъл – Решение №15 от 26.10.2021 г. по конст. д. №6/2021 г. на Конституционния съд на Република България), както и обща забрана за дискриминация (съгласно чл. 4, ал. 1 във вр. с §1, т. 17 от Допълнителните разпоредби на Закона за защита от дискриминация). Омбудсманът посочва, че съгласно горесцитираното решение на Конституционния съд на Република България действащата позитивноправна уредба в България, включително на конституционно ниво, допуска промяната на данните за пол в регистрите за гражданско състояние за лица, живеещи с междуполови (интерсекс) състояния, при които полът не може еднозначно да бъде определен.

Съгласно решението на съда „правото на тези лица да се самоопределят към един или друг пол и съобразно това да се извяват и общуват в социалния си живот не може да се поставя под съмнение и е защитено както от чл. 8 на Европейската конвенция за правата на човека, така и от чл. 4, ал. 2 от Конституцията, гарантиращи достойнството и свободата на личността като ценности от най-висш ранг“.

#### 4. Език на омразата

И през настоящата година омбудсманът със загриженост констатира, че езикът на омразата присъства в публичното говорене и медиите. Това е проблем, за който институцията алармира и в предходите си годишни доклади, тъй като неговото използване и разпространение в обществото води до нарушаване на основни човешки права и дори до извършване на престъпления.

Омбудсманът настоява да се повиши чувствителността по този проблем и да има навременна реакция от страна на отговорните институции, които имат правомощия да налагат ограничения и наказания при употребата на езика на омразата. В изразеното още през 2022 г. становище във връзка с проект на Закон за изменение и допълнение на Наказателния кодекс, публикуван за обществено обсъждане на 23 август 2022 г., омбудсманът заяви, че всички престъпления от омраза трябва да бъдат криминализирани и ефективно разследвани и наказвани, а жертвите им да получат освен морално удовлетворение и справедливост, и обезщетение за вредите, които са претърпели. Констатациите са, че самите институции не разпознават престъпленията от омраза, а ги квалифицират като хулигански прояви.

Затова и с удовлетворение омбудсманът приема измененията в Наказателния кодекс през 2023 г., обн. в ДВ, бр. 67 от 2023 г., че деяние, извършено по расистки, ксенофобски или свързани със сексуалната ориентация подбуди, подлежи на наказание по НК. Много ЛГБТ+ организации в проведени срещи изрично благодарят на институцията за подкрепата и усилията ѝ за вече влезлите в сила законодателни промени в НК, защото същите представляват сериозна гаранция за защита на основни човешки права.

В същото време обаче в институцията постъпват и жалби от граждани, с които изразяват мнение, че тези поправки създават предпоставки за неравно третиране.

За омбудсмана с поправките в НК на гражданите дава гаранция, че правата им ще бъдат защититени. Акцентира, че антидискриминационното законодателство се приема, за да може обществото да се бори с проявите на расизъм, хомофобия, ксенофобия, антисемитизъм или каквато и да било форма на нетолерантност.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Езикът на омразата има потенциалната сила да постави в унизително и обидно положение всеки човек с различна сексуална ориентация заради подчертаването по един генерализиращ и стигматизиращ начин на съмнения относно неговия морал, защото е с различна сексуална ориентация.

Омбудсманът още веднъж подчертава, че правото на изразяване на мнение или убеждение е основно право на човека, което е установено в редица международни правни актове и Конституцията на Република България – чл. 10 от Европейската конвенция за правата на човека и основните свободи, чл. 19 от Международния пакт за граждански и политически права, чл. 21 от Хартата на основните права на ЕС, чл. 39 от Конституцията на Република България. Това право включва изразяването на мнение и разпространяването му, но то не е абсолютно и е съпроводено със специални задължения и отговорности и може да бъде ограничавано за зачитане на правата и доброто име на другите. По-специално това право не включва пропагандирането на омраза, ненавист, враждебност или унижаване на основата на защитените признаци. Изразяването и разпространението на мнение е ограничено от забраната за дискриминация, която е установена в законите именно за санкциониране на прояви на расизъм, ксенофобия, хомофобия или други форми на нетолерантност.

### **5. Нарушени застрахователни права на хора с увреждания**

В институцията постъпват жалби от хора с увреждания с оплакване за неравно третиране спрямо тях от застрахователни компании, които нарушават техни права – помощ при пътуване, отказ за изплащане на застрахователна сума при настъпило застрахователно събитие. Смятат, че това е неправилно и поставя хора, които са в особено уязвимо положение, в кризисна ситуация и без възможност за поемане на възникналите разходи.

В изразеното становище до ръководителите на отговорните компании омбудсманът подчертава, че хората с увреждания следва да имат и да могат да упражняват всички права и свободи наравно с останалите граждани, без допускане на каквато и да е дискриминация. Това е основно изискване на ратифицираната от България Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания и следва да се прилага във всички области от живота на гражданите с увреждания, в т.ч. по отношение на предлаганите и сключвани с тях застраховки.

### **6. Липса на достъпна архитектурна среда**

И през изминалата година постъпват жалби във връзка с неосигурената достъпност на хората с намалена подвижност до редица обекти както до институции, така и до частни субекти, предоставящи определена услуга.

Липсата на достъпна среда е в нарушение на редица международни и вътрешни нормативни актове – чл. 9 и 19 от ратифицираната от Република България Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания, Закона за защита от дискриминация и Наредба №РД-02-20-2 от 26.01.2021 г. за определяне на изискванията за достъпност и универсален дизайн на елементите на достъпната среда в урбанизираната територия и на сградите и съоръженията (в сила от 13.03.2021 г.), която отмени Наредба №4 от 01.07.2009 г. за проектиране, изпълнение и поддържане на строежите в съответствие с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хората с увреждания.

По всички случаи, по които постъпват оплаквания за нарушение на действащата уредба, са отправени препоръки за разрешаване на проблемите.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Констатациите са, че в преобладаващата част отговорните органи се съобразяват с препоръките и предприемат действия за изпълнение на нормативно установените задължения и добросъвестно изпълняват това свое задължение.

### **7. Критериите за освобождаване от заплащане на винетни такси по чл. 10в от Закона за пътищата (ЗП)**

През изминалата година продължават да постъпват жалби във връзка с въведените ограничителни изисквания за освобождаване на хората с увреждания и техните семейства от заплащане на винетни такси по чл. 10в от ЗП.

Основно оплакване на гражданите са техническите параметри, на които следва да отговарят леките автомобили, собственост на гражданите с увреждания или в режим на съпругеска имуществена общност. Критериите са обявени за дискриминационни от Комисията за защита от дискриминация, но независимо от това продължават да са част от действащата нормативна уредба.

С цел гарантиране на правата на засегнатите граждани омбудсманът изпраща нови становища до ръководителите на отговорните органи и подчертава, че разпоредбите на чл. 10в, ал. 2 от ЗП не отговарят на актуалните обществени отношения.

По този начин нормативната уредба не обхваща електрическите автомобили и хибридни пълноценни автомобили, чиито двигатели не се характеризират с обем на двигателя, както и хипотезите на придобиване на автомобилите въз основа на договори за лизинг.

Не са включени и автомобилите без задни седалки, които са закупени за нуждите на хора с инвалидни колички и за тяхното придвижване, но регистрирани като „товарни“.

Необходимостта от изменения и разширяване на обхвата на подкрепата е призната и от ръководителите на отговорните органи – министрите на труда и социалната политика и на транспорта и съобщенията, в последните им отговори на изпратените препоръки, но до момента реални действия за разрешаване на проблемите не са предприети.

### **8. Проблеми на ромската общност**

Проблемите с дискриминацията спрямо ромската общност в българското общество са на вниманието на омбудсмана от самото създаване на институцията. Във всички свои годишни доклади омбудсманът настоява за спазване на антидискриминационното законодателство по отношение на тази голяма уязвима група граждани, за да могат да бъдат интегрирани в обществения живот и да могат да участват пълноценно и активно в него. Позицията на институцията е, че приоритет на отговорните органи следва да бъде ефективното прилагане на съществуващата нормативна уредба за борба с антиромските нагласи и дискриминацията чрез повишаване на институционалната култура и експертен капацитет на публичните институции, повишаване на доверието в тяхната дейност с акцент върху правозащитната и правораздавателната такава, повишаване на информираността на представителите на ромските общности за техните права и механизмите за тяхната защита.

Омбудсманът за поредна година изразява загриженост за положението на ромските жени, които въпреки съществената им роля продължават да се сблъскват с дълбоко вкоренени негативни обществени нагласи. Ромските жени са изправени пред бариери в достъпа до качествено образование, съответно до ограничени възможности за заетост и лично развитие, сблъскват се с проблеми в достъпа до здравеопазване, по-

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

уязвими са пред насилие, включително домашно насилие, сексуално насилие и трафик на хора.

Омбудсманът, от създаването на институцията, привлича вниманието на властите и е акцентирал, че за успешното решаване на съществуващите проблеми е важно да се приложи интегриран и децентрализиран подход.

От Министерския съвет е приета Национална стратегия на България за равенство, приобщаване и участие на ромите (2021-2030 г.) и Национален план за действие за периода 2022-2023 г. На 17 май 2023 г. на заседание на Министерския съвет е приет и Административният мониторингов доклад за Национална стратегия на Република България за равенство, приобщаване и участие на ромите (2022-2030 г.).

Омбудсманът отново подчертава, че важен политически знак за интеграционния процес ще е стратегията по ромските проблеми да бъде поставена на вниманието на НС. За да бъдат ефективни дейностите от стратегията, е необходимо да се разработи към нея специално приложение с конкретни мерки за борба с антиромската дискриминация.

### **Основни препоръки:**

1. Да бъдат предприети действия, вкл. и нормативни изменения за справедлива подкрепа на пенсионери, които не са в брачен съюз с починалия си партньор;
2. Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблемите с липсата на изградена достъпна среда за хората с намалена подвижност.;
3. Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата;
4. Компетентните органи да се ангажират с мерки и действия, с които да се повишава чувствителността на обществото към проявите на дискриминация и езика на омразата.

## **ХІІ. ПРАВО НА ЗАЩИТА В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО**

През 2023 г. се наблюдава лек спад в броя на жалбите на граждани във връзка с конкретни изпълнителни производства (341) в сравнение с тези през 2022 г., когато са 438. Намаляването на броя на жалбите срещу съдебни изпълнители представлява естествено следствие от приетите през 2019 г. промени в Гражданския процесуален кодекс (ГПК) по инициатива на омбудсмана, като тази тенденция се наблюдава именно оттогава. Извън посочената бройка остават разгледаните казуси относно съдебното изпълнение при прием на граждани на място, както и телефонните им обаждания по такива проблеми.

Голяма част от жалбите отразяват затруднението на гражданите да се ориентират в нелеката материя на принудителното изпълнение. Проличава неразбиране относно обстоятелството по чия инициатива започва производството, какви изпълнителни действия са законоустановени и могат да бъдат приложени по искане на вискателя, както и относно прекратяване на делото на основание чл. 433, ал. 1, т. 8 от Гражданския процесуален кодекс, т.нар. „перемпция“, при която вискателят може да получи

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

---

изпълнителния лист и да образува ново изпълнително производство, доколкото не е изтекла давността за самото вземане.

Най-общо по подадените жалби се предоставя информация относно правомощията на съдебните изпълнители, подлежащите на обжалване от длъжника изпълнителни действия пред съда, както и контролните органи в лицето на Камарата на частните съдебни изпълнители и Инспектората към министъра на правосъдието, които биха могли да извършат проверка и да наложат съответни наказания при констатирани нарушения в хода на изпълнителния процес.

И през тази година от жалбите на гражданите до омбудсмана се констатира, че основните им оплаквания са свързани с наложените запори върху трудови възнаграждения, пенсии, както и върху банкови сметки, по които постъпват такива и други несеквестируеми суми. Гражданите отправят искания за вдигане на запорите, като изразяват и недоволство както от затрудненията, които изпитват от невъзможността да ползват банковата си карта, така и от допълнително начисляваните такси за теглене на сумите от каса в банка.

В хода на извършваните проверки във връзка с наложени запори върху банкови сметки се установява, че има случаи, при които съдебният изпълнител не бива уведомяван своевременно за произхода на средствата, постъпващи по банковата сметка на длъжника нито от последния, нито от банката с оглед зачитане тяхната несеквестируемост.

В част от жалбите, гражданите посочват, че банката не им освобождава несеквестируемите суми за теглене и разпореждане, нито пък ги превежда в изпълнение на запора, чакайки допълнителни указания от съдебния изпълнител. Докато последните бъдат получени, често се стига до нов превод, като наличността по сметката преди постъпването на последното по ред „плащане“ се приема като спестявания на длъжника и съгласно т. 13 от Тълкувателно решение №2 от 26.06.2015 г. по тълкувателно дело №2/2013 г. на Общото събрание на Гражданската и Търговската колегии на Върховния касационен съд сумата е секвестируема.

В друга част от жалбите, третото задължено лице – банка, преценява, че постъпилите по сметката на длъжника суми са секвестируеми и ги превежда по изпълнителното дело, с оглед, на което същите биват разпределени от съдебния изпълнител към вискателя, като впоследствие се установява тяхната несеквестируемост.

Важно е да се има предвид, че и в двата случая, най-добрият начин за защита на длъжника е неговата активност – активност да изиска от банката извлечение от банковата си сметка, което да представи на съдебния изпълнител с оглед уведомяването му за произхода на средствата и съответно или даване на допълнителни указания до третото задължено лице, в случай че сумите не са преведени в изпълнение на запора, или възстановяване на длъжника на постъпилите по делото несеквестируеми суми.

По предложение и настояване на омбудсмана проблемът със секвестируемостта на данъчните облекчения за деца и за деца с увреждания е решен законодателно още в началото на 2023 г., като средствата са изрично посочени като несеквестируеми и същите не могат да бъдат удържани. Въпреки вече изричната регламентация относно тяхната несеквестируемост, все още постъпват жалби от граждани, чиито средства са удържани в изпълнение на наложен запов.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Гражданите настояват за намеса в изпълнителните производства, като молят за спиране или прекратяване на изпълнителните действия срещу тях. Отправят въпроси и по повод на коригирането и опрощаването на дълговете, както и относно отсрочването им във времето.

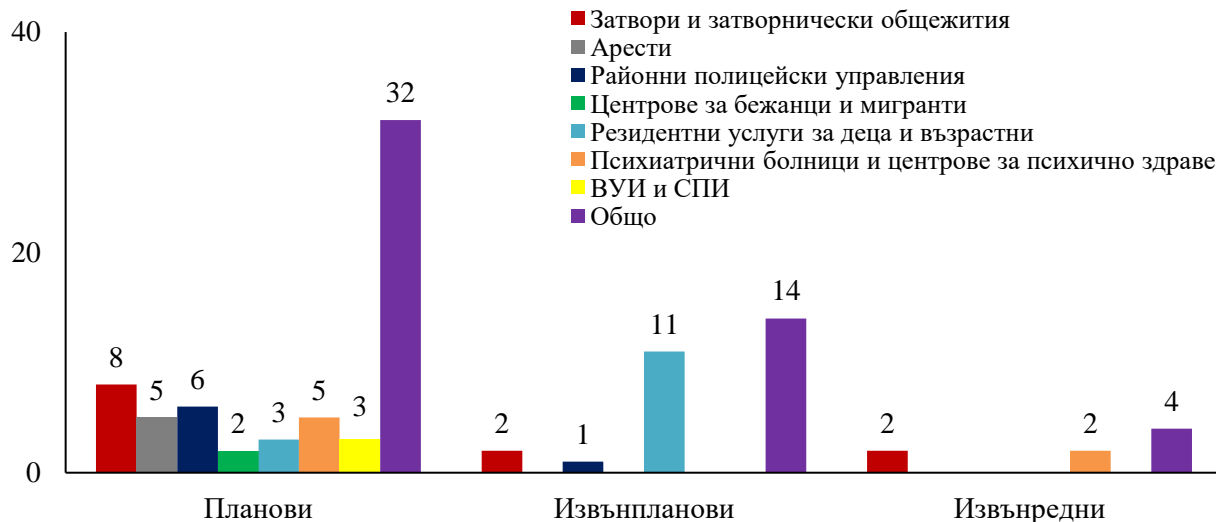
Все по-често в жалбите гражданите се интересуват от предвидената в ЗЗД възможност за погасяване по давност на задължения на физически лица с изтичането на 10-годишен срок. В тези случаи омбудсманът информира подробно гражданите за законовата регламентация и възможностите за защита на права им.

### ХІІІ. НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ

Функциите на омбудсмана на Република България като Национален превантивен механизъм (НПМ) са свързани с прилагането на Факултативния протокол към Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание на ООН и промените в Закона за омбудсмана от 2012 г.

През 2023 г. омбудсманът като НПМ осъществява общо 50 проверки в местата за изтърпяване на наказание лишаване от свобода, в държавните психиатрични болници и центрите за психично здраве, в центрите за задържане на бежанци и мигранти, в арестите и в центрове за настаняване от семеен тип за деца и възрастни, като допълнителен и специфичен фокус е поставен и върху правата на децата в конфликт със закона, настанени в институции.

**Графика №26.** Брой проведени проверки от НПМ през 2023 г. по категории проверявани органи



Общо проверките са обхванали 17 639 лица, включително настанените и преминалите през проверяваните институции в рамките на цялата 2023 г.

В резултат на направените проверки са изпратени общо 129 препоръки до различни органи на власт и институции и е проследено предприемането на конкретни мерки за подобряване на условията в местата за настаняване, задържане или изтърпяване на лишаване от свобода.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

За съжаление наблюденията и изводите, направени от омбудсмана, в качеството му на НПМ през 2023 г., **продължават да констатираат системни проблеми, за които институцията алармира нееднократно публичните власти, но които не намират адекватно решение през годините.**

### **1. ПРАВА НА ЛИЦАТА С ПСИХИЧНИ ЗАБОЛЯВАНИЯ**

На първо място и с особена острота през последните две години се постави **въпросът за защита правата на лицата с психични заболявания.** Омбудсманът на Република България, в изпълнение на функциите си на НПМ за психично здраве (ЦПЗ) и социални заведения за лица с психични разстройства.

В периода 2022-2023 г. омбудсманът извършва общо 25 внезапни проверки в психиатрични заведения и центрове за резидентни социални услуги. По смисъла на Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание към ООН и Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание към Съвета на Европа – държавните психиатрични болници са места за лишаване от свобода, тъй като част от пациентите са настанени със съдебни решения и не могат доброволно да ги напускат. За това, с особено внимание, омбудсманът като НПМ следи за недопускане на изтезания и други форми на нечовешко или унижително отношение в тези места.

В годишните си доклади за 2019 и за 2022 г. омбудсманът на Република България неизменно алармира публичните власти за **съществуването на хронични проблеми в ДПБ, които могат да се квалифицират като несъвместими с основните стандарти за защита от изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание** като:

- унижителни материални условия на живот в държавните психиатрични болници;
- хронично недохранване на пациентите поради сгрешен модел на финансиране;
- влошено качество на медицинската грижа;
- липса на кадрово обезпечаване и устойчива политика за преодоляването му;
- липса на социални услуги, които да спомогнат за реинтеграция на пациентите в ДПБ.

#### **Пример:**

**Най-тежкия случай, който може да бъде квалифициран като изтезание от началото на мандата на омбудсмана като НПМ, е възникналият на 2.10.2023 г. пожар в Държавна психиатрична болница – Ловеч, по време на който е загинал пациент.**

*В деня на пожара пациентът е бил изолиран в продължение на 9 часа и е имобилизиран (вързан) за четирите крайника за почти 6 часа. По време на пожара той е вързан и не е могъл да се предпази. Имобилизацията се случва близо месец след постъпването му за лечение. Това от своя страна предполага, че след проведеното му лечение острата фаза на заболяването му е овладяна. Още повече че той е настанен в т. нар. мека стая, която позволява пациентите да правят всичко това без рискове и без затруднения за обгрижващия ги персонал. Видно в случая, вместо „меката стая“ да бъде използвана като щадящо и безопасно място за изолация, тя е използвана като „наказателна стая“.*

*От проведените интервюта с пациенти починалият не е имал прояви на агресия и автоагресия през цялото време на лечението си. Поради това омбудсманът като НПМ не разбира кое е наложило прилагането на толкова крайни принудителни мерки, а именно три*

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

пъти връзване за четирите крайника и 10 часа изолация в една стая („мека стая“) в един и същи ден.

Екипът на НПП установява, че е нарушена Наредба №1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства. Омбудсманът като НПП подчертава, че Наредба №1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства противоречи на Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание към ООН и Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание към Съвета на Европа. Екипът на НПП смята, че е нечовешко и унижително отношение или отнасяне един пациент да бъде връзван в продължение на часове през един и същи ден и изолиран, както екипът на омбудсмана установява в ДПБ – Ловеч. В Наредбата не е регламентирано, след като е назначена една мярка имобилизация (връзване) за 2 часа, това означава ли, че 5 минути след като е изтекла мярката, пациентът отново може да бъде връзван неограничен брой пъти. Така също, когато човек е изолиран за 6 часа, не е регламентирано колко пъти може да се продължи тази мярка за по още 6 часа. На практика човек може да бъде изолиран всеки ден в продължение на 15 дни почти без прекъсване на мярката.

**Проверката на омбудсмана по този трагичен случай откроява множество дефицити** на системата за предоставяне на качествена психиатрична грижа и защита на психично болните лица:

- дефицити в правната рамка и практиките по прилагане на мерките за временно физическо ограничаване на лицата в ДПБ;
- липса на ефективни механизми за контрол от държавните институции;
- хронични проблеми с качество на предоставяната психиатрична помощ заради недостатъчно финансиране на дейността.

### **Препоръки:**

С оглед защита правата на лицата с психични заболявания омбудсманът на Република България счита, че е крайно наложително да се предприемат редица спешни мерки с цел предотвратяване на всяка възможна форма на унижително отнасяне или изтезания:

1. Да се обособи деянието „изтезание“ като самостоятелно престъпление;
2. Да се ангажират практики на ефективен контрол – на основание чл. 127, т. 4 от Конституцията на Република България прокуратурата да упражнява регулярен надзор при изпълнение на наказателните и други принудителни мерки във всички държавни психиатрични болници, тъй като същите се водят места за лишаване от свобода;
3. Да се осъвремени правната уредба на реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства и да се изготви протокол за прилагане на принудителните мерки „имобилизация“ и „изолация“, в който ясно да е отбелязано с каква продължителност и колко често могат да бъдат изолирани и фиксирани пациентите за период от 24 часа, както и да се конкретизират основанията, при които се прилагат тези мерки;
4. Да се разширят възможностите за граждански контрол чрез задължително включване на лице с юридическо образование и представител на правозащитна неправителствена организация в състава на Комисията за надзор по прилагането на мерките за временно физическо ограничаване;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

5. Да се унифицира начинът на финансиране за всички здравни заведения за стационарно лечение, като бъде обвързан с качеството на предоставената здравна услуга;
6. Държавната политика за психично здраве да изведе като приоритет повишаване качеството на живот чрез успешна деинституционализация на болните с психични заболявания и тяхната социализация чрез услуги в общността.

### 2. ПРАВА НА ДЕЦАТА В КОНФЛИКТ СЪС ЗАКОНА

Друг проблем, който придобива характеристиките на хроничен дефицит в защита правата на човека в България, е свързан с правата на децата в конфликт със закона. През изминалите единадесет години омбудсманът като НПМ и мониторингов орган по Конвенцията за правата на детето е поставял различни акценти в дейността си, като един от основните приоритети е правата на децата в конфликт със закона, настанени в институции. През 2014 г. и 2015 г. омбудсманът като НПМ публикува два тематични доклада за състоянието на възпитателните училища – интернати (ВУИ) и социално-педагогическите интернати (СПИ). В докладите подробно са разгледани: правната характеристика на ВУИ и СПИ в международноправен и вътрешноправен аспект; профилът на настанените деца и условията на живот; качеството на образованието и допълнителните дейности; отношението и мерките на закрила за настанените деца; качеството на медицинското обслужване; административният и техническият капацитет на ВУИ и СПИ.

Във всеки от своите годишни доклади като НПМ омбудсманът неизменно отправя препоръка за **закриване на интернатите и въвеждане на съвременни и ефективни мерки за работа с децата извършители**, включващи възстановително правосъдие и превантивна работа с тях, както и **създаване на защитна социална система, включваща мрежа от услуги** (интегрирани услуги и възпитателни, психо-социални и защитни мерки и механизми за подкрепа) по отношение на деца, които са в конфликт със закона.

През 2023 г. екипи на омбудсмана от дирекции НПМОПСЧ и „Права на детето“ извършват три проверки във ВУИ и СПИ въз основа на същата стандартизирана методология, за да оценят наличието или отсъствието на напредък в Трети тематичен доклад за правата на децата, настанени във ВУИ и СПИ. По настояване на омбудсмана се закриха четири интерната като този в с. Драгоданово, община Сливен. Броят на децата, настанени в останалите три, намалява на 88 малчугани. Повечето от тях са жертва на обстоятелства в техния живот – бедност, липса на нормални жилищни условия, разделени родители и/или такива, които са икономически емигранти в чужбина. Материалната база е в лошо състояние независимо от извършваните частични ремонти. Влагането на ресурси (финансови, технически и човешки) в системата на ВУИ и СПИ е нецелесъобразно. Усилията на органите на властта трябва да са насочени изцяло към бързото закриване на тези институции и създаване на защитна социална система, включваща мрежа от услуги (интегрирани услуги и възпитателни, психо-социални и защитни мерки и механизми за подкрепа) по отношение на деца, които са в конфликт със закона.

Третият тематичен доклад за правата на децата, настанени във ВУИ и СПИ, констатира серия хронични пороци:

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– ВУИ и СПИ не отговарят на международните стандарти – те са от така наречения казармен тип сгради, т.е. помещенията за спане, бани, тоалетни са общи. Децата, настанени в тях, нямат достъп до качествено образование и медицински грижи. Близките им не могат да ги посещават поради отдалечеността на институциите и липсата на средства.

– Възпитателните мерки по чл. 13 на ЗБППМН носят характеристиките на наказателна репресия, т.е техният възпитателен ефект е в налагането на санкция или ограничение.

– Липса на последващ периодичен съдебен контрол и осигуряване на правна помощ на настанените деца във връзка с наложените им възпитателни мерки (българската държава вече е осъждана в Европейския съд по права на човека – Делото „Д. Л. срещу БЪЛГАРИЯ“ от 19 май 2016 г.).

– Приложимото законодателство не позволява непълнолетните, настанени във възпитателен център – интернат, да се обръщат към съдебните органи, за да поискат преразглеждането на задържането си.

– Във вътрешното право на България не съществува периодична и автоматична проверка по отношение на разглежданото задържане.

### **Препоръки:**

За поредна година омбудсманът като НППМ подчертава, че е **необходимо приемане на национална политика и стратегия за детско правосъдие с дългосрочен хоризонт**. Усилията на органите на властта трябва да са насочени изцяло към бързото закриване на институциите за деца в конфликт със закона и създаване на защитена социална система, включваща създаване на мрежа от услуги (интегрирани услуги и възпитателни, психо-социални и защитни мерки и механизми за подкрепа) по отношение на тези деца:

1. Реформа в системата за детско правосъдие и оценка на нуждата от функциониране на специализирани съдебни състави за деца;
2. Отмяна на Закона за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, действащ от 1958 г., и приемане на Закона за отклоняване от наказателно производство и налагане на възпитателни мерки на непълнолетни лица;
3. Закриване в най-кратък срок на интернатите и въвеждане на съвременни и ефективни мерки за работа с децата извършители, включващи възстановително правосъдие и превантивна работа с тях;
4. Създаване на защитена социална система, включваща мрежа от услуги (интегрирани услуги и възпитателни, психо-социални и защитни мерки и механизми за подкрепа) по отношение на деца, които са в конфликт със закона и техните семейства.
5. Продължава да е актуална и препоръката за необходимостта да се предприемат ефективни законодателни действия за транспонирането в НПК на Директива 2016/800/ на ЕС относно процесуалните гаранции за децата, които са заподозрени или обвиняеми в рамките на наказателното производство.

### **3. ПРАВА НА ДЕЦАТА И ПЪЛНОЛЕТНИТЕ ЛИЦА, НАСТАНЕНИ В СОЦИАЛНИ РЕЗИДЕНТНИ УСЛУГИ**

През 2023 г. омбудсманът като НПМ извършва общо 3 планови и 11 внезапни проверки в социални институции за деца и пълнолетни лица. Омбудсманът през годините многократно отправя препоръка да се ускори процесът на деинституционализация на грижата за възрастни, тъй като продължителното пребиваване на хора с увреждания в институции нарушава основни човешки права, а самите домове могат да се определят като места за лишаване от свобода. Въпреки това все още съществуват седем институции с капацитет над 100 души (една с 228), разположени на голямо разстояние от общински центрове и болници, с липсващи специалисти, които да се грижат за тях. Към момента са закрити едва 9 дома за лица с умствена изостаналост, психични разстройства и деменция. За пореден път се констатира обстоятелството, че домовете не отговарят на никакви критерии за предоставяне на качествена социална услуга за хора с увреждания. Отношението към настанените хора и тяхното пребиваване там е не само лошо и унижително, но са нарушени техни основни човешки права:

- право на свободно придвижване и контакти с външния свят;
- право на качествена психологическа и медицинска грижа;
- право на лично пространство и качествени санитарно – битови условия;
- право на индивидуална грижа.

#### **Препоръки:**

1. Да се зложат ясни критерии и подход при извеждането на деца и лица в алтернативни услуги;
2. Децата и пълнолетните лица, които са в процес на деинституционализация и предстои да бъдат изведени, да бъдат предварително подготвени за извеждането им;
3. Екипите и медицинското лице в местата, където ще бъдат преместени децата и пълнолетните лица, да се запознаят предварително с индивидуалните им потребности;
4. Децата и лицата, чиито близки поддържат контакт с тях, да бъдат настанени възможно най-близко до местоживеенето им;
5. Да има задълбочена комуникация от страна на отделите „Закрила на детето“ към дирекциите „Социално подпомагане“ с управителите на резидентните социални услуги за деца;
6. Да не се разкриват социални услуги от нов тип в сградите на старите услуги;
7. Да се извърши пълно обследване дали всички сгради, в които се предоставят социални услуги за деца, отговарят на нормативните изисквания, особено по отношение на достъпна среда.

### **4. ЗАЩИТА НА ЛИШЕНИТЕ ОТ СВОБОДА В МЕСТАТА ЗА ИЗТЪРПЯВАНЕ НА НАКАЗАНИЯ КЪМ МИНИСТЕРСТВОТО НА ПРАВОСЪДИЕТО (МП)**

И през 2023 г. продължава тенденцията за голям обем проверки в местата за изтърпяване на наказания към МП. В края на октомври 2022 г. е публикуван докладът на Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание (КПИ) от неговото осмо посещение в България. КПИ



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

посочва като актуални и съществени проблемите, свързани с **насилието между затворници, незадоволителните условия в затворите и арестите в страната, масовото разпространение на дървеници, хлебарки и други вредители, както и липсата на смислени и конструктивни дейности за лишените от свобода.**

Горепосочените констатации се потвърждават и от извършените проверки на омбудсмана в качеството му на НПМ през 2023 г., което явно демонстрира продължаващата необходимост от реформиране на наказателната политика в пенитенциарната система. През 2023 г. омбудсманът в качеството си на НПМ извършва планирани проверки в три затвора (в Бобов дол, Бургас и Варна), в шест затворнически общежития от открит и закрит тип и в пет ареста. По постъпили сигнали омбудсманът извършва пет внезапни проверки: в Плевен, Бургас и три внезапни проверки в Софийския централен затвор, една от които в Специализираната болница за активно лечение на лишените от свобода.

Вследствие на извършените проверки е установена положителна тенденция за полагане на усилия от страна на затворническата администрация за подобряване на материално-битовите условия, разширяване на капацитета на затворите и намаляване на пренаселеността, с което да се отговори на европейските изисквания и стандарти.

Въпреки това редица проблеми на пенитенциарната система остават нерешени. Проблемите, констатирани от проведените проверки през 2023 г., както и разгледаните жалби от лишени от свобода, могат да бъдат систематизирани в няколко групи:

– **Оплаквания, свързани с нарушение на забраната на чл. 3 от ЗИНЗС:** липса на достатъчно жилищна площ, храна, облекло, отопление, осветление, проветряване, медицинско обслужване, условия за двигателна активност, продължителна изолация без възможност за общуване, необоснована употреба на помощни средства, както и други подобни действия, бездействия или обстоятелства, които уронват човешкото достойнство или пораждаят чувство на страх, незащитеност или малоценност.

– Оплаквания, свързани с наложени запори по образувани изпълнителни производства срещу лишени от свобода.

– Оплаквания, свързани с условното предсрочно освобождаване и замяната на режима.

– Оплаквания, свързани с откази на администрацията на затвора за включване в образователен или трудов процес на лишени от свобода.

**Общата критична констатация в този сектор продължава да е свързана с липсата на ефективно решение на няколко основни проблема:**

– системни дефицити при медицинското обслужване на лишените от свобода;

– продължаващи дефицити с амортизиран, силно остарял и хигиенно ненадежден постелъчен инвентар;

– нерешени проблеми с наличието на хлебарки и дървеници в местата за лишаване от свобода и др.

Омбудсманът, в качеството си на НПМ, многократно се застъпва за правото на лишените от свобода на труд и образование, като подчертава пред затворническата администрация тяхното значение за поправително-превъзпитателното въздействие на наказанието, както и законово установеното право на лишените от свобода на подходяща работа – чл. 77, ал. 1 от Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража (ЗИНЗС): *По време на изтърпяване на наказанието лишените от свобода имат право на подходяща работа.* Омбудсманът обръща и специално внимание на чл. 41, ал. 1 от



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Наказателния кодекс (НК), гласящ, **че изтърпяване на наказанието лишаване от свобода се съпровожда с подходящ, съответно заплатен общественополезен труд**, чрез който се цели превъзпитанието на осъдените, както и създаването и повишаването на тяхната професионална квалификация.

### **Препоръки:**

1. Да бъдат предприети мерки за трайно справяне с проблема с дървениците и хлебарките в местата за лишаване от свобода;
2. Да бъде увеличен бюджетът за училищата при местата за лишаване от свобода, тъй като обучението и образованието на лишените от свобода е важна част от реинтеграцията им;
3. Да бъдат продължени усилията и потърсени нови възможности за осигуряване на по-продължително присъствие на медицински специалисти в местата за лишаване от свобода;
4. Да бъде създаден ред за заплащане на лекарствените продукти със средства на затворите при констатирана липса на постъпление в личната сметка на лишените от свобода;
5. Лишени от свобода с установени психически разстройства да бъдат настанявани в подходяща медицинска среда под наблюдение на квалифицирани специалисти.

## **5. ПРАВА НА ЛИЦАТА, ТЪРСЕЩИ ЗАКРИЛА**

В качеството си на НПМ всяка година омбудсманът извършва проверки в **центровете за временно настаняване на чужденци** към Министерството на вътрешните работи и в центровете за настаняване на бежанци към Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет (ДАБ при МС). Основен акцент при всяка проверка е оценка на **условията, при които живеят непридружените малолетни и непълнолетни лица и предоставяните форми на подкрепа**.

По статистически данни на ДАБ при МС за 2023 г. са подадени 5 702 молби за международна закрила от непридружени малолетни и непълнолетни лица в сравнение с подадените 3 121 през предходната 2022 г. От 5702 подадени молби 3 843 са от непридружени деца, от които 1 416 са малолетни. През 2023 г. 49 непридружени деца са настанени в центрове за социални услуги в сравнение с 29 през предходната 2022 г. Обезпокоително е, че твърде често непридружените деца изчезват от центровете за настаняване от отворен тип на ДАБ при МС в рамките на седмица или две, като продължават пътя си към Западна Европа по организирани и скъпоструващи нелегални бежански канали.

Проверките през 2023 г. констатира**т нарастващ брой непридружени малолетни и непълнолетни лица в условията на трайно нерешени основни проблеми:**

- Не е изпълнена препоръката на омбудсмана от 2022 г. и РПЦ – Харманли, продължава да не разполага със сигурна зона за непридружени непълнолетни и малолетни деца, търсеци международна закрила;
- Продължава да е актуална и препоръката на омбудсмана за въвеждането на системна политика за закрила и интегриране на ненавършилите пълнолетие непридружени лица – необходимо е да бъде направена оценка на възможните мерки за осигуряване на закрила и подкрепа на ненавършилите пълнолетие непридружени лица,

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

получили статут, чрез интеграция в общността и при заявено нежелание да бъдат настанявани в резидентна социална грижа.

Омбудсманът на Република България е единствената българска държавна институция, която извършва **наблюдение при извеждането на чужди граждани**, с наложени принудителни административни мерки (ПАМ) по Закона за чужденците в Република България (ЗЧРБ). В качеството му на НПМ, той има богат опит в областта на защитата на правата на човека и основни свободи, свързани със статута на лицата, търсещи закрила, и на чужденците, настанени в специалните домове за временно настаняване към МВР. През 2023 г. омбудсманът провежда мониторинг върху изпълнението на 33 принудителни административни мерки по връщане до страна на произход, страна на транзитно преминаване или трета страна и експулсиране. Наблюдаващите екипи установяват системни проблеми при проверка на личните дела на чужденците: продължава практиката на недоокомплектоване на документацията, особено по отношение обжалването на заповеди за налагане на принудителни административни мерки; липсващи доказателства, че чуждите граждани са запознати със съдържанието на издадените им заповеди за налагане на принудителни административни мерки, както и с правото им да я обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс; липсата на доказателства, че настанените в СДВНЧ чужди граждани са запознати с правото им да получат правна помощ и че са се срещали с адвокати, които са ги консултирали и запознали с техните права и правни възможности и др.

Годишният доклад на омбудсмана като НПМ за 2023 г. за съжаление устойчиво продължава да откроява и други трайно нерешени проблеми:

– **Трайно недофинансиране и хроничен недостиг на кадри за осигуряване на качествено медицинско обслужване и здравни грижи за лицата във всички категории проверявани обекти** – затвори, психиатрични болници, социално-педагогически интернати, центрове за бежанци и мигранти, както и центрове за настаняване от семеен тип за деца и възрастни;

– **Липса на бюджетно финансиране за социални дейности в местата за изтърпяване на наказания към МП** – социалната работа и реинтеграция на лишените от свобода лица продължават да са под въпрос за много от затворите.

### **Препоръки:**

1. Да се изгради в РПЦ – Харманли, сигурна зона за непридружени непълнолетни и малолетни деца, търсещи международна закрила;
2. Да се разработи системна политика за закрила и интегриране на ненавършилите пълнолетие непридружени лица получили статут на бежанец;
3. Да се създаде устойчива политика за информиране на лицата, търсещи закрила (международна или временна), относно условията за пребиваване в Република България;
4. Да се изготви дългосрочна стратегия за интегриране на разселените лица, с която трайно да им се осигури достъп до социални, здравни и образователни услуги;
5. Да се разработи цялостна стратегия в дългосрочен план за настаняване на трайно нарастващия брой на малолетни и непълнолетни непридружени деца на територията на Република България, която да отчита специфичните нужди на целевата група;
6. Да се създаде механизъм за системен контрол на незаконно отблъскване на чужденци по границата, включително чрез командироване на допълнителни служители;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

7. Да бъде утвърден единен образец на заповеди за налагане на ПАМ по ЗЧРБ, който да бъде подписван от чуждия гражданин и от заклет преводач;
8. Да се създаде механизъм за системно уведомяване на омбудсмана относно предстоящи изпълнения на принудителни административни мерки по ЗЧРБ;
9. Да се комплектуват пълно досиетата на чужденците, настанени в СДВНЧ – всичко, свързано с изпълнението на ПАМ по ЗЧРБ.

### **6. ЗАЩИТА НА ЛИЦА, ЗАДЪРЖАНИ В МЕСТАТА ЗА НАСТАНЯВАНЕ КЪМ МИНИСТЕРСТВОТО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ (МВР)**

Друг акцент в дейността на омбудсмана като НПМ и през 2023 г. е **защитата на правата на лицата, задържани в местата за настаняване към МВР**. В проверките са обхванати общо най-големият контингент от лица сред всички инспектирани през 2023 г. институции – общо 2 509. Извършени са проверки с оглед проследяване изпълнението на отправените през 2022 г. препоръки във връзка с правата на непълнолетните лица и лицата, търсещи или с отказана международна закрила. През 2023 г. омбудсманът извършва проверки в четири помещения за настаняване на задържани лица в системата на МВР. Материално-битовите условия в местата за задържане продължават да бъдат незадоволителни, със слаб достъп до дневна светлина и амортизирана материална база.

Всички проверени обекти разполагат с отделни помещения за настаняване на непълнолетни и се спазват отправените препоръки от омбудсмана при задържането на непълнолетни да се спазва разпоредбата на чл. 2 от Закона за закрила на детето. С въведените изменения в Инструкция №8121з-78 от 24 януари 2015 г. за реда за осъществяване на задържане, оборудването на помещенията за настаняване на задържани лица и реда в тях в МВР, е изпълнена препоръката на омбудсмана за **задължително участие на адвокат, когато задържаното лице е непълнолетно**.

Омбудсманът като НПМ отчита като положителна промяна това, че във всички проверени помещения на видно място е поставен телефонът на Националното бюро за правна помощ, както и актуален списък на дежурните адвокати към съответната колегия, с което да се гарантира правото на защита на задържаните.

#### **Препоръки:**

1. Оперативните работници в местата за 24-часово задържане да уведомяват задължително и своевременно родител или настойник, както и директора на учебното заведение, в което задържаният е ученик;
2. Да се спазва изискването за задължително участие на адвокат при задържането на непълнолетен;
3. При задържането на непълнолетно лице да се спазват стриктно разпоредбите на чл. 2 от Закона за закрила на детето;
4. Служителите в РУП на МВР, работещи с деца, да преминават задължително обучение, съобразено с контактите им с децата.

#### XIV. ОДИТ НА ДЕЙНОСТТА ПО РАБОТА СЪС СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА

През 2023 г. омбудсманът на Република България поема нова роля, разширявайки своята многопосочна дейност при застъпничеството за правата и свободите на гражданите – да извършва външен одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН).

Тази нова функция става факт с §5 от заключителните разпоредби на ЗЗЛПСПОИН (обн., ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г.), с който се създава т. 14 в чл. 19, ал. 1 от Закона за омбудсмана, с която се разширяват правомощията на омбудсмана на Република България да извършва външен одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица по ЗЗЛПСПОИН. Чл. 30, ал. 1 от ЗЛПСПОИН регламентира, че Комисията за защита на личните данни (КЗЛД) подлежи на външен одит по отношение изпълнението на задълженията по този закон и коректната работа със сигналите и защитата на техните податели.

Одитът се извършва от омбудсмана на Република България. Омбудсманът извършва проверка на място на работата на звеното – външен канал за подаване на сигнали, която включва преглед на спазването на сроковете за обработка на сигналите, качеството на взаимодействие между КЗЛД и другите компетентни органи по чл. 20 от закона, съответствието на регистрите със закона и други аспекти от дейността на КЗЛД, позволяващи оценка на нейната ефективност по отношение на работата със сигнали (чл. 30, ал. 2 от ЗЗЛПСПОИН). Също така, съгласно разпоредбата на чл. 30, ал. 3 от ЗЗЛПСПОИН, омбудсманът приема и разглежда жалби срещу КЗЛД на лица, подали сигнали, включително за неосигурена защита или нарушения на поверителността на информацията в тях.

Във връзка с тези нови правомощия от началото на октомври 2023 г. в структурата на омбудсмана започва да функционира нова дирекция „Одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица“. Изграден е капацитет за работа и са създадени правила за провеждането на независим външен одит на дейността на Централния орган за външно подаване на сигнали и защита на лицата в Република България, създаден с чл. 19 от ЗЗЛПСПОИН.

Изработена е методология, с която се предоставя рамка за извършването на проверки, която включва оценка на съответствието на външния канал с приложимия закон и процедури, както и параметрите, позволяващи оценка на ефективността на работата на КЗЛД в приемането, разглеждането, насочването на сигнали и предоставянето на защита на лицата, подаващи сигнали.

Предметът на проверката при одит на външния канал на Комисията за защита на лични данни е спазването на изискванията, определени в ЗЗЛПСПОИН към канала за външно подаване на жалби, и включва различни аспекти на дейността, свързани с приемането на сигнали, защитата на личните данни и работата със сигнали.

Предметът на проверката включва:

– **Приемане на сигнали:** преглед на процедурите и методите за приемане на сигнали чрез външния канал.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– **Извършване на проверка на сигналите:** преглед на процедурите и движението на сигналите; проверка на сроковете за обработка на сигналите и тяхното насочване; извършване на самостоятелни проверки.

– **Последващи действия:** Оценка на ефективността на сътрудничеството и взаимодействието между Комисията и другите компетентни органи и организации по чл. 20 от ЗЗЛПСПОИН, срокове за уведомяване.

– **Регистър на сигналите и защита на поверителността и самоличността на засегнатите лица:** Преглед на мерките и процедурите, предприети за защита на личните данни на лицата, подаващи сигнали, и засегнатите лица.

– **Мерки за подкрепа:** проверка на процедурите, осигуряващи изчерпателна, независима, безплатна и достъпна информация и съвети, които се предоставят индивидуално и поверително относно процедурите и мерките за защита; процедури за осигуряване на помощ пред всеки орган, необходима за защита срещу ответни действия на лицата, подали сигнали.

Тези аспекти образуват основата на предмета на проверката на външния канал на КЗЛД и се фокусират върху ефективността и съответствието на дейността на външния канал с приложимия закон. Всяка извършена проверка приключва с доклад, който съдържа констатации, заключения и конкретни препоръки към проверяваната организация.

В изпълнение на новите правомощия на омбудсмана през декември 2023 г. стартира процедурата по осъществяване на първата одитна проверка на външния канал за подаване на сигнали. Целта на проверката е оценка на дейността на Външния канал за подаване на сигнали към КЗЛД. Външният одит обхваща всички ключови аспекти на дейността на КЗЛД като Централен орган за външно подаване на сигнали и за защита на лицата по реда на ЗЗЛПСПОИН. Той включва преглед на процедурите и методите за приемане на сигнали, оценка на методологията за насочване на сигналите към компетентните органи, механизмите за предоставяне на защита на сигналорите. Външният одит оцени също съответствието на дейността на Комисията с конкретния закон, както и спазен ли е режимът на поверителност на подаващите сигнали.

**Проверката приключва с изготвен доклад, в който са посочени констатации и заключения свързани с дейността на дирекция „Канал за външно подаване на сигнали“ към КЗЛД. На база на заключенията са повдигнати препоръки.**

### **Препоръки към председателя на КЗЛД:**

1. Да се разпишат вътрешни правила, процедури и/или методология за приемане, разглеждане и приключване на сигналите, както и ясни правила за приложението на разпоредбата на чл. 24, т. 3 от ЗЗЛПСПОИН – самостоятелни проверки;
2. Да се изготвят правила за условията и реда за разглеждане с приоритет на сигнали за тежки нарушения съгласно разпоредбата на чл. 27, ал. 2 от ЗЗЛПСПОИН;
3. Да се изготви методология/процедура, която да гарантира ефективността на взаимодействието с контролните органи с оглед правилното определяне на компетентния орган и с цел спазване на предвидените в закона срокове;
4. Да се изготвят ясни правила и процедури за прилагане на разпоредбата на чл. 35, ал. 1, т. 1 и 2 от ЗЗЛПСПОИН;
5. Осъществяване на по-широка кампания за осведомяване на обществеността за начините за получаване на мерките за подкрепа, както и за реда и процедурите за получаване на незабавна защита по смисъла на чл. 23, ал. 3 от ЗЗЛПСПОИН.



**ГЛАВА ВТОРА.  
ВЪЗДЕЙСТВИЕ  
ВЪРХУ  
НОРМАТИВНАТА  
УРЕДБА**



## I. ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД 2023 Г.

През 2023 г. омбудсманът отправя едно искане до Конституционния съд за установяване на противоконституционност на закон – на чл. 300, ал. 3 от Закона за съдебната власт (ЗСВ). По искането е образувано к. д. №21/2023 г.

Оспорената от омбудсмана разпоредба предвижда, че при оценка „неиздържал“ стажант-юрисът има право да се яви на изпит за юридическа правоспособност до три пъти след допълнителен двумесечен стаж по реда на чл. 297, ал. 2, т. 1. Според омбудсмана такова ограничение за придобиване на юридическа правоспособност при завършено юридическо образование противоречи на чл. 4 (принципа на правовата държава), чл. 32, ал. 1 (неприкосновеност на личния живот), чл. 48, ал. 1 и ал. 3 (правото на труд и свободния избор на професия и място на работа) и чл. 53 (правото на образование) от Конституцията, както и на основното право на свободен избор и упражняване на професия съгласно Хартата за основните права на ЕС.

Ограниченията, които могат да се налагат на едно основно право, каквото е правото на труд, респ. правото на свободен избор на професия и избор на място на работа, винаги трябва да са балансирани, т.е. не само да преследват легитимна цел от обществен интерес, но и да са съразмерни и пропорционални. Според омбудсмана липсва легитимна цел на ограничението, установено с чл. 300, ал. 3 от ЗСВ. Целта на изпита за юридическа правоспособност е проверка и удостоверяване на практическите умения на стажант-юрисите и подготовка на юрисите за практиката, а не проверка на теоретичните им познания по право, което се прави чрез семестриалните и държавните изпити, включени в дисциплината „Право“. Ефектът от разпоредбата е санкциониране на бъдещите юристи, при положение че те са издържали проверката за придобити теоретични познания. След три неуспешно издържани изпита за правоспособност стажант-юрисът, който вече има диплома за завършено висше юридическо образование, на практика се оказва с непризнато висше образование, което е нарушение на чл. 53 от Конституцията. Третият неуспешен опит да се вземе изпитът за юридическа правоспособност е отказ да се признае преминалото висше образование за тази професия и завършилият юрист се поставя в положението на всяко друго лице, което не е преминало петгодишно обучение по право във висше училище и което няма право да се яви на изпит за юридическа правоспособност. Това обезсмисля завършеното юридическо висше образование. Нарушава се гарантираното от чл. 48, ал. 3 от Конституцията право на труд, на свободен избор на професия и място на работа.

Оспорената разпоредба от правилата за придобиване на юридическа правоспособност противоречи и на правото на ЕС, тъй като нарушава принципа на пропорционалност. Тя може да засегне две от основните свободи, които са установени в Договора за функциониране на ЕС – свободата на установяване (чл. 49) и свободата на предоставяне на услуги (чл. 56), тъй като придобиването на юридическа правоспособност не засяга единствено лицата, български граждани, а и всяко друго лице, което като дипломиран в друга държава членка юрист има желание и намерение да се установи на територията на България и да предоставя юридически услуги – чл. 295 ЗСВ. Според омбудсмана с приемането на оспорената част от чл. 300, ал. 3 от ЗСВ законодателят ни нарушава границите на предоставената му свобода на допустимо ограничение в свободата на установяване и на предоставяне на услуги, стигайки не само до тяхното недопустимо засягане, но и до засягането на основните права на образование и на свободен избор на професия, гарантирани от член 14 (правото на образование) и член 15 (правото на труд и на упражняване на свободно избрана или приета професия) на Хартата за защита на основните права на ЕС.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

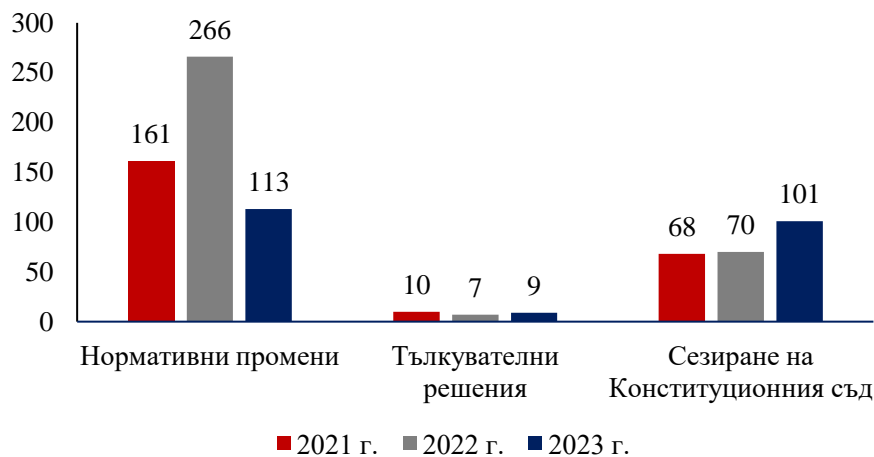
С определение от 16 януари 2024 г. Конституционният съд допуска за разглеждане по същество искането на омбудсмана. Към момента на приключване на настоящия доклад няма решение по образуваното конституционно дело.

След отправено искане на омбудсмана до Конституционния съд за установяване на противоконституционност на разпоредба от Закона за пътищата, предвиждаща като условие за редовност при периодичен технически преглед на пътно превозно средство плащането на винетна и тол такса (Конституционно дело №19/2022 г.), оспорената разпоредба е отменена в заседание на 48-ото Народно събрание, проведено на 1 февруари 2023 г. Изменителният закон на Закона за пътищата е обнародван в Държавен вестник, бр. 14 от 10.02.2023 г. След направената законодателна промяна, с Определение на Конституционния съд от 28 февруари 2023 г. искането на омбудсмана е отклонено поради отпадане на предмета на к.д. №19/2022 г., както и на правния интерес от разглеждането му по същество.

## II. ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

През 2023 г., в сравнение с 2022 г., се наблюдава намаляване на броя на жалбите, предложенията и сигналите, свързани с промени в нормативната уредба. Броят искания за сезиране на върховните съдилища за образуване на тълкувателни дела остава нисък, а сигналите за противоконституционна нормативна уредба леко са повишили нивото си от предходните години.

**Графика № 35** - Брой жалби, предложения и сигнали, свързани с промени в нормативната уредба



Сред важните акценти за 2023 г. продължава да е приемането на **Закона за несъстоятелност на физическите лица**, но до момента законопроектът все още не е гласуван на второ четене.

През април 2023 г. омбудсманът предоставя становище във връзка с публикуван за обществено обсъждане **проект на ЗИД на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс, касаещо** изповядване на сделки, ако собственикът няма задължения към държавата, включително и за неплатени глоби.

Изпратена е препоръка до министъра на труда и социалната политика във връзка с критериите за отпускане на добавка от пенсията на починал съпруг или съпруга, според



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

които преживелият трябва да е бил в граждански брак с починалия си партньор – **чл. 84 от Кодекса за социално осигуряване**, но не и когато се касае за съвместно съжителство.

През 2023 г. отново е внесено законодателното предложение на омбудсмана за предоставяне на втори шанс на зрелостниците при оценка, която не ги удовлетворява на матурата – вход за висшите учебни заведения.

Омбудсманът изпраща до Народното събрание и предложение за законодателни промени в **Наказателния кодекс** за инкриминиране на деяния, унижаващи човешкото достойнство чрез причиняване на физическа болка или страдание. Целта на предлаганите промени е въвеждане на нов състав на престъпление, който включва деяния, отговарящи на определенията за изтезание, мъчение, унижително третиране.

Изпратена е препоръка до министъра на здравеопазването и министъра на вътрешните работи, в която се настоява да бъде изработен списък на лекарствата, които могат да доведат до фалшив положителен тест за наркотици, тъй като официален такъв списък няма, а има лекарства, които оказват влияние при проба.

До председателя на Народното събрание е изпратена препоръка относно **Законопроекта за представителните иски за защита на колективните интереси на потребителите**, внесен от Министерския съвет на 13 април 2023 г.

Омбудсманът изразява становище по **законопроекта за изменение и допълнение на Закона за управление на етажната собственост**, тъй като в институцията на омбудсмана постъпват множество жалби, свързани с управлението на етажната собственост и с настояване за законодателни промени в тази сфера.

Във връзка с внесения **проект на ЗИД на Конституцията на Република България** омбудсманът посочи в становището си, че промените в Основния закон следва да се обмислят внимателно и задълбочено, като се постигне широк обществен консенсус. Особено важни са предложените промени в разпоредбата на чл. 150 от Конституцията, и по-конкретно с оглед предвидената възможност граждани и юридически лица да могат да сезират Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на закон при условия и ред, определени в закона и правилника на Конституционния съд.



**ГЛАВА ТРЕТА.  
НАБЛЮДЕНИЕ НА  
ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА  
МЕЖДУНАРОДНИТЕ  
АКТОВЕ В  
ОБЛАСТТА НА  
ПРАВАТА НА  
ЧОВЕКА**

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Наблюдението на изпълнението на международноправните актове в областта на правата на човека се осъществява от омбудсмана на Република България на основание на Парижките принципи на ООН и на Закона за омбудсмана (ЗО). По силата на чл. 19, ал. 1, т. 10 от ЗО омбудсманът има изрично правомощие да наблюдава и насърчава ефективното прилагане на конвенциите за защита на правата на човека, по които Република България е страна.

На базата на постоянно наблюдение на начина, по който държавата прилага международноправните актове за защита на правата на човека, омбудсманът изработва становища и формулира препоръки. Наред с това, за изпълнение на своето правомощие за насърчаване и защита на правата на човека омбудсманът включва в Годишния си доклад самостоятелна част, в която оценява както степента, в която националното законодателство е приведено в съответствие със съдържанието на всяка от конвенциите, така и практиките по нейното прилагане от страна на националните институции.

За поредна година омбудсманът констатира, че България изостава в процеса на присъединяване към международноправни актове, които допускат възможност за гражданите да отправят жалби към наднационални (конвенционни) органи в случай на техни нарушени права. **И през 2023 г. България не прави стъпки за присъединяване към Факултативния протокол към Конвенцията за хората с увреждания и към Третия факултативен протокол към Конвенцията за правата на детето.**

**Наред с това, България все още не е ратифицирала и Протокол 16 към ЕКПЧ, който осигурява възможност за механизъм за сътрудничество между националния съд и ЕСПЧ, подобен на преюдициалните запитвания до съда на ЕС. Този механизъм значително ще улесни уеднаквяването на практиката на българския съд с тази на ЕСПЧ и ще допринесе за по-малко осъдителни решения.**

За поредна година омбудсманът напомня, че след влизане в сила на разпоредбата на чл. 28, ал. 3 от Закона за нормативните актове в края на 2016 г. Националният механизъм за извършване на преглед за съответствие на нормативните актове с ЕКПЧ следва да се прилага както от изпълнителната, така и от законодателната власт<sup>2</sup>. Практика, при която по отношение на законопроектите, предлагани от страна на народните представители, не се извършва справка за съответствие с ЕКПЧ и с практиката на ЕСПЧ може да доведе до нарушаване на международните стандарти за спазване на човешките права и до нови осъждания на България в Страсбург. В този смисъл е удачно да бъдат обмислени законодателни промени, които да предвидят предварителна оценка за съответствие на законодателните предложения на народните представители с ЕКПЧ, когато те се отнасят до основни права и свободи на гражданите.

За съжаление, 49-то НС не продължи позитивната практика на създадената в 47-то НС парламентарна под-комисия за наблюдение и анализ на законодателството в съответствие с принципите и нормите на ЕС и международните норми за защита на правата на човека и основните свободи и за анализ на правните последици на решенията на Конституционния съд.

---

<sup>2</sup> Задължението за извършване на преглед на проектите на нормативни актове за съответствие с Европейската конвенция е предвидено в параграф 9, б. „с“, ii от Декларацията от Брайтън през 2012 г. и е препотвърдено в Декларацията, приета на конференцията на високо ниво на държавите-членки на Съвета на Европа, в Брюксел през 2015 г. (буква В, параграф 1, „d“ от Плана за действие към Декларацията).

## I. ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ

С нормите си ЕКПЧ осигурява обвързваща сила на повечето от правата, прогласени във Всеобщата декларация. Също така ЕКПЧ е първата конвенция, която учредява европейски наднационален правораздавателен орган, който да следи за спазването на поетите ангажименти от страна на държавите – страни по Конвенцията. За това гражданите на държавите, които са приели юрисдикцията на ЕСПЧ, придобиват особена частична правосубектност по международното право, която се изразява в правото да потърсят отговорност от държавите на европейско ниво, когато те нарушават техни основни права и свободи.

Безспорно присъединяването на България към ЕКПЧ означава признаване на ангажимента ѝ за повишено внимание към правата на човека – права, които не могат да бъдат отнети, но могат да бъдат нарушени, потъпкани и променени до неузнаваемост, ако не ги отстояваме непрекъснато. ЕКПЧ е посветена на основните права и върховенството на закона е абсолютна предпоставка за защитата на тези права, основата, върху която тази защита е стъпила.

Правата на човека, демокрацията и правовата държава са неделими, единни и взаимосвързани, отсъствието на който и да е от елементите на тази триада прави невъзможно съществуването на останалите два. ЕКПЧ е документ с богата история и съдържание, тя обединява в един – единствен правен инструмент всички граждански, лични, икономически, политически и социални права, с които се ползват гражданите на европейските държави, като ясно откроява техния неделим характер.

На основание чл. 46 ал. 1 от ЕКПЧ, като страна по Конвенцията, България е длъжна да изпълнява окончателните решения на ЕСПЧ, установяващи нарушения на Конвенцията, както и тези, потвърждаващи постигнатите между страните приятелски споразумения. Изпълнението на решение на ЕСПЧ се изразява в предприемането от страна на държавата на **индивидуални мерки**, които да възстановят положението на жалбоподателите преди нарушението, и на **общи мерки** (например промени в законодателството, съдебната практика и др.), чиято цел е избягване на бъдещи подобни нарушения.

Изпълнението на окончателните решения на ЕСПЧ е поставено под наблюдението на Комитета на министрите на Съвета на Европа (чл. 46 ал. 2). Българската държава има задължение да изпълнява тези решения и в тази връзка следва периодично да изпраща актуална информация относно предприетите мерки. Комитетът на министрите изготвя годишен доклад с информация за всяка държава-страна по ЕКПЧ. Изпълнението на решенията на ЕСПЧ не се ограничава до изплащането на определеното от Съда обезщетение, а включва и други мерки – възобновяване на производствата, където е относимо, и привеждане на националното законодателство в съответствие с практиката на ЕСПЧ. Именно този подход предоставя възможност за предприемането на мерки от общ характер с превантивен ефект по отношение на сходни нарушения, така че в бъдеще ЕКПЧ да не бъде нарушавана.

В национален план координацията по изпълнение на решенията на ЕСПЧ се осъществява от страна на Министерство на правосъдието. След 2012 г., въз основа на решение на 41-то Народно събрание, Министърът на правосъдието внася обобщен годишен доклад по изпълнение на решенията на ЕСПЧ. По този начин Парламентът има възможност да осъществява контрол върху процеса на привеждане на националното законодателство в съответствие с практиката на ЕСПЧ и да бъде информиран за



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

необходимите законодателни промени. Обобщена информация за статуса на делата срещу България пред ЕСПЧ и делата в процедура по засилено наблюдение може да бъде открита в специален документ, подготвян от отдела за изпълнение на решенията на ЕСПЧ<sup>3</sup>. Информация за решенията, чието изпълнение е приключило, е налична в Годишния доклад на Комитета на министрите<sup>4</sup> и в Годишния доклад на министъра на правосъдието. Изпълнението на решенията срещу България приключва със заключителна резолюция от Комитета на министрите след преценка, че държавата е изпълнила своите задължения и е предприела съответните мерки от индивидуален и общ характер.

### **I.1.Общи констатации за изпълнението на окончателни решения на ЕСПЧ през 2023 г. по смисъла на чл. 46 от ЕКПЧ**

Както и в предишни години, така и понастоящем може да се направи изводът, че индивидуалните мерки за изпълнение, предвидени в решенията на Съда, се реализират и обичайно не поставят проблеми. Процесът по изплащане на обезщетение и информиране на компетентните органи за евентуалната необходимост от допълнителни индивидуални мерки (например възобновяване на съдебното производство и др.), както и процесът по превод на решенията и тяхното разпространение се координира от дирекция „Процесуално представителство на Република България пред ЕСПЧ“ (ППРБЕСПЧ) към Министерството на правосъдието, като стриктно се следи за спазване на съответните срокове и достигане на решенията до най-широк кръг компетентни органи и лица. В допълнение към това, всички решения се публикуват на интернет страницата на Министерството на правосъдието и на портала: <http://humanrights.bg/>.

Общите мерки, които Комитетът на министрите изисква с оглед изпълнение на решенията на ЕСПЧ, обаче, поставят много и сериозни въпроси. Някои решения на ЕСПЧ разкриват системни или структурни проблеми, свързани с необходимост от законодателни промени или промени в съдебната или административната практика. Именно общите мерки са тези, които се намират под наблюдение на Комитета на министрите и точно те остават неизпълнени в продължение на години от страна на националните институции. Една от основните причини за това е фактът, че изпълнението изисква активни усилия от страна на различни институции, които в много от случаите не предприемат своевременно необходимите мерки по изпълнение на решенията. Координиращата роля на Министерството на правосъдието е недостатъчна, за да наложи предприемането на мерки, които са в компетентността на други ведомства.

***По отношение на напредъка на България по изпълнение на решенията под наблюдение от страна на Комитета на министрите през 2023 г., могат да бъдат направени следните основни изводи:***

На първо място, през 2023 г. ЕСПЧ се произнася по 53 дела срещу България. По 25 от тях е постановил осъдителни решения, установяващи нарушение. По 2 дела Съдът е заключил, че няма нарушения на Конвенцията. Решения за недопустимост на различни основания са обявени по 10 дела, 5 са заличени, по 3 дела има едностранни декларации, сключени са 6 споразумения и 27 решения са осъдителни.

Статистиката показва, че към 2023 г., общият брой решения на ЕСПЧ на фазата на изпълнението е **170**. Като се имат предвид данните към декември 2022 г. – 227 решения, към 31.12.2021 г. – 173 решения, към 31 декември 2020 г. - 165, и към 31 декември 2019

<sup>3</sup> Информацията за България е достъпна на интернет адрес: <https://rm.coe.int/1680709740>

<sup>4</sup> На сайта за информация за решенията на ЕСПЧ <http://hudoc.exec.coe.int/eng>

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

г. – отново 170 решения става ясно, че към настоящия момент не се наблюдава положителен пробив в политиката на страната по отношение изпълнението на постановените решения.

На второ място, **през 2023 г. нови 30 осъдителни решения са поставени под наблюдение от Комитета на министрите.** При сравнение с поставените под наблюдения решения в предходните години<sup>5</sup> става ясно, че след 2019 г. има трайно нарастване, което е негативна тенденция, на която следва да бъде обърнато особено внимание.

На трето място, относно платените от България обезщетения **през 2023 г. страната ни плаща 588 ,044 евро обезщетения**, значително по-малко от 2022 г., когато е платила 725, 695 евро, но сравнително повече спрямо 2021 г., когато размерът на обезщетенията е 452,546 евро, и е близо двойно по-висока от стойността на плащанията през 2020 г. (320 393 евро)<sup>6</sup>. Въпреки това, напредъкът на България остава крайно незадоволителен при сравнение с напредъка на други държави от региона – така например, размерът на дължимите обезщетения, платени от Северна Македония за 2022 г. е на стойност 112,850 евро.

**През 2023 г. продължават да са валидни изводите, които са направени през предходните години, а именно:**

- значителен остава броят на решенията, които се намират под засилено наблюдение за повече от десетилетие;
- запазва се и тенденцията, че осъдителните решения, които все още са в процес на засилено наблюдение, за съжаление засягат голям брой текстове на ЕКПЧ, което налага предприемане на много на брой комплексни мерки; броят на водещите решения, по които общите препоръки на ЕСПЧ са изпълнени, все още е несравнимо по-малък от тези, по които не е постигнат задоволителен напредък ;
- България продължава да плаща изключително високи суми за обезщетение на нарушени права. Макар по отношение на почти всички осъдителни решения в годините след тяхното постановяване да са предприемани действия за изпълнение, те все още не са достатъчни за закриването на наблюдението, въпреки усилията на различни институции и работни групи. Поради това обстоятелство препоръките от Комитета на министрите по изпълнението на такива решения почти не се променят.
- През 2023 г. за България остава валидна ситуацията, при която страната продължава да бъде осъждана по сходни казуси и занапред и да плаща високи суми за обезщетения, а същевременно правата на гражданите продължават да не бъдат ефективно защитени. Тази ситуация е неприемлива и следва да бъдат предприети решителни действия за нейното преодоляване. Както и в предишни години, омбудсманът се ангажира да съдейства и да окаже подкрепа на министъра на правосъдието чрез отправяне на препоръки към отговорните институции за предприемане на конкретни действия по осъдителните решения срещу България.

<sup>5</sup> За предходните години, поставените под наблюдение от Комитета на министрите на Съвета на Европа осъдителни решения срещу България на ЕСПЧ са както следва: за 2022 – 37, за 2021 г. - 45, през 2020 г. - 36 и за 2019 г. – 18.

<sup>6</sup>Актуалността на данните е към 31.12.2023 г., източник Country Factsheet <https://www.coe.int/en/web/execution/bulgaria>

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### Основни препоръки:

1. Засилване на механизмите на координация между различните институции, които са отговорни за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ срещу България. Липсата на напредък в това отношение през 2023 г., за пореден път доказва, че се налага прилагането на общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме;

2. Наблюдението на омбудсмана за 2023 г. отново показва, че следва да бъдат предприети мерки за засилване на ролята на МП и на Дирекция „ППРБЕСПЧ“ по координация на процеса по привеждане на националното законодателство и практиката на институциите в съответствие с решенията на ЕСПЧ;

3. По тази причина омбудсманът предлага създаването на междуведомствен координационен съвет, включващ представители (експерти) на всички национални институции, които следва да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ;

4. Подобен механизъм може да осигури ефективното изпълнение на решенията на ЕСПЧ и ползотворно сътрудничество между компетентните органи и институции в тази област;

5. Наред с това този орган може значително да повиши информираността по отношение на практиката на ЕСПЧ и стандартите за спазване на основните права на човека. Това реално ще доведе до намаляване на осъдителните решения, които са в процедура по засилено наблюдение от страна на Комитета на министрите в продължение на много години;

6. Привеждането на националното законодателство и практика в съответствие с ЕСПЧ и практиката на ЕСПЧ ще осигури и по-ефективно гарантиране спазването на основните права и свободи на българските граждани;

7. В подобен междуведомствен координационен механизъм е удачно да бъдат включени най-вече представители на изпълнителната власт;

8. Механизмът би бил ефективен обаче само ако на заседанията му присъстват и представители на съдебната и законодателната власт;

9. Удачно е съветът да се събира на периодични заседания (поне четири заседания в годината), за да могат неговите членове да обсъждат мерките, които следва да бъдат предприети, да поемат ангажимент за тяхното изпълнение, да осигурят координация на изпълнението в собствената си институция и да предоставят информация за напредъка;

10. Част от този координационен процес трябва да бъде и националният омбудсман в ролята му на обществен защитник, който насърчава прилагането на конвенциите за защита на основите права и свободи на личността, както и независими експерти и представители на неправителствени организации.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### **II. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ**

За да се проследи дали действията на отговорните органи са в съответствие с изискванията на КПХУ, определящо значение има осъществяваната от омбудсмана дейност по наблюдение прилагането на международния акт в България, на основание чл. 19, ал. 1, т. 12 от Закона за омбудсмана и по силата на чл. 11 и следващите от Закона за хората с увреждания (ЗХУ) като част от Съвета за наблюдение.

В изпълнение на разпоредбата на чл. 12, ал. 4 от ЗХУ, от октомври 2023 г. председателството на Съвета за следващите две години се поема от институцията на омбудсмана на Република България.

#### ***Дейност на Съвета за наблюдение през 2023 г.***

Съветът за наблюдение провежда три заседания през изминалата година, като се предоставя възможност за участие в хибридна форма.

#### ***Първо заседание на Съвета за наблюдение за 2023 г.,***

Заседанието е проведено на 30.05.2023 г. и на него е обсъден и приет проектът на Годишен доклад за дейността на Съвета през 2022 г.

Дискутирана е и приета програмата на Съвета за наблюдение за 2023 г.

От Комисията за защита от дискриминация е предоставена информация във връзка с получените отговори от Министерството на здравеопазването по отправените от Съвета за наблюдение препоръки по отношение на Наредба №16 от 30 юли 2014 г. за условията и реда за регистриране на редките заболявания и за експертните центрове и референтните мрежи за редки заболявания. Обсъдени са затрудненията, които срещат при лечението си хората със спинална мускулна атрофия в страната.

Утвърдени са членове на работна група за изготвяне на Комуникационна стратегия.

#### ***Второ заседание на Съвета за наблюдение за 2023 г.***

Второто заседание е проведено на 01.09.2023 г.

На заседанието е поканен проф. д-р Костадин Ангелов – председател на Комисията по здравеопазване към 49-то Народно събрание за обсъждане на въпроси, свързани с правата на хората с редки заболявания и Наредба №16 от 30 юли 2014 г. за условията и реда за регистриране на редките заболявания и за експертните центрове и референтните мрежи за редки заболявания.

Участват и представители на неправителствени организации, свързани с проблемите на хората с увреждания и на хората с редки болести.

От Сдружение „Ретина България“ представят проект на изменение на Наредба №16 от 30 юли 2014 г., по който е работил екип от експерти в областта на редките болести, в сътрудничество с представителите на хората с редки болести.

Омбудсманът подчертава, че подкрепя необходимостта за изменение и допълнение на Наредба №16, тъй като проблемът с регистрацията на редките болести е сериозен. Поради липсата на адекватни действия засегнатите граждани не получават своевременно диагноза, адекватно лечение, рехабилитация, помощни средства и нужната им подкрепа от държавата.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Поставен е проблемът с ограниченията в Закона за здравето, които не позволяват на всички хора с увреждания, чието лечение е започнало преди 18-годишна възраст, да имат възможността да продължат да се лекуват и след 18-та си годишнина.

Във връзка със заседанието на 28.09.2023 г. представители на Съвета за наблюдение участват в организираната от Сдружение „Ретина България“ конференция, на която са обсъдени измененията в Наредба №16 от 30 юли 2014 г. и впоследствие, на организираното съвместно заседание между Комисията по здравеопазването и Комисията по труда, социалната и демографската политика на тема „Осигуряване на комплексна грижа за хората с увреждания и с редки заболявания – предизвикателства и възможни решения“. Дискусията обхваща и представителите на организациите на и за хората с увреждания, които са пряко ангажирани с правата на хората с редките болести, както и отговорните институции, като са предложени и приети стъпки за търсене на решение на проблемите.

### ***Трето заседание на Съвета за наблюдение за 2023 г.***

Последното заседание на Съвета за 2023 г. е на 01.12.2023 г.

Заседанието е първото след повторното поемане на председателството на Съвета от институцията на омбудсмана на Република България.

На заседанието участва народният представител, г-н Андрей Рунчев, заместник-председател на Комисията по транспорта и съобщенията в Народното събрание, във връзка с проблемите с липсата на единни критерии за издаване на карти за преференциално паркиране по чл. 99а от Закона за движението по пътищата, както и с възможностите за паркиране на нуждаещи се с увреждания в близост до дома им.

Проф. д-р Морис Гринберг представя предизвикателствата и перспективите пред допълващата и алтернативна комуникация при деца с комуникативни нарушения.

Обсъдени са възможни действия във връзка със срока за ратифицирането на Факултативния протокол по КПХУ. Взето е решение за изпращане на препоръка за максимално скорошното ратифициране на международния акт.

Заседанието е проведено в светлината на 3 декември – Международен ден на хората с увреждания, във връзка с което в институцията на омбудсмана на Република България е открита фотоизложбата „Огледала на любовта. За любовта от първо лице“.

### ***Прилагане на Конвенцията от органите на изпълнителната власт***

Както през предходните доклади, така и в настоящия са изведени констатации и препоръки на омбудсмана по изпълнението на КПХУ, които са основани върху проверките и анализите във връзка с оплакванията на гражданите, участия на институцията в организирани публични дискусии, участия в междуетабливателни работни групи, като е отразена и дейността на държавни институции, пряко отговорни за формирането и изпълнението на политиките, свързани с хората с увреждания.

С оглед събиране на необходимата информация за изпълнение на задълженията на КПХУ, са отново изпратени писма с въпросници до Министерството на труда и социалната политика и Министерството на здравеопазването, в качеството им на органи за формиране и прилагане на политики.

### **По информация от Министерство на труда и социалната политика:**

В изпълнение на дейностите на Националния съвет за хората с увреждания, като консултативен орган към Министерския съвет, за осъществяване на сътрудничество при

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

разработване и провеждане на политиката за правата на хората с увреждания, е изготвен отчет за периода януари – декември 2023 г.

### ***Концепции по провеждането на българското законодателство в съответствие с КПХУ***

В отговор на необходимостта от прилагане в цялост на КПХУ, в рамките на срока за изпълнение на Плана за действие на Република България за прилагане на КПХУ (План 2015-2020 г.) са изготвени концепции за промени в нормативната уредба, чрез която се гарантират правата на хората с увреждания. Детайлна информация по поставения въпрос е предоставена в Годишния доклад на омбудсмана от 2021.

В Плана за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (2021-2026), не е предвидено разработване на конкретни концепции и планове за тяхното изпълнение в рамките на 2023 г.

През 2023 г. е изготвен Първият доклад за реализираните мерки и дейности за периода 2021-2022 г., предвидени в Плана за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета.

За последователното и целенасочено изпълнение на Националната стратегия за хората с увреждания 2021-2030 г., през 2023 г. е разработен и приет План за действие за периода 2023-2024 г. за изпълнение на Стратегията.

### ***Предприети мерки по Плана за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН***

Предвидените за изпълнение дейности по Плана за действие за 2023 г. са основно свързани с препоръки по прилагането на чл. 6 „Жени с увреждания“, чл. 23 „Уважение към дома и семейството“, чл.24 „Образование“ и чл. 26 „Абилитация и рехабилитация“.

#### ***Прилагане на чл. 6 – жени с увреждания***

В изпълнение на §18 от Препоръките, буква „а“ относно недостатъчното прилагане на мерки за борба с междусекторните форми на дискриминация, с насилие, основано на пола, и малтретирането на жени и девойки с увреждания в страната се провежда държавна политика по равнопоставеност на жените и мъжете, която е подкрепена с приетия през 2016 г. Закон за равнопоставеност на жените и мъжете (ЗРЖМ).

В съответствие със ЗРЖМ и Националната стратегия за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете 2021-2030 г., приета с Решение №969 на Министерския съвет от 30 декември 2020 г., е разработен Националният план за действие за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете за периода 2023-2024 г. Този план за действие следва принципите, целите и приоритетите на Националната стратегия и обхваща двегодишният период 2023-2024 г.

България продължава да изпълнява своите ангажименти за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете в съответствие с Пекинската декларация и платформа за действие, Конвенцията на ООН за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените, Целите за устойчиво развитие и Програмата за устойчиво развитие 2030, Европейският стълб на социалните права и др.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### ***По чл. 23 „Уважение към дома и семейството“***

За създаване на устойчива политика, чрез която да се увеличи човешките, техническите и финансовите ресурси на национално и местно ниво за осигуряване на първичните услуги за подкрепа на деца с увреждания, както и в отговор на § 46 от Препоръките на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания, в България се провежда политика за премахване на институционалната грижа за деца.

С приемането на Националната стратегия „Визия за деинституционализацията на децата в Република България“ през 2010 г. в България е поставено началото на систематична промяна за премахването на модела на институционалната грижа за деца и закриване на домовете за деца, включително за деца с увреждания.

Процесът на деинституционализация на грижата за деца е подкрепен и от приетия през 2019 г. Закон за социалните услуги, който е в сила от 01.07.2020 г.

Осигурени са и мобилни услуги за обслужване на деца с увреждания и хронични заболявания в ЦНСТ или в дома на децата.

Разработването на всеобхватни политики и мерки за осигуряване на комплексни грижи и закрила на децата и цялостна подкрепа на семействата с деца е в основата и на Плана за действие в изпълнение на Препоръка (ЕС) 2021/1004 на Съвета за създаване на Европейска гаранция за детето (2030) (приет с РМС №879 от 09.11.2022 г.).

От Министерството информират, че освен от държавния бюджет, за изпълнението на плана се очаква да бъде осигурена сериозна финансова подкрепа и от Европейския социален фонд+ чрез Програма „Развитие на човешките ресурси“ и Програма „Образование“ за периода 2021-2027 г.

### ***Прилагане на чл. 24 – „Образование“***

След влизането в сила на Закона за предучилищно и училищно образование през 2016 г. специалните училища приемат нови функции, които са в съответствие с политиката за приобщаващо образование.

С цел замяна на практиката на сегрегираните системи с качествено приобщаващо образование; развитие на новите функции на специалните училища, насочени към подкрепа за приобщаване на деца и ученици със сензорни увреждания, в системата на предучилищното и училищното образование в страната функционират 5 специални училища за ученици със сензорни увреждания – с увреден слух и с нарушено зрение, като общият брой на децата и учениците в тях е 711.

По проект „Образование за утрешния ден“, финансиран по Оперативна програма „Наука и образование за интелигентен растеж“, с конкретен бенефициент – МОН, за специалните училища за ученици с увреден слух и за ученици с нарушено зрение са предвидени средства в размер на 250 000 лв. за осигуряване на помагачи технологии: ФМ системи, четящи камери, системи за контрол с поглед и други. До края на 2023 г. специалните училища се очаква да бъдат оборудвани с предвидените помагачи технологии.

През 2023 г. за пети път е проведена станалата вече традиционна международна конференция на тема: „Допълваща и алтернативна комуникация“ от фондация „Асист-помагачи технологии“ в партньорство и с подкрепа и от МОН.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### ***Прилагане на чл. 26 - „Абилитация и рехабилитация“***

За осигуряване на дългосрочната визия за развитие на сектора на здравеопазването, стратегическите цели и приоритети, както и конкретните политики за тяхното изпълнение е разработена и приета Национална здравна стратегия 2030. Тя адресира съществуващите предизвикателства, свързани със здравето на българските граждани и функционирането на българската здравна система, така че да се гарантира нейната устойчивост и да се създадат условия за постигане на икономически растеж и социално благополучие чрез оптимални инвестиции за по-добро здраве. Цялостната политика по отношение на сектора на здравеопазването включва програми, разписани в Плана за действие за периода 2023-2026 г. за изпълнение на Националната здравна стратегия 2030. Те имат за цел модернизирание и развитие на система за продължително лечение, рехабилитация и гериатрични грижи. Това отговаря на Параграф 56 от Препоръките на Комитета.

### ***Прилагане на чл. 27 – „Работа и заетост“***

Дейностите, свързани с решаване на проблемите с ограничените възможности за заетост на хората с увреждания, се реализират поетапно и целенасочено.

По Националната програма за обучение и заетост на хора с трайни увреждания приоритетно се включват лица със и над 71% намалена работоспособност; военноинвалиди; лица със сензорни увреждания; лица с ментални увреждания. През 2023 г. по Програмата е осигурена заетост на 1 468 лица, като в нова заетост са включени 494 безработни лица с трайни увреждания. Средномесечно са работили 176 лица. Изразходваните средства от Държавния бюджет са в размер на 15 672 901 лв.

Със своето значение е и чл. 51, ал. 2 от ЗНЗ за насърчаване на работодателите да разкриват работни места за наемане на безработни лица с трайни увреждания.

По чл. 52 от ЗНЗ за насърчаване на работодателите да разкриват работни места за наемане на безработни лица с трайни увреждания на пълно или непълно работно време. През 2023 г. е осигурена заетостта на 45 лица с трайни увреждания, като нововключените са 1 лице с трайни увреждания.

Подобрява се пригодността за заетост на безработните лица, чрез включване в дуална система на обучение (обучение чрез работа чл.46а от ЗНЗ).

В резултат и въпреки редицата предизвикателства пред лицата от уязвимите групи на пазара на труда, своята трудова реализация през 2023 г. намират 6 352 лица с увреждания. В рамките на годината с активната подкрепа на бюрата по труда работа на първичен пазар са започнали: 5 105 хора с увреждания.

За подобряване на общите дигитални умения на неактивни и безработни лица, вкл. младежи, чрез включването им в обучения по цифрова компетентност, е предвидена операция „Дигитални умения“ по ПРЧР 2021-2027.

По Национална програма за заетост на хората с увреждания, след обявяване на конкурсната процедура за набиране на проектни предложения на работодатели/органи по назначаване, през 2023 г. са финансирани 38 проекта. Разкрити, приспособени и адаптирани са 127 работни места за хора с трайни увреждания, което представлява увеличение 2,5 пъти спрямо предходната година. Общата стойност на отпуснатото финансиране е 1 700 000 лв., което е 5 пъти повече спрямо предходната година

По Програмата за започване и развитие на самостоятелна стопанска дейност за хората с увреждания през 2023 г. са проведени два конкурса за финансиране на проекти.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Финансирани са 18 проекта на хора с увреждания за започване и развитие на самостоятелна стопанска дейност, на обща стойност 330 817,37 лв. Разкрити са 18 нови работни места.

До февруари 2024 г. продължават да се изпълняват 4 проекта по Програмата за финансиране на проекти за създаване на центрове за защитена заетост. През 2023 г. е финансиран 1 проект, на стойност 700 724,04 лв.

По Програмата за финансиране на целеви проекти на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания, по проекти със социална насоченост през 2023 г. са сключени договори с 13 бенефициента, на стойност 462 746 лв.

В Регистъра на специализираните предприятия и кооперации на хората с увреждания, който се поддържа от АХУ, са вписани 197 предприятия и кооперации, в които работят около 1 757 души, от които 863 (49 %) са хора с увреждания. През 2023 г. са вписани 6 нови специализирани предприятия.

От Министерството уведомяват, че се работи по разработването на нов Закон за насърчаване на заетостта.

### ***Създаване на Държавна агенция за хората с увреждания***

Със ЗХУ е предвидено създаването на Държавната агенция за хората с увреждания (ДАХУ), юридическо лице на бюджетна издръжка към Министерския съвет със седалище в София, за координиране осъществяването на политиката за правата на хората с увреждания.

В изпълнение на конкретна мярка от Програмата за управление на Република България за периода юни 2023 г. – декември 2024 г. междуведомствена работна група в МТСП разработва Концепция и предложения за нормативни промени за повишаване на ефективността на политиката за правата на хората с увреждания (Концепцията). За да бъде постигната ефективност в резултат на предвидената структурна промяна за правоприемството на АХУ към държавна агенция, е необходимо да бъдат ясно дефинирани съответните функции и правомощия. Отчетена е необходимостта от промяна на ЗХУ за регламентиране на статута и функциите на ДАХУ, за да служи като междусекторна платформа за координация при разработването и прилагането на политики, програми, законодателни и институционални промени, отнасящи се до хората с увреждания.

Със Заповед на министъра на труда и социалната политика е създадена междуведомствена работна група със задача да разработи предложения за изменения и допълнения на Закона за хората с увреждания относно преобразуване на АХУ в ДАХУ.

### ***Международна класификация на функционирането, уврежданията и здравето в оценката на потребностите***

През последните години МЗ съвместно с МТСП предприема мерки за разработване на нов модел на експертизата на уврежданията с прилагане на подход, базиран на Международната класификация на човешката функционалност, уврежданията и здравето (ICF) на Световната здравна организация (СЗО), акцентиращ върху функционалността, възможностите за разгръщане на потенциала и мерките за социално приобщаване на хората с увреждания. Дейностите в тази насока се реализират в рамките на проект BG05M90P001-3.010 „Експертиза на работоспособността“, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г. с бенефициент МТСП и партньори – МЗ и НОИ. В резултат на реализираната дейност по



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

проекта, България разполага с официален превод на ICF и Ръководство за прилагане на Методиката на СЗО за оценка на здравето и уврежданията (WHODAS 2.0).

Методиката за извършване на индивидуална оценка на потребностите от подкрепа за хората с увреждания, приета от Министерския съвет, се основава на био-психосоциалния модел при съобразяване на ICF.

В подготвяната Концепция за оценка на работоспособността са открити фундаменталните предложения за нормативни промени и насоки за последващото развитие на политиката за хората с увреждания за подобряване на нейната ефективност.

Отчетена е необходимостта от промени в ЗХУ, за да се регламентира допълнителен компонент в индивидуалната оценка за обследване на възможностите на лицето за упражняване на трудова дейност, съобразно остатъчната му функционалност. Това следва да доведе до промяна в Методиката за индивидуална оценка на потребностите.

### ***Национална карта на социалните услуги***

Предложението за Национална карта на социалните услуги е разработено от АСП в съответствие с Наредбата за планирането на социалните услуги въз основа на изготвените от общините анализи на потребностите от социални услуги и предложенията за планирането във всяка община на социалните услуги на общинско и областно ниво, които се финансират изцяло или частично от държавния бюджет.

Официалното предложение за Национална карта на социалните услуги е изпратено от АСП на 19.01.2024 г. След приключване на процедурата предложението за Национална карта на социалните услуги следва да бъде внесено за приемане от Министерския съвет.

### ***Ратифициране на факултативния протокол към КПХУ***

Към настоящия момент ратификацията на Факултативния протокол към КПХУ от страна на България е предвидена в Плана за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (2021-2026), във връзка със състоялата се защитата на първия национален доклад по прилагане на КПХУ (CRPD/C/BGR/CO/1). Съобразно заложените възможни решения/мерки за изпълнение, до 2025 г. държавните органи, национално представителни организации на и за хората с увреждания, както и всички заинтересовани страни, следва да изготвят необходимите допълнителни законодателни промени, които да регулират приложението на Факултативния протокол към КПХУ. След като това бъде изпълнено, е предвиден ангажимент на МВнР да направи цялостната подготовка на процеса по ратификация на Факултативния протокол, която да завърши преди представянето на следващия национален доклад пред Комитета по правата на хората с увреждания, през 2026 г. Към настоящия момент няма промяна в разписаните срокове за ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

### **По информация от Министерството на здравеопазването:**

#### ***Медицинска експертиза***

С цел привеждане в по-пълно съответствие на оценката на медицинската експертиза с потребностите на хората с увреждания, през 2023 г. са извършени следните дейности:

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

В ДВ, бр. 10 от 31 януари 2023 г. е обнародвано Постановление на Министерския съвет №13 от 26 януари 2023 г. за изменение и допълнение на Наредбата за медицинската експертиза, приета с Постановление №120 на Министерския съвет от 2017 г.

Най-значимата е промяната в Методиката за прилагане на отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност (вида и степента на увреждане) в проценти. Същественото в тази промяна е отчитането на всяко едно увреждане в общата оценка, независимо от процентите, които му съответстват, както и независимо от процента на водещото (най-тежкото) увреждане.

Премахната е и друга несправедливост, свързана с невъзможността да се определи чужда помощ при лицата с психични заболявания, на които са определени под 90% трайно намалена работоспособност.

Повишават се процентите на някои отправни точки за оценка на трайно намалената работоспособност и на вида и степента на увреждане, което следва да доведе до по-справедливото оценяване по тези заболявания.

В изпълнение на препоръките на омбудсмана, е предвидена възможност лицата, освидетелствани или преосвидетелствани в периода до влизането в сила на това постановление и за които с него са определени по-благоприятни условия за оценка на увреждането, да имат право да подадат заявление-декларация за преосвидетелстване извън случаите, предвидени в Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи, като не е предвиден срок за това преосвидетелстване.

В периода от март 2023 г. до края на годината продължава работата и процедурата по промяна на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи.

Към края на 2023 г. изменителният акт е преминал обществено обсъждане и междуведомствено съгласуване, като липсва единствено становището на Министерство на финансите, както и одобрението на финансовата обосновка, за да се представи пакета с документи в Министерския съвет.

Процедурата по приемане на промените продължава през 2024 г.

До настоящия етап са предприемани действия по нормативни промени в медицинската експертиза, които имат повече организационен характер.

Според информацията на МЗ няма ясно изразена визия на политическо и междуведомствено ниво за въвеждане на ICF в медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, като въпросът не е обсъждан между МЗ и МТСП, които са водещите ведомства по въпроса.

Отбелязва се, че в рамките на различни междуведомствени групи този въпрос се коментира, но не с необходимата задълбоченост и експертна компетентност. Отчитат се недостатъците на настоящата система на медицинската експертиза, както и липсата на органи на експертизата на работоспособността, каквито органите на медицинската експертиза не могат да бъдат от гледна точка на необходимото ниво на компетентност. От различни организации на хора с увреждания се поставя въпросът за необходима цялостна реформа в тази област, но конкретна визия и предложения в тази насока липсват.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### *Информационна система за контрол на медицинската експертиза*

През 2024 г. стартира изпълнението на Дейност 2 от Техническата спецификация към проектното предложение по оптимизиране на налични функционалности в ЕСКМЕ, която включва дейности по надграждане с нови функционалности и продължава процеса по оптимизиране на съществуващи такива в ИСКМЕ, като: разработване на модул за експертиза на временна неработоспособност; усъвършенстване на функционалностите по обжалване на ЕР на ТЕЛК и ЕР на НЕЛК; развитие на публичната част на системата, която се използва от гражданите; разработване на допълнителни справки; обработка на жалби на заинтересовани лица във връзка с издадени експертни решения; автоматизирано създаване на документи; изпращане на съобщения от системата до заинтересованите страни и органи, достъп до електронни документи; осигуряване на възможност за извличане на данни за потребителски и статистически справки и осъществяване на контрол и др.

### *Помощни средства, приспособленията, съоръженията и медицинските изделия за хората с увреждания*

С промени в Наредба №7 от 2021 г., обнародвани в бр. 105 на „Държавен вестник“ от 2023 г. и влезли в сила на 19.12.2023 г. е уредена възможността, когато мотивирано се предлага в спецификацията да бъдат включени нови групи/подгрупи или отделни помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия извън предвидените със Закона за държавния бюджет и Закона за бюджета на НЗОК за съответната календарна година средства, те да се обособяват в отделен раздел и да не се включват в процедурата по договаряне на стойността за предстоящата календарна година. Същите ще се включват автоматично в спецификацията за следващата календарна година, ако е осигурен финансов ресурс със Закона за държавния бюджет и Закона за бюджета на НЗОК.

Със Заповед на управителя на НЗОК е сформирана комисия за изготвяне на проект на спецификация с помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия (ПСПСМИ) и ремонтни дейности за 2024 г.

В хода на работата си комисията ще обсъди по какъв начин ще може да регламентира пределните стойности на ПСПСМИ, до които те се финансират, както и включването на нови групи ПСПСМИ в спецификацията на НЗОК за 2024 г.

### *Констатации:*

- Отговорните органи полагат усилия за преодоляване на съществуващите проблеми в отделните области на правата на хората с увреждания;
- Предприеманите мерки в областта на заетостта на хората с увреждания не са достатъчни, за да се отговори на всички търсещи работа хора с увреждания;
- Необходимите мерки не са достатъчни, за да бъдат преодолените затруднения на хората с увреждания при освидетелстване/преосвидетелстване от органите на медицинската експертиза и значителните забавяния при издаването на експертните решения;
- Предприемат се действия за подобряване на организацията на работа на органите на медицинската експертиза, но не и за извършване на цялостна реформа в областта;
- Мерките за актуализиране на списъците на помощните средства не допринасят за включване на изделия, съобразени с потребностите на нуждаещите;



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– Не се предприемат достатъчно действия за преодоляване на забавянето при ратифицирането на Факултативния протокол към КПХУ.

### **Основни препоръки:**

1. Да бъдат потърсени допълнителни механизми за подкрепа на трудовата заетост на хората с увреждания, особено чрез увеличение на ресурсите по Национална програма „Заетост и обучение на хора с трайни увреждания“;
2. Да бъдат предприети действия за продължаване на реформата на медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, вкл. чрез внедряване на международни стандарти, с активно включване на представители на хората с увреждания при широки обществени дискусии и публичност;
3. Да бъдат предприети действия за адекватно актуализиране на списъците на помощните средства и медицинските изделия, както и за подобряване тяхното качество;
4. Да бъде ускорена процедурата по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

### **III. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО**

Националната институция за правата на човека (НИПЧ) е упълномощена да насърчава и защитава правата на децата. Това е подчертано и от Комитета по правата на детето към ООН, който отбелязва ключовата роля, която трябва да играе НИПЧ при своето учредяване, организация и дейности за насърчаване на зачитането на възгледите на децата по всички въпроси, които ги засягат. Съществуването на независим механизъм, посветен на защитата на правата на децата, носи важно послание към децата: че те имат права и че има средства в рамките на техните възможности, с които да се гарантира спазването им.

Определените цели на омбудсмана са насочени към наблюдението на състоянието и защитата на правата на детето в България, работа по жалби, в които се съдържат твърдения за засегнати права, изготвяне на специални доклади, организиране на инициативи и други събития, свързани с темата, което се осъществява в полза на българското общество. Акцент в дейността е отстояването на правата на най-уязвимите групи деца, както и работа със самите деца и защита на правото им на участие. Омбудсманът основава своята работа на разпоредбите на Конвенцията на ООН за правата на детето (Конвенцията), на ратифицираните факултативни протоколи, на Хартата на основните права на ЕС и всички международни и европейски документи, регламентиращи права на детето. Наблюдава прилагането на нормите на актовете, като изпраща специални въпросници на органите за закрила. Наблюдението на изпълнението и прилагането на международните договори е задължение, което произтича от Статут А на ООН, който институцията на омбудсмана получи като независима правозащитна организация, отговаряща на Парижките принципи, свързани със статута на НИПЧ, приети от Общото Събрание на ООН. Минималните стандарти за работа на институциите за защита правата на човека, които са установени с тези принципи, възлагат на омбудсмана ангажимента не само да прави предложение за ратифицирането на международни актове в областта на правата на човека, но и да следи и насърчава тяхното ефективно прилагане от страна на компетентните национални органи.

Във връзка с този свой ангажимент, и през тази година, в Годишният доклад на институцията за дейността ѝ през 2023 г. отново е включена частта, която се отнася

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

именно до ефективното прилагане на международните правозащитни актове, един от които е Конвенцията на ООН и факултативните протоколи към нея. Важен аспект за оценката на омбудсмана е степента на привеждане на националното законодателство в съответствие с изискванията на Конвенцията, както и изпълнение на препоръките на Комитета по правата на детето, отправени към България.

Конвенцията е правен документ с ясни задължения за това как правата трябва да бъдат спазвани и изпълнявани, като много от нейните членове се отнасят до условията, ресурсите, защитата и свободите, от които се нуждае едно дете, за да постигне своя пълен потенциал на развитие. Конвенцията не предлага на децата повече права, отколкото на останалите човешки същества, но признава, че могат да са необходими допълнителни гаранции, за да сме сигурни, че децата имат достъп до правата на човека, които притежават всички. Сред останалите международни споразумения тя се отличава с това, че съдържа пълния спектър от права на човека: граждански, политически, социални, икономически и културни права.

Конвенцията се основава на три категории права – участие, защита, и осигуряване и се ръководи от четири основни принципа: недискриминация, висшите интереси на детето, правото на живот, оцеляване и развитие, уважение на възгледите на детето. Прилагането на Конвенцията и на Факултативните протоколи се наблюдава от Комитета по правата на детето (КПД), като на всеки пет години България докладва пред мониторинговия орган за напредъка си по реализацията на правата на детето. След това КПД дава препоръки как да се подобри защитата на правата на децата и често подчертава къде правителството се е справило добре или не е успяло да реализира в пълнота правата на децата. Тези препоръки са ефективен механизъм за институцията на омбудсмана при извършване на наблюдението, както и за застъпничество и кампании за повишаване на обществените нагласи към правата на детето.

Според Конвенцията на ООН децата са реални участници в трансформирането на нашите общности и всяко едно от тях, със своите способности и таланти, със своята вяра и капацитет, е част от промяната. Всяко дете има уникален потенциал и той може да бъде развит при подходящи условия, в сигурна и защитена среда, ако бъде обичано и подкрепяно от своите родители и от възрастните, които се грижат за него. То трябва да има сигурен достъп до качествено образование, здравеопазване и адекватен социален сектор. Детското благосъстояние се влияе от редица фактори, включително от техните действия и взаимоотношения, от мрежите и ресурсите на хората, които се грижат за него, както и от публичните политики и националния контекст. Децата трябва да имат чувството, че са изслушвани, че държавата подкрепя техните родители, отделя необходимите ресурси за по-щастливо детство. Важно е как националните стратегии разглеждат децата в различни социален, обучителен, финансов и природен контекст.

Омбудсманът отбелязва, че обещанията могат да бъдат изпълнение само ако ясно се чува гласа на тези, към които те са отправени. Затова и националният правозащитник е важна част от органите, които първо трябва да слушат децата и хората, да усилват техния глас. Децата и младите хора трябва да бъдат подкрепени в своето развитие, за да се случи промяната, за да може гражданската енергия да има път.

Като отбелязва с удовлетворение предприетите мерки за прилагане на Конвенцията, включително измененията на Закона за закрила на детето, Закона за семейните помощи за деца, Закона за предучилищното и училищното образование, Семейния кодекс, Закона за защита от домашното насилие, Закона за убежището и бежанците, Наказателно-процесуалния кодекс, приемането на Националната програма за

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

превенция и злоупотреба с деца 2023-2026 г., Националната стратегия за детско юношеско здраве и педиатричната грижа 2030 г., омбудсманът би желал да привлече вниманието на държавните институции и на обществото към препоръките, отнасящи се до областите на детското благополучие и по отношение, на което трябва да се предприемат спешни мерки.

### *Индикатори за наблюдение на Конвенцията*

За постигане на устойчивост на наблюдението на омбудсмана, както и за по-ефективното измерване на изпълнението на Конвенцията, от 2019 г. се предлагат качествени и количествени индикатори. Целта на индикаторите е да се извеждат системните проблеми в областта на правата, създадени в следствие на действия или бездействия на отговорните държавни и местни органи и за по-ясно адресиране на препоръките по проблемните области. Постоянното измерване чрез индикаторите дава възможност да се обърне внимание на тези, които вземат решения и формират политики, за важността на процеса на оценка на въздействието върху правата, нуждите и интересите на децата и младежите от законодателството, политиките, практиката и ресурсите. Измерването на напредъка на държавата чрез събиране на данни се въвежда постепенно, като за 2023 г. е събрана информация от компетентните органи само по една част от тях. Данните по различните индикатори се събират както чрез годишните въпросници, така и чрез официалните източници на данни в България. Индикаторите са допълвани системно, с цел покриване на всички права, уредени в Конвенцията.

С цел събиране на данни, омбудсманът изготвя специални въпросници, които изпрати на следните органи за закрила: Министерство на труда и социалната политика, на Министерство на образованието и науката, Министерство на здравеопазването, Министерство на младежта и спорта, Министерство на вътрешните работи, Министерство на правосъдието, Държавната агенция за закрила на детето, Комисия за защита от дискриминация, Държавна агенция за бежанците, както и към една гражданска организация, като тази година се избра Сдружение „Общност Мостове“.

### *Прилагане на Конвенцията от органите на изпълнителната власт*

#### *Общи мерки за изпълнение*

Омбудсманът прави преглед на изпълнението на Общите мерки по изпълнението на Конвенцията и по препоръките на КПД, като разглежда предприетите действия в областта на:

- Законодателството;
- Повишаване на капацитета на съдебните органи в областта на правата на децата;
- Политики и стратегии;
- Координацията.

През 2022-2023 г. в Министерството на правосъдието е изготвен проект на **Закон за изменение и допълнение на Граждански процесуален кодекс (ЗИД на ГПК)**. С него се създават условия за прилагане на Регламент (ЕС) 2020/1783 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 г. относно сътрудничеството между съдилища на държавите членки при събирането на доказателства по граждански или търговски дела, Регламент (ЕС) 2020/1784 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2020 г. относно връчване в държавите членки на съдебни и извънсъдебни документи по граждански или търговски дела и на Регламент (ЕС) 2019/1111 на Съвета от 25 юни 2019 г. относно компетентността, признаването и изпълнението на решения по брачни

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

въпроси и въпроси, свързани с родителската отговорност, и относно международното отвличане на деца.

Изготвен е проект на **ЗИД на Наказателния кодекс** с цел пълно транспониране в националното законодателство на определени разпоредби от Директива 2011/93/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 13 декември 2011 г. относно борбата със сексуалното насилие и със сексуалната експлоатация на деца, както и с детската порнография и за замяна на Рамково решение 2004/68/ПВР на Съвета.

### ***Решения на ЕСПЧ срещу България, които касаят правата на децата***

През 2023 г. са предприети няколко законодателни инициативи, свързани с решения на ЕСПЧ, касаещи правата на децата.

Едни от водещите решения на ЕСПЧ, които касаят правата на децата са „*А. и други срещу България*“, жалба №51776/08 (в сила от 29/02/2012г.), „*Д.Л. срещу България*“, жалба №7472/14 (в сила от 17/10/2016г.) и „*И.Г.Д. срещу България*“, жалба №70139/14 (в сила от 07/09/2022г.). С оглед тяхното изпълнение, тези решения са обединени в групата „*А. и други*“, като изпълнението на последното решение се намира в засилена процедура на наблюдение от Комитета на министрите към Съвета на Европа.

По делото „*А. и други срещу България*“ ЕСПЧ намира нарушения на Конвенцията, основно поради несъвършенства в уредбата на Закона за противообществените прояви на малолетни и непълнолетни (ЗБППМН). ЕСПЧ намери нарушение на чл. 5, ал. 1 от Конвенцията по отношение на настаняването на жалбоподателката А. по реда на ЗБППМН в Детски кризисен център в периода между септември 2007 и май 2008 г., поради неспазване на националното законодателство.

Делото „*Д.Л. срещу България*“ се отнася до липсата на съдебен контрол относно продължителното настаняване на жалбоподателката, малолетно или непълнолетно дете в риск във възпитателно училище-интернат, както и до автоматичното и всеобхватно наблюдение на нейните кореспонденция и телефонни разговори.

Делото „*И.Г.Д. срещу България*“ се отнася до липсата на пряк достъп до съдебен контрол и на автоматичен и периодичен съдебен преглед на настаняването на жалбоподателя, малолетно лице в риск, във възпитателно училище-интернат между 2012 и 2015 г. (нарушение на член 5, §4).

Друго решение на ЕСПЧ, което касае правата на децата е делото „*Х. и други срещу България*“ (жалба №22457/16). По делото петимата първоначални жалбоподатели, съпрузи и техните непълнолетни деца, се оплакват по чл. 3 (забраната за изтезания, нечовешко или унижително отношение), чл. 8 (правото на личен и семеен живот), чл. 6 (правото на справедлив съдебен процес) и чл. 13 (правото на ефективни средства за защита) от Конвенцията от сексуалното насилие, на което се твърди, че са подложени трите деца, по време на престоя им в Дом за сираци в България, и от липсата на ефективно разследване в това отношение.

Решението е част от групата „*С.З./Колеви срещу България*“ и се намира в засилена процедура на наблюдение. Що се отнася до индивидуалните мерки, разследването по случая е възобновено и се извършват съответни действия. Сред общите мерки за изпълнение следва да се посочат ключови изменения в правната рамка, касаеща ефективността на разследването.

### ***В областта на образованието***

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Едно от основните права, регламентирани в КПД, е правото на детето на образование, като се насърчава развитието на различни форми и методи на работа, които да са достъпни и на разположение за всяко дете, и реализирането на мерки за подкрепа на редовното присъствие в училищата за намаляване на процента на учениците, напуснали училище

Извършени са промени в **Наредба №10/01.09.2016 г.** за организацията и дейностите в училищното образование. С новите предложения се дава възможност на учениците от IV-ти клас, от VII-ми и от X-ти клас, чието здравословно състояние не им позволява да се явят на изпит от национално външно оценяване поради болничен престой, карантина или смърт в семейството да се явят на изпит по НВО на нова дата, определена от министъра на образованието.

### ***В областта на вътрешните работи***

– Инструкция №8121з-250/16.02.2023г. за изменение и допълнение на Инструкция №8121з-78 от 24.01.2015 г. за реда за осъществяване на задържане, оборудването на помещенията за настаняване на задържани лица и реда в тях в МВР.

– Изготвени Методически указания за работа при случаи на домашно насилие, включително и с участието на деца. Изпратени са за утвърждаване.

### ***В областта на социалните дейности***

В края на декември 2023 г. по инициатива на народни представители от 49-то НС на Република България е приет ЗИД на **Семейния кодекс** (обн., ДВ, бр. 106 от 2023 г.). Основна част от промените в Семейния кодекс касаят Глава осма „Осиновяване“.

През 2023 г., чрез Преходните и заключителни разпоредби на **ЗИД на ЗЗДН** (обн., ДВ, бр. 66 от 2023 г.), са направени промени в ЗЗДет., които са в сила от 01.01.2024 г. Промените в ЗЗДет. са свързани с регламентиране на ангажименти на МВР да създава и поддържа Национална информационна система за превенция и защита от педофилия и Национален регистър за случаите на педофилия (нов чл. 43а от ЗЗДет.).

От 01.06.2023 г. са в сила промените в **Закона за социално подпомагане (ЗСП)** от 2022 г., съгласно които база за определяне на достъпа и размера на социалните помощи е линията на бедност за страната, а не гарантираният минимален доход. За 2023 г. Министерският съвет определя размер на линията на бедност за страната 504 лв., а за 2024 г. линията на бедност е 526 лв. – Постановление на Министерския съвет №212/02.11.2023 г.

В началото на 2023 г. в практиката е въведен **Механизъм за работа и сътрудничество между институциите по случаи на деца, въввлечени в родителски конфликти**, като водеща и координираща роля по разработването и мониторинга по прилагането на механизма има ДАЗД.

### ***Координация***

Към Националния съвет за закрила на детето е сформирана междуведомствена експертна работна група за изработване на **механизъм за изпълнение на препоръките на Комитета на ООН за правата на детето**. Във връзка с представяне на VI-ти и VII-ми консолидирани периодични доклади по прилагането на Конвенцията на ООН за правата на детето през 2022 г. са изпратени писма и е поддържана постоянна връзка и комуникация с членовете на експертната група. Получената от ангажираните институции информация е обобщена, резюмирана и анализирана преди подаване на комбинираните



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

шести и седми периодични доклади на Република България, която включва и приложение със статистическа информация и данни в отговор на въпросника.

**Координационен механизъм за взаимодействие между институциите и организациите при случаи на непридружени деца или разделени от семействата си деца чужденци**, намиращи се на територията на Република България, включително децата, търсещи и/или получили международна или временна закрила е създаден с цел да осигури ефективна координация и съгласуваност при изпълнението на конкретните задължения на всички ангажирани субекти при обгрижването и работата с непридружени малолетни и непълнолетни лица чужденци, установени на територията на страната, с оглед гарантиране спазването на правата на децата.

### ***Контрол и мониторинг***

През 2023 г. са извършени общо 243 броя наблюдения и контрол, от които 213 бр. проверки и 30 бр. мониторинг (30 бр.). Извършените проверки са: 94 броя проверки по сигнал; 87 броя планови проверки по 3 тематични направления; 32 броя последващи проверки за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания след извършени проверки. От посочения брой проверки 75 бр. са за насилие.

### ***Насилие срещу деца***

#### ***Свобода на детето от всички форми на насилие***

Активното участие на пострадалите от престъпления в наказателния процес представлява важна гаранция за спазването на основните им права в контекста на задължението на държавата за провеждане на ефективно наказателно разследване и повишава ангажираността на пострадалия по отношение на действията, които се извършват в производството.

В тази връзка и с оглед въвеждането на Директива 2012/29/ЕС за установяване на минимални стандарти за правата, подкрепата и защитата на жертвите на престъпления и за замяна на Рамково решение 2001/220/ПВР на Съвета в ДВ, бр. 48 от 2 юни 2023 г., е обнародван Закон за изменение и допълнение на Наказателно-процесуалния кодекс, с който се правят промени и в Закона за подпомагане и финансова компенсация на пострадалите от престъпления (ЗПФКПП).

ЗПФКПП урежда извършването без излишно забавяне на **индивидуална оценка на пострадалия** след първия контакт на компетентните органи с него. Тя следва да определи физическото и психическото му състояние в резултат на претърпяното престъпление и да установи наличието на специфични нужди от защита по смисъла на §1, ал. 4 от допълнителните разпоредби на Наказателно-процесуалния кодекс. Съгласно чл. 7а, ал. 2 ЗПФКПП, когато пострадалият е дете, задължително се приема, че са налице специфични нужди от защита и се извършва т. нар. „разширена индивидуална оценка“.

### ***Национална гореща линия за деца 166 111***

Националната телефонна линия за деца (НТЛД) ДАЗД е с хармонизиран телефонен номер 116 111 и осигурява информиране, консултиране и помощ на деца. Телефонната линия функционира денонощно чрез поддържането на Център за обаждания при ДАЗД.

През 2023 г. е извършен цялостен анализ на ефективността и ефикасността на НТЛД 116111, а изводите от него са взети под внимание от ДАЗД. Целта на този анализ е планиране на адекватни мерки и управленски решения за подобряване на ефективността на НТЛД и гарантиране на нейната устойчивост.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

През 2023 г. обажданията на НТЛД 116 111 са 25 860. Проведените консултации за оказване на подкрепа са 7 891, това са 31% от общия дял на постъпилите обаждания. Един интригуващ аспект на услугата са тестовите обаждания, направени от самите деца – 8 613 или 33% от общия брой на обажданията, а мълчаливите – 1 252 или 5% от обажданията.

**Сигнали за дете в риск.** Броят на сигналите през 2023 г., постъпили чрез линията са **1 191**, като **107** от тях са от деца, а **1 074** от възрастни. Данните показват, че най-много обаждания с подаване на сигнал са регистрирани през месеците – март, юни, юли, август, октомври и ноември – с 9% за всеки месец от общия дял на сигналите, като най-малко са регистрирани през месец май – 6%. Тези данни показват, че спрямо 2022 г. има увеличение на сигналите за деца в риск с 2,5%, а спрямо 2021 г. увеличение на сигналите е с близо 17%. Това са притеснителни данни, тъй като линията е място са споделяне и подкрепа на деца, за последните две години се очерта ръст на сигналите за деца в риск.

### *Данни от МВР за извършени престъпления срещу деца и сигнали за насилие*

При получен сигнал за насилие над дете, полицейските служители подават сигнал на социалните работници от отделите „Закрила на детето“ при Дирекция „Социално подпомагане“. При свикване на Координационния механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертва или в риск от насилие и взаимодействие при кризисна интервенция съгласно чл. 36 г от ЗЗДет., същите служители участват в него.

**Таблица №8.** Брой извършени престъпления срещу деца и сигнали за насилие

<b>Брой регистрирани криминални престъпления срещу деца (общо)</b>	<b>1 799</b>
<b>Брой разкрити престъпления, извършени срещу МН (общо)</b>	<b>876</b>
<b>Потърпевши деца – общ брой</b>	<b>1893</b>
<i>От тях:</i>	
малолетни	824
непълнолетни	1 069
Умишлени убийства (довършени), с обект МН	3
Умишлени убийства (опити), с обект МН	1
Грабежи	111
Кражби	294
Престъпления, свързани с наркотици	3
Блудство (чл.149-150 НК)	129
Изнасилване (чл.152 НК) (довършено)	16
Телесна повреда (чл.128-135 НК)	311
Хулиганство (чл.325 НК)	53
Престъпления против брака, семейството и младежта (чл.176-179,181-193 НК)	485
Престъпления в условията на домашно насилие	45
<i>От които:</i>	
убийство	1
телесни повреди	37

### *Полицейска закрила*

През 2023 г. има получени и осъществени 391 искания за предоставяне на полицейска закрила. Невинаги ПЗ продължава 48 часа. Разпределението на настаняването на децата е следното:

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### Семейна среда и алтернативни грижи

#### *Деца вписани в регистъра за национално осиновяване и осиновени деца през 2023 г.*

През 2023 г. в регистъра на деца, които могат да бъдат осиновени при условията пълно осиновяване са вписани **683** деца. Към 31.12.2023 г. в регистъра на деца, които могат да бъдат осиновени при условията на пълно осиновяване са вписани **919** деца, от които 443 здрави и 476 деца с увреждане.

Броят на национално осиновените деца през 2023 г. е **377**, от които 363 здрави и 14 с увреждане.

През 2023 г. в регистъра по чл.113, ал.1 т.1 от Семейния кодекс на децата, които могат да бъдат осиновени от лица с обичайно местопребиваване в чужбина при условията на пълно осиновяване са вписани **164** деца.

#### *Деца, лишени от семейна грижа*

През 2023 г. в социални услуги за резидентна грижа са настанени **870** деца.

Общият брой на децата, настанени в социални и интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа към 31.12.2023 г. е **3 002**.

Към 31.12.2023 г. на територията на страната функционират 734 социални услуги за деца и семейства, делегирана от държавата дейност. Общият капацитет на социалните услуги е 18 989 места. Броят на социалните услуги от резидентен тип са 308 броя с общ капацитет 3 667 потребители.

- 22 Преходни жилища за деца, с общ капацитет 174 потребители;
- 20 Кризисни центрове за деца с общ капацитет 212 потребители;
- 266 Центрове за настаняване от семеен тип за деца/младежи, общ капацитет 3 281 места.

На територията на страната функционират и 426 социални услуги за деца и семейства в общността, с общ капацитет 15 322 места, от които:

- 162 центъра за обществена подкрепа с общ капацитет 7 446 места;
- 9 центрове за обществена подкрепа/ Общностен център за деца и семейства с общ капацитет 538 места;
- 28 центъра за работа с деца на улицата с общ капацитет 624 места;
- 124 дневни центъра за деца и младежи с увреждания - с общ капацитет 3 451 места;
- 13 дневни центъра за деца и пълнолетни лица с увреждания; деца и/или пълнолетни лица с увреждания; деца и/или пълнолетни лица с тежки множествени увреждания с общ капацитет 395 места;
- 57 центъра за социална рехабилитация и интеграция за деца, с капацитет 2 003 места;
- 5 центъра за социална рехабилитация и интеграция за деца с увреждания (програма Ранна интервенция на уврежданията); за деца (програма Ранна интервенция на уврежданията) с общ капацитет 265 места;
- 1 център за социална рехабилитация и интеграция за деца от 0 до 7 години с интелектуални затруднения, с капацитет 30 места;
- 1 център за социална рехабилитация и интеграция за деца и младежи, с капацитет 25 места;

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- 14 центъра за социална рехабилитация и интеграция; за деца и лица, с капацитет 470 места;
- 12 звена „Майка и бебе“ с капацитет 75 места.

### *Приемна грижа*

Към 31.12.2023 г. децата, настанени в професионални приемни семейства, са 1 587.

Случаите на прекратени настанявания на деца в приемни семейства от началото на календарната година към 31.12.2023 г. са следните:

- Общият брой деца, за които е прекратено настаняването в приемно семейство е 760 (в т. ч. 44 с доставчик ДСП, а 716 с доставчик община).

### *Финансова подкрепа за деца и семейства*

Помощите по ЗСПД и ЗЗДет. се финансират единствено със средства от държавния бюджет по бюджетна програма „Подкрепа за децата и семействата“. За 2023 г. средствата по програмата са 629 428 000 лв., от които 594 083 000 лв. по ЗСПД и 35 345 000 лв. по ЗЗДет.

### *Деца с увреждания*

По проблемите на децата с увреждания и изпълнението на Конвенцията на ООН за правата на детето омбудсманът се обръща с конкретни въпроси към Сдружение „Общност Мостове“. Основните предизвикателства, които се посочват от Сдружението са:

- правото на децата с увреждания на достъп до здравни заведения и услуги;
- децата с увреждания имат затруднен достъп до адекватни здравни услуги, като в някои населени места дори са лишени от всякакъв достъп до медицинска грижа;
- липса на национална детска болница
- липса на стратегия за гарантиране на включването на децата с увреждания;
- ограниченост на информацията и на данни за децата с увреждания. липсва информация както за профили на децата по заболявания/функционални дефицити, така и за необходимата им подкрепа;
- реформиране на системата за социално подпомагане на деца с увреждания и техните семейства, като се променя единствено финансовата подкрепа;
- гарантиране на всички деца с увреждания на правото на приобщаващо образование, независимо от желанието на родителите;
- обучение и назначаване на специализирани учители и професионалисти в интегрираните часове, които да оказват индивидуална подкрепа;
- предприемане на кампании за повишаване на осведомеността за борба със стигматизирането и предразсъдъците към децата с увреждания.

### *Стандарт на живот*

В България живеят **1 099 696 деца на възраст от 0 до 17 години** включително, или 17,1%, според данните на НСИ към 31.12.2022 г. България е сред държавите, в които делът на децата в риск от бедност е значително по-висок от средния за ЕС – **25,9% или около 314 хил.** Техният дял е по-висок и спрямо общия дял на населението в риск от бедност – 22,9%. Спрямо 2021 г. се наблюдава леко покачване в дела на децата в риск от бедност с 1,7 процентни пункта.

Факторите, пораждащи бедност сред децата, са много и от различно естество – нисък образователен статус и безработица на родителите, ниски доходи, състав на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

домакинството и т.н. През 2022 г. осем от десет деца (78,4%), чиито родители са с начално или без образование, живеят в бедност. Приблизително 18 пъти по-малко, или 4,3% са децата, чиито родители са с висше образование, живеещи в риск от бедност. През 2022 г. делът на децата, живеещи с тежки материални и социални лишения, е 19,2% (лишения 7 от 13 показателя), като се отчита намаление с 0,8 п.п. спрямо 2021 г. Рискът от бедност и материални лишения за децата се определя и се влияе и от тяхната етническа принадлежност. По данни на НСИ през 2022 г. относителният дял на децата с материални лишения (лишени от поне един от 13 показателя) е, както следва: 23,0% от българската етническа група, 33,0% от турската етническа група, 76,2% от ромската етническа група и 33,2% от друг етнос. По отношение на комбинирания индикатор – риск от бедност или социално изключване, който регистрира постоянни подобрения през последните години, през 2022 г. се наблюдава леко повишение на дела на децата в риск от бедност или социално изключване – 33,9% спрямо 33,0% през 2021 г.

### **Граждански права и свободи**

#### **Антидискриминация**

През 2023 г. специалната работна група към Комисията за защита от дискриминация (КЗД) консултира родители и деца във връзка с подаване на жалби и сигнали, както и по време на производството. Не могат да се обвържат с конкретна бройка, тъй като не винаги след консултиране са подавани жалби към Комисията. Освен това в КЗД при конкретни казуси се търси мултидисциплинарния подход, като се включват юристи, психолози и други специалисти, с оглед осигуряване на ефективна подкрепа на потърсилите съдействие от органа по равнопоставеност.

**През 2023г. в КЗД са образувани 15 преписки свързани с деца. По постановените 13 решения, в 9 от тях има установена пряка и непряка дискриминация спрямо деца.**

#### **Образователни действия**

- високи нива на отпадане от училище
- лошо качество на образованието, неравнопоставеността по отношение на образователните постижения и резултатите на децата в неравностойно положение, както и сегрегацията на учениците на етническа основа;
- недостатъчна подкрепа за приобщаващото образование;
- недостатъчен достъп на децата бежанци и търсещи убежище до образование;
- разпространението на тормоза, вкл. кибертормоза в училище, както и насилието в училище.

Съгласно Актуализираната средносрочна бюджетна прогноза за периода 2023-2025 г., приета с РМС №459/05.07.2023 г., разходите за образование за 2023 г. са в размер на 7 509, 7 млн. лв. или 4,1% от БВП за 2023 г.

2 681 са отпадналите деца и ученици в задължителна предучилищна и училищна възраст, които са отпаднали през втория учебен срок. Предприети са редица действия и мерки за преодоляване на трудностите в работата по Механизма за съвместна работа на институциите по обхващане и включване на децата и учениците в задължителна предучилищна и училищна форма.

- Образователните медиатори – 1 117, като в Сливен са 79, Стара Загора – 93, Пазарджик – 64, София град – 21 и Бургас – 92.
- Брой деца в яслена група – 7 711
- Общ брой ученици със СОП – от I до XII клас – 20 725

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

От тях:

- в основна степен – 8 792
- прогимназиален етап – 6 615
- първи гимназиален – 3 755
- втори гимназиален – 1 563

### **Деца, търсещи убежище, бежанци и мигранти**

На територията на Регистрационно-приемателен център – гр. София, кв. „Военна рампа“ и кв. „Овча Купел“ са създадени две сигурни зони за настаняване на непридружени деца-чужденци с общ капацитет 288 места. Зоните се административат от Международната организация по миграция и са с отделна охрана и видеонаблюдение с цел осигуряване безопасността на децата, като предлагат всекидневна 24-часова грижа и специализирани услуги за настанените деца в тях.

За 2023 г. в социални услуги са настанени 43 деца. През изминалата 2023 г. са настанени 43 деца в резидентна услуга.

### **Правораздаване по отношение на деца**

Още през 2019 г. работна група в МП изготви проект на Закон за възпитателните мерки спрямо лицата, извършили като непълнолетни престъпление или административно нарушение. Предвид липсата на постигнат консенсус относно обхвата на проекта на Закон за възпитателните мерки спрямо лицата, извършили като непълнолетни престъпление или административно нарушение, от чието приложно поле към момента са изключени малолетните деца, и в тази връзка и евентуалната необходимост от доразвиване на подходящи консултативни и подкрепящи услуги по отношение на тях, както и по предложената със законопроекта възпитателна мярка „специален надзор от приемно семейство“, както и поради невъзможност за формиране на редовно правителство през 2021 г. и съответно предсрочно прекратяване на пълномощията на 45-то, 46-то и 47-то НС през 2022 г., няма развитие до 2023 г.

През 2023 г. в Поправителния дом за непълнолетни младежи към затвора в гр. Враца преминават 26 лица, от които трима са освободени и един е преведен в затвора в гр. Враца. Размера на наказанието е както следва:

- до 1 година – 12 броя;
- до 2 години – 7 броя;
- от 7 години – 1 брой;
- от 7 години и 6 месеца – 1 брой;
- от 10 години – 2 броя.

**Таблица №9.** Брой и вид на извършените през 2023 г. престъпления и противообществени прояви от деца

<b>Брой разкрити престъпления, извършени от МН (общо)</b>	<b>4 796</b>
От тях: от малолетни	1 317
от непълнолетни	3 479
Установени извършители (заподозрени МНЛ) - общо	4 051
<i>От тях:</i>	
малолетни	1 230
непълнолетни	2 821
Умишлени убийства (довършени)	2
Умишлени убийства (опити)	2

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Грабежи	2 981
Кражби	2 264
<i>От тях:</i>	
Взломни	160
Джебчийски	43
Домови	290
От магазини	919
На части и вещи от МПС	85
На селско-стопанска продукция, домашни животни и птици	387
Престъпления, свързани с наркотици	501
Блудство (чл.149-150 НК)	14
Изнасилване (чл.152 НК) – довършено	3
Телесна повреда (чл.128-135 НК)	219
Хулиганство (чл.325 НК)	141

Установените непълнолетни лица за производство, притежаване, разпространение, пренасяне на наркотици (чл.354 а НК ) са 442, за склоняване към употреба (чл.354 б НК ) – 2 НЛ и отглеждане на растения (чл.354 в НК ) – 3 НЛ. Престъпленията по транспорта с пострадали МНЛ (чл.340-344 НК) са 220 транспортни убийства по непредпазливост (чл.343, ал.1, б. ”в”, ал.2, б. ”б”, ал.3 НК).

### Констатации:

- Отговорните институции полагат усилия за преодоляване на съществуващите проблеми в отделните области на правата на децата;
- предприети са мерки за прилагане на Конвенцията, включително и чрез промени в законодателството, планове и стратегии;
- не се прилага ефективно Закона за нормативните актове по отношение на предварителните оценки на въздействието на нови или изменени законодателни актове върху правата на детето;
- не са завършени реформите в областта на детското правосъдие и защитата на децата в неравностойно положение, вкл. ромите, бежанците, мигрантите;
- не е създаден и въведен механизъм за наблюдение и оценка на адекватността, ефикасността и справедливостта при разпределението на ресурсите, предназначени за прилагане на Конвенцията;
- не е създадена устойчива система за задължително обучение по правата на детето, на Конвенцията и факултативните протоколи за всички специалисти, работещи за и с деца;
- недостатъчен капацитет на специалистите да прилагат принципа на висшите интереси на детето;
- мнението на децата не се взема системно предвид при вземането на решения, които ги засягат;
- не е осигурен достъп на децата до справедливо и щадящо правосъдие;
- не е осигурена подходящо правно представителство на децата, чиито родители са в чужбина, както и подкрепа на лицата, които полагат грижи за тях;
- не е осигурена ефективна подкрепа на децата в случаите на родителски конфликти;
- не са осигурени и регламентирани ресурси за подкрепа на семейства в уязвимо положение, за да се предотврати изоставянето на деца, особено при децата от ромски произход и децата с увреждания;



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

- не е укрепена системата на приемната грижа чрез устойчиво финансиране;
- не е развита системата на детската психиатрична грижа и не е разработена стратегия за детско психично здраве;
- не е включено здравното и сексуално образование в задължителните училищни програми;
- мерките за борба с бедността не са съобразени с подход, основан на правата на детето.

### Основни препоръки:

1. Да бъде ратифициран Третият факултативен протокол към Конвенцията на ООН за правата на децата;
2. Да се въведе механизъм за включване на децата в разработване и изпълнение на политиките на Програмата за устойчиво развитие 2030 г.;
3. Да бъде приета Национална стратегия за детето;
4. Да се разработи специална процедура за оценка на въздействието върху правата на детето за всяко политика, нормативна уредба и административно решение, свързано с децата;
5. Да се създаде механизъм за наблюдение и оценка на адекватността, ефикасността и справедливостта на разпределението на ресурсите, предназначени за прилагането на Конвенцията и протоколите към нея;
6. Подобряване на събирането на данни, които да обхващат всички области на Конвенцията;
7. Гарантиране на всички деца достъп до независими механизми за подаване на жалби в училищата, местата за задържане и лишаване от свобода, резидентните услуги, приемните семейства;
8. Създаване на механизми за мониторинг на качеството на приобщаващото образование и гарантиране, че децата със специални образователни потребности са признати за целева група от Националния инспекторат по образование, като по този начин приобщаващото образование се подчинява на стандарти за осигуряване на качеството;
9. Разработване на целенасочени мерки за справяне с проблема за висок процент на отпадане на деца с увреждания от образователната система и гарантиране на правото на всички невербални деца и деца със специални нужди на приобщаващо образование в масовите училища;
10. Осигуряване на системно и задължително обучение по правата на детето, Конвенцията на ООН и факултативните протоколи за всички професионалисти, работещи с деца и въвеждане на специални часове в специалности на висшето образование;
11. Да се приложат системни реформи в областите на детското правосъдие, защитата на децата в неравностойно положение, вкл. роми, бежанци, мигранти;
12. Подобряване на координацията в работата на институциите в прилагането на Координационния механизъм за непридружените деца бежанци и припознаването на Механизма като работещ инструмент със задължителен характер. Да се насърчи подписването на КМ от всички участници в процеса;
13. Установяването на модел и практики за настаняването на непридружените деца – чужди граждани в социални услуги за деца, както и прилагане на холистичен метод за подкрепа, отразяващ техните специфични нужди;

#### **IV. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ**

Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание (Конвенцията) е приета от Общото събрание на 10 декември 1984 г. и влиза в сила на 26 юни 1987 г.

Конвенцията е най-значимият международен договор в областта на правата на човека, който настоява за всеобщото премахване на изтезанията и с който завършва процесът на кодифициране на борбата срещу прилагането на изтезания.

Основната идея на Конвенцията е да обедини държавите в борбата им срещу изтезанията, като бъдат предприети положителни действия за предотвратяването им както на национално, така и на международно равнище. По-конкретно, Конвенцията изисква от държавите – страни по нея, да криминализират изтезанието като форма на престъпление в националното си законодателство. В допълнение към това с Конвенцията се въвежда международен механизъм за наблюдение на изпълнението на нейните разпоредби – Комитета на ООН срещу изтезанията.

Конвенцията въвежда два типа задължения към държавите – положителни и отрицателни. Отрицателните задължения изискват всяка държава да се въздържа от всички форми на малтретиране. **Всички деяния, съдържащи белезите на изтезания, следва да бъдат криминализирани и преследвани като престъпления във вътрешното право на всяка държава.**

Положителните задължения са свързвани с предприемането на конкретни мерки по предотвратяване на изтезанията (законодателни, административни, съдебни, осигуряване на обучение за персонала в местата за лишаване от свобода или други). В случаите, когато се е стигнало до нарушение на забраната за изтезания, държавите следва да гарантират, че жертвите са справедливо и адекватно обезщетени.

На 18 декември 2002 г. Общото събрание на ООН приема Факултативния протокол към Конвенцията. Целта на Факултативния протокол, в сила от 22 юни 2006 г., е да се засили защитата на лишените от свобода лица срещу изтезания и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание и да бъде създадена превантивна система. Един от елементите на превантивната система е **създаването и поддържането на независим НПМ** за предотвратяване на изтезанията и малтретирането на национално равнище.

С измененията и допълненията в Закона за омбудсмана през 2012 г. омбудсманът на Република България започва да изпълнява функциите на НПМ в съответствие с Факултативния протокол към Конвенцията. В тази си роля омбудсманът извършва ежегоден мониторинг на местата за изтърпяване на наказанието „лишаване от свобода“ към Министерството на правосъдието, местата за задържане на лица в структурите на МВР, специалните домове за настаняване на чужденци към дирекция „Миграция“ и регистрационно-приемателните центрове на Държавната агенция за бежанците към Министерския съвет, резидентните социални услуги за деца и пълнолетни лица, държавните психиатрични болници.

Основните препоръки, отправени от Комитета срещу изтезанията в рамките на VI-ти Периодичен доклад, продължават да бъдат валидни и през 2023 г.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Комитетът отбелязва, че в българското законодателство не се съдържа легална дефиниция на „изтезание“ по смисъла на чл. 1 от Конвенцията. Съгласно посочената разпоредба под изтезание следва да се разбира всяко действие, с което умишлено се причинява силно физическо или психическо страдание или болка на дадено лице, за да се получат от него или от трето лице сведения или признания, за да бъде то наказано за действие, което то или трето лице е извършило или в извършването на което е заподозряно, или по каквато и да е причина, основаваща се на каквато и да е дискриминация, когато такава болка или страдание се причинява от длъжностно лице или друго официално действащо лице или по негово подстрекателство или с негово явно или мълчаливо съгласие.

През 2023 г. омбудсманът внася предложение в Народното събрание за изменение и допълнение в Наказателния кодекс, с което да бъдат криминализирани деяния, които имат характеристиките на изтезание чрез въвеждането на нов състав на престъпление. Основният състав на предлаганата редакция предвижда наказуемост за деяния, при които едно лице съзнателно използва спрямо друго сила или му причинява физическо страдание или болка по начин или със средства, които явно унижават човешкото достойнство на пострадалия, потискат го, предизвикват у него силен стрес, душевна болка или чувство на малоценност, безпомощност или страх, или поставя друго лице в положение или го държи в положение, което явно унижава човешкото достойнство на пострадалия, потиска го, предизвиква у него силен стрес, душевна болка или чувство на малоценност, безпомощност или страх. Предвидени са и по-тежко наказуеми състави в случаите, когато деянието е било извършено от длъжностно лице при или по повод изпълнение на службата или на функцията му или с неговото явно или мълчаливо съгласие; по отношение на бременна жена, на малолетно или непълнолетно лице или на повече от едно лице; по начин, особено мъчителен за пострадалия; при условията на домашно насилие. **Към днешна дата все още е налице законодателна празнота по отношение на този тип деяния, както и продължава да липсва легална дефиниция за „изтезание“.**

На следващо място, Комитетът обръща внимание на проблемите с 24-часовото задържане. Българската държава следва да гарантира, че всички основни правни гаранции на задържаните лица са гарантирани на практика, а не само в закона.

На всеки задържан трябва да се осигури достъп до адвокат от самото начало на задържането. Комитетът изразява своята загриженост, че в голяма част от случаите задържаните нямат достъп до адвокат от самото начало на наказателното производство срещу тях, а дори да имат осигурен адвокат по време на 24-часовото задържане, срещите протичат в присъствието на полицейски служител. Друг проблем е, че много често арестуваните лица не са информирани за своите права. Медицинските прегледи често се извършват в следствените арести и не се отразяват в медицинските документи.

През 2023 г. омбудсманът извършва проверки в 4 помещения за настаняване на задържани лица в системата на МВР. Материално-битовите условия в местата за задържане продължават да бъдат незадоволителни, със слаб достъп до дневна светлина и амортизирана материална база.

Като положителна промяна може да се отбележат въведените изменения в Инstrukция №8121з-78 от 24 януари 2015 г. за реда за осъществяване на задържане, оборудването на помещенията за настаняване на задържани лица и реда в тях в МВР, с които е изпълнена препоръката на омбудсмана за задължително участие на адвокат, когато задържаното лице е непълнолетно.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Омбудсманът като НПМ отчита като положителна промяна и това, че във всички проверени помещения на видно място е поставен телефонът на Националното бюро за правна помощ, както и актуален списък на дежурните адвокати към съответната колегия, с което да се гарантира правото на защита на задържаните.

На следващо място, Комитетът отбелязва проблема с прекомерната употреба на сила (особено в затворите в София и Бургас), както и в полицейските управления за задържане. Комитетът констатира и лошите условия в местата за лишаване от свобода, като конкретно посочва проблемите, свързани с инфраструктурата, пренаселеността, липсата на хигиена и подходящи канализационни съоръжения, недостатъчен достъп до вода, неадекватно отопление, както и липсата на обучен персонал. Комитетът акцентира върху проблемите с медицинското обслужване в затворите, по-конкретно: **недостиг на медицински персонал; затруднен достъп до лекарства; незадоволително качество на медицинските прегледи; ограничен достъп до психиатрична помощ; липса на специални грижи по отношение на лишените от свобода с физически и/или умствени увреждания; липса на мерки за справяне с широко разпространената употреба на наркотици и свързаните с нея проблеми като ХИВ и хепатит.**

През 2023 г. омбудсманът, в качеството си на НПМ, извършва планирани проверки в 3 затвора (Затвор Бобов дол, Затвор Бургас и Затвор Варна), в 6 затворнически общежития от открит и закрит тип и в 5 ареста. По постъпили сигнали омбудсманът извършва 5 внезапни проверки в затворите в: Плевен и Бургас и 3 внезапни проверки в Софийския централен затвор, една от които в Специализираната болница за активно лечение на лишените от свобода. В хода на извършените проверки са констатирани **системни дефицити при медицинското обслужване на лишените от свобода; продължаващи проблеми с амортизиран, силно остарял и хигиенно ненадежден постелъчен инвентар; наличието на вредители в местата за лишаване от свобода и др.**

Основни препоръки, отправяни от омбудсмана през 2023 г. във връзка със системните проблеми в затворите, са:

- Да бъдат предприети мерки за трайно справяне с проблема с дървениците и хлебарките в местата за лишаване от свобода;
- Да бъде увеличен бюджетът за училищата при местата за лишаване от свобода, тъй като обучението и образованието на лишените от свобода е важна част от реинтеграцията им;
- Да бъдат продължени усилията и потърсени нови възможности за осигуряване на по-продължително присъствие на медицински специалисти в местата за лишаване от свобода.
- Да бъде създаден ред за заплащане на лекарствените продукти със средства на затворите при констатирана липса на постъпление в личната сметка на лишените от свобода;
- Лишени от свобода с установени психически разстройства да бъдат настанявани в подходяща медицинска среда, под наблюдение на квалифицирани специалисти.

Друга важна тема, отразена в доклада на Комитета, е свързана с **проблемите на социалните институции**. Комитетът изразява своята загриженост, че лицата с умствени и психо-социални увреждания в държавни и общински медицински институции продължават да бъдат с ограничена дееспособност и липсват адекватни процесуални и материално-правни гаранции за защита. Друг проблем, отразен в доклада на Комитета, е **липсата на достатъчен независим мониторинг** на този тип институции, както и

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

отдалечените райони, в които се намират домовете. Комитетът засяга и проблема с **прекомерната употреба на медикаменти за ограничаване на движенията**, насилствено прилагане на необратими психиатрични терапии, както и насилието сред пациентите, вкл. самонараняването. На следващо място, Комитетът обръща внимание и на **проблема с материалните условия** в някои институции, които са равностойни на нечовешко и унижително третиране (лоша хигиена, лош достъп до санитарни помещения и други).

В периода 2022-2023 г. омбудсманът извършва общо **25 внезапни проверки в психиатрични заведения и центрове за резидентни социални услуги**. С особена острота е поставен въпросът за защита правата на лицата с психични заболявания. Омбудсманът на Република България, в изпълнение на функциите си на НПМ, извършва ежегоден мониторинг на държавни психиатрични болници (ДПБ), центрове за психично здраве (ЦПЗ) и социални заведения за лица с психични разстройства. По смисъла на Конвенцията **държавните психиатрични болници са места за лишаване от свобода**, тъй като част от пациентите са настанени със съдебни решения и не могат доброволно да ги напускат. Затова с особено внимание омбудсманът като НПМ следи за недопускане на изтезания и други форми на нечовешко или унижително отношение в тези места.

При извършените проверки омбудсманът констатира системни проблеми в ДПБ, несъвместими с основните стандарти за защита от изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание като:

- унижителни материални условия на живот в държавните психиатрични болници;
- хронично недохранване на пациентите поради сгрешен модел на финансиране;
- влошено качество на медицинската грижа;
- липса на кадрово обезпечаване и устойчива политика за преодоляването му;
- липса на социални услуги, които да спомогнат за реинтеграция на пациентите в ДПБ.

Във връзка с прекомерната употреба на ограничителни мерки омбудсманът като НПМ препоръчва на Министерството на здравеопазването да преразгледа Наредба № 1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства и да изготви протокол за прилагане на принудителните мерки „имобилизация“ и „изолация“, в който ясно да е отбелязано с каква продължителност и колко често могат да бъдат изолирани и фиксирани пациентите за период от 24 часа, както и да се конкретизират основанията, при които се прилагат тези мерки.

Комитетът обръща внимание и на проблемите, свързани с положението на лицата, търсещи закрила, и мигрантите. Комитетът подчертава, че държавите – страни по Конвенцията, следва да гарантират, че лицата, търсещи международна закрила, не са подложени на произволно задържане, следва да бъде осигурен съдебен контрол върху задържането, както и да бъдат предвидени алтернативи на задържането. Друг основен проблем, посочен в доклада на Комитета, е регистрирането на непридружени деца като „придружени“ от възрастни, с които не са свързани. Комитетът обръща внимание на необходимостта да бъдат подобрени материалните условия в приемните центрове, за да се осигури адекватен стандарт на живот, както и да се намали пренаселеността в централните центрове за задържане на мигранти, по-специално в Бусманци и Любимец.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

В качеството си на НПМ всяка година омбудсманът извършва проверки в **центровете за временно настаняване на чужденци** към МВР и в центровете за настаняване на бежанци към Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет. Основен акцент при всяка проверка е оценка на **условията, при които живеят непридружените малолетни и непълнолетни лица, и предоставяните форми на подкрепа**. Проверките през 2023 г. констатираха **нарастващ брой непридружени малолетни и непълнолетни лица**. Продължава да е актуална препоръката на омбудсмана за необходимостта от въвеждането на системна политика за закрила и интегриране на непридружените деца.

През 2023 г. омбудсманът извършва мониторинг върху изпълнението на 33 принудителни административни мерки по връщане до страна на произход, страна на транзитно преминаване или трета страна и експулсиране. Наблюдаващите екипи установиха системни проблеми при проверка на личните дела на чужденците:

- непълно комплектоване на документацията, особено по отношение обжалването на заповеди за налагане на принудителни административни мерки;
- липсващи доказателства, че чуждите граждани са запознати със съдържанието на издадените им заповеди за налагане на принудителни административни мерки, както и с правото им да ги обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс;
- липсата на доказателства, че настанените в СДВНЧ чужди граждани са запознати с правото им да получат правна помощ и че са се срещали с адвокати, които са ги консултирали и запознали с техните права и правни възможности.

Предвид продължаващия военен конфликт в Украйна, омбудсманът в качеството си на НПМ, стриктно следи за спазването на правата на лицата, получили временна закрила. През 2023 г. с писмо до Народното събрание омбудсманът изразява своята подкрепа към направеното предложение от страна на народните представители да бъде извършено проучване на нуждите, социалния и финансовия статус на разселените лица от Украйна, на базата на което да бъдат дефинирани различни групи нуждаещи се, за които да се изготви специализиран механизъм за подкрепа. Въвеждането на подобен механизъм е от изключително значение, доколкото би спомогнал за трайното и устойчиво интегриране в българското общество на уязвимите групи лица и би улеснил достъпа им до редица социални услуги и медицински грижи.

## **V. КОНВЕНЦИЯ ЗА ПРЕМАХВАНЕ НА ВСИЧКИ ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖЕНИТЕ**

Конвенцията за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените е приета от ООН през 1979 г. и е в сила за България от 1982 г. С приемане на Конвенцията страната ни се задължава да включи принципа на равнопоставеност на мъжете и жените в Конституцията на Република България или друго съответно законодателство; да приеме съответни законодателни и други мерки, забраняващи всякаква дискриминация по отношение на жените; да установи юридическа защита на правата на жените на равна основа с мъжете и да осигури с помощта на съдилищата и други държавни органи ефективна защита на жените срещу всеки акт на дискриминация и др.

В изпълнение на поетите международни и европейски ангажименти в българското законодателство е въведен принципът на равенство и въпреки това, все още съществуват разликите в заетостта на жените и мъжете, в размера на получаваните възнаграждения и



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

пенсиите, във вземането на решения, разпределението на домакинските задължения и грижите за зависими членове на семейството. За омбудсмана действащият Закон за равнопоставеност на жените и мъжете (ЗРЖМ) е по-скоро формален и не предлага нови договорености, които да отговорят на степента на развитие на социалните отношения и не регламентира основните механизми за равенство на половете. Той има по-скоро декларативен характер, без значим практически ефект.

Равнопоставеността на жените и мъжете е важна за постигане на националните цели за по-високи икономически растеж и равнища на заетост, равни възможности и социално сближаване. Реализирането на правото на труд, осигуряване на равен достъп до заетост и овластяването на жените са сред приоритетите на Република България.

В отговор на Министерството на труда и социалната политика се посочва, че в съответствие със ЗРЖМ и Националната стратегия за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете 2021-2030 г., приета с Решение на Министерски съвет № 969 от 30 декември 2020 г., е разработен Националният план за действие за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете за периода 2023-2024 г. Този план за действие следва принципите, целите и приоритетите на Националната стратегия и обхваща двегодишният период 2023-2024 г. Той цели провеждането на единната политика по равнопоставеност на жените и мъжете чрез включените мерки на различни институции и организации, структурирани в пет приоритетни области: равнопоставеност на жените и мъжете на пазара на труда и равна степен на икономическа независимост; намаляване на разликите по пол в заплащането и доходите; насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете в процесите на взимане на решения; борба с насилието и защита и подкрепа на жертвите; и преодоляване на стереотипите по пол в различни сфери на обществения живот и сексизма.

В националния план за действие са заложили мерки за по-добро съвместяване на професионалния и личния живот и за предоставяне на заетост на безработни лица чрез осигуряване на възможности за полагане на грижи за деца, насърчаване на работодателите да наемат на работа безработни лица, развитие на уменията на безработни жени чрез професионално обучение за повишаване на участието им на пазара на труда и др. Включени са мерки, насочени към намаляване на разликите по пол в доходите и насърчаване на равна степен на икономическа независимост. Като се отчита важноста на борбата с насилието като един от аспектите на политиката по равнопоставеност на жените и мъжете се предвижда мерки свързани с предоставянето на социални услуги на жертви на насилие. За преодоляване на съществуващите стереотипи по пол в различните сфери на обществения живот са планирани мерки за повишаване на информираността, медиен мониторинг и др.

Изпълнението на Плана се осигурява в рамките на одобрените средства по бюджетите на отговорните институции, както и от алтернативно финансиране от други източници. Планът е отворен документ, като институциите и организациите могат да изпълняват допълнителни мерки за насърчаване на равнопоставеността на жените и мъжете. Отчитането се извърши чрез доклад по равнопоставеността на жените и мъжете.

***В съобщение на Европейската комисия България е на 18-о място в ЕС по индекса за равенство между половете с резултат 60.7 точки от 100, което е със 7.9 пункта под средното за ЕС.***

В страната ни като сериозен проблем се очертава, че жените по-често от мъжете са трудово заети на непълно работно време, работят повече надомно или са ангажирани в други нетипични форми на заетост. Това от своя страна води до по-ниски нива на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

заплащане. Наблюдава се още и неравномерна концентрацията на жените и мъжете в различните сектори на пазара на труда, за регулирането на което не са предприети адекватни мерки.

Все още предимно жените са натоварени с грижите по отглеждането на децата, с грижите за възрастни и зависими членове на семейството, което пряко рефлектира върху това, че жените разполагат с по-малко свободно време спрямо мъжете. На жените се налага по-често да отсъстват от работа по семейни причини, което има негативно влияние и върху тяхното кариерно развитие и изстраване. Повече жени са заети в здравния и образователния сектор, неплатените грижи и домашната работа, което ги прави по-уязвими на последиците от пандемията. Установява се, че в много сфери жените печелят все още по-малко от мъжете за еднакъв труд, а това рефлектира пряко и върху размера на получаваните пенсии. Така например, данните в доклад на Националния статистически институт относно линията на бедност и социално включване за 2022 г.<sup>7</sup> показват, че най-висок е относителният дял на бедните сред едночленните домакинства с лице на възраст над 65 години (61.3% за 2022 г.) и едно лице в домакинство - жена (56.2% за 2022 г.). Сред едночленните домакинства рискът от бедност при жените е с 21.9 процентни пункта по-висок, отколкото при мъжете. Безспорно е, че увеличаването на участието на жените на пазара на труда допринася за положително въздействие върху икономиката, възможност на жените да формират собствения си живот, да играят роля в обществения живот и да бъдат икономически независими.

За съжаление, принципът на равенство между половете се нарушава и чрез публични изказвания, които са сексистки, подбуждащи към омраза, и водят най-често до блокиране на действията за борба с насилието, основано на пола, както и със свързаните с пола стереотипи. Съществуващите стереотипи, свързани с пола, са основна причина за неравенството между половете и засягат всички сфери на обществото. Стереотипните очаквания, които се основават на норми за жените и мъжете, за момичетата и момчетата, ограничават техните възможности за участие в обществения живот, ограничават свободата на избор за решения в собствения им и затова трябва да бъдат премахнати. Това включва като мерки - образование на момчетата и момичетата от ранна възраст по въпросите на равенството между половете, както и подкрепа за изграждането на ненасилствени отношения.

### **ОМБУДСМАНАТ В ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ДОСТЪП ДО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ НА БРЕМЕННИТЕ ЖЕНИ**

От години в страната ни съществува проблем за правото на достъп до здравеопазване на здравнонеосигурените жени, чиято бременност не се проследява от специалисти, те раждат без наблюдения на бременността им и без необходимите изследвания. Разрешаването на този проблем за омбудсмана беше приоритет в работата на институцията през годините, като с оглед на констатираните проблеми и за защита на правото на бременните жени на достъп до качествено здравеопазване, омбудсманът препоръчва на министъра на здравеопазването да се предприемат действия за регламентиране на възможност за провеждане на по-голям брой прегледи и изследвания по време на бременността, като се обхваща и началото на бременността, което би било от голяма полза за предотвратяване на усложнения, навременната им диагностика и лечение; да се обсъдят различни варианти за гарантиране на достъп на неосигурените

<sup>7</sup> [https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/SILC2022\\_4UPGZS4.pdf](https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/SILC2022_4UPGZS4.pdf)

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

бременни до медицинска грижа, като в пакета за тях да бъдат включени най-малко четири прегледа и основни изследвания.

Промените в Наредба № 26 от 2007 г. влизат в сила от 1 януари 2023 г. и включват: оказване на болнична медицинска помощ, увеличаване броя на профилактичните прегледи при проследяване на бременността на четири и предоставяне на пакет от медико-диагностични изследвания.

По информация на МЗ през 2023 г. са отчетени 3925 прегледа по Наредба № 26, 728 лекари работят през годината по нея. Заплатените средства от НЗОК с трансферни средства от МЗ за оказана акушерска помощ на здравно неосигурени жени са в размер на 11 189 727 лв. В Закона за бюджета на НЗОК за 2024 г. за дейности на здравно неосигурени лица са утвърдени 8 789 000 лв. Броят отчетени случаи от лечебните заведения за болнична помощ по Наредба № 26 по клинична пътека РОО5.2 „Нормално раждане“ са 3573 и по клинична пътека РОО5.2 „Цезарово сечение“ – 1394

След влизане в сила на измененията омбудсманът е запознат, че екип от неправителствени организации извършват изследване на нагласите към промените, като само двама от анкетирания лекари не са били запознати с тях. Повечето от тях са изразили и положителна нагласа към новите мерки, но част от лекарите са споделили, че за тях проблемите са по-дълбоки и те са в „липсата на информация за ромите“, „отношението на държавата към лекарите и липсата на здравно образование в училище“.

Лекари, които са се отказали да работят по Наредба № 26, са посочили като причина за отказа си: дългото забавяне на плащанията от касата; проблеми със софтуера, който не позволява да се отчитат дейностите по наредбата; сериозната бюрокрация и административни пречки при отчитането.

Въз основа на тези констатации са отправени следните препоръки:

- да бъде извършен анализ на прилагането на Наредба № 26, като бъдат отчетени трудностите при работата по нея.

- необходимо е да бъдат изготвени информационни материали, които до стигнат до рисковите групи жени, както и да се улеснят бюрократичните и административните дейности за лекарите, които работят по наредбата, като се облекчат процедурите по възстановяване на средствата за дейности, извършени по наредбата;

- да бъдат разрешени софтуерните проблеми с издаването на направления на здравно неосигурените бременни жени, както и да бъде обсъдена възможността за увеличаване на пакета с броя на прегледите на 8 и разширяване на пакета на изследванията.

По препоръка на омбудсмана от страна на НЗОК е изпратено писмо до директорите на РЗИ за извършване на проверки на лечебни заведения за извънболнична медицинска помощ през 2024 г. по отношение на обема и реда за предоставяне на профилактични прегледи и изследвания на здравнонеосигурени жени в съответствие с Наредба № 26. Изготвени са проекти на диплянки, постери, стикери и видеопродукти с фокус върху майчинското и детското здраве и провеждане на здравни информационни кампании сред рисковите групи.

### **ОМБУДСМАНАТ В ЗАЩИТА НА ЖЕРТВЕТЕ ОТ ДОМАШНО НАСИЛИЕ**

Омбудсманът нееднократно настоява за предприемането на по-решителни мерки за борба с домашното насилие, вкл. и на законодателно ниво. След няколко опита за изменение на законодателството в тази област, измененията в Закона за защита от

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

домашното насилие стават факт през 2023 г. Още при обсъждането на законопроектите омбудсманът подкрепи предложението за създаване на национален орган за координация, мониторинг и оценка на политиките и мерките за предотвратяване на домашното насилие и подобряване на взаимодействието между различните държавни органи и организациите, които имат отношение към проблем.

По данни от неправителствените организации и публикации по медиите (официална статистика все още няма), за 2023 г. у нас най-малко 21 жени, убити от мъже в България.<sup>8</sup> Безспорно е, че през последните години, особено в условията на глобалната пандемия от COVID-19, случаите на домашно насилие се увеличават и затова е изключително наложително да бъдат положени повече усилия, за да се разбере защо и как се случва насилието и да се вземат необходимите мерки за преодоляването му. Такива мерки са още по-нужни в момента, за да се противодейства на задълбочаващия се проблем и приемането на нормативни промени беше крайно наложително.

В своите становища националният омбудсман нееднократно изразява своята подкрепа към предложените изменения в нормативната уредба, с която се:

1. Разширява кръгът на лицата, пострадали от домашно насилие, които могат да търсят защита по реда на ЗЗДН;
2. Улеснява достъпът до правосъдие;
3. Регламентират нови мерки за защита от домашното насилие, както и се въвеждат механизми за предотвратяване на злоупотреба със закона;
4. Предлага създаването на национален орган за координация, мониторинг и оценка на политиките и мерките за предотвратяване на домашното насилие и подобряване на взаимодействието между различните държавни органи и организациите, които имат отношение към проблем. Регламентират се неговите функции, неговия състав, институциите и лицата, които ще могат да участват в заседанията му;
5. Предвижда създаване на координационен механизъм, с който се въвеждат правила за действие и координация между компетентните органи и организации, като по този начин се гарантира надеждна, навременна и адекватна защита на лицата, претърпели насилие;
6. Предвижда създаване и подържане на информационна система и като част от нея национален регистър;
7. Регламентират програми за превенция и защита, както и специализирани услуги, осигуряващи защита и подкрепа на лица, пострадали от домашно насилие;
8. Разширява кръгът на лицата, които могат да инициират образуване на производство пред съда по издаване на заповед за защита;
9. Регламентира възможност за предоставяне на безплатна правна помощ на пострадалите лица, засилване на служебното начало на съда, както и въвеждане на изискването съдът да извършва оценка на риска;
10. Увеличава срокът за подаване на молба защита от домашно насилие, който съгласно действащия закон е един месец.

<sup>8</sup> [http://spasena.org/bg/media\\_monitoring](http://spasena.org/bg/media_monitoring)

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Омбудсманът настоява да отпадне условието за системност за квалифициране на деянието, извършено в условията на домашно насилие. Условието за системност означава, че жертвата на домашно насилие трябва най-малко в три отделни случаи на домашно насилие да предприеме правни действия и да получи защита от домашно насилие. Безспорно е обаче, че домашното насилие може да се прояви като еднократен акт и да последва изключително сериозна вреда за жертвата. Това създава трудности в защитата на правата на жертвата, тъй като тя е в уязвимо положение, в положение на зависимост от извършителя и не винаги може да е в състояние да предприеме действия в своя защита.

**При обсъжданията на законопроекта за изменение и допълнение на Закона за защитата от домашното насилие становището на омбудсмана е взето предвид и в последните изменения на Наказателния кодекс отпадна условието за системност, като законодателят отдаде необходимото значение на ефективната борба с всички форми на домашно насилие и даде ясен сигнал към обществото за обществената значимост на проблема и е знак, че няма да проявява толерантност към домашното насилие.**

Следва да се отбележи, че след приемането на измененията в ЗЗДН, обн., ДВ, бр. 66 от 2024 г., се създава за първи път на законово ниво към Министерския съвет специализиран постоянно действащ колективен и консултативен орган за осъществяване на държавната политика по превенция и защита от домашното насилие – Национален съвет за превенция и защита от домашното насилие (Национален съвет).

Националният съвет е колективен орган, чийто състав е изрично посочен в ЗЗДН и освен представителите на изпълнителната и съдебната власт са включени и представители на юридически лица с нестопанска цел (НПО), които осъществяват дейност по превенция и защита от домашното насилие. Административно-техническото, организационното, експертното и финансово обслужване на Националния съвет се осъществява от администрацията на Министерския съвет (АМС) и в тази връзка АМС предприе действия за изготвяне и приемане от Министерския съвет на Правилник за устройството, организацията и дейността на Националния съвет (ПУОДНС). Създаде се на ново звено към главния секретар на Министерския съвет – отдел „Превенция и защита от домашно насилие, сътрудничество по етнически и интеграционни въпроси и взаимодействие с гражданското общество“ (ПЗДНСЕИВВГО), което да изпълнява функциите на секретариат на Националния съвет.

Към момента на изготвяне на доклада, вече е приключила процедурата за избор на неправителствените организации, чиито представители са членове на Националния съвет.

С Решение № 606 на Министерския съвет на 11.09.2023 г. е определена г-жа Мария Габриел, заместник-министър председател и министър на външните работи, за председател на Националния съвет. Първото заседание на Националния съвет се проведе на 21 февруари 2024 г.

В процес е разработването на техническа документация за изграждането и поддържането на Национална информационна система за пострадали от домашното насилие, което е от особена важност за осъществяването на взаимодействието между Националния съвет, отделните отговорни институции и неправителствени организации при провеждането на политиката за превенция и защита от домашното насилие и Координационния механизъм за помощ и подкрепа на пострадалите от домашното насилие.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

---

За разработването на Координационния механизъм се сформира работна група със заповед на министъра на правосъдието, която завърши своята работа и представи за разглеждане и одобрение проекта на документ на Националния съвет.

Със заповед на министър-председателя е сформирана работна група, която да изготви предложения за изменения и допълнения на правилника в срок до 30.04.2024 г., така че да го приведе в съответствие с промените в ЗЗДН.

Предстои изготвянето на Националната програма за превенция и защита от домашното насилие, което е предшествано от определянето на приоритетни дейности за финансиране, съгласно чл. 6е, ал. 6 от ЗЗДН, като се очаква заинтересованите страни да представят предложения за приоритетни дейности, които ще се разгледат и одобрят на заседанието на Националния съвет. Предстои да бъде събрана информация за изготвяне на списък за специализирани услуги за предоставяне на защита, помощ и подкрепа на лица, пострадали от домашното насилие.

Не на последно място, омбудсманът подчертава, че важен аспект в борбата с домашното насилие е предприемането на мерки и действия за създаване на обществена среда за нетърпимост спрямо това посегателство срещу личността. За съжаление, тревожна е констатацията, която е изведена от редица експерти, работещи в сферата на защита от домашно насилие, че обществото ни е толерантно към домашното насилие.

За домашното насилие и последствията от него върху живота на хората трябва да се говори открито и експертно за да се осъзнае, че насилието в дома не е проблем само на един човек, на една двойка, на едно семейство, а е проблем на цялото общество. В борбата с домашното насилие трябва да се вложат повече ресурси и усилия в превенцията, защото дори практиката на други държави сочи, че увеличаването на размера на наказанията за извършителите не са дали положителен резултат в борбата с домашното насилие и не се е стигнало да намаляване на случаите на домашното насилие.





**ГЛАВА ЧЕТВЪРТА.  
МЕЖДУНАРОДНА  
ДЕЙНОСТ**

**Действия на омбудсмана за защита правата и интересите на българските граждани пред международни институции**

**20 февруари** – Работна среща на омбудсмана проф. д-р Диана Ковачева с Клаудия Лучани – директор „Човешко достойнство, равенство и управление“ към Съвета на Европа.



**14 март 2023 г.** – Женева, Общо събрание на Глобалната мрежа на националните правозащитни институции (GANHRI)



**21 март** – Работна среща с мисията на Комитета против изтезанията (КПИ) на Съвета на Европа относно правата на хората с психиатрични заболявания, социални услуги за дементни пациенти.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**2 май** – Омбудсманът Диана Ковачева онлайн представя пред Комитета на ООН по правата на детето проблемите на подрастващите у нас по време на предварителната сесия, на която са разгледани Шести и Седми периодичен доклад за България.



**23 май** – Среща в институцията на омбудсмана за достъпа на ромите до правосъдие с Марек Юрек – представител на Европейския център за правата на ромите.



**11 септември** – Среща по въпросите на миграцията с представители от Съвета на Европа.



**19 -21 септември** - Участие в 27-та годишна конференция на Европейската мрежа на омбудсманите за децата (ENOC) на тема "Силата на независимите институции за правата на децата: защита на правата на децата в Европа, Брюксел, Белгия.



## Многостранно сътрудничество

**27 април** – Омбудсманът Диана Ковачева е домакин на среща с посланиците и представители на дипломатическите мисии у нас на държавите – членки на Европейския съюз, САЩ, Великобритания, Норвегия и Швейцария.

Пред дипломатите проф. Ковачева представя дейността на институцията и акценти от Годишния доклад за 2022 г.



**21 март** – Онлайн участие на омбудсмана по тема „Подобряване използването на Хартата на ЕС за основните права от Националните правозащитни институции“

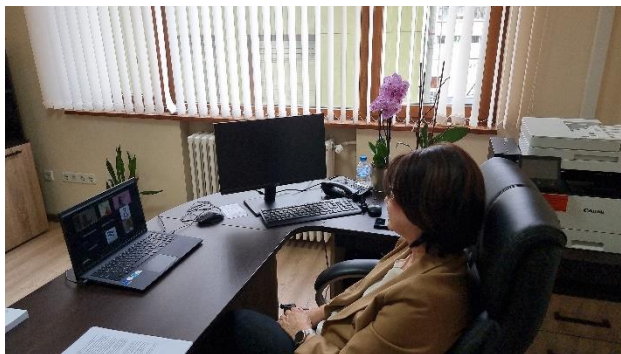
**22-24 март** – Участие на екип на омбудсмана в обучение на Европейската агенция по основните права във Виена.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**10 май** – Приветствие на заместник-омбудсмана Елена Чернева-Маркова при представяне на изследването „Прочит между редовете. Опитът на гражданските организации в Черноморския регион в справянето с преплитаци се кризи“, организирано от Българския фонд за жените.

Изследването е изготвено от неправителствени организации от три държави – България, Украйна и Грузия, които на базата на интервюта от първо лице разглеждат поредицата от кризи в Черноморския регион.



**12 май** – Среща на тема бежанци и НПМ.



**1 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева, служебният министър на правосъдието Крум Зарков, магистрати, юристи и представители на академичната общност на XXX конгрес на Международната федерация по европейско право (FIDE) в София.







ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**9 октомври** – На среща на Борда на ENNRI в Брюксел, по инициатива на българския омбудсман, е приета декларация в подкрепа на Израел, която остро осъжда атаките на палестинската паравоенна политическа групировка Хамас.



### Трансгранично сътрудничество

**1 февруари** – делегация от Република Албания по инициатива на председателя на КЗД официално посещава институцията на омбудсмана.



**27 април** – Работна среща с омбудсмана на Косово.





## Двустранно сътрудничество

**5 април** – По инициатива на УНИЦЕФ в институцията на омбудсмана гостува правителствена представителна делегация за обмен на опит от Туркменистан.



**24 юли** – Работна среща с посланика на Федерална Република Германия Н. Пр. Ирене Планк



**26 юли** – Работна среща с посланика на кралство Нидерландия Н. Пр. Симон ван ден Бург



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**21 август** – Омбудсманът проф. Диана Ковачева се среща с американския посланик в България Н. Пр. Кенет Мертен. Националният обществен защитник запознава Негово Превъзходителство с дейността на институцията и най-честите проблеми, за които десетки хиляди хора търсят подкрепа от нея, свързани с нарушени човешки права. Проф. Ковачева и посланик Мертен обсъждат и тревожната тенденция за нарастване на случаи на реч на омразата, домашно насилие, нарушени права на хората с увреждания и други уязвими групи.



**24 октомври** – Омбудсманът Диана Ковачева представя дейността на институцията пред проф. д-р Йозеф Хьохтл, председател на Кръга Форхтенщайн на Австрийската народна партия и негови колеги. Работната среща е организирана по искане на австрийския посланик.



**18 декември** – Работна среща с посланика на кралство Белгия Н. Пр. Фредерик Мьорис по повод предстоящото ротационно председателство на ЕС.





**ГЛАВА ПЕТА.  
РЕСУРСИ**



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

### I. РАЗХОДИ ПРЕЗ 2023 г.

Омбудсманът на Република България е първостепенен разпоредител с бюджетни средства, които управлява, като спазва и прилага нормите на Закона за публичните финанси, Закона за държавния бюджет, Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана и други нормативни актове, свързани с разходването на публични средства.

В институцията на омбудсмана са разработени и действат Правила за изграждане на системите за финансово управление и контрол. Прилагат се системата на двойния подпис, правилата за достъп до активите и информацията и предварителен контрол за законосъобразност, който се осъществява от финансов контрольор. Двойният подпис се полага след проверка на документите преди вземане на решение за поемане на задължение или извършване на разход.

Счетоводната политика на институцията на омбудсмана е разработена и базирана на Закона за счетоводството, Националните счетоводни стандарти, Сметкоплана на бюджетните предприятия, Индивидуалния сметкоплан на институцията и други нормативни актове. От 2017 г. на дълготрайните активи се начислява амортизация, което ще продължи и в бъдеще. Извършена е годишна инвентаризация.

Годишният отчет за касово изпълнение, годишната оборотна ведомост и съпътстващата отчетна информация за 2023 г. са изработени в съответствие с ДДС № 08 от 21.12.2023 г. на Министерството на финансите.

Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2023 г. е утвърден бюджет в размер на 4 112 000 лв. През годината са извършени корекции в посока увеличение с общ размер 487 700 лв. и уточненият план е 4 599 700 лв.

Отчетените приходи за 2023 г. по съответни параграфи са 850 лв.

Институцията на омбудсмана на Република България, в изпълнение на дейността си като висш конституционен орган за застъпничеството за правата и свободите на гражданите, изразходва средства от държавния бюджет, като спазва принципите на икономичност и ефективност.

Отчетените разходи за 2023 г. по съответни параграфи са 4 044 575 лв.

Основният ресурс на омбудсмана на Република България е екипът от висококвалифицирани професионалисти. Възнагражденията и осигуровките за персонала са най-съществената част от разходната част от бюджета на институцията.

Разходите за издръжка са за осигуряване дейността на институцията с канцеларски материали, офис оборудване и консумативи, вода, горива, електро- и топлоенергия, телефонни и интернет услуги, поддръжка на хардуер и специализиран софтуер, преводаческа дейност, предпечатна и печатна обработка, текущи ремонти, охрана, командировки, застраховки, противоепидемични консумативи и материали и др. В значителна степен тези разходи са свързани с договорни ангажименти и задължения със съответните регулярни плащания. Най-голям относителен дял (41,8%) от „издръжката“ е дялът на разхода за наем на сградата (частна собственост), в която се помещава институцията.

Омбудсманът на Република България членува в различни международни организации, за което извършва и разходи за членски внос – Глобален алианс на националните институции за правата на човека, Европейска мрежа на омбудсманите за

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

деца, Международен институт на омбудсманите, Организация на омбудсманите и медиаторите от франкофонията, Европейска мрежа на националните институции за защита правата на човека, Европейска мрежа на омбудсманите за деца, Европейски институт на омбудсманите.

Платени са дължимите държавни и общински данъци и такси.

Капиталовите разходи като разход за институцията са в размер на 80 514 лв. Придобити са компютри и хардуер на стойност 69 858 лв.; придобити са нематериални дълготрайни активи на стойност 10 656 лв.

На основание Закона за обществени поръчки през периода са постъпили гаранции за изпълнение от небюджетни юридически лица в размер на 5463 лв.

Институцията на омбудсмана приключи изпълнението на проект „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“ по приоритетна ос № 2 „Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“ на Оперативна програма „Добро управление“, заведен под № 03-01/18.02.2019 г. съгласно Административен договор №BG05SFOP001-2.001-0011-C01 за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ. Изпълнението на проекта, респ. извършване на разходи, приключи до 30.09.2022 г.

През 2023 г. по проекта не са отчетени разходи. В близко бъдеще предстои окончателна верификация на разходи, извършени през август и септември 2022 г., и окончателно приключване на проекта.

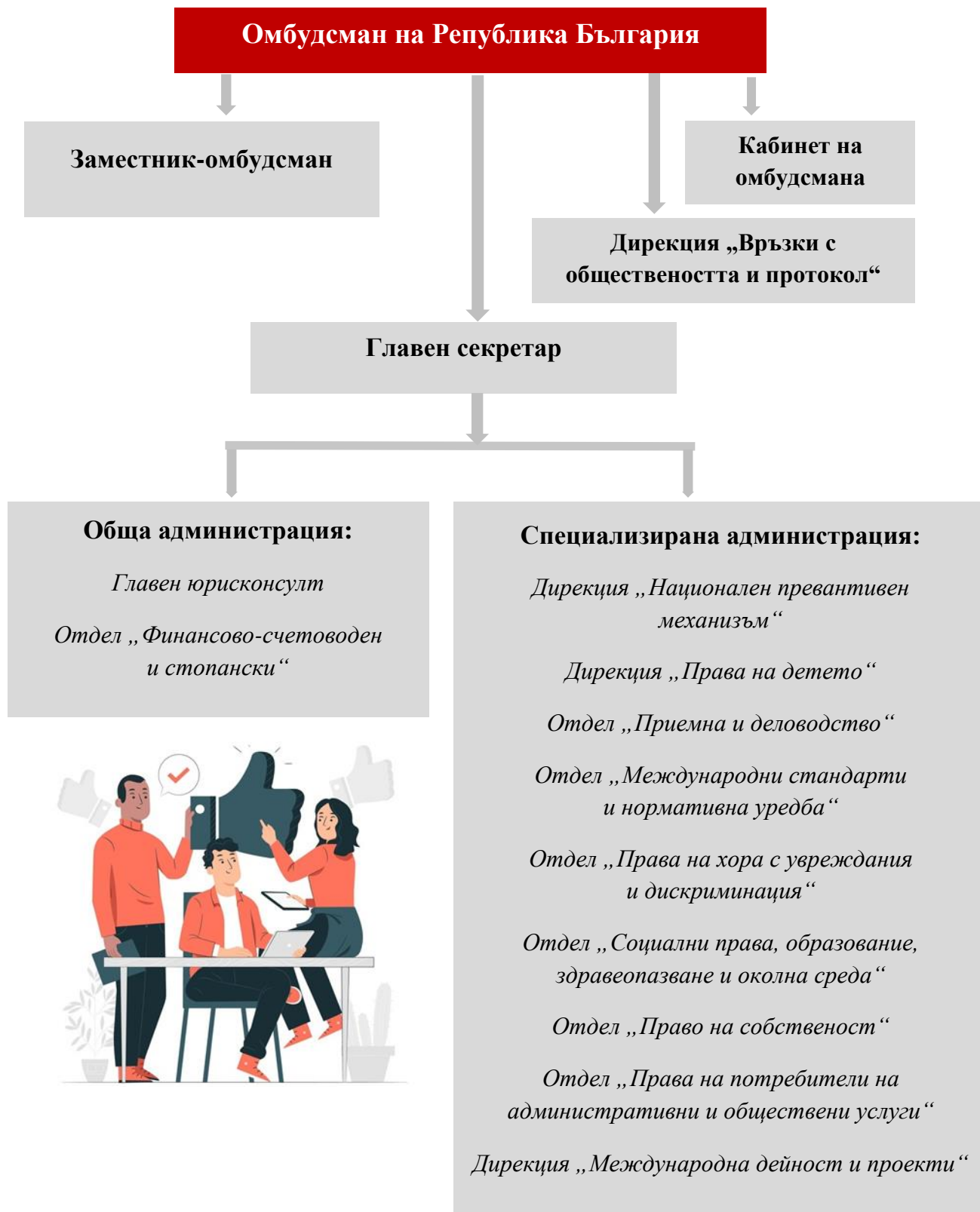
Под №2018-1-1440 (6) 02-01/18.02.2019 г. омбудсманът на Република България стартира Договор по проект „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на основните права на правовата държава“. Договорът е между институцията на омбудсмана и оператора на финансовия механизъм на ЕИП и норвежкия финансов механизъм чрез Фонда за регионално сътрудничество, представяван от ECORIS Polska. Договорът е за 100% безвъзмездна помощ.

Приходът от 224 456 лв. е формиран от получен аванс (на основание договора) в размер на 113 865 евро с легова равностойност 222 701 лв. и лихви 1 755 лв.

Разходите, извършени по проекта до 31.12.2023 г., са едва 3,5% от общата стойност, или 7 954 лв. – заплати, осигуровки и издръжка. Предстои приключване на проекта през 2024 г.

## II. ЕКИП

### *Структура на институцията на националния омбудсман*





### III. ПРИОРИТЕТИ ЗА 2024 Г.

**Водещ приоритет** за институцията на омбудсмана през 2024 г. е **ефективната защита правата на гражданите чрез устойчиво решение на ключови проблеми с особен акцент върху:**

- ✓ Права на потребителите в отношенията им с монополи;
- ✓ Права на гражданите в отношенията им с частноправни субекти в условията на свръхзадълженост;
- ✓ Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие;
- ✓ Права на лицата с психични заболявания.

#### Специфични приоритети по категории права за 2024 г.

- Застъпничество за правата на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги и социална подкрепа;
- Гарантиране на правата на пациентите, осигуряване на равен достъп до медицинска помощ за всички граждани при прилагане на принципите на своевременност, достатъчност и качество;
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани;
- Осигуряване на равен достъп до образование на деца със СОП;
- Гарантиране на правото на хората с увреждания за достъп до пенсии за инвалидност, гарантиращи правото на достоен живот;
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа;
- Подкрепа на децата, чиито родители живеят или работят извън България и деца в риск;
- Права на жертвите на домашно насилие;
- Съдействие на работници или служители за защита на трудовите и осигурителните им права;
- Преодоляване на системни проблеми при адресната регистрация на граждани и при регистрация на адрес на управление на фирми;
- Застъпничество за прилагане на системен подход и решаване на проблеми на пътната инфраструктура;
- Достъп на гражданите до комплексното административно обслужване и електронни услуги;
- Устройствена защита на жизнената среда в населените места;
- Преодоляване на системни проблеми, свързани с устройството на територията;
- Преодоляване на статуквото в поземлените отношения за неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани и завършване на реституцията.



## ПРИЛОЖЕНИЯ

РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

I. СТАТИСТИКА

**Таблица №10.** Брой жалби и сигнали, регистрирани в институцията на омбудсмана за периода 2009-2023 г.

Година	Брой
2009 г.	2 686
2010 г.	3 687
2011 г.	5 530
2012 г.	5 331
2013 г.	7 320
2014 г.	5 010
2015 г.	6 202
2016 г.	10 640
2017 г.	12 635
2018 г.	12 890
2019 г.	12 916
2020 г.	13 244
2021 г.	13 536
2022 г.	15 189
2023 г.	15 425
<b>Общо:</b>	<b>142 241</b>

**Таблица №11.** % жалби и сигнали по вид нарушени права за 2023 г.

Нарушени права	%
Права на потребителите (ПП) – електроснабдяване	11,04
ПП – ВиК	9,60
Право на собственост и икономическа свобода	9,30
Право на образование	7,01
Права на хора с увреждания	6,23
Право на добра администрация и добро управление	5,50
Право на здравеопазване	5,03
ПП – топлофикация	4,71
Национален превантивен механизъм	4,45
Права на децата	3,81
Достъп до правосъдие	3,80
Социални права – социално осигуряване и обезщетения	3,03
Право на здравословна и благоприятна околна среда	2,98
ПП – телефони	2,91
ПП – други спорове	1,91
ПП – транспорт	1,88
Социални права – трудови права и заетост	1,66
ПП – банки	1,65
Социални права – други	1,13
ПП – интернет и телевизия	1,12
Граждански и политически права	1,08
Искане за промени в нормативната уредба	0,73
Искане за сезиране на Конституционния съд	0,65
Основни права и свободи	0,58
ПП – сметосъбиране	0,53
ПП – фирми за бързи кредити	0,52
ПП – колектори	0,41
Право на защита от дискриминация и език на омразата	0,36
ПП – застрахователни дружества	0,29
Липса на засегнати права	0,26
ПП – газоснабдяване	0,23
ПП – пощенски	0,12
Искане за тълкувателно решение	0,06
Други засегнати права	5,43
<b>Общо:</b>	<b>100</b>

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**Таблица №12.** % приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител за периода 2021-2023 г.

Нарушител	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Държавни органи и техните администрации	34,93	40,77	40,72
Общински органи и техните администрации	21,80	17,78	17,79
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	33,67	33,10	32,36
Частноправни субекти	9,60	8,35	9,13
<b>Общо:</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## II. СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ

Сътрудничеството с гражданското общество, с представителите на неправителствените организации и с академичната общност има ключово значение за дейността на институцията на омбудсмана на Република България, акредитирана с **най-високия Статут „А“ на ООН за работа в съответствие с Парижките принципи като национална институция за защита на правата на човека**. Това е така не само защото е същностен елемент от функциите на омбудсмана, но и заради споделените общи принципи и визия за правата на човека и защитата на фундаменталните свободи в едно плуралистично и демократично общество. Гражданските организации са се утвърдили като ключови участници от третия сектор в контекста на развитието на правата на човека, хуманитарните действия, равенството между половете, околната среда и много други области на обществения живот.

В своята работа омбудсманът поддържа постоянен контакт и е целогодишно сезиран от над 300 граждански организации, които работят в различни области за защита правата на човека. Партньорството на институцията със структурите на гражданското общество е залегнало още в чл. 11 от Договора за ЕС и в Международния пакт за граждански и политически права. В този европейски контекст омбудсманът провежда активно открит, прозрачен и редовен диалог с представителните организации и гражданското общество. Към институцията редовно се обръщат неправителствените организации като медиатор или основен форум за гражданско участие по редица наболели общественозначими теми. Омбудсманът редовно участва със свои позиции, препоръки и експертни становища във форуми и инициативи на граждански организации. По въпроси, поставени от неправителствени организации, омбудсманът подготвя аргументирани искания, с които сезира Конституционния съд за обявяване на противоконституционност на законови текстове.

Важно е да се отбележи, че структурите на гражданското общество в България са генератор за социална промяна и имат важна роля за насърчаване, закрила и отстояване на основните права и свободи на човека. Със своята работа и проучвания те създават възможности за различни групи от обществото да изразяват мнението си по въпроси, които пряко ги засягат. Особено важна е тяхната роля в работата със социално изключени и уязвими групи, чиято комуникация с държавните власти е затруднена, нерядко формална и непродуктивна поради бюрократичен подход от страна на институциите. В много от случаите тези хора разчитат на граждански организации за подобряване на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

положението си, включително и чрез съдействие пред съответните компетентни органи. Омбудсманът наблюдава бърза и адекватна реакция на неправителствения сектор спрямо променящите се обществени реалности и реализацията на каузи за подобряване на живота на уязвимите групи. Чести са случаите, в които общественият защитник подкрепя членове на неправителствени организации, които подпомагат гражданите в различни административни и съдебни процедури с цел защитата на правата им, включително като доброволчески формирания при непредвидени ситуации в условията на кризи или бедствия.

Неправителствените организации имат важна роля и в Съвета за наблюдение по чл. 11 от Закона за хората с увреждания, който изпълнява функциите по наблюдение на прилагането на политиките за защита на правата на хората с увреждания в България съобразно изискванията на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. В състава на Съвета са включени освен представители на омбудсмана и на Комисията за защита от дискриминация, също четирима представители на организациите на и за хората с увреждания и един представител на академичната общност. От съществено значение е установената прозрачна и публична процедура, която позволява на неправителствените организации сами да изберат своите представители в Съвета.

През октомври 2023 г. омбудсманът отново поема председателството на Съвета за наблюдение през следващите две години. Това е органът за мониторинг по изпълнението на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.

Омбудсманът подпомага и процеса за разширяване ролята на представители на гражданския сектор за участието им при изготвяне и обсъждане на законодателството, което е съществено за качеството на законите. В контекста на това разбиране през 2023 г. омбудсманът провежда редица съвместни събития, обучения и партньорски инициативи с участието на неправителствени организации.

### **КРАТЪК ПРЕГЛЕД НА УЧАСТИЕТО НА ОМБУДСМАНА В ИНИЦИАТИВИ НА НПО**

**13 януари** – Малки сурвакарчета – ученички от I до IV клас от ОУ „Георги Стойков Раковски“ в с. Търнак (Врачанско), „полазват“ институцията на омбудсмана и наричат за здраве, успех и берекет в навечерието на Ромската Нова година 14 януари. Инициативата е на **Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“**, който по традиция организира Василица в институциите като Ден на ромската култура.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**6 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиев, до вр. и.д. управител на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) д-р Йорданка Пенкова и до председателя на Българския лекарски съюз д-р Иван Маджаров, в която препоръчва в пакета от здравни дейности, покривани от бюджета на касата, да бъдат включени ежегодни изследвания за репродуктивността – при жените това е оценката на яйчниковия резерв, а при мъжете – изследването на спермограмата.

Повод за тази препоръка е **сигнал от фондация „Искам бебе“**, която алармира, че у нас все повече млади хора на възраст между 25–35 години се оказват със сериозно нарушена репродуктивна функция.

**9 март** – Среца-представяне на ръководството на Амнести интернешънъл – България.



**9 март** – Среца на заместник-омбудсмана с фондация „Екатерина Каравелова“ във връзка с публикуването на аналитичен доклад „Гласовете на жените в България“.



**5 април** – По инициатива на УНИЦЕФ в институцията на омбудсмана гостува правителствена делегация за обмен на опит от Туркменистан.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.



**19 април** – Среца с ръководството на **Гражданска организация за справедливи права и културно сътрудничество на Балканите** от Турция по повод връщане на имена от т.нар. възродителен процес.



**11 май** – Омбудсманът Диана Ковачева подкрепя кампанията „Революция в храненето“ на **фондация „За храната“**, организирана за шести път с цел запознаване на подрастващите със здравословните предимства на правилното и балансирано хранене.

През 2023 година фокусът на инициативата е насочен към децата с хранителни алергии и непоносимости, както и към проблемите, с които всеки ден се сблъскват техните родители и учители.

В рамките на кампанията на 12 и 13 май 2023 г. повече от 6000 деца участват в много детски кулинарни работилнички, организирани от над 1000 доброволци – родители и учители от големи и малки населени места в цяла България.

**4 юни** – Над 28 000 лева първоначална сума само за една вечер успяват да съберат дамите от **Зонта клуб – София** по време на 17-ия традиционен благотворителен „Бал на Жълтата роза“, който се състоя на 4 юни 2023 г.

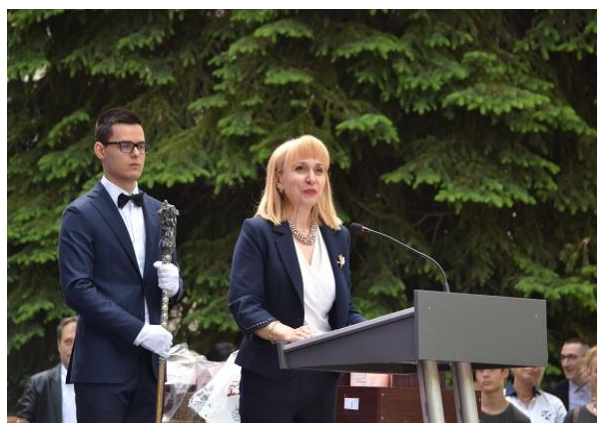
През 2023 г. каузата е за подпомагане на Националното музикално училище „Любомир Пипков“. С дарената сума се осигуряват нови музикални инструменти за учениците, с част от средствата се финансира и летен уъркшоп за децата.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**Балът е под патронажа на националния омбудсман Диана Ковачева.** Около 200 гости се събират за да отбележат 28-ата година от създаването на „Зонта клуб – София“ и да обединят усилия за талантливите възпитаници на Музикалното училище.



**10 юни** – „*Да си завършил този университет е привилегия, която задължава. Очакванията към вас винаги ще бъдат високи. А вие ще трябва да пазите не само собствената си репутация, но и репутацията на Софийския университет и на Юридическия факултет*“, казва омбудсманът проф. д-р Диана Ковачева на тържествената церемония при връчването на дипломите на абсолювентите от випуск 2022 г. от специалност „Право“ на **Юридическия факултет на Софийския университет „Св. Климент Охридски“**.



**10 юни** – Заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова приветства участничките в национална среща на ромските жени – образователни медиатори и лидери в своята общност, проведена в Гербовата зала на Областна администрация – Велико Търново, в рамките на 18-ото издание на Детския ромски фестивал „Отворено сърце“, организиран от **Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“**.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**15 юни** – „Всеки път, когато една жена се изправи със своята история за домашно насилие, тя се изправя от името на всички жертви. За това се изисква не само кураж, но означава, че жената е изправена до стената“. Това заявява омбудсманът Диана Ковачева на кръгла маса „Мерки за борба с домашното насилие в България – заедно срещу насилието“, организирана от **фондация „Асоциация Анимус“**. Повод за изказването ѝ е покъртителната история на Таня, жертва на домашно насилие, осмелила се да говори пред присъстващите на събитието.



**25 октомври** – Омбудсманът приветства акад. Христо Григоров по повод честването на 145-годишнината на **Българския Червен кръст**.



**7 ноември** – Среца с делегацията от Украйна – **Асоциация на украинските жени – адвокати JurFem** от гр. Львов, БЦДИ, на която са обсъдени добри практики в сферата на превенцията на домашното насилие с цел подобряване правата и сигурността на жените.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**24 ноември** – Приветствие на зам.-омбудсмана Елена Чернева- Маркова на откриването на **V международна конференция „Допълваща алтернатива и комуникация“**.



**1 декември** – „За мен е огромно удоволствие, радост и удовлетворение, заедно с двама усмихнати и хубави хора – Ваня и Светльо, да Ви кажа добре дошли на територията на институцията на омбудсмана. Скъпи приятели, нямам колебание как трябва да отбележим 3 декември, Международния ден на хората с увреждания, това е начинът – красиво и с любов да се обърнем към всички, които ние трябва да подкрепяме. Тази фотоизложба е много хубава, много истинска – за любовта, за огледалата, в които се оглеждаме, където се отразява истинското Аз. Мисля, че това е начинът, по който красиво и с любов да се обърнем към всички хора с увреждания, които ние трябва да подкрепяме, защото те ни подкрепят с усмивката си и обичта си. Радвам се, когато успяваме да помогнем на хора с увреждания, защото смисълът на институцията на омбудсмана е да дава подкрепа“ – с тези думи проф. Диана Ковачева открива фотоизложбата **Огледала на любовта. За любовта от първо лице**, организирана съвместно с **фондация „Движение на българските майки“** и сдружение **„Синдром на Даун – България“**.



**18 декември** – Малки възпитаници от I и II клас на 76 ОУ „Уилям Сароян“ гостуват в институцията на омбудсмана. Заедно с г-жа Мария Манолова те поздравяват проф. Ковачева в навечерието на предстоящите светли празници и благодарят за помощта да запазят своето обичано училище, познато още като Арменското.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

През май 2022 г. ръководство, родители, деца и учители се обръщат към омбудсмана за съдействие, защото бившата кметица на столичния район „Възраждане“ Савина Савова е взела решение да закрие училището, а близо стоте деца да премести в съседното 32 СУИЧЕ „Св. Климент Охридски“.

След намесата на омбудсмана казусът приключва благополучно и децата остават да се обучават в любимото си училище с традиции и 65-годишна история.



### III. СЛУЧАИ ОТ ПРАКТИКАТА НА ОМБУДСМАНА

#### 1. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

9669/2023 г.

Жители на кв. Кало, с. Рударци, се обръщат за съдействие към омбудсмана поради неправомерни действия на ВиК-Перник – задължително условие за откриване на партида е подписване на декларация, с която се отказват от претенции към ВиК оператора относно качеството на предоставената услуга (непрекъснатост на водоподаването и задължителен напор за съответния адрес). Омбудсманът отправя препоръка до управителя на ВиК-Перник да преустанови тази порочна практика, като напомня, че непрекъснатостта на водоснабдяването е един от основните показатели за качество на ВиК услугите, които се оценяват от КЕВР.

В резултат управителят на ВиК оператора уведомява омбудсмана, че декларацията няма да бъде изисквана като основание за сключване на договор за откриване на партида.

\*\*\*

Председателят на КЕВР се обръща към омбудсмана за становище (септември 2023 г.) във връзка с получено от „Топлофикация-Габрово“ ЕАД заявление за прекратяване на лицензия за дейността „производство на електрическа и топлинна енергия“ и лицензия за дейността „пренос на топлинна енергия“, издадени на дружеството. Лицензиантът планира да преустанови топлоснабдяването на всички клиенти в гр. Габрово, сред които са и около 4100 домакинства.

Във връзка с това омбудсманът обръща внимание, че през последните няколко отоплителни сезона граждани постоянно търсят съдействие по повод чести непланирани спирания на топлоснабдяването в гр. Габрово и влошено качество на услугата. Този проблем е поставян на вниманието на регулатора в началото и на 2023 г. През април е извършена извънредна проверка на дружеството относно изпълнението на неговите лицензионни задължения и конкретно за спазването на показателите за качество на топлоснабдяването, но КЕВР не установява съществени нарушения.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

От своя страна „Топлофикация-Габрово“ ЕАД взема решение за отпускане на финансови компенсации на засегнатите битови клиенти.

Извънредна проверка на КЕВР само няколко месеца по-късно (през септември 2023 г.) установява, че дружеството е в техническа невъзможност да работи през отоплителен сезон 2023-2024 г. По време на закрито заседание на регулатора на 28.09.2023 г. председателят на КЕВР изтъква коренно противоположните резултати от двете проверки в „Топлофикация-Габрово“ ЕАД, като не е ясно защо проверяващият екип от КЕВР не е установил проблемите в дружеството още при първата проверка.

По този повод омбудсманът поставя въпроса доколко прилагането на тези показатели е ефективно и до каква степен те изпълняват своето предназначение в защита на интересите на крайните потребители.

Общественият защитник обръща внимание на законовите разпоредби, съгласно които „Топлофикация-Габрово“ ЕАД в качеството на лицензиант е длъжно да продължи да осъществява лицензионната дейност до издаването на нова лицензия на друго лице по реда на чл. 56, ал. 3 от Закона за енергетиката (ЗЕ) или до назначаването от КЕВР на особен търговски управител (съгласно чл. 56, ал. 4 от ЗЕ).

Омбудсманът заявява становище, че евентуалното прекратяване на лицензията на „Топлофикация-Габрово“ ЕАД за дейността „пренос на топлинна енергия“ не следва да води до прекратяване на топлоснабдяването на клиентите.

С решение КЕВР прекратява централното топлоснабдяване в гр. Габрово.

## 2. ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

### 209/2023 г.

Жалбата е от гражданин във връзка с медицинската му експертиза и правото му на пенсия. Посочва, че е придобил право на пенсия за осигурителен стаж и възраст, като същевременно е имал дата за освидетелстване от ТЕЛК. Допълва, че председателят на МК към ТП на НОИ е обжалвал решението на ТЕЛК, както и че поради забавяне на експертизата от ТЕЛК вече 15 месеца не получава пенсия.

След отправена от омбудсмана препоръка към РЗИ и ТП на НОИ е получена информация, че освидетелстването от ТЕЛК е проведено, експертното решение е влязло в сила и спряната му пенсия за инвалидност е възобновена, а дължимата сума за минал период – преведена по банковата сметка на гражданина.

Гражданинът изразява благодарност, като потвърждава, че си е получил парите и решението.

### 2630/2023 г.

Гражданка търси съдействие, като съобщава, че на дъщеря ѝ преди четири години е поставена диагноза тумор на слюнчестата жлеза, във връзка с което са проведени две операции в български болници. Допълва, че при контролен преглед е установен втори рецидив. Сочи подадени документи в НЗОК за лечение в чужбина, „а от там ми отговарят, че ще се допитват до български специалисти – та нали точно те са я правили вече два пъти и неформално ми заявяват, че не могат да направят нищо повече“.

НЗОК информира, че е изисквала становища от външни експерти, като получените доклади са със становища за лечение в чужбина, за което е препоръчана болница в Швейцария. НЗОК е изисквала оферта, но майката е отказала тази болница. Информирани са отново външните експерти и е препоръчана друга болница във Франция. От НЗОК веднага са изпратили писмо с искане за оферта и план за лечение на детето.





ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

Майката благодари на омбудсмана, като отбелязва, че единствено омбудсманът като институция и личност се е ангажирал със случая и е оказал съдействие.

**7955/2023 г.**

Гражданка с онкологично заболяване се обръща към омбудсмана за съдействие, като отбелязва, че има забавяне на провеждането на образно изследване – ПЕТ скенер.

По повод жалбата омбудсманът се обръща към директора на РЗИ с препоръка за извършване в кратък срок на проверка по случая, а при констатиране на пропуски – за предприемане на съответни мерки, като бъдат обсъдени възможностите и оказано съдействие на гражданката.

В отговор не се сочат констатирани нарушения, но подробно са изложени причините за забавянето и се посочва определена дата за провеждане на изследването.

### **3. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ**

**2758/2022 г.**

Във връзка с проблеми, за които граждани сезират омбудсмана, с които се сблъскват учениците от първия випуск, завършващ средното си образование по новия Закон за предучилищно и училищно образование (ЗПУО) през 2022 г., омбудсманът запознава народните представители с недоволството на гражданите.

Гражданите намират за несправедливо да се ограничават зрелостниците при избор на професия и специалност във висши училища за продължаване на обучението им след завършване на средно образование, тъй като не са равнопоставени оценките от държавните зрелостни изпити (ДЗИ) по даден предмет, изучаван като профилиран и като общообразователен. Отбелязват, че има университети, които изискват за определени специалности оценка от матура върху учебното съдържание на профилиращите предмети, а невинаги учениците имат възможност да учат желан от тях предмет като профилиращ поради независещи от тях причини. Например, когато съответното училище не дава избор за такъв предмет, тъй като не е определен за профилиращ.

В тази връзка омбудсманът отправя препоръка към народните представители да се регламентира възможността за въвеждане на ДЗИ по избор на зрелостника по профилирана подготовка или по общообразователна подготовка. Омбудсманът намира, че предлаганата възможност учениците от профилираните училища да се явят по желание на допълнителна матура, като избират вида на подготовката – профилираща или общообразователна, ще доведе до равнопоставеност при кандидатстването им във висше училище, а и ще предотврати евентуален отлив на желаещи да се обучават в една от най-актуалните към момента области – тази на STEM науките. Още повече че тази промяна не води до увеличаване на изпитните теми.

През 2023 г. Народното събрание прие предложените промени в Закона за изменение и допълнение на ЗПУО, отнасящи се до ДЗИ по профилиращ предмет при завършване на XII клас, с което исканата от родители и ученици промяна е факт.

Приетите промени в Закона за предучилищно и училищно образование означават, че учениците, които искат да положат матура по даден предмет върху учебното съдържание от втори гимназиален етап, без да са учили предмета като профилиращ, ще имат тази възможност. Те ще могат да изберат дали да положат изпит върху учебното съдържание от общообразователната си подготовка до X клас, или върху учебното съдържание от задължителните модули на профилиращия предмет от втори гимназиален етап (XI и XII клас).

**8696/2023 г.**

Към омбудсмана за съдействие се обръща гражданин, изразявайки притеснението си във връзка с липсата на места в детските градина в район „Овча купел-1“. Посочва, че детето му, което е родено през 2019 г. и през 2023 г. навършва 4 години, не е прието в детска градина, а семейството няма финансова възможност да го запише в частна детска градина. В същото време

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

детето подлежи на задължителното предучилищно образование, а семейството – на глоба, в случай че не запише детето си на детска градина.

Гражданинът е информиран за необходимите действия, които да предприеме, за да постъпи детето му в детска градина.

С благодарствено писмо до националния омбудсман гражданинът посочва, че „благодарение на оказаното внимание от омбудсмана и дадените съвети за действие приемът в детска градина е реалност“.

### **4. СОЦИАЛНИ И ТРУДОВИ ПРАВА**

*494/2023 г.*

Молба за съдействие за отпускане на пенсия за осигурителен стаж и възраст на основание чл. 68, ал. 3 от Кодекса за социално осигуряване (КСО). Проблемът възниква след отказ на длъжностно лице в Териториално поделение на Националния осигурителен институт да признае периода на наборна военна служба за действителен стаж.

След намеса на омбудсмана и с активното участие на гражданите е прието изменение на Кодекса за социално осигуряване, съгласно което понятието „действителен стаж“ е разширено. Съгласно изменението за действителен стаж вече се признава действително изслуженото календарно време по трудово или служебно правоотношение, времето, през което лицето е работило по друго правоотношение и е било задължително осигурено за инвалидност, старост и смърт, периодът на наборна или мирновременна алтернативна служба, периодите по чл. 7 от Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица, както и времето, през което лицето е подлежало на задължително осигуряване за своя сметка и е внесло дължимите осигурителни вноски.

Гражданинът е запознат с изменението на КСО и му е даден съвет за реда и начина, по които може да се възползва от направената промяна.

*9106/2023 г.*

Молба за съдействие за ускоряване на процедурата за отпускане на пенсия за осигурителен стаж и възраст на правоимащо лице при стаж от Република България и Република Франция.

За извършване на задълбочена проверка и решаване на проблема във възможно кратък срок омбудсманът се обърна към директора на компетентното териториално поделение по местоживееене. За съжаление, както почти във всички случаи като този, се оказва, че към момента на проверката, въпреки изминалия период от запитването за потвърждаване на осигурителните периоди, все още няма постъпил конкретен отговор от компетентната институция на другата държава.

Независимо от това длъжностното лице от териториалното поделение на Националния осигурителен институт, в унисон с разпоредбите на българското законодателство, пое ангажимент след пристигане на формуляр P5000 от компетентната институция на другата държава от Европейския съюз да се произнесе при спазване на законовите разпоредби.

### **5. ПРАВА НА ДЕЦАТА**

*4455/2023 г.*

Към омбудсмана се обърна баща, чиито деца живеят заедно със своята майка в Полша. Родителите са се разделили, като местожителството на децата е определено на майката. На бащата е определен режим на лични контакти и изплащане на издръжка. Бащата търси подкрепата на омбудсмана за осъществяване на срещите с децата, като посочва, че те живеят с родителите на майката, която е заминала за САЩ и живее дългосрочно там. Той се е опитал многократно да намери правна помощ в Полша, за да може да бъде изпълнено съдебното решение, но не е получил необходимото разбиране.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

С оглед на това, че децата се намират на територията на друга държава, омбудсманът се обърна към полския омбудсман за деца, като изложи случая и помоли за подкрепа, в рамките на неговите правомощия за защита на правата на децата, за контакт с двамата родители.

Полският омбудсман пое случая, като организира специална среща с бащата и се осигури правна помощ поради това, че в Полша няма изпълнително производство за предаване на децата. Вследствие на тези интервенции на бащата е осигурен контакт с двете деца и редовни контакти.

### *12653/2023 г.*

Майка на ученичка с детска церебрална парализа се обръща към омбудсмана с молба за съдействие относно осигуряването на достъпна среда в училището, в което учи детето. Тя пише, че ученичката не може да се придвижва сама и до четвърти клас е било по-лесно пренасянето ѝ от входа до класната стая, но след пети клас е срещнала трудности поради смяната на учебните стаи. Многократно се е обръщала към община Сливен и към Министерството на образованието и науката, но не е срещнала разбиране поради това, че училището е малко. Била е посъветвана да премести дъщеря си в друго училище.

След препоръките на омбудсмана се установи, че община Сливен е направила поименно разпределение на капиталовите разходи за 2024 г., като е включено финансирането на изпълнението на обект „изграждане на достъпна архитектурна среда в Средно училище „Йордан Йовков“. Направено е проучване за технически параметри и стойността на производството на електрически подежник за 5 спирки в училището.

### *13940/2023 г.*

В институцията на омбудсмана постъпи жалба, подадена от майка на дете с увреждане, което учи в първи клас в Център за специална образователна подкрепа (ЦСОП) „Проф. Димитър Кацаров“. От данните в жалбата се установява, че детето е със синдром на Даун, като майката казва, че е тиха и кротка, но според ръководството и учителите в центъра тя е хиперактивна. Според тях детето е трябвало да бъде прегледано от психиатър, за да се изпишат лекарства за успокоение. Още в началото на септември майката е завела детето на преглед, но е било отказано изписване на подобни лекарства поради това, че детето не е с психично заболяване. Все пак е било изписано лекарство, което е било хлофазолин, от което детето е станало апатично, отпуснато, но все пак майката го давала, защото се страхувала то да не отпадне от образователната система. След като отново е било спряно лекарството поради риск за детето, на майката е връчено заявление за преминаване на детето в онлайн форма на обучение.

През ноември майката разбира, че е била спряна и помощта от 150 лв., поради това, че детето има неизвинени отсъствия в електронния дневник. С огромна тревога майката отбелязва, че детето няма шанс да се интегрира, минава в графа „не ходи на училище, асоциално, невидимо за обществото и за системата“. Поради тези причини настоява да бъде извършена проверка в ЦСОП, училище, в което са създадени добри условия за децата с увреждания, чудесна материална база, но според нея това е само на хартия.

След извършената проверка от омбудсмана и отправените препоръки са взети необходимите мерки за подкрепа.

## **6. ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ**

### *8793/2023 г.*

Към омбудсмана на Република България се обърна гражданка в напреднала възраст, с тежко увреждане на здравето, в резултат на което е освидетелствана от ТЕЛК и ѝ е определена 100% трайно намалена работоспособност с право на чужда помощ. Живее сама, с ниски доходи е, като от почти 30 години няма данни за съпруга си, който е в неизвестност. С оглед тежкото социално положение през 2022 г. е кандидатствала в компетентната дирекция „Социално подпомагане“ и е била одобрена за отпускане на целева помощ за отопление. Гражданката споделя безпокойството си, че без да е налице каквато и да е промяна в социалното ѝ положение,

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

е получила отказ за отпускане на помощта за последния отоплителен сезон с аргумента, че не е предоставила данни за съпруга си.

С цел гарантиране на правата на гражданката е изпратено становище до директора на дирекцията „Социално подпомагане“, в което е акцентирано, че през предходната година на гражданката е отпусната необходимата ѝ подкрепа. Препоръчано е да бъдат предприети допустимите действия за подходящо разрешаване на случая.

Препоръката е изпълнена и на гражданката е отпусната целева помощ за отопление.

**7944/2023 г.**

В институцията на омбудсмана на Република България постъпват оплаквания от граждани с увреждания във връзка с достъпността на сградата на „Дворец на култура и спорта“ ЕАД – Варна. В жалбите се отбелязва, че за хората с намалена подвижност не са изградени подходящи условия за достигане до залите и до провежданите събития, както и до отговарящи на изискванията за достъпност тоалетни. Гражданите посочват, че поради липсата на достъпна среда са дискриминирани, тъй като са лишени от възможност да посещават организирани събития и да участват равнопоставено в културния, спортния и социалния живот на община Варна. Сериозен проблем се оказва и липсата на подходяща информация на сайта на Двореца относно изградени разумни улеснения за хората с увреждания за достигане до касите и залите, както и за възможностите за получаване на съдействие от служителите на комплекса при посещение от хора с намалена подвижност.

С оглед осигуряване на необходимата достъпност е отправена препоръка до изпълнителния директор на „Дворец на култура и спорта“ ЕАД.

Препоръката е изпълнена, като на сайта на „Дворец на култура и спорта“ ЕАД – Варна, е публикувана информацията относно възможностите за достъп на хората с намалена подвижност и е предвидено изграждането на тоалетна за хора с увреждания.

**9917/2023 г.**

В жалба до омбудсмана гражданин с увреждания отбелязва, че експертното му решение от ТЕЛК е изтекло на 1.10.2023 г., като той е подал заявление за преосвидетелстване на 4.09.2023 г. Твърди, че не е спазил изискването на чл. 101б, ал. 2 от Закона за здравето за подаване на документите не по-късно от 3 месеца преди изтичане на срока на експертното му решение, тъй като не е получил уведомление от Регионалната здравна инспекция – Стара Загора, за необходимостта от редовно преосвидетелстване, с оглед разпоредбата на чл. 101б, ал. 1 от Закона за здравето (обн., ДВ, бр. 8 от 2023 г.). Посочва, че от ТЕЛК – Стара Загора, не са се съобразили с разпоредбата на чл. 103, ал. 6 от Закона за здравето (обн., ДВ, бр. 8 от 2023 г.) за извършване на експертизата в тримесечен срок от подаване на заявлението декларация в Регионалната картотека на медицинската експертиза, като му е насрочена дата за преосвидетелстване на 19.03.2024 г., или повече от 6 месеца от подаване на заявлението и необходимите документи. Гражданинът споделя безпокойството си, че в резултат на изложеното е без пенсия за инвалидност и без средства за покриване на възникващите разходи за лечение.

Отправена е препоръка до директора на Регионалната здравна инспекция в Стара Загора за гарантиране на правата на гражданина. В отговора са описани кадровите проблеми в ТЕЛК – Стара Загора, които са причина за забавянията в областта. Поет е ангажимент за преосвидетелстването на гражданина до средата на ноември 2023 г., който е изпълнен.

## **7. ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА**

**5657/2023 г.**

Във връзка с последиците от наводненията през юни 2023 г. омбудсманът се самосезира и на 21.06.2023 г. представители на институцията посетиха гр. Берковица. На територията на общината със заповед от 1.06.2023 г. на кмета на община Берковица е обявено частично бедствено положение, удължено с последващи заповеди до 7.07.2023 г. При проведената при

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

посещението среща с кмета на с. Боровци, община Берковица, е потърсено съдействие относно тежкото състояние на моста, свързващ селото с републиканския път за Монтана и София. Състоянието на моста е било влошено, но след пороите той е увреден до степен на неизползваемост. Утежняващо обстоятелство е, че под моста преминава захранващ водопровод на селото, който също е в риск от разрушаване, като временно е закрепен с подръчни средства. Създава се сериозна опасност хората да останат без вода. Жителите на селото са над 600 души.

От проучването се установява, че през януари 2023 г. община Берковица е депозирала заявление в Междуведомствената комисия за възстановяване и подпомагане към Министерския съвет (МКВП) за отпускане на средства за извършване на ремонтни и възстановителни дейности на моста, през март е актуализирана количествено-стойностната сметка, но решение от комисията не е прието.

Омбудсманът сезира по случая председателя на МКВП. С Постановление №222 на Министерския съвет от 19.11.2023 г. са одобрени средствата за ремонта на пътното съоръжение.

### **8. ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА**

*12923/2022 г.*

С подписка 195 жители на с. Чарган, община „Тунджа“, област Ямбол, възразяват срещу продажбата на търг, насрочен за 8 декември 2022 г., на над 522 декара общински земи в землището на селото, в близост до лесопарк „Бакаджик“. Имотите се ползват общо от населението за събиране на билки и гъби, отглеждане на животни и други общи дейности.

Омбудсманът констатира несъответствие относно статута на собствеността – публична общинска собственост (според кадастралния регистър) и частна общинска (според регистъра за общинската собственост).

Омбудсманът отправи двукратно препоръки за проверка в спешен порядък и за упражняване на контролните правомощия на областния управител по чл. 31, ал. 1, т. 5 от Закона за администрацията, чл. 8, ал. 11 от Закона за общинската собственост и чл. 45, ал. 4 от Закона за местното самоуправление и местната администрация с оглед прогласяване нищожността на актовете на Общинския съвет и на кмета на община „Тунджа“ за разпореждане с имотите, при наличие на законоустановените предпоставки. Предложи спиране на търга до изясняване на правния статут на земите.

Кметът на общината уведоми омбудсмана, че търгът е прекратен със Заповед №РД-07-1817 от 5.12.2022 г. Председателят на общинския съвет (писмо изх. №155 от 19.12.2022 г.) потвърди прекратяването на търга.

Областният управител изрази становище за законосъобразност на решенията на Общинския съвет за разпореждане с имотите и за липса на основания за оспорване като нищожни.

Същевременно в кадастралния регистър собствеността на имотите от „публична общинска“ е променена в „частна общинска“.

С подробно мотивирано становище омбудсманът отправи предложение органите на прокуратурата да упражнят правомощията си по чл. 145, ал. 6 от Закона за съдебната власт във връзка с чл. 16, ал. 1, т. 3 от Административнопроцесуалния кодекс за обявяване нищожността на посочените решения на общинския съвет в „Тунджа“ – Ямбол, поради противоречие със забраната за разпореждане с публична общинска собственост съгласно чл. 7, ал. 2 от ЗОС.

По протест на прокурор от Районна прокуратура – Ямбол, пред Административен съд – Ямбол, е образувано адм. д. №296 от 2023 г. против Решение №903 по т. 15 от дневния ред по Протокол №46/28.10.2022 г. на заседанието на общинския съвет в „Тунджа“ – Ямбол, Решение №906 по т. 18 от дневния ред по Протокол №46/28.10.2022 г. на заседанието на общински съвет в „Тунджа“, Ямбол, Решение №907 по т. 19 от дневния ред по Протокол №46/28.10.2022 г. на заседанието на общинския съвет в „Тунджа“, Ямбол, и Решение №908 по т. 20 от дневния ред по



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Протокол №46/28.10.2022 г. на заседанието на общинския съвет в „Тунджа“, Ямбол (всички решения на ОС, предмет на препоръката на омбудсмана). Искането на районния прокурор е за обявяване на нищожност на взетите решения с мотив, че по същество е извършено разпореждане с публична общинска собственост – взети са решения за продажба на четири общински имота в с. Чарган, община „Тунджа“, обл. Ямбол, при наличието на императивна забрана по чл. 7, ал. 2 от Закона за общинската собственост за отчуждаване на имоти – публична собственост.

В хода на съдебното производство с молба вх. №53/08.01.2024 г. председателят на общинския съвет в „Тунджа“, Ямбол, е представил заверен препис на взето ново Решение №33 от 28.12.2023 г. от общинския съвет в „Тунджа“, Ямбол, с което са отменени решенията – предмет на делото. На това основание с Определение №67 от 15.01.2024 г. Административен съд – Ямбол, е прекратил делото.

### *7335/2023 г.*

По сигнал за неправилно начислени местен данък за съсобствени недвижими имоти и такса за битови отпадъци за имот в гр. Хасково омбудсманът констатира, че в чл. 17, ал. 5 от Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Хасково се предвижда в случаите, когато собствениците или ползвателите на имота са повече от едно лице, декларацията да бъде подписана от всяко едно от тях или упълномощен представител.

Омбудсманът препоръча на общинския съвет в Хасково да отмени разпоредбата като противоречаща на чл. 71, т. 2 от Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) с аргумента, че подобно условие не се съдържа в закона и наредбата незаконосъобразно ограничава правата за данъчно облекчение на собствениците, позовавайки се и на съдебна практика – Решение №12431 от 8.10.2020 г. по адм. д. №2808/2020 г., VIII отд. на ВАС.

Председателят на общинския съвет в Хасково увери омбудсмана, че във връзка с направеното предложение разпоредбата на чл. 17, ал. 5 от Наредбата да се приведе в съответствие със закона и практиката на ВАС вече са предприети необходимите действия.

### *15457/2023 г.*

По сигнал на собственик на жилищен имот от гр. Пловдив за необосновано изискване в образеца на декларация по чл. 71, т. 1 от Закона за местните данъци и такси на община Пловдив да се посочват номерата на електромерите и на водомерите администрацията на омбудсмана осъществи контакт с началника на отдел „Събиране и контрол“, дирекция „Местни данъци и такси“, към община Пловдив. Предложено е опростяване на съдържанието на образеца на декларацията, включително с отпадане на изискването за посочване на номерата на водомерите и на електромерите с цел намаляване на административната тежест за гражданите.

В резултат на доброто сътрудничество с общинските служители на 25.04.2023 г. администрацията на омбудсмана е информирана, че е била сформирана работна група от експерти на дирекция „Местни данъци и такси“ при община Пловдив. След обсъждане на варианти и съпоставяне с образците на декларациите, използвани от някои от по-големите общини, е одобрен нов образец на декларацията по чл. 71, т. 1 ЗМДТ със Заповед на кмета на общината №230А-735 от 29.03.2023 г. В новия образец отпада изискването за посочване на номера на водомери и електромери. По сведения от общинската администрация новият образец е сведен до знанието на служителите на дирекцията и е публикуван на сайта на община Пловдив. Изказана е благодарност за предложението от страна на омбудсмана, което ще доведе до намаляване на административната тежест за гражданите и ще облекчи работата на общинската данъчна администрация.

### *4255/2023 г.*

Предявено е повторно оплакване за неизпълнена процедура за обезщетяване с гора вследствие преработка на картата на възстановената собственост за отстраняване на явна фактическа грешка – нанасяне на действителните координати на съществуващо трасе на път III

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

– 534 „Елена–Твърдица“ за землището на с. Буйновци, община Елена, област Велико Търново. Засегнати са част от нива с площ от 1,884 дка и гора в размер на 8,356 дка. Установява се, че повече от 10 години процедурата за обезщетяването с гора все още не е започнала.

Омбудсманът оценява оплакванията като основателни и констатира, че компетентните административни органи с бездействието си са допуснали нарушение на конституционния принцип за неприкосновеност на частната собственост и на чл. 1 от Протокол №1 към Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи.

След препоръката за ускорено приключване на процедурите за имотно обезщетяване Министерството на земеделието и храните разяснява, че е налице забавяне от страна на държавното лесничейство да определи териториите, в които засегнатите собственици ще се обезщетяват с гори и земи от горския фонд. Горската площ, която следва да се предостави за обезщетение на всички засегнати собственици от явната фактическа грешка, е 36,233 дка. Органите по поземлената собственост са предприели действия Държавното горско стопанство да определи масиви от Държавния горски фонд за възстановяване на собствеността чрез обезщетяване на засегнатите собственици, като за иницирираното производство е уведомено Северноцентрално държавно предприятие – Габрово. Дадени са и указания на органите по поземлената собственост за приключване на процедурите в най-кратък срок.

### *14640/2022 – развитие през 2023 г.*

Сигналът е за нормативно несъответствие, причинено от измененията и допълненията на Наредба №4 от 24.02.2015 г. за прилагане на мярка 11 „Биологично земеделие“ от Програмата за развитие на селските райони за периода 2014-2020 г. (Наредба №4), обнародвани в ДВ, бр. 21 от 12 март 2021 г. Наредбата разрешава без ограничение добавянето на площи, за които преходът към биологично производство е започнал преди 1.01.2021 г. Но същевременно от земеделските стопани се изисква „до края на поетия ангажимент“, който ще настъпи в края на 2022 г., да представят документи, удостоверяващи произведена биологична продукция от тези площи. Условието се преценява като обективно неизпълнимо предвид изискванията се 3- годишен срок за преход. Несъответствието ще остави без покритие разходите в изпълнение на изискванията към кандидатите за подпомагане и ще лиши земеделските производители от компенсаторните плащания.

Омбудсманът констатира нарушение на чл. 9, ал. 1 от Закона за нормативните актове: 1) в Наредбата не е възпроизведено ограничението в Програмата за развитие на селските райони (ПРСР) срокът на прехода към биологично производство да не е по-дълъг от срока на ангажимента; когато периодът на преход надхвърля продължителността на ангажимента, въпреки че отговарят на условието да са в преход преди 1.01.2021 г., земеделските стопани се оказват в обективна невъзможност да представят сертификат или писмено доказателство за произведена биологична продукция; 2) допуснатата непълнота в текста на чл. 6, ал. 5 от Наредба 4 прави неясна разпоредбата. Препоръча на министъра на земеделието да извърши съответни изменения в Наредба №4.

Министърът на земеделието и храните предприе действия за промяна на текстовете в Наредба №4 от 24.02.2015 г. за прилагане на мярка 11 „Биологично земеделие“ от Програмата за развитие на селските райони за периода 2014-2020 г., с което несъответствието е отстранено. Изменението е обнародвано в „Държавен вестник“, бр. 63 от 25.07.2023 г.

Омбудсманът е сезиран от множество граждани и техни сдружения във връзка с неизпълнени дейности по договори, сключени в рамките на Националната програма за енергийна ефективност на многофамилни жилищни сгради (НПЕЕМЖС), приета с Постановление №18 на Министерския съвет от 2 февруари 2015 г. (ПМС №18/2.02.2015 г.). Поради непотвърден финансов ресурс 52 сгради не могат да бъдат обновени с финансиране по програмата. Процедурите са в различни фази, като за 13 от общия брой многофамилни жилищни сгради има проведена обществена поръчка за избор на външен изпълнител за дейността „инженеринг“, но впоследствие договорът за обществена поръчка с избрания изпълнител не е сключен.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

Омбудсманът сезира министър-председателя, министъра на регионалното развитие и благоустройството, министъра на финансите в спешен порядък по нормативен път да се уредят възникналите спорни отношения.

Омбудсманът изрази становище по предложения за обществено обсъждане проект на ПМС за изменение и допълнение на Постановление №18 на Министерския съвет от 2015 г. Констатира, че единствената цел на проекта е да не се допусне надвишаване на финансов ресурс на Програмата и нейното реализиране в рамките на одобрения бюджет. Според омбудсмана с проекта необосновано се засягат легитимните очаквания на гражданите за приключване на процедурата по обновяване с въвеждане в експлоатация на съответните сгради, след като собствениците са положили значителни усилия за изпълнение на необходимите изисквания. В нарушение на принципа за равнопоставеност сдруженията на собствениците са лишени и от възможността да кандидатстват в предвидения срок до 31.05.2023 г. в процедурата „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд – етап I“ от Националния план за възстановяване и устойчивост чрез подбор на предложения за изпълнение на инвестиции от крайни получатели на подмярка „Подкрепа за устойчиво енергийно обновяване на жилищния сграден фонд“, чийто първи етап предвижда 100% безвъзмездна финансова помощ от допустимите разходи.

Препоръката на омбудсмана е да се предвиди подходящ финансов механизъм за законосъобразно и справедливо уреждане на правата на собствениците на засегнатите сгради, като се удовлетворят не само техните легитимни очаквания, но и общественият интерес от осъществяване в пълнота на положителните икономически, социални и екологични въздействия от провеждането на програмата.

С постановление на Министерския съвет са одобрени вътрешноведомствени промени на утвърдените разходи на МРРБ за 2023 г. в размер на 29 241 900 лева. Допълнително в проектобюджета на министерството за 2024 г. са предвидени други 28 876 000 лева за енергийно обновяване на 48 от тези сгради. Общата прогнозна стойност за обновяване на жилищните сгради в рамките на крайния срок се предвижда да достигне 95 989 490 лева. До края на 2025 г. споразуменията за подобряване на енергийната им ефективност трябва да бъдат изпълнени и тези сгради следва да бъдат въведени в експлоатация.

### **9. ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ**

*5329/2023 г. и № 5659/2023 г.*

Гражданка посочва, че от 2021 г. сигнализира кмета на община Благоевград и областния управител на Благоевград, че съществува опасност от разрушаване на моста на река Хърсовска. След интензивните валежи на 14.06.2023 г. мостът е разрушен, което прави невъзможен достъпът до имотите в махала Акациите на с. Горно Хърсово, община Благоевград.

В хода на кореспонденцията на омбудсмана с посочените институции се очерта следната фактическа ситуация:

През 2021 г. и 2022 г. община Благоевград поема ангажимент за укрепване на съществуващия мост, както и за предприемане на действия за строеж на нов. През 2023 г. обаче община Благоевград променя позицията си, като се аргументира с това, че мостът се намира извън урбанизираната територия и е построен без необходимите строителни книжа, както и че гражданката не е адресно регистрирана там.

Според областния управител обаче, който се позовава и на протокол от 16.06.2023 г. на комисия, назначена с негова заповед и констатира нанесените щети и състоянието на моста, съществуващият мост е строен от община Благоевград по настояване на кметския наместник на с. Горно Хърсово, т.е. вина за липсата на строителни книжа за моста следва да носи община Благоевград. Състоянието на моста прави невъзможно преминаването на хора, животни и автомобили през речното корито. В същото време в постройки на левия бряг на реката живеят около 15 души, отглеждат се много домашни животни. Предлага за възстановяване на достъпа на хора и пътни превозни средства до посочените имоти в масивите на с. Марулево и с. Делвино

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

и до изградените къщи в тях да се свържат два общински пътя: ПИ с идентификатор 17004.10.1 – местен, и ПИ с идентификатор 20540.45.208 – полски.

В ново писмо до кмета на община Благоевград и до областния управител на Благоевград омбудсманът акцентира, че независимо от собствеността на имотите, както и дали гражданите имат адресна регистрация там, задължение на административните органи е да осигурят достъп до тези недвижими имоти, още повече че в конкретния случай явно съществуват поне две възможности за това. Посочва също, че за 2021 г. и 2022 г. общината не е реализирала действия по укрепването на съществуващия мост.

Омбудсманът отправи препоръки за обсъждане и преценка на съществуващите възможности и предприемане на всички необходими действия за осигуряване както на временен, така и на траен достъп до недвижимите имоти в посочения район.

По препоръка на омбудсмана на 15.12.2023 г. е организирана среща на представители на община Благоевград и на областната управа с хора от махалите.

На 15.01.2024 г. е проведена среща с участието на всички заинтересовани, в т.ч. кметове на населени места и граждани. Община Благоевград иска и писмено становище от областната администрация и от Държавно горско стопанство – Благоевград, тъй като за решаването на проблема трябва да се премине през негов имот.

### **7116/2023 г.**

До омбудсмана постъпи жалба, подписана от 138 граждани – собственици и ползватели на имоти на ул. „Христо Смирненски“ в гр. Добрич, адресирана до различни институции, в т.ч. и до кмета на общината в град Добрич. Гражданите търсят съдействие във връзка с подобряване състоянието на улицата и промяна на организацията на движение в района, като подробно излагат аргументите си за това. Предлагат: да се изгради тротоар поне от едната страна на улицата за безопасно преминаване на пешеходци; да се ограничи достъпът на автомобили, както и тяхното спиране и паркиране със съответните пътни знаци; да се упражнява системен контрол за спазване на правилата за движение. Още през 2020 г. те са се обърнали към кмета с посочените искания, но не са получили отговор.

На 25.08.2023 г. омбудсманът изпрати писмо с препоръки до кмета на общината в град Добрич, като поиска извършване на проверка и становище по случая. Настоя също след обсъждане на аргументите и предложенията на гражданите с другите компетентни институции, а при необходимост и със самите жалбоподатели, да се предприемат действия за решаване на очертаните проблеми.

До момента, близо шест месеца по-късно, омбудсманът все още не е получил отговор.

### **9922/2023 г.**

До омбудсмана постъпи жалба от граждани от кв. „Горна баня“, гр. София, относно мястото, избрано за изграждане на буферен паркинг до последната спирка на метрото в кв. „Горна баня“ в гр. София. През 2021 г. с възражение, адресирано до кмета на СО, до председателя на Столичния общински съвет (СОС), до кмета на район „Овча купел“, СО, до главния архитект на София и до председателя на Столичната комисия по транспорт, подкрепено с подписите на 335 граждани от кв. „Горна баня“, граждани се обявяват против избраното място за такъв паркинг, като се обосновават със следните аргументи:

- проектирането и обявяването му са направени на тъмно;
- изразяват се опасения, че довеждащите улици ще се превърнат в паркинг за коли от Перник и селата;
- предлагат паркингът да бъде изграден на друг общински терен – граничещ с ул. „Николай Хрелков“, ул. „Планиница“ и ул. „Лотос“;
- настояват СО да извърши цялостно обследване и анализ на транспортния трафик и шумовата среда в района, в т.ч. и ефекта при реализиране на паркинга;
- настояват за информация относно стойността на проекта.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Междувременно обаче с Решение №646/14.10.2021 г. на СОС, точка 8 от Протокол №41, по доклад №СОА21-ВК66-6793/16.07.2021 г., е одобрен проект за ПУП – изменение на план за регулация за кв. 17, кв. 18 и кв. 63 и изменение на плана за улична регулация за буферен паркинг при метростанция № 18 на м. кв. „Горна баня“, район „Овча купел“ на Столичната община и план-схеми по част ВиК в обхвата на проекта.

Със становище от 26.10.2021 г. на направление „Архитектура и градоустройство“ към СО възражението на гражданите се отхвърля.

Независимо от това граждани продължават да възразяват срещу изграждане на буферен паркинг на избраното място.

В предложение от обществеността на кв. „Горна баня“ до кмета на СО и до кмета на район „Овча купел“ от 2023 г. (вх. №РОК23-НЦ62-9/25.08.2023 г.) отново се настоява за избиране на друго място за буферния паркинг.

Освен това приетият с Решението на СОС ПУП е обжалван от собствениците на имоти по реда на чл. 215, ал. 4 от ЗУТ пред Административен съд-София-град в законоустановения 30-дневен срок.

По повод жалбата, която показва, че избраното място за изграждане на въпросния буферен паркинг не се приема еднозначно от гражданите и съпротивата срещу него продължава, както и предвид защита на обществения интерес, омбудсманът поиска кметът на Столичната община да разпорежи проверка и да го информира за актуалната фактическа ситуация на изложения случай, становището на СО по него и предприетите действия. В отговор е информиран, че съдебните дела с изключение на едно са приключили и молбите са отхвърлени, поради което няма основание за промяна.

### **10. ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ**

*14/2023 г.*

Към институцията на омбудсмана се обръща гражданка, която е лице с увреждания и живее в стара сграда в центъра на София. От години не е напускала дома си, тъй като във входа има тясно дървено стълбище и няма възможност за изграждане на асансьор или подежник. Единствената възможност е да бъде изграден външен такъв. Независимо от вложените средства, за да получи разрешение за строеж от общината и с лично финансиране да реализира тази възможност, гражданката е лишена от правото да изгради такова средство по Национална програма за достъпна среда и лична мобилност поради следните обстоятелства:

- няма право да кандидатства като физическо лице;
- сградата е със смесено предназначение – няма учредена етажна собственост между частните собственици (22%) и държавните институции (66%);
- земята, върху която трябва да бъде изградено съоръжението, е държавна частна собственост, независимо че гражданката е платила правото на строеж върху държавна земя и продължаващия „мълчалив отказ“ на областния управител на София за покупка на идеални части от държавния терен.

Отправена е препоръка до министъра на труда и социалната политика за разглеждане на възможностите за въвеждане на допълнителна гъвкавост и административни облекчения при кандидатстването за финансиране по Компонент 1 от Националната програма за достъпна среда и лична мобилност в резултат на постъпилата жалба, както и на редица други от граждани със същия проблем.

В отговор на препоръката институцията е уведомена, че промяна в условията на Националната програма без наличието на съществена принципна обосновка и целенасоченост, а единствено за разрешаването на единични казуси или за удовлетворяване на искания на отделни лица, би могло да постигне търсения ефект за подкрепа на достъпността на хората с увреждания при задоволяване на потребностите им по отношение създаването на условия за воденето на независим начин на живот, поради което няма да бъде взета под внимание.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

*13499/2023 г.*

В подадена жалба гражданин посочва, че е лице с увреждания и среща трудности при придвижването до дома си, поради което се е обърнал към общинските власти в гр. Бургас с искане да бъде извършено скосяване на тротоара пред входа, в който живее. След подадени многократно заявления и проведени срещи в община Бургас е бил извършен частичен ремонт с обяснението, че цялостно скосяване на тротоара ще бъде извършено след извършване на основен ремонт на пътя, но до момента такъв не се е състоял.

След препоръка до кмета на община Бургас са предприети необходимите мерки по скосяването на тротоарите в целия район, с което са създадени разумни улеснения за хората с намалена подвижност. Гражданинът благодари на институцията на омбудсмана за своевременната намеса, с която хората с увреждания получават необходимата подкрепа чрез осигурена достъпна среда, като по този начин ще могат да водят по-пълноценен начин на живот.

### **11. НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ**

В хода на извършената проверка в затвора във Варна екипът на омбудсмана установи, че в продължение на седмица лишен от свобода е фискиран с белезници и е изолиран в Медицинския център на затвора.

След проведени разговори с лекаря, инспектор-психолога и ръководството на Затвор-Варна проверяващият екип установи, че на лицето е проведено изследване и е издадено експресно психологично заключение на 3.09.2020 г. Видно от заключението, лицето е с поставена диагноза от Държавна психиатрична болница „Д-р Георги Кьосев“ в гр. Раднево: шизофреноподобно психотично разстройство вследствие комбинирана употреба на психоактивни вещества. Поведението на лицето от постъпването му в затвора дава индикация за впускане в самоубийствено или самоувреждащо поведение. Налице са проблемно неадекватно поведение, проблемна адаптация, импулсивност, непредсказуемост на поведението. Не е изключено да прояви агресия и деструктивно поведение спрямо себе си. Както и към другите лишени от свобода и персонала. Отбелязано е, че лицето трябва да бъде под вниманието на администрацията и под лекарски контрол.

На 17.10.2023 г. лишеният от свобода не е изпълнил разпореждане на служител от надзорно-охранителен състав и е проявил физическа агресия спрямо него. Било установено, че лицето е превъзбудено, с несъответно поведение, дезориентиран за време, вербално агресивен. Поради това и на основание чл. 114, ал. 1, т. 5 от Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража поради наличие на опасност в резултат на психическо разстройство или депресия лишеният от свобода да посегне на живота си или на живота и здравето на друго лице, спрямо лицето е било приложено помощно средство – белезници. Предписаната терапия за лицето е 200 мг хедонин дневно. Впоследствие лицето отказва прием.

На 21.10.2023 г. нанесъл удар в лицето на друг лишен от свобода без видима провокация. В докладна записка от същата дата е отразено, че лицето се държи странно, неадекватно, не говори свързано и влиза в конфликти с НОС и другите лишени от свобода, с което застрашава живота и здравето им.

С докладна записка от 23.10.2023 г. е отразено, че поведението му на конфронтация персистрира, на моменти бил с несъответно поведение.

Омбудсманът в качеството си на НПИМ счита, че имобилизация, която трае в продължение на последователни дни (в случая цяла седмица), не може да бъде обоснована и представлява форма на малтретиране.

По този повод е отправена препоръка до началника на затвора във Варна във всички случаи, когато поради наличие на психическо разстройство лицето представлява опасност за себе си и/или за околните, което налага прилагането на мярка имобилизация, в спешен порядък да бъде нареждано извеждането на лицето за лечение в подходяща медицинска среда.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

След намесата на омбудсмана и съгласувано с психиатъра на затвора във Варна е разпоредено лишеният от свобода да бъде преведен в психиатричното отделение на СБАЛЛС – гр. Ловеч, в спешен порядък с оглед терапевтично повлияване в защитена среда.

По повод на медийни публикации за задържането на ирански гражданин в Специален дом за временно настаняване на чужденци – гр. София, и евентуалното му депортиране обратно в родината му екип на омбудсмана се обърна към Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет и дирекция „Миграция“ при МВР. Екип от институцията извърши проверка и на място в СДВНЧ-София, където се срещна и разговаря с чужденеца и с неговия законен представител.

Чужденецът е осъден на смърт в родината си Иран, като причината за тази присъда е била, че той е приел християнската вяра и не иска да се откаже от нея. Проверката установи, че иранският гражданин е принудително настанен в СДВНЧ-София с цел изпълнение на наложена принудителна административна мярка „връщане до страна на произход“. По този повод в институцията на омбудсмана се обадиха разтревожени граждани, които изразиха своята подкрепа и солидарност с иранския гражданин, като заявиха готовност да се включат в протестни акции. Производството за получаване на международна закрила и статут на бежанец е приключило с отказ.

Омбудсманът в качеството си на НППМ отправи препоръка до компетентните органи, в която посочи, че е недопустимо връщането на чужденец в държава, в която животът му е в опасност.

Още повече че след проведена среща с адвоката на иранския гражданин се установи, че същият не е бил запознат със съдържанието на заповедта, с която е наложената принудителната му административна мярка „връщане до страна на произход“. Тогава не е присъствал преводач, който да му преведе съдържанието на заповедта, както и възможността му да я обжалва по реда на Административно-процесуалния кодекс.

Когато чужденецът е напуснал Ислямска република Иран, срещу него все още не били предприети процесуални действия съобразно иранското законодателство. По-късно неговият брат е бил уведомен от иранските власти, че следва да се яви пред съответен държавен орган по повод образувано наказателно дело. Брат му успял да снима с телефона си първата страница от издадената смъртна присъда срещу чужденеца. Снимката е била приложена към втората молба до ДАБ при МС, но тя не е била взета под внимание.

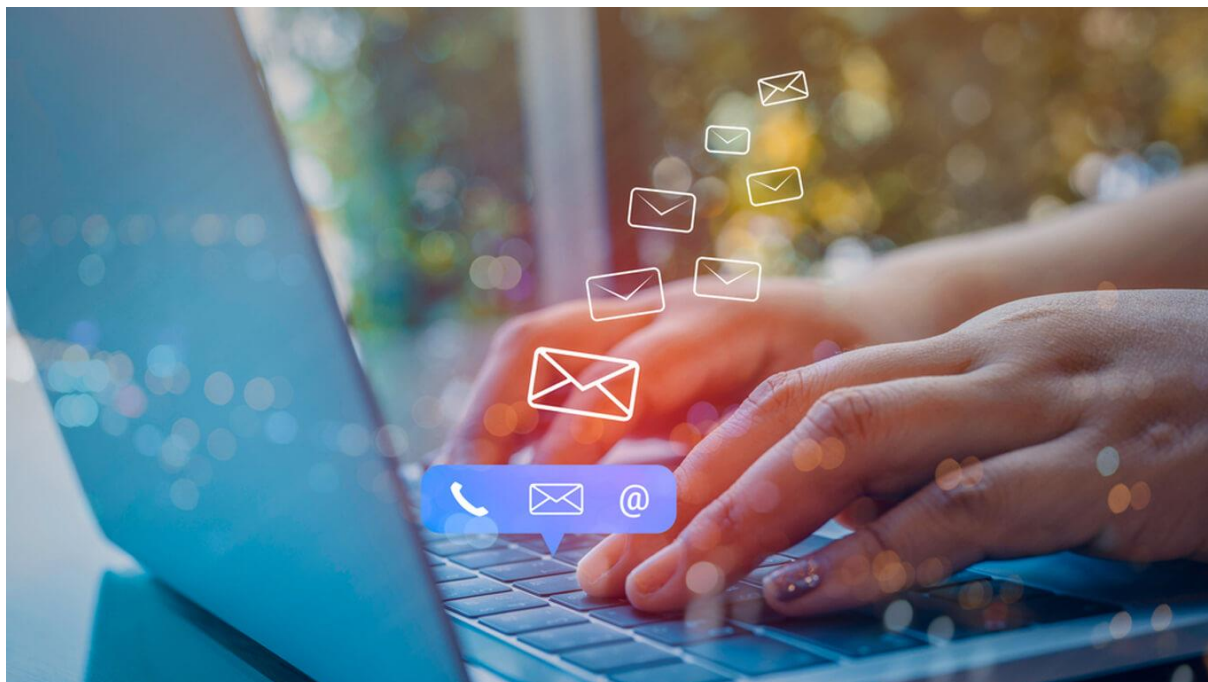
След намесата на омбудсмана спрямо чужденеца не са предприети действия по изпълнение на принудителната административна мярка, същият е освободен от СДВНЧ-София, като последващата му молба за получаване на международна закрила е била уважена и иранският гражданин към момента пребивава в страната със статут на бежанец.

### **3896/2023 г.**

Към омбудсмана се обърна неправителствена организация по повод negliжирането от страна на затворническата администрация на здравословното състояние на лишен от свобода. Лишеният от свобода има сериозни проблеми със зъбите (пародонтоза) и още по-сериозен проблем с високи нива на пролактин, дължащи се на аденом на хипофизата – десет пъти над нормата, но лечение не е предписано. По повод на подадената жалба са изготвени препоръки, изискана е информация и копия от всички документи, имащи отношение към медицинското обслужване.

Във връзка със забавянето на лечението са проведени допълнително разговори от експерт на институцията с директора на Медицинския център на затвора, в който изтърпява наказанието си лишеният от свобода. След намесата на омбудсмана са подготвени необходимите документи и е реализирано по определения за това ред прекъсване на изпълнението на наказанието на лишения от свобода, по време на което са извършени провеждане на образно изследване, хоспитализация, консултация с офталмолог (очен лекар) и дентален лекар пародонтолог.

## IV. ПИСМА ОТ ГРАЖДАНИ



### 1.

Уважаеми колеги,

Искрено и с голямо уважение искаме да ви изразим благодарността си за невероятната подкрепа и ангажираност, които проявихте в подпомагането на отбелязването на Василица - ромската нова година. Вашето съдействие позволи на учениците от Мрежата на "Амалипе" да преживеят несравними моменти в институциите Ви.

За мнозина от тях, това беше първото им изживяване извън привичната среда на своето населено място. Вашата гостоприемност и старание създадоха не само положителни емоции и незабравими спомени, но и отвориха нови перспективи за тях. Тези посещения им показаха, че светът е голям, пълен с възможности, и че те сами могат да бъдат творци на своята съдба.

С помощта на вашите институции, ние не само разширяваме хоризонтите на нашите ученици, но и ги мотивираме да изградят стабилни учебни навици. Тези посещения са като катализатор, който подпомага нашите ученици да вярват в себе си и в своя потенциал. Те стават не просто свидетели на знанието, но и част от процеса на образование.

Нека съвместно продължим да бъдем вдъхновение за нашите ученици и да ги насърчим да бъдат активни участници в своето образователно пътуване. Вярваме, че с подобни инициативи можем да генерираме не само отлични ученици, но и бъдещи лидери и мотиватори в обществото.

Благодарим Ви за Вашата подкрепа и съдействие!

С уважение, Екипът на Център "Амалипе"

### 2.

**From:**.....com>  
**To:** priemna@ombudsman.bg  
**Sent:** Sunday, 23 April, 2023 2:40:44 PM  
**Subject:** Благодаря



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Здравейте!

Пиша този имейл за да благодаря на д-р Диана Ковачева -Омбудсман на Република България за оказаното съдействие и помощ за възстановяване на разходите направени за медицински преглед в България от Здравната каса на Обединеното Кралство.

Благодаря за проявената отзивчивост, съпричастност и професионализъм. Желая на г-жа Диана Ковачева и целият ѝ екип здраве, дълголетие и още много професионални успехи.

С уважение:

### 3.

С настоящият имейл, бих искал да изкажа своите най-искрени благодарности и пожелания към г-жа Ева Жечева, която бе токова любезна и добра и съдейства за защитата на правата на едно малко дете в България!

Г-жо Жечева бъдете жива и здрава и все така вдъхвайте вяра и надежда, че и държавните институции могат да работят и да защитават децата ни в България!

С УВАЖЕНИЕ,

### 4.

**To:** priemna@ombudsman.bg **Sent:** Wednesday, 31 May, 2023 2:18:29 PM Здравейте, аз съм Авевяжа Снийваа, майката на Писах ви по-рано за съдействие за лечение на детето ми в чужбина. Благодаря ви, единствено вие като институция и личност се ангажирахте със случая. Надявам се още на вашата застъпност пред НЗОК. С уважение и благодарност.

Уважаема г-жо проф. д-р Диана Ковачева, с настоящото писмо бих искала да изкажа БЛАГОДАРНОСТТА и ПРИЗНАТЕЛНОСТТА СИ от РАБОТАТА ВИ (по жалба с вх.№ 309/2023 г.). Оценявам Вашето ВНИМАНИЕ, отделеност и ВИСОК ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ и Моля, приемете моите НАЙ-ДЪЛБОКИ БЛАГОДАРНОСТИ, тъй като за мен (дребен собственик на поземлен имот), липсва и капка съмнение, че решението на проблема с който Ви занимавах през изминалите месеци, можеше да се реши само съдебно. Благодаря Ви, за приноса и труда да ми помогнете в търсенето на законосъобразен и справедлив изход.

БЛАГОДАРЯ, че победи ЗАКОНА!

Поздрави,

### 5.

**д о ПРОФ. ДИАНА КОВАЧЕВА**  
**ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**УЛ. "ДЖОРДЖ Д ВАШИНГТОН" № 22**  
**ГР. СОФИЯ 1202**

**Относно: Вашата намеса моя случай с община Червен бряг**  
**УВАЖАЕМА ПРОФ. КОВАЧЕВА,**

**С настоящето писмо искам да изразя своята най-искренна благодарност за Вашата намеса и за работата на Вашия екип във връзка с моята жалба - относно нарушаване на границите на имота ми.**

*Възхитен съм от Вашите юристи и от тяхната съпричастност и съдействие. В наши дни рядко се срещат такива хора и аз съм много благодарен, че имах възможност да си общувам с тях.*

*Много Ви благодаря за всички Ваши усилия.*

*Бъдете живи и здрави и продължавайте все така да се сте на наша страна.*

**гр. София 31.08.2023 г.**

## V. КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 Г.

### ЯНУАРИ

**9 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до председателя на столичния общински съвет Георги Георгиев и столичния кмет Йорданка Фандъкова, в което алармира за голям брой жалби, свързани с променените условия за пътуване в градския транспорт, в сила от 1 януари 2023 г.

**11 януари** – С 14 гласа „За“ народните представители от Комисията по регионална политика, благоустройство и местно самоуправление приемат единодушно на първо четене законодателното предложение на омбудсмана за отпадане на глобите за заплатена сгрешена винетка чрез изменение в Закона за пътищата, внесено през декември 2022 г. в Народното събрание и припознато от група депутати от ГЕРБ-СДС.

В него проф. Ковачева предлага да се преустанови начисляването на компенсаторна такса от 70 лева или глоба в размер на 300 лева, ако таксата не бъде платена, за шофьори, допуснали грешка в изписването на регистрационния номер при закупуването на е-винетки.



**11 януари** – Единодушно със 184 гласа „За“ народните представители приемат на първо четене в пленарната зала законодателното предложение на омбудсмана Диана Ковачева за промяна в Закона за хората с увреждания (ЗХУ) и Закона за здравето, с които се цели преодоляването на най-сериозните проблеми на хората с увреждания, свързани със забавяне на преосвидетелстването им от органите на медицинската експертиза, както и невъзможността да упражняват правата си не по тяхна вина.

С решението депутатите подкрепят и другото предложение на омбудсмана в ЗХУ за отстраняване на допуснатата дискриминация спрямо месечните финансови помощи за военноинвалидите и хората с наследствени пенсии с право на чужда помощ.

**11 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до изпълнителния директор на „Български ВиК холдинг“ ЕАД Ирена Георгиева и до управителя на ВиК Стара Загора – Радостин Миланов, в която препоръчва да не се прилага утвърдената от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) цена за водата в областта. Поводът са множеството жалби на граждани до институцията на националния обществен защитник, които протестират срещу драстичното увеличение на цената на водата за 2023 г. в Стара Загора. Омбудсманът отбелязва, че за последните шест месеца тя е повишена



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

втори път, а в рамките на последната година е нараснала с над 50% и сега вече е 4,61 лв. за кубик, като в същото време качеството на услугата не се подобрява.

**11 януари** – Представители на стачкуващите служители в МВнР и омбудсманът на Република България проф. д-р Диана Ковачева се срещат във връзка със стачни действия във ведомството. Пред омбудсмана са представени развитията по ефективната стачка в МВнР и невъзможността за нейното приключване чрез подписването на споразумение, с което да се затвърди постигнат частичен успех и да бъдат търсени варианти за разрешаване на натрупаните проблеми в трудовите правоотношения в системата на МВнР.



**13 януари** – Малки сурвакарчета – ученици от I до IV клас от ОУ „Георги Стойков Раковски“ в с. Търнак (Врачанско), „полазват“ институцията на омбудсмана и наричат за здраве, успех и берекет в навечерието на Ромската Нова година 14 януари. Инициативата е на Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“, който по традиция организира Василица в институциите като Ден на ромската култура.



**19 януари** – Депутатите окончателно приемат в пленарната зала на второ четене предложението на омбудсмана Диана Ковачева хората с увреждания, чиито ТЕЛК решения изтичат и чакат преосвидетелстване най-малко по половин година до издаването на ново, да не губят права и да продължават да получават пенсиите си за инвалидност. Освен това няма да им се прекъсва финансовата и целевата подкрепа, включително безплатните винетни стикери, правото на лична помощ, асистентска подкрепа, различни данъчни облекчения.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Законодателни промени, предложени от омбудсмана Диана Ковачева в ЗХУ и Закона за здравето, припознати и внесени от народните представители от ГЕРБ-СДС Деница Сачева, Илиана Жекова и Костадин Ангелов, са приети единодушно.

Промените са изключително важни, защото гарантират, че при забавяне на ТЕЛК хората с увреждания няма да остават без финансова подкрепа, но за да бъдат осигурени социалните им плащания навреме, в бъдеще ТЕЛК решенията трябва да се издават в срок от три месеца, иначе се считат за просрочени.

**19 януари** – Народните представители приемат на първо четене в пленарната зала законодателното предложение на омбудсмана за отпадане на глобите за платена, но сгрешена винетка чрез изменение в Закона за пътищата, внесено през декември м.г. в Народното събрание и припознато от група депутати от ГЕРБ-СДС.

В него проф. Ковачева предлага да се преустанови начисляването на компенсаторна такса от 70 лева или глоба в размер на 300 лева, ако таксата не бъде платена, за шофьори, допуснали грешка в изписването на регистрационния номер при закупуването на е-винетки.

Проблемът е за шофьорите, които разбират случайно и с голямо закъснение за наложените им многобройни компенсаторни такси от 70 лева. Така те са санкционирани много пъти за грешка, допусната неволно при изписване на регистрационния номер на превозното средство, без дори да подозират, че са нарушители.

**19 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща нова препоръка до изпълнителния директор на „България ВиК холдинг“ ЕАД Ирена Георгиева, в която остро се противопостави на драстичния скок на цената на водата от 1 януари 2023 г. в област Смолян.

Такава препоръка проф. Ковачева изпраща и до управителя на местното ВиК дружество – Румяна Янчевска, с настояването да не се прилага утвърдената на 30 декември 2022 г. цена на водата от Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР).

*„Увеличението на комплексната цена на ВиК услугите за битовите потребители от 1 януари 2023 г. спрямо 1 януари 2021 г. е от 2,575 лв./куб. м на 4,625 лв./куб. м, т.е. със 79,59%. За последните няколко месеца цената на водата в област Смолян се увеличава за втори път за домакинствата от 1 октомври 2022 г. спрямо 1 януари 2021 г. с 44,22%, а от 1 януари 2023 г. спрямо 1 октомври 2022 г. – с 24,52%“, посочва националният обществен защитник.*

**20 януари** – След сигнал на омбудсмана прокуратурата констатира незаконосъобразни наредби в 119 общини. На 18 януари 2023 г. в институцията на омбудсмана постъпва писмо отговор от Върховна административна прокуратура (ВАП), която информира проф. Диана Ковачева, че след неин сигнал в периода от 30 март 2022 г. до 17 януари 2023 г. са констатирани незаконосъобразни текстове на наредби в 119 общини. Подзаконовите нормативни актове противоречат на законите, каквито са разпоредбите в Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ), Закона за нормативните актове (ЗНА), Закона за устройството на територията (ЗУТ) и др.

**20 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева изразява аргументирано становище по проекта за изменение и допълнение на Наредба №9 от 2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели, което изпраща по компетентност на служебните министри на околната среда и водите инж. Росица Карамфилова, на здравеопазването д-р Асен Меджидиев и на регионалното развитие и благоустройството арх. Иван Шишков.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Поводът са обществените консултации за изменение на въпросната наредба, публикувани на интернет страницата на Портала за обществени консултации.

**23 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева сезира председателя на Комисията за защита на потребителите (КЗП) Стоил Алипиев и изпълнителните директори на „Йеттел България“ ЕАД Джейсън Кинг и на БТК ЕАД („Виваком България“ ЕАД) Николай Андреев заради общественото недоволство и множеството жалби от граждани, които търсят съдействие срещу предстоящо индексирание на цените на мобилните услуги от двата оператора.

Проф. Ковачева подчертава, че точно поради високата инфлация и намалената покупателна способност на хората обявеното повишаване на цените на услугите е неприемливо, като при „Йеттел България“ ЕАД то е с 15,4% съгласно средногодишния индекс на Националния статистически институт (НСИ), а при „Виваком България“ ЕАД с до 2 лв. за услуга. В писмо до председателя на КЗП омбудсманът иска проверка дали посочените мобилни оператори упражняват нелоялна търговска практика по смисъла на Закона за защита на потребителите.

**25 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева участва в заседание на Комисията по икономическа политика и иновации в Народното събрание по повод индексацията на потребителските цени от страна на мобилните оператори. Пред депутатите поставя конкретни въпроси и към председателя на КЗП, и към мобилните оператори – кое налага в условията на помощ и подкрепа от държавата да се прави индексация и не е ли нелоялна практика вдигането на цените.



**30 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до председателя на Столичния общински съвет Георги Георгиев, в което иска да бъде преразгледана новата тарифна политика за градския транспорт в София, така че да се запазят превозните документи, които дават по-гъвкава възможност за пътуване на ползващите обществен превоз. Поводът са иницирираните през януари нови обществени консултации на проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столичната община, породени от голямо обществено недоволство.

Омбудсманът алармира, че в институцията постъпват жалби от пенсионери във връзка с изключването им от право на пътуване с дългосрочни персонализирани превозни документи за преференциални пътувания, което те посочват като дискриминация.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**31 януари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща до председателя на Общинския съвет в Шумен Ася Аспарухова становище, в което настоява да бъде направен пълен и обстоен преглед на бизнес плана на ВиК-Шумен за 2022-2026 г., а целта е да се вземе справедливо решение в полза на хората. Повод за становището на проф. Ковачева е предстоящото заседание на ВиК асоциацията, предвидено за 15 февруари 2023 г., именно за съгласуване на бизнес плана на ВиК-Шумен за регулаторния период 2022-2026 г.

Омбудсманът подчертава, че от години следи казуса с водоснабдяването в Шумен и региона и припомня, че за решаване на проблемите с качеството и цената на водата в района е отправяла редица препоръки до министъра на регионалното развитие и благоустройството, до министъра на околната среда и водите, до председателя на Асоциацията по ВиК на обособена територия, обслужвана от ВиК-Шумен, но въпреки това ВиК услугата продължава да не отговаря на изискванията за качество.

### ФЕВРУАРИ

**1 февруари** – Преустановява се начисляването на компенсаторна такса от 70 лева или глоба в размер на 300 лева, ако таксата не бъде платена, за шофьори, допуснали грешка в изписването на регистрационния номер при закупуването на е-винетки. Уведомяването за такива натрупани компенсаторни такси и глоби към АПИ вече ще става в рамките на три работни дни. Това предложение на омбудсмана Диана Ковачева, залегнало в Закона за пътищата, е подкрепено единодушно от народните представители на второ четене в пленарната зала. През декември м.г. омбудсманът внесе в Народното събрание законодателно предложение, припознато от Николай Нанков и група депутати от ГЕРБ-СДС. Поводът за изготвянето на това предложение са многобройните жалби на шофьори, които случайно и с голямо закъснение разбират за наложените им многобройни компенсаторни такси от 70 лева. Така те са санкционирани много пъти за грешка, допусната неволно при изписване на регистрационния номер на превозното средство, без дори да подозират, че са нарушителите.

**1 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до служебния премиер Гьльб Донеv и служебния министър на икономиката и индустрията Никола Стоянов, в което в резултат на множество жалби настоява държавата да защити правата на потребителите на мобилни услуги. В края на януари омбудсманът иска от председателя на Комисията за защита на потребителите да направи проверка по компетентност дали двата мобилни оператора, заявили индексация на цените си през 2023 г. – „Йеттел България“ с 15,3% и „Виваком България“ с до 2 лв. за услуга, упражняват нелоялна търговска практика по смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). Междувременно става ясно, че и третият оператор – А1, също е заявил увеличение на цената на услугата си от 1 март, като месечните тарифи на А1 между 7 и 25 лв. ще поскъпнат с 15,3%.

**1 февруари** – делегация от Република Албания по инициатива на председателя на КЗД официално посещава институцията на омбудсмана.

**6 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиеv, до вр. и.д. управител на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) д-р Йорданка Пенкова и председателя на Българския лекарски съюз д-р Иван Маджаров, в която препоръчва в пакета от здравни дейности, покривани от бюджета на касата, да бъдат включени ежегодни изследвания за репродуктивността – при жените това е оценката на яйчниковия резерв,



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

а при мъжете – изследването на спермограмата. Повод за тази препоръка е сигнал от Фондация „Искам бебе“, която алармира, че у нас все повече млади хора на възраст между 25-35 години се оказват със сериозно нарушена репродуктивна функция.

**8 февруари** – „В институцията на омбудсмана постъпи подписка от граждани на Сливен срещу увеличението на цените на водата, в която до момента са се разписали над 1100 души“. Това съобщава началникът на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ към институцията на обществения защитник Нина Бояджиева, която участва в заседанието на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) по повод общественото обсъждане на цените на бизнес плана на местното ВиК дружество за периода 2022-2026 г.



**8 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева настоява пред служебния вицепремиер по икономическите политики и министър на транспорта и съобщенията Христо Алексиев да бъдат защитени правата на учениците и пенсионерите след приемане на мярката за допълнително компенсирание на намаленията за автобусния транспорт – Постановление №10 от 25.01.2023 г. на Министерския съвет.

Омбудсманът иска още МТС да провери всички общини как прилагат това постановление. Поводът за тази препоръка на омбудсмана са постъпилите конкретни жалби и сигнали от граждани – родители на ученици, които пътуват по автобусната линия Слънчев бряг – Бургас. Те се оплакват, че в резултат на влязлата в сила мярка цените на превозните документи за учениците вместо да намалеят, се увеличават. Според тях завишената цена на превозните документи е в резултат от неправилно тълкуване на постановлението от фирмата превозвач.

**9 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева иска от председателя на Държавната агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН) Евгени Симеонов надзорна метрологична проверка за спазване задълженията на „Топлофикация София“ ЕАД по Закона за измерванията (ЗИ) във връзка с използваните топломери и водомери в абонатните станции. Поводът са множество жалби от битови клиенти на столичната топлофикация в сгради – етажна собственост, които се оплакват от високите сметки за потребление на топлинна енергия. Хората сочат, че измерването и отчитането на потреблението на топлинна енергия за търговски цели се извършва по общи водомери и топломери в абонатните станции, които са собственост на топлопреносното предприятие.

**10 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране доц. Иван Иванов и



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

служебния министър на енергетиката Росен Христов, в която иска извънредни проверки на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД, свързани с качеството и непрекъснатостта на топлоснабдителните услуги за битовите клиенти. Проф. Ковачева настоява гражданите, засегнати в периодите на спряно или некачествено топлоснабдяване по време на настоящия отоплителен сезон, да бъдат справедливо компенсирани. *„Намирам за напълно основателни и техните искания за упражняване на ефективен контрол от страна на компетентните институции върху дейността на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД“*, пише още омбудсманът. Поводът за тази препоръка са жалби от граждани, както и постъпило писмо от кмета на община Габрово Тания Христова заради множеството сигнали и оплаквания от клиенти на местната топлофикация за системно влошаване на качеството на централното топлоснабдяване на територията на града.

**13 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева сезира председателя на Комисията за защита на конкуренцията Юлия Ненкова с искане за проверка по компетентност, която да установи дали се нарушава конкуренцията на пазара на електронните съобщителни услуги по Закона за защита на конкуренцията.

Поводът е индексацията по едно и също време на цените на месечните абонаментни планове с 15,3% и при трите оператора – „Виваком България“ ЕАД, „Йеттел България“ ЕАД и „А1 България“ ЕАД, със средногодишния индекс на потребителските цени за 2022 г., публикуван от НСИ.

**14 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиев и управителя на НОИ Ивайло Иванов, в която настоява за предприемане на действия за възобновяване на всички забавени плащания към хората с увреждания.

Поводът – многобройни жалби от граждани, които сигнализират институцията на омбудсмана, че след последните промени в ЗХУ, в сила от 25 януари т.г., е хаос, защото няма реални действия от отговорните органи, което води до невъзможност засегнатите да получат полагащите им се средства.

Тези промени са инициирани от проф. Ковачева, за да не губят хората права и да получават пенсиите си за инвалидност, докато чакат преосвидетелстване, което става след подаване на заявление-декларация. Така до издаване на ново ТЕЛК решение регионалните здравни инспекции (РЗИ) са задължени да предоставят информация на всички отговорни органи, за да не се прекъсва финансовата и целевата подкрепа на хората с увреждания, включително безплатните винетки стикери, право на лична помощ, асистентска подкрепа, данъчни облекчения и др.

**17 февруари** – Омбудсманът приветства участниците в Държавното индивидуално училищно първенство по класически шахмат до 7, 9, 11, 13, 15 и 17 г. в София.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**27 февруари** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до служебния министър на енергетиката Росен Христов, в което препоръчва битовите клиенти на топлофикационните дружества в сградите – етажна собственост, да получат финансова подкрепа от фондовете на Европейския съюз. Причината е, че на около 572 хиляди домакинства им се налага до 1 януари 2027 г. да преоборудват инсталациите за отопление и за битово горещо водоснабдяване в жилищата си със средства за дялово разпределение на топлинната енергия с дистанционно отчитане. Това са радиаторните разпределители и водомерите за топла вода. Изискването за преминаването към дистанционно отчитане е съгласно европейски регламент, който България е длъжна да изпълни. Проф. Ковачева обръща внимание, че става въпрос за около 1,276 млн. радиаторни разпределители и 660 хил. водомера за топла вода, а близо 93% от тези устройства са собственост на битовите клиенти и замяната им е изцяло за тяхна сметка.

### МАРТ

**6 март** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до служебния вицепремиер и министър на труда и социалната политика Лазар Лазаров и служебния финансов министър Росица Велкова, в което иска информация по области колко са гражданите, които през 2021 и 2022 г. са получили т. нар. водни помощи за питейно-битови нужди. Омбудсманът настоява да разбере за посочения период какви са размерите на изплатените социални помощи в левове, на колко лица са дадени, включително основанието за отпускането им. Повод за писмото на омбудсмана е драстичният скок на водата в цялата страна, както и зачестилите жалби до институцията на хора, които трудно плащат сметките си за нея.

**8 март** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща отново препоръка до служебния вицепремиер и министър на труда и социалната политика Лазар Лазаров, до служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиев и до управителя на НОИ Ивайло Иванов, в която за пореден път настоява да се предприемат необходимите действия за възобновяване на всички забавени плащания към хората с увреждания, тъй като хаосът в системата продължава. Поводът са отново многобройни жалби, сигнали и обаждания от хора с увреждания до институцията на омбудсмана, в които сигнализират, че не по тяхна вина още не са се явили за преосвидетелстване и през март отново са оставени без полагащата им се от държавата подкрепа. От 25 януари са в сила нови промени в ЗХУ, инициирани от омбудсмана и гласувани в последните дни на 48-ото Народно събрание, с цел хората да не губят права и да получават пенсиите си за инвалидност, докато чакат преосвидетелстване, което става след подаване на заявление-декларация.

**9 март** – Среща-представяне с ръководството на „Амнести Интернешънъл“ – България.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**9 март** – Среща на заместник-омбудсмана с Фондация „Екатерина Каравелова“ във връзка с публикуването на аналитичен доклад „Гласовете на жените в България“.



**14 март** – Омбудсманът Диана Ковачева възразява срещу поредното увеличение на цената на водата – този път в областите Шумен, където скокът е с 49,88%, и в Пазарджик – 63,50%. На две поредни заседания в КЕВР началникът на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ към омбудсмана Нина Бояджиева изразява категоричната позиция, че повишението на цената на ВиК услугите и в двете области не само ще доведе до несъбираемост на вземанията, но и ще се отрази крайно неблагоприятно на гражданите, които стават все по-затруднени да погасяват сметките си за комунални услуги. Тезата на проф. Ковачева е, че завишената цена не е икономически обоснована.

**14 март 2023 г.** – Женева, GANHRI – ENNHRI's Assembly Meeting.



**20 март** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) Иван Иванов, в което пита защо без обществено обсъждане Регулаторът одобрява на 10 март 2023 г. общите условия за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД. Омбудсманът обръща внимание и на факта, че към 20 март 2023 г. все още не е поместена информация за това на интернет страницата на комисията, което нарушава принципите за публичност и прозрачност, които КЕВР следва да спазва при осъществяване на дейността си.

Проф. Ковачева е категорична, че с проведената процедура по одобряване на общи условия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД не е спазен законът, видно от Доклад вх. №Е-ДК-2048#1/10.11.2022 г. на работната група.

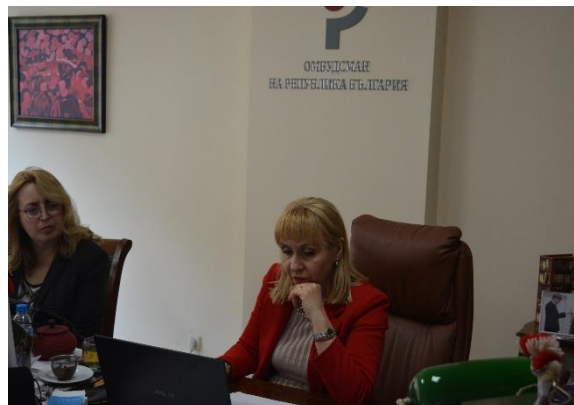
**21 март** – Онлайн участие на омбудсмана по тема подобряване използването на Хартата на ЕС за човешките права от NHRIs.





ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.



**21 март** – Работна среща с представителна делегация на КПИ – психиатрии, деменции, социални услуги.



**21 март** – Омбудсманът Диана Ковачева организира **гореща линия** на телефони: 0878 592 642 и 0895 561 941 за въпроси на граждани по повод упражняването на изборните им права при провеждането на парламентарния вот на 2 април 2023 г.

**22-24 март** – Участие на екип на омбудсмана в обучение на Европейската агенция по основните права във Виена.



**23 март** – Омбудсманът Диана Ковачева сезира служебния министър-председател Гълъб Донев за необходимостта от спазване на законите по прилагане на мерките за социално подпомагане на хората с ниски доходи при заплащане на водоснабдителните услуги.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Проф. Ковачева вече се е обърнала към служебните министри на финансите и труда и социалната политика за информация по области колко са гражданите, които през 2021 и 2022 г. са получили т. нар. водни помощи за питейно-битови нужди. Омбудсманът настоява да разбере за посочения период какви са реално размерите на изплатените социални помощи в левове и на колко лица са дадени, включително основанието за отпускането им. Повод за писмото на обществения защитник е драстичният скок на водата в цялата страна, както и зачестилите жалби до институцията на хора, които трудно плащат сметките си за нея и се оплакват заради отказ на регионалните дирекции „Социално подпомагане“ да отпускат водни помощи.

**23 март** – Приеман ден на омбудсмана.



**28 март** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща поредно писмо до служебния министър на икономиката и индустрията Никола Стоянов и до председателя на Комисията за защита на потребителите (КЗП) Стоил Алипиев във връзка с индексацията на месечните такси на мобилните услуги. Поводът – трите мобилни оператора увеличават месечните си тарифи с 15,3%, което според становище на омбудсмана е крайно неприемливо. Проф. Ковачева алармира, че потребителите на мобилни услуги не са защитени от контролния орган по Закона за защита на потребителите и отправя препоръка за преразглеждане на становището на КЗП за липса на неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики от страна на мобилните оператори. Омбудсманът припомня, че на проведената среща с министъра на икономиката и индустрията е получила уверение, че материалите по случая ще бъдат внимателно разгледани и ще бъде проведена среща между институциите, но такава не е факт.

**30 март** – Близо 74 500 граждани и представители на организации са потърсили съдействие, защита или помощ от институцията на омбудсмана през м.г., от които 31 900 са се обърнали с колективни подписки и жалби по конкретни казуси. Това става ясно от Годишния доклад за дейността на националния обществен защитник Диана Ковачева за 2022 г., внесен в Народното събрание. Данните от доклада показват още, че 25 523 граждани са изслушани в приемните, организирани от омбудсмана и заместник-омбудсмана в столицата и в цялата страна. А получените жалби през 2022 г. са над 15 000, което се явява абсолютен рекорд в 17-годишната история на институцията.

**31 март** – Омбудсманът Диана Ковачева сезира председателя на Комисията за финансов надзор (КФН) Бойко Атанасов заради жалби на граждани срещу „Електрохолд Продажби“ ЕАД. Причината е, че без тяхно знание и съгласие, при заплащане на месечната сметка за потребена електроенергия през касите на EasyPay или FastPay, им се удържа месечна вноска от 2 лева по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“. Проблемът е, че хората разбират за това едва след като са си платили задължението.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

Проф. Диана Ковачева настоява пред председателя на КФН за проверка по компетентност на дейността на „ЗД Евроинс“ АД и „Електрохолд Продажби“ ЕАД във връзка с въпросната застраховка „ЕлектрозаЩИТА“.

### АПРИЛ

**5 април** – По инициатива на УНИЦЕФ в институцията на омбудсмана гостува правителствена представителна делегация за обмен на опит от Туркменистан.



**6 април** – Омбудсманът Диана Ковачева сезира главния прокурор Иван Гешев, служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиев и вр. и.д. управител на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) д-р Йорданка Пенкова по повод журналистическо разследване и жалби за нарушени права на пациенти с онкологични заболявания и компрометирането на тяхното лечение.

Става въпрос за разследването на Валя Ахчиева „Пътеводителят: Търговия със смърт?“, в което се твърди за порочна схема за неприлагане на онкоболни хора на скъпоструващи лекарства, заплащани от НЗОК, и липсата на ефективен контрол, за което омбудсманът иска проверки.

*„Възможността прилагането на пациент на скъпоструващ лекарствен продукт и заплащането му от Националната здравноосигурителна каса да бъде отчетено повече от един път в Системата за верификация на лекарствата, без това да бъде проследено и да последва реакция от контролните органи, създава реални предпоставки лекарствени продукти на практика да не бъдат приложени, с което не просто грубо се нарушават права на гражданите като пациенти и здравноосигурени лица, а и е възможно да се стигне до телесно увреждане или смърт“,* пише омбудсманът.

**7 април** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до председателя на Столичния общински съвет Георги Георгиев и до кмета на София Йорданка Фандъкова, в което алармира, че в институцията продължават да постъпват жалби от граждани, свързани с последните изменения в Наредбата за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт на територията на Столичната община, приета от Столичния общински съвет. Диана Ковачева алармира за проблеми, свързани с превозните документи при пътуване на пенсионери и лица над 68-годишна възраст, на хора с определени над 71% вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, включително и за граждани, закупили билет от водача на превозното средство.

**13 април** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до финансовия министър Росица Велкова във връзка с публикуван за обществено обсъждане проект на Закон за изменение и допълнение на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

(ДОПК). В него проф. Ковачева обръща конкретно внимание на предложеното изменение на чл. 264 от ДОПК, според който сделките за недвижими имоти и автомобили ще бъдат спирани (няма да бъдат изповядани), ако собственикът има задължения към държавата, включително и за неплатени глоби. Омбудсманът е категорична, че това ще доведе до непропорционално ограничаване на правата на гражданите като страни по сделки за прехвърляне на имоти или МПС за сметка на улесняването на събираемостта на глобите.

**19 април** – Среца с ръководството на Гражданска организация за справедливи права и културно сътрудничество на Балканите от Турция по повод връщане на имена от т.нар. възродителен процес.



**20 април** – Министерството на икономиката и индустрията изисква от КЗП да извърши анализ и преценка дали клаузата за индексирание на цените на мобилните услуги в договорите с общи условия, предлагани на потребителите, са неравноправни по смисъла на Закона за защита на потребителите (ЗЗП). Това става ясно от отговора на зам.-министъра на икономиката Янко Топалов до омбудсмана Диана Ковачева. Той е в отговор на писмото на проф. Ковачева от 28 март 2023 г. до служебния министър на икономиката и индустрията Никола Стоянов, с копие и до председателя на КЗП Стоил Алипиев, в което тя посочва неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики от страна на мобилните оператори, които увеличиха едновременно месечните си тарифи с 15,3%.

**27 април** – Омбудсманът Диана Ковачева е домакин на среща с посланиците и представители на дипломатическите мисии у нас на държавите – членки на Европейския съюз, САЩ, Великобритания, Норвегия и Швейцария.

Пред дипломатите проф. Ковачева представя дейността на институцията и акценти от Годишния доклад за 2022 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**27 април** – Работна среща с омбудсмана на Косово.



**28 април** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до министъра на регионалното развитие и благоустройството арх. Иван Шишков във връзка с ревизирия проект за обществено обсъждане на Закона за водоснабдяването и канализацията, в което изцяло препотвърждава позицията си от декември 2022 г., тъй като „видно от таблицата за отразяване на постъпилите предложения“ не е била приета. В новото си становище проф. Ковачева за пореден път обръща внимание на основните проблеми, които се очертават и в „ревизирия“ проект с настояване за неговото преразглеждане. Причината отново е, че не са защитени и гарантирани в достатъчна степен правата и интересите на битовите клиенти на ВиК услуги.

*На всички обществени обсъждания в КЕВР на цените на ВиК услуги омбудсманът е настоявал за ежегодно обвързване на цената на водата за питейно-битови нужди с изпълнение на показателите за качество. Проектът предвижда създаване на нова комисия, която да регулира единствено цените, правилата за тяхното образуване, които отразяват само структурата на разходите. Контролът върху изпълнение на показателите за качество – сведени от 15 до 3, е предвиден да се осъществява от асоциациите по ВиК. Това буди недоумение, тъй като не е предвидено обвързване на изпълнението на показателите за качество с цените на ВиК услугите, пише омбудсманът.*

### МАЙ

**2 май** – Омбудсманът Диана Ковачева онлайн представя пред Комитета на ООН по правата на детето проблемите на подрастващите у нас по време на предварителната сесия, на която са разгледани Шести и Седми периодичен доклад за България.



**3 май** – Омбудсманът Диана Ковачева се обявява категорично против увеличение на цената на водата в област Добрич за 2023 г. Това става ясно на заседание на КЕВР, организирано по повод обсъждане на бизнес плана на местното ВиК дружество за периода 2022-2026 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

Становището на проф. Ковачева е представено от Нина Бояджиева – началник на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ в институцията на обществения защитник.



**3 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиев да бъде извършена проверка на организацията на работа на комисиите и условията в чакалните на ТЕЛК на територията на цялата страна, както и за грубо и неетично отношение към хора с увреждания.

Повод за препоръката на омбудсмана са зачестили сигнали от пациенти за липса на елементарни условия като столове и скамейки пред кабинетите на ТЕЛК комисиите. При положение че става дума за хора с увреждания, липсата на подобна елементарна грижа и нормално човешко отношение, при това в болнични заведения, е абсолютно неприемлива и недопустима, е позицията на омбудсмана. Това е второ поред писмо на проф. Ковачева с подобна препоръка, след като преди време институцията е сезирана, а от МЗ предприемат действия по конкретни сигнали на омбудсмана. Повод за настоящото искане на обществения защитник този път е сигнал от Благоевград, в който се описва особено фрапиращ случай, поради което омбудсманът се обръща за проверка и до директора на РЗИ – Благоевград, д-р Петър Иванов, както и до изпълнителния директор на „МБАЛ – Благоевград“ АД д-р Огнян Митев.

**5 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща ново писмо до председателя на Столичния общински съвет Георги Георгиев в продължение на друго от 23 март 2023 г. във връзка с условията за локалното платено паркиране в гр. София.

Поводът са сигнали от граждани, които търсят съдействие от омбудсмана заради отказ за издаване на електронен винетен стикер за локално платено паркиране в синя зона от „Център за градска мобилност“ ЕАД (ЦГМ). Причината е, че хората не притежават свидетелство за управление на МПС, но в същото време притежават автомобил, с който при необходимост близките им ги превозват. Проблемът е, че колите им не могат да бъдат паркирани в близост до дома им.

**8 май** – Омбудсманът Диана Ковачева излиза с препоръка до председателя на КЕВР доц. д-р Иван Иванов, в която настоява за максимална публичност и прозрачност на цялостния процес по ценообразуването в енергийния сектор.

Повод за тази препоръка са публикувани от регулатора „заявления за утвърждаване на цени“, внесени от дружества лицензианти в секторите „Електроенергетика“ и „Топлоенергетика“, за ценови период 1 юли 2023 г. – 30 април 2024 г., където на практика в значителна част от тях липсват крайните цени на

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

електрическата и топлинната енергия. Проблемът е, че тези ключови числови изражения са заличени в документите с мотив за търговска и/или производствена тайна на дружествата.

**8 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния министър на вътрешните работи Иван Демерджиев, в която иска дирекция „Инспекторат“ на МВР да извърши пълна проверка на случай от 6 май 2023 г., в който близо 400 граждани са обискирани в нощно заведение в гр. Пловдив.

**10 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище в КЕВР, в което категорично възразява срещу рязкото увеличение на цената на ВиК услугата за 2023 г. с 81,25% в област Кюстендил. В сравнение действащата – от 2,016 лв. с ДДС, е предвидено тя да стане 3,654 лв. с ДДС. Представителят на омбудсмана на заседанието – главен експерт Цветанка Илиева от отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“, подчерта, че в община Дупница цената за 2024 г. ще се увеличи със 163,10%, т.е. от 1,392 с ДДС тя ще бъде увеличена на 3,662 лв. с ДДС, и то без да е отчетена инфлацията. Посочва също, че община Дупница иска да излезе от асоциацията, но не е взето единодушно решение за това.

**11 май** – Омбудсманът Диана Ковачева подкрепя кампанията „Революция в храненето“ на фондация „За храната“, организирана за шести път с цел запознаване на подрастващите със здравословните предимства на правилното и балансирано хранене. През 2023 г. фокусът на инициативата е насочен към децата с хранителни алергии и непоносимости, както и към проблемите, с които всеки ден се сблъскват техните родители и учители. В рамките на кампанията на 12 и 13 май 2023 г. повече от 6 000 деца участват в много детски кулинарни работилнички, организирани от над 1 000 доброволци – родители и учители от големи и малки населени места в цяла България.

**12 май** – Заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова приветства членовете на годишната среща на Хартата на многообразието в България – съвместна инициатива на Българския форум на бизнес лидерите и Центъра за изследване на демокрацията за насърчаване и популяризиране на политиките за разнообразие, равенство и приобщаване на работното място. Над 30 български и международни компании и организации са подписали документа през последните две години.



**12 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния вицепремиер и социален министър Лазар Лазаров във връзка с критериите за отпускане на добавка от пенсията на починал съпруг или съпруга, според който преживелият трябва да е в граждански брак с починалия си партньор – чл. 84 от КСО.

Поводът за препоръката са зачестили жалби от засегнати граждани, които са живели в режим на съвместно съжителство.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**12 май** – Среца на тема бежанци и НПМ.



**15 май** – Омбудсманът Диана Ковачева излиза с препоръка до служебните министри на енергетиката Росен Христов и на регионалното развитие и благоустройството Иван Шишков, в която настоява да се организира информационна кампания за битовите клиенти на топлофикационните дружества в сгради – етажна собственост, във връзка с ангажиментите им по подмяна на уредите на радиаторите и водомерите за топла вода с т.нар. умни уреди, които се отчитат дистанционно. С преоборудването се решават проблемите, свързани с осигуряването на достъп до жилищата за отчитане на потреблението. Преоборудването е и условие да отпаднат годишните изравнителни сметки, които сега създават огромни неудобства и неясноти. Поводът за новата препоръка са сигнали от граждани – битови клиенти, които показват недостатъчна информираност за правата и задълженията им, свързани с изпълнението на законовите изисквания за преоборудването на жилищата и дигитализацията на устройствата като цяло.

**23 май** – Среца в институцията на омбудсмана за достъпа на ромите до правосъдие с Марек Юрек – представител на Европейския център за правата на ромите.



**24 май** – Омбудсманът присъства на официален прием в президентството по повод 24 май – Ден на светите братя Кирил и Методий, на българската азбука, просвета и култура и на славянската книжовност.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**24 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до служебния министър на енергетиката Росен Христов и председателя на КЕВР Иван Иванов, в която иска извънредна проверка на „Топлофикация София“ ЕАД заради необосновано високите сметки за парно, които получават столичани за прогнозно потребление през април 2023 г.

Гражданите се жалват, че фактурираните суми за този месец са по-високи, отколкото за типично зимните месеци декември 2022 г. и януари 2023 г., и искат по-ефективен контрол от страна на компетентните държавни институции с цел установяване на причините за формирането на неочаквано високите сметки и в случай че бъдат установени грешки или нарушения – за коригирането им.

**30 май** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до служебния министър на здравеопазването д-р Асен Меджидиев във връзка с публикувания за обществени консултации проект за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на ТЕЛК и НЕЛК, в което посочва нерешени дългогодишни проблеми и настоява за намиране на адекватните им отговори.

**30 май** – Участие в онлайн работно заседание на Съвета за наблюдение на хората с увреждания по ЗХУ.



### ЮНИ

**1 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева, служебният министър на правосъдието Крум Зарков, магистрати, юристи и представители на академичната общност на XXX конгрес на Международната федерация по европейско право (FIDE) в София.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**1 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до служебния вицепремиер и социален министър Лазар Лазаров във връзка с проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредба №РД-07-5 от 2008 г. на МТСП за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление, публикуван за обществено обсъждане със срок до 1 юни т.г.

*„Като омбудсман и национален обществен защитник винаги съм подчертавала, че са необходими цялостна политика, работещи мерки, интегриран подход за решаване на проблемите в сферата на социалното подпомагане, с нова философия, цели и принципи. Системата на социалното подпомагане има спешна нужда от реорганизация, която да доведе до по-ефективно използване на публичните средства“*, пише омбудсманът.

**6 юни** – *„Заявявам категорично становище против планираното повишение на цените на топлинната енергия за битовите клиенти за периода от 1 юли 2023 г. до 30 юни 2024 г. Поскъпването на парното и топлата вода е неприемливо за гражданите предвид сегашната нестабилна икономическа ситуация в страната, както и възможностите, които нормативната уредба дава на КЕВР за балансиране на интересите на потребителите и дружествата“*. Това е позицията на омбудсмана Диана Ковачева, представена по време на обществено обсъждане в КЕВР, от експерта на институцията Весела Ванева.

**7 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище в Комисията по правни въпроси, в Комисията по въпросите на Европейския съюз и в Комисията по икономическата политика и иновациите в Народното събрание по Законопроекта за несъстоятелност на физическите лица, в което за пореден път подчертава важността от приемането на такъв закон, който да даде втори шанс на добросъвестните длъжници.

България е единствената в ЕС, която няма действащ закон за т.нар. личен фалит, а страната ни е на едно от челните места по лоши кредити в Европа.

В становището си проф. Ковачева обръща внимание, че за да постигне желан ефект, законопроектът трябва да предлага гъвкава, прозрачна и достъпна процедура, като отчита възможността за предоставяне на втори шанс на добросъвестните длъжници и погасяване на поне част от задълженията им, за да бъдат удовлетворени, макар и частично, и кредиторите. Тя посочва, че трайните затруднения и дори невъзможност на гражданите да покриват дълговете си води до социални и здравни проблеми, до социално изключване и изолация, а доброто финансово състояние на хората е съществен стимулиращ фактор за икономиката, тъй като високото ниво на потребление е предпоставка за стабилност и икономически растеж.

**7 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева възразява срещу над 43-процентните увеличения на цената на водата в областите София и Перник по време на обществените обсъждания на проектите за утвърждаване цените на местните ВиК дружества за периода 2022-2026 г. в КЕВР. В становището на омбудсмана, представено от Цветанка Илиева – експерт към отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“, се посочва, че увеличението не е икономически обосновано и липсват гаранции за подобряване качеството на услугата. Действащата комплексна цена на ВиК-София е 2,566 лв. (с ДДС) при определена социална поносимост 3,888 лв. Новата комплексна цена на ВиК-София съгласно проекта е 3,691 лв. (с ДДС), което представлява **увеличение с 43,84%**. Това е коригираната цена от КЕВР предвид пълното неизпълнение на два от показателите за ефективност за 2021 г. (рехабилитация на водопроводната мрежа и ефективност на изграждане на водомерното стопанство). Като цената е определена при



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

социална поносимост от 5,768 лв. За Перник новата комплексна цена е 3,56 лв. (с ДДС), което представлява **увеличение с 46,50%** в сравнение с действащата към момента – 2,43 лв. (с ДДС).

**10 юни** – *„Да си завършил този университет е привилегия, която задължава. Очакванията към вас винаги ще бъдат високи. А вие ще трябва да пазите не само собствената си репутация, но и репутацията на Софийския университет и на Юридическия факултет“*, казва омбудсманът проф. д-р Диана Ковачева на тържествената церемония при връчването на дипломите на абсолвентите от випуск 2022 г. от специалност „Право“ на Юридическия факултет на Софийския университет „Св. Климент Охридски“.



**10 юни** – Заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова приветства участниците в националната среща на ромските жени – образователни медиатори и лидери в своята общност, проведена в Гербовата зала на Областна администрация-Велико Търново в рамките на 18-ото издание на Детския ромски фестивал „Отворено сърце“, организиран от Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“.



**12 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писма до председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) Иван Иванов, до министрите на околната среда и водите Юлиан Попов и на регионалното развитие и благоустройството Андрей Цеков, както и до управителя на „Водоснабдяване и канализация – Сливен“ ООД инж. Пламен Трифонов заради постъпили в институцията над 200 жалби в рамките на два дни от жители на Сливен, които сигнализират, че често остават без вода заради аварии и ремонти.

**12 юни** – Правителството ще работи в тясно сътрудничество с администрацията на националния омбудсман. За това се договарят на първата си среща премиерът акад. Николай Денков и омбудсманът проф. Диана Ковачева.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.



**15 юни** – *„Всеки път, когато една жена се изправи със своята история за домашно насилие, тя се изправя от името на всички жертви. За това се изисква не само кураж, но означава, че жената е изправена до стената“*. Това заявява омбудсманът Диана Ковачева на кръгла маса „Мерки за борба с домашното насилие в България – заедно срещу насилието“, организирана от фондация „Асоциация Анимус“. Повод за изказването ѝ е покъртителната история на Таня, жертва на домашно насилие, осмелила се да говори пред присъстващите на събитието.



**16 юни** – По покана на проф. д.ю.н. Атанас Семов омбудсманът присъства на тържествена церемония, на която Негово Светейшество българският патриарх и Софийски митрополит Неофит е удостоен с наградата на името на „Проф. Марко Семов“ за ярко присъствие в духовния живот на нацията, а поводът е и 75-ата му годишнина през 2020 г. Призът му е връчен от вицепрезидента Илияна Йотова в сградата на Софийската митрополия.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**21 юни** – Екип на омбудсмана консултира на място граждани след наводнението в Берковица.



**21 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща писмо до изпълнителния директор на столичната топлофикация Александър Александров заради многото жалби и сигнали от жителите на кв. „Бъкстон“, в които хората се оплакват, че внезапно и без предварителна информация са останали без топла вода на 12 юни 2023 г., а съгласно информация, подадена от клиентския телефон на дружеството, това продължава чак до 7 юли 2023 г. Така на практика хората са поставени в патова ситуация да реагират на момента – без битовото горещо водоснабдяване за цял месец. Само за ден в институцията постъпват над 100 жалби, в които възмутени граждани сигнализират омбудсмана, че „Топлофикация София“ ЕАД не ги е информирала предварително за плановото спиране на топлоподаването в установения 15-дневен срок. Подателите се жалват, че всички потребители от засегнатия район са разбрали, че няма да имат топла вода, чак след като тя вече е била спряна на 12 юни 2023 г., а първите съобщения от дружеството за спирането са получени в средата на същия ден.

**22 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева внася до председателя на Народното събрание Росен Желязков и членовете на Комисията по образованието и науката законодателно предложение, в което настоява да се предостави втори шанс на зрелостниците при оценка, която не ги удовлетворява на матурата – вход за висшите учебни заведения. В края на ноември 2022 г. проф. Ковачева внася такова предложение в 48-ото Народно събрание, което получава одобрението на ресорната комисия на първо четене, но времето не стига до окончателното му приемане.

Омбудсманът предлага промени в Закона за предучилищното и училищното образование заради проблемите, свързани с полагане на задължителния държавен зрелостен изпит (ДЗИ) при завършването на XII-ти клас. Поводът за искането на тази промяна са постъпващите в институцията на обществения защитник все повече жалби и сигнали от родители и зрелостници, според които е неприемливо да няма втори шанс за явяване на ДЗИ за повишаване на оценка. Родителите настояват децата им да имат възможност да повишат оценката си от ДЗИ, тъй като тя остава „до живот“, без да имат никаква възможност за коригиране.

**23 юни** – Омбудсманът изпраща становище до министъра на регионалното развитие и благоустройството Андрей Цеков по повод общественото обсъждане на проект за изменение на Постановление №18 на Министерския съвет от 2015 г. за приемане на Национална програма за енергийна ефективност на многофамилните жилищни сгради. Проектът засяга правата на собствениците на жилища в 52 сгради,

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

които няма да могат да бъдат обновени с финансиране по програмата поради липса на финансов ресурс. Дефицитът се оценява на около 46 млн. лева.

**27 юни** – Омбудсманът Диана Ковачева с препоръка до социалния министър Иванка Шалапатова, в която настоява да отпадне бюрократичната тежест, задължаваща родителите на ученици от II-ри, III-ти и IV-ти клас да предоставят удостоверение за записването им в съответното училище през новата 2023/2024 година, срещу което да получат еднократната държавна помощ от 300 лева. Поводът за препоръката са десетки жалби до омбудсмана, в които родители подчертават, че искат да се възползват от тази социална подкрепа, но посочват като проблем, че Агенцията за социално подпомагане изисква от тях удостоверение, че детето им е записано като ученик за II-ри, III-ти или IV-ти клас, издадено от съответното училище, при положение че обучението в тези класове е задължително и децата не подлежат на отделно записване, каквото е за учениците в I-ви и VIII-ми клас.

### ЮЛИ

**4 юли** – Среща за правата на собственици на реституирани имоти.



**5 юли** – Предложените изменения и допълнения на Наредбата за регулиране на цените на водоснабдителните и канализационните услуги не осигуряват в достатъчна степен защита на правата на потребителите, не се осигурява баланс на интересите между ВиК операторите и потребителите. Освен това цените на ВиК услугите няма да са обвързани с изпълнението на показателите за качество, което е изключително важно да бъде направено“. Това заявява омбудсманът Диана Ковачева в становище до КЕВР по проекта на Постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Наредбата за цените на водоснабдителните и канализационните услуги. Представено е на откритото заседание на регулатора от Цветанка Илиева – експерт към институцията на омбудсмана. В позицията си проф. Ковачева настоява КЕВР да преразгледа спорните текстове в наредбата за цената на водата.

**6 юли** – Омбудсманът представя становища по законопроектите за Държавния бюджет за 2023 г., за Държавното обществено осигуряване и Националната здравноосигурителна каса, разглеждани на първо четене в парламентарните комисии по бюджет и финанси, по труда, социалната и демографската политика и по икономическа политика и иновации.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.



**11 юли** – Омбудсманът сезира министъра на енергетиката Румен Радев и председателя на КЕВР Иван Иванов заради постъпили в институцията над 200 жалби от битови клиенти на „Топлофикация София“ ЕАД, живеещи в жк „Бъкстон“, които недоволстват, че от 12 юни 2023 г. без предварително уведомление са останали без топла вода близо месец – до 7 юли 2023 г.

Проф. Ковачева изпраща писмо до шефа на столичната топлофикация Александър Александров още на 21 юни 2023 г., в което го призовава да извърши собствена проверка и да компенсира засегнатите потребители от кв. „Бъкстон“ заради липсата на предварително уведомление за продължителното планово спиране на горещо битово водоснабдяване.

**27 юли** – Омбудсманът сезира здравния министър проф. д-р Христо Хинков за десетки жалби от граждани – диабетици, които алармират, че в аптечната мрежа липсват животоподдържащи инсулини за лечението на захарен диабет. Проф. Ковачева иска проверки по конкретни жалби и при констатиране на пропуски или нарушения настоява за незабавни мерки по тяхното отстраняване.

Единият от липсващите лекарствени продукти е оземпик, инжекционен разтвор 1 мг, т.нар. писалка, широко използвана от много хора не по предназначение, а за бързо и рязко отслабване. Така хората, които действително се нуждаят предвид заболяването си, остават без лечение.

**28 юли** – Омбудсманът изпраща препоръка до представителя на „Електрохолд Продажби“ ЕАД Видьо Терзиев, в която настоява да се облекчи процедурата по заявяване на хартиени фактури. Повод за препоръката са десетки жалби до институцията на омбудсмана от клиенти на дружеството заради преминаването към електронни фактури, считано от септември 2023 г., в резултат от приемането на нови Общи условия за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд“, които предвиждат фактурата за електроенергия да се получава само по електронен път, освен ако не е изрично заявено получаването на хартиена фактура. Хората се жалват конкретно от процедурата по заявяване на хартиена фактура, която изисква подаване на писмено заявление по образец лично от титуляря на партидата в търговски център на „Електрохолд“.

### АВГУСТ

**1 август** – Омбудсманът внесе в Народното събрание предложение за законодателни промени в Наказателния кодекс за инкриминиране на деяния, унижаващи човешкото достойнство чрез причиняване на физическа болка или страдание.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

Целта на предлаганите промени е въвеждане в нашето законодателство на нов състав на престъпление, който включва деяния, отговарящи на определенията за изтезание, мъчение, унижително третиране. Конкретният повод за предложението е бруталният случай от Стара Загора, при който 18-годишно момиче е садистично нарязано с макетен нож от мъж и вследствие на нанесените му 24 рани получава 400 шева. А причината деецът да не понесе адекватно и справедливо наказание за стореното е именно празнината в българското наказателно право, отнасяща се до случаи на умишлено причиняване на тежко насилие, което не убива, но смазва човешкото достойнство.

**9 август** – Омбудсманът изпраща препоръка до директора на РИОСВ – Смолян, Екатерина Гаджева по повод аварийното заустване на отпадни води в р. Девинска вследствие производствената дейност на бутилиращото предприятие „Девин“ ЕАД и сигнал за масово измиране на риба, предимно пъстърва. Проф. Ковачева иска проверка на предвижданите срокове за оповестяване на резултатите от направените лабораторни изследвания за качеството на водата и причинената смъртност на рибата.

**3 август** – Участие на омбудсмана в извънредното заседание на Комисията по правни въпроси в Народното събрание, свикано по повод внесените от ГЕРБ-СДС – ПП-ДБ и ДПС законопроекти за изменение и допълнение на Наказателния кодекс и в Закона за защита от домашно насилие.



**24 август** – Омбудсманът изпраща становище до министъра на енергетиката Румен Радев по проекта на Закона за изменение и допълнение на Закона за енергетиката, в което остро възразява срещу някои от предложените в него промени. Основното притеснение на проф. Ковачева е, че законопроектът предвижда първи стъпки за либерализацията на пазара на електроенергия за населението от 1 януари 2024 г., т.е. по средата на отоплителния сезон.

Проф. Ковачева алармира, че в проекта с промени на Закона за енергетиката не са защитени в достатъчна степен правата на гражданите и спорните текстове следва да бъдат преразгледани. Тя е категорична, че е опасно да се бърза със свободни цени на тока.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

В края на 2022 г. парламентът приема решение, с което се възлага на Министерския съвет да гарантира регулирани цени на тока за домакинствата поне до 1 януари 2026 г.

**28 август** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща препоръка до министъра на здравеопазването проф. д-р Христо Хинков и министъра на вътрешните работи Калин Стоянов, в която настоява да бъде изработен списък на лекарствата, които могат да доведат до фалшив положителен тест за наркотици.

### СЕПТЕМВРИ

**1 септември** – Заместник-омбудсманът и експерти от институцията участват в КЗД на заседание на Съвета за наблюдение на хората с увреждания по ЗХУ.



**4 септември** – Омбудсманът изпраща становище до министъра на труда и социалната политика Иванка Шалапатова във връзка с публикуван на сайта за Обществени консултации проект на Закон за изменение и допълнение на Кодекса на труда, който цели усъвършенстване на нормативната уредба за работата от разстояние.

Омбудсманът е категорична, че трябва да бъдат преосмислени предложените текстове за осигуряване на безопасността при работа и настоява да се предложат законодателни решения, **които реално да постигнат подобряване на организацията на здравословните и безопасните условия на труд за работещите онлайн.**

**11 септември** – Среща по въпросите на миграцията с представители от Съвета на Европа.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**12 септември** – Омбудсманът изпраща становище до здравния министър проф. д-р Христо Хинков, в което препоръчва да бъде приета алтернативна възможност за предписване и отпускане на антибиотици и лекарствени продукти за лечение на захарен диабет. Според проект на наредба на здравното министерство от 1 октомври 2023 г. тези две групи лекарства се изписват само и единствено с електронна рецепта. Това означава, че болните хора няма да бъдат обслужени в нито една аптека в страната, ако разполагат с бяла рецепта, т.е. на хартиен носител. Аргументът на здравното министерство да се премине само към е-рецепти за тези препарати е по този начин да се предотврати недостигът на медикаменти за диабет, както и да се ограничи свръхупотребата на антибиотици, която води до резистентност.

**13 септември** – С 15 гласа „За“ депутатите от комисията по образование подкрепят единодушно предложението на омбудсмана Диана Ковачева зрелостниците да получат втори шанс при оценка, която не ги удовлетворява на матурата, която е вход за ВУЗ. Предложението е внесено от председателя на комисията Красимир Вълчев (ГЕРБ) и група народни представители – Деница Сачева (ГЕРБ), проф. Костадин Ангелов (ГЕРБ), Елисавета Белобрадова (ПП-ДБ), Нели Димитрова (ПП-ДБ), Христо Даскалов (ПП-ДБ), Бюнямин Хасан (ПП-ДБ), Ивайло Митковски (ПП-ДБ) и Ванина Вецина (ПП-ДБ).

Поводът за тази промяна са постъпващите в институцията на обществения защитник жалби и сигнали от родители и зрелостници, според които е неприемливо да няма втори шанс за явяване на задължителни зрелостни изпити за повишаване на оценка. В тях родителите настояват децата им да имат възможност да повишат оценката си от матурата, тъй като тя остава „до живот“, без да имат никаква възможност за коригиране.



**13 септември** – Проектът на Териториален план за справедлив преход на област Перник да бъде преработен и допълнен с конкретни мерки, които да гарантират защита на интересите на битовите клиенти на топлоснабдителни услуги в града с фокус върху сигурността на доставките и формирането на възможно най-ниски цени. Такова становище изпраща омбудсманът Диана Ковачева до министъра на енергетиката Румен Радев по повод публикувания за обществено обсъждане проект (проект на ТПСП).

**15 септември** – Омбудсманът сезира управителя на БНБ Димитър Радев, министъра на финансите Асен Василев и председателя на Асоциацията на банките в България Петя Димитрова заради много жалби и сигнали от граждани, които са недоволни от усложнената и неясна процедура при откриване на безплатна платежна сметка за основни операции. Хората се жалват на омбудсмана, че не могат да се възползват от предоставената им възможност, въведена с приетите промени в чл. 120а от Закона за платежните услуги и платежните системи, които са в сила от 1 септември т.г.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

Гражданите алармират, че са затруднени да получат безплатно обслужване и без такси на платежна сметка за основни операции, това са доходите им от заплати, за пенсии, социални помощи, стипендии. Проблемът идва от там, че банките поставят редица изисквания и налагат тромава процедура, вместо да улеснят хората, а от това страдат най-вече пенсионерите и хората с увреждания.

**15 септември** – Централното отопление за около 4 100 домакинства в гр. Габрово е гарантирано по Закона за енергетиката при прекратена лицензия на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД. Такова становище изпраща омбудсманът Диана Ковачева в отговор на запитване от страна на КЕВР.

Поводът е заявлението на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД, внесено в регулатора през август 2023 г., за предсрочно прекратяване на две лицензии на дружеството и преустановяване на топлоснабдяването в града, заради което КЕВР поиска официално становището на омбудсмана.

Става въпрос за лицензия №Л-008-03 от 17 октомври 2000 г. за дейността „производство на електрическа и топлинна енергия“ и лицензия №Л-009-05 от същата дата за „пренос на топлинна енергия“, издадени на дружеството.

**18 септември** – Не е ясна визията на държавата как на практика ще се осъществи пълната либерализация на пазара на електроенергия. Това заявява омбудсманът в становище до председателя на Комисията по енергетика Делян Добрев по повод иницирираните промени в Закона за енергетиката. По време на общественото обсъждане на проекта проф. Ковачева изразява становището си до енергийния министър, като една част от предложенията ѝ са приети. Омбудсманът е категорична, че липсва задълбочен икономически, социален и правен анализ за ползите и рисковете от излизането на домакинствата на свободния пазар.

Според Диана Ковачева предвижданите промени не гарантират правата и интересите на битовите потребители на електроенергия. Тя посочва, че не са разработени мерки за защита и за финансова подкрепа на уязвимите групи и енергийно бедните, че не са въведени интелигентни измервателни системи за битовите клиенти, включително не е предвидена информационна и комуникационна стратегия за подготвяне на битовите потребители за участието им на свободния пазар на електрическа енергия.

**19 септември** – Омбудсманът, заедно с актьора и бивш директор на Народния театър „Иван Вазов“ Мариус Донкин, връчват наградите на победителите в конкурса „Кмет на годината за мандат 2019-2023 г. на кметовете на Стара Загора Живко Тодоров (за голяма община), на „Родопи“ Павел Михайлов (средна община) и на Сливница Васко Стоилков (малка община).



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**20 септември** – Омбудсманът участва в дискусиата „Качеството на психиатричната грижа и правата на хората с психичноздравни проблеми в България: предизвикателства и решения“, организирана от депутата Стела Николова, на която представя доклад от извършени проверки в психиатриите. Основният фокус на форума е състоянието на психиатричната грижа, достъпа до социална подкрепа на хора с психичноздравни проблеми и ефективната защита на техните права.

Акцент в изказването на проф. Ковачева е лошото качество на предоставяната здравна грижа в тези места, хроничната липса на финансови средства за издръжка – недостиг на качествена храна, закупуването на съвременни лекарства и спално бельо, тежките санитарно-битови условия, острата нужда от ремонти и пр.



### ОКТОМВРИ

**9 октомври** – На среща на Борда на ENNHRI в Брюксел, по инициатива на българския омбудсман, е приета декларация в подкрепа на Израел, която остро осъжда атаките на палестинската паравоенна политическа групировка Хамас.



**17 октомври** – Заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова участва в институционалната кръгла маса „Как да подобрим достъпа на гражданите до правосъдие по въпроси на околната среда“, организирана от Европейската мрежа „Правосъдие и околна среда“ и фондация „БлуЛинк“ в партньорство с Министерството на околната среда и водите.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

В изказването си Елена Чернева обръща специално внимание на факта, че през последните години гражданите стават все по-непримирими, когато се накърняват техните права, а броят на жалбите и сигналите им до институцията на омбудсмана с всяка изминала година нараства особено в сферата на правото на здравословна и благоприятна околна среда.



**19 октомври** – Омбудсманът Диана Ковачева изпраща становище до министър-председателя Николай Денков, в което изразява несъгласието си във връзка с публикуван на сайта за обществени консултации проект за приемане на Правилник за устройството, организацията и дейността на Националния съвет за защита от домашното насилие. Подзаконовият нормативен акт предвижда обособяването на отдел „Закрила на уязвими групи и взаимодействие с гражданско общество“, който да изпълнява функциите на Секретариат на Националния съвет за защита от домашното насилие.

В становището си проф. Ковачева настоява за създаването на самостоятелна структура, която да бъде ангажирана с административно-техническото, организационното, експертното, финансовото обслужване и подпомагане изпълнението на функциите на Националния съвет за превенция и защита от домашното насилие.

**19 октомври** – Омбудсманът изпраща становище до председателя на КЕВР доц. Иван Иванов по повод общественото обсъждане на проекта за изменение на Указания за образуване на цените на водоснабдителните и канализационните услуги чрез метода „горна граница на цени“ за регулаторния период 2022-2026 г.

Проф. Ковачева е категорична, че когато се определя социалната поносимост за съответната година, трябва да се използват само и единствено надеждните данни на НСИ за съответните години.

**20 октомври** – Омбудсманът отново сезира здравния министър проф. Христо Хинков за голям брой сигнали и жалби за нарушени права, които постъпват в институцията след въвеждане закупуването на антибиотици и лекарства за диабетици само с електронна рецепта – от 16 октомври 2023 г. В препоръката си тя подчертава, че пациентите са в невъзможност да закупят своевременно необходимия за лечението им лекарствен продукт, като особено потърпевши са уязвимите групи – възрастни хора, хора с увреждания и най-вече деца, при които своевременното започване на лечение е често решаващо за овладяване на заболяването и предотвратяването на тежки усложнения. Омбудсманът допълва, че има много сигнали и случаи на нарушени професионални права на лекари, лекари по дентална медицина и ветеринарни лекари. По този повод омбудсманът отправя препоръка във възможно най-кратък срок да бъде регламентирана алтернативна възможност за предписване и отпускане с хартиена рецепта за посочените групи лекарствени продукти, с което да бъдат гарантирани правата на пациентите, както и професионалните права на работещите в системата медицински специалисти.

**23 октомври** – „Защо не беше проведена предварителна информационна кампания и не е ли редно да бъде проведена тя сега и в този период да се отстранят нередностите с алтернативни възможности за закупуване на лекарства?“ Този въпрос зададе омбудсманът на министъра на здравеопазването на свиканото извънредно заседание на Комисията по здравеопазване в Народното събрание, в което участват още

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

изпълнителните директори на Изпълнителната агенция по лекарствата и на „Информационно обслужване“ АД. Поводът е хаосът след въвеждане закупуването на антибиотици и лекарства за лечение на захарен диабет само и единствено с електронна рецепта, която е в сила от 16 октомври.

Проф. Ковачева задава и други въпроси, провокирани от множеството жалби както на пациенти, така и на лекари, стоматолози, ветеринари и фармацевти.



**24 октомври** – Омбудсманът представя дейността на институцията пред проф. д-р Йозеф Хьохтл, председател на Кръга Форхтенщайн на Австрийската народна партия и негови колеги. Работната среща е организирана по искане на австрийския посланик.



**24 октомври** – Омбудсманът организира гореща линия на телефон: 0895 561 941 за въпроси на граждани по повод упражняването на изборителните им права при провеждането на изборите за общински съветници и кметове на 29 октомври 2023 г.

**25 октомври** – Омбудсманът приветства акад. Христо Григоров по повод честването на 145-годишнината на Българския Червен кръст.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

**26 октомври** – Приемен ден на заместник-омбудсмана.



**27 октомври** – Омбудсманът изпраща становище до три министерства – на енергетиката, на регионалното развитие и благоустройството и на труда и социалната политика, в което алармира, че на портала за обществени консултации е публикуван техен съвместен проект на Наредба за критериите, условията и реда за определяне на статут на домакинства в положение на енергийна бедност и на статут на уязвими клиенти за снабдяване с електрическа енергия, който е с дата на откриване 25 октомври 2023 г. и с дата на приключване – 8 ноември 2023 г. Проф. Ковачева обръща внимание, че трите ведомства работят в противоречие със ЗНА, защото към 26 октомври 2023 г. нито на сайта за обществени консултации, нито на интернет страниците им са публикувани мотиви към въпросния проект. Освен това омбудсманът настоява ресорните министерства да предприемат действия, за да бъде удължен срокът за общественото му обсъждане.

### НОЕМВРИ

**2 ноември** – Омбудсманът изпраща препоръка до министрите на труда и социалната политика Иванка Шалапатова и на финансите Асен Василев, в която настоява с новия държавен бюджет да бъдат актуализирани месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане до 18-годишна възраст и до завършване на средното образование, но не по-късно от 20-годишна възраст, регламентирани в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца. Помощта за децата е разделена в три групи според степента на тяхното увреждане. Най-малко средства месечно получават децата с определени от 50 до 70 на сто вид и степен на увреждане или степен на трайно намалена работоспособност – 350 лв., на децата с определени от 70 до 90 на сто степен на увреждане на месец им се полагат по 450 лв., а децата с определени 90 и над 90 на сто вид и степен на увреждане или степен на трайно намалена работоспособност – по 930 лв., което е крайно недостатъчно заради инфлацията и повишените цени на храни, лекарства и пр. Омбудсманът обръща внимание на факта, че тези месечни помощи не само не са пипани от края на 2016 г., но и че до момента не е предвиден никакъв механизъм за автоматичното им осъвременяване през годините.

**6 ноември** – Омбудсманът сезира енергийния министър Румен Радев заради многото жалби и сигнали към институцията от граждани – битови клиенти на топлофикационните дружества, на които им се налага по силата на европейското и на българското законодателство да отделят голям финансов ресурс, за да си купят водомери и топломери с дистанционно отчитане. Затова тя настоява държавата спешно да изготви финансов инструмент за справедлива подкрепа с евросредства на повече от 570

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

домакинства на централно топлоснабдяване, защото най-късно до 1 януари 2027 г. те трябва да поставят по-скъпите уреди за дистанционно отчитане на топлинна енергия.

**7 ноември** – Среца с делегация от Украйна – Асоциация на украинските жени – адвокати, БЦДИ.



**7 ноември** – Омбудсманът сезира министрите на образованието и науката Галин Цоков, на здравеопазването Христо Хинков, на електронното управление Александър Йоловски, както и председателите на ресорните парламентарни комисии по образование и здравеопазване – Красимир Вълчев и Костадин Ангелов, заради многобройни жалби, сигнали и постъпила петиция в институцията от родители, учители, граждански организации, лични лекари и специалисти, които са недоволни от новите електронни извинителни бележки за ученици. Всички са обезпокоени от неефективната система и недобре обмисления подход за извиняване на отсъствията на учениците, съпътстван от административни и финансови тежести за родителите. Причината е, че вместо да им спести време, усилия и разхождане от едно място до друго за лист хартия, процесът по издаване на дигиталната извинителна бележка на практика допълнително бюрократизира и изнервя всички участници по веригата.

**8 ноември** – Омбудсманът сезира премиера Николай Денков и министрите на енергетиката Румен Радев, на труда и социалната политика Иванка Шалопатова и на регионалното развитие и благоустройство Андрей Цеков за остро нарушаване на законови принципи при изработването на проект на нормативен акт.

В конкретния случай проф. Ковачева обръща внимание на факта, че обществените консултации на проекта на наредба за енергийната бедност, който засяга стотици хиляди домакинства, приключва на 8 ноември. В същото време промените в Закона за енергетиката не са обнародвани в „Държавен вестник“, защото президентът Румен Радев на 18 октомври 2023 г. налага вето. Според решение на петчленен състав на ВАС обсъждането на проект за наредба трябва да започне, след като законът бъде обнародван и влезе в сила. Нарушават се законоустановените принципи за откритост и съгласуваност съгласно Закона за нормативните актове.

**9 ноември** – Омбудсманът изпраща становище до министрите на здравеопазването и социалната политика Христо Хинков и Иванка Шалопатова, в което алармира, че пет месеца след последните промени в нормативните документи за хората с увреждания проблемите им с медицинската експертиза остават. Поводът за това становище на проф. Ковачева са постъпили в институцията на омбудсмана многобройни жалби и сигнали от възмутени и отчаяни граждани за нарушени техни права при медицинската им

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

експертиза и произтичащата от това невъзможност да ползват своевременно права и подкрепа като хора с увреждания. Най-често хората се оплакват, че прегледът им пред ТЕЛК се бави с няколко месеца, а дотогава те нямат никакви доходи за живот. Проблем е, че остават и без здравноосигурителни права, и без достъп до лечение. Омбудсманът подчертава, че все още не е прието Постановлението на Министерския съвет за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи. Това допълнително спъва подобряването на дейността на органите на медицинската експертиза.

**16 ноември** – Омбудсманът изпраща становище до депутатите от шест парламентарни комисии – по бюджет и финанси, по регионална политика, по благоустройство и местно самоуправление, по икономическа политика и иновации, по земеделието, храните и горите, по транспорт и съобщения, по електронно управление и информационни технологии, в което категорично се противопоставя на предложението на финансовото министерство за промени в Закона за местните данъци и такси, които предвиждат увеличение на данъчните оценки на имотите. В законопроекта се предлага на всеки две години да се актуализира данъчната оценка на недвижимите имоти с индекса на цените им, определен от НСИ. Според проф. Ковачева, ако се приеме тази спорна разпоредба, това ще доведе не само до увеличение на данъка върху недвижимите имоти и таксата за битови отпадъци, но и на данъка върху наследствата, данъка при придобиване на имущества, за определяне на държавните и нотариалните такси в производствата по Гражданския процесуален кодекс.

**17 ноември** – Омбудсманът изпраща препоръка до здравния министър проф. д-р Христо Хинков, в която настоява да се осигурят целеви средства за изграждането на нова сградна инсталация в УМБАЛ „Царица Йоанна – ИСУЛ“ ЕАД, както и допълнителни средства за ремонта на Клиниката по детска клинична онкология и хематология. Поводът за тази препоръка са жалби, които периодично постъпват в институцията на омбудсмана от родители, лекари и граждански организации, които сигнализират за системна липса на топла вода в детската клиника по онкохематология в ИСУЛ и настояват за подобряване на условията в санитарните помещения.

**23 ноември** – Цената и качеството на водата, високите сметки за парно, обезщетенията при пенсиониране, липсата на достъпна среда за хора с увреждания – това са само малка част от проблемите, с които граждани от Плевен и региона отиват в приемната на омбудсмана, която се повежда в областната администрация в Плевен.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**28 ноември** – Омбудсманът представя в ресорните парламентарни комисии становища с конкретни препоръки по внесения от Министерския съвет Законопроект за държавния бюджет на Република България за 2024 г., по Законопроекта за бюджета на държавното обществено осигуряване и Законопроекта за бюджета на Националната здравноосигурителна каса.



**29 ноември** – Омбудсманът сезира столичния кмет Васил Терзиев заради многото жалби от граждани, които недоволстват, че няколко дни след снеговалежа улиците, тротоарите и зелените площи в гр. София продължават да са труднодостъпни и продължават да бъдат затрупани от паднали клони и дървета.

*„Гражданите често са принудени да ходят по платното за движение, което освен неудобства създава предпоставки и за инциденти и допълнително застрашава техния живот и здравето им“,* пише проф. Ковачева. Тя алармира, че сериозна опасност за гражданите представляват и засегнатите от снеговалежа дървета или части от тях, които не са премахнати своевременно. Посочва, че не са малко и случаите на клони и дървета, паднали върху паркирани автомобили, детски площадки и др.

**30 ноември** – *„За мен въпросите, които са свързани с приобщаващото образование и проблемите на децата със специални образователни потребности, са кауза от години. Имаме малка стъпка, успех с осигуряването на 8 млн. лв. допълнителни средства, които в рамките на обсъждането на бюджета успяхме да поискаме и бяха дадени със съзнанието, че нито е достатъчно, нито е абсолютно решаване на проблема“.* Това казва омбудсманът Диана Ковачева при откриването на дискусия под наслов **Приобщаващото образование – проблеми и решения**, организирана от обществения защитник съвместно с министъра на образованието и науката проф. д-р Галин Цоков. Дискусията е част от Националната кампания на омбудсмана „За правата на децата и хората с увреждания“, в рамките на която, по настояване на проф. Ковачева, са осигурени 8 млн. лева допълнителни средства за приобщаващо образование за деца със СОП за 2023 г.



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**30 ноември** – Омбудсманът възразява остро срещу поредното увеличение на цените на водата средно с 15% от 1 януари 2024 г. Подчертава, че увеличението ще засегне повече от 30 населени места в страната. Позицията на обществения защитник е представена от експерта на институцията Цветанка Илиева на заседанието в КЕВР. Проф. Ковачева дава и конкретни примери, където увеличението надхвърля посочените 15% – в Берковица ВиК услугите скачат с 80%, в Сливен – с над 40%, в Сапарева баня – с над 37%, във Видин – с над 28%, в Габрово – с над 20%, в Добрич – с над 16%. В становището си омбудсманът подчертава, че най-висока комплексна цена на водата е предложена за ВиК-Разград - 6,08 лв./куб.м, като при други ВиК оператори (в Силистра, Варна, Шумен, Смолян, Търговище) цената се вдига и става над 5 лв./куб. м.

**30 ноември** – Качеството и цената на водата са най-честите проблеми на хората от област Добрич. Това казва на изнесена приемна в Областната администрация в Добрич Нина Бояджиева – началник на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ към институцията на обществения защитник.



### ДЕКЕМВРИ

**1 декември** – Във връзка с многобройните запитвания на граждани от цялата страна, пострадали от липсата на ток часове и дни наред, омбудсманът изготвя кратка инструкция за това как да се потърси компенсация за причинените неудобства и претърпени вреди от електроразпределителните предприятия. Омбудсманът предупреждава, че гражданите трябва да са проактивни и да потърсят правата си, като могат да го направят, като подадат жалба или сигнал към съответното електроразпределително предприятие. Освен това всеки, който смята, че е ощетен, и всеки, който има допълнителни вреди, може да ги претендира и по съдебен ред. Междувременно проф. Ковачева отново настоява министърът на енергетиката и КЕВР да проверят дали електроразпределителните дружества са изпълнили своите задължения за поддръжката на мрежата и на сервитутните зони (неокастрените дървета, които скъсаха електрическите кабели). Именно заради немарливото отношение и неизпълнение на тези задължения стотици хиляди хора остават без светлина и топлина.

**7 декември** – „Ще поискаме от Министерството на енергетиката и Комисията за енергийно и водно регулиране да се извърши проверка и контрол на техническото състояние на експлоатационните съоръжения на електрозахранващата преносна мрежа в населените места в община „Тунджа“, дали те отговарят на изискванията на Закона за енергетиката и дали ЕРП-ата изпълняват своите инвестиционни ангажименти. Ще изискаме и проверка, която да установи дали експлоатацията на възобновяемите енергийни източници рефлектира върху електропреносната мрежа и



## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

*ако това е така, електроразпределителното дружество да бъде задължено да разшири и модернизира електропреносната си мрежа, за да се избегнат токовите удари, искаме да се уточни причината за създаването на тези токови удари. Не може в XXI век на жителите в тази община да им горят ежедневно електроуредите“*, това заявява заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова пред кметове, директори на училища, детски градини и ръководители на социални центрове и читалища в ямболската община „Тунджа“. Поводът за тази среща, инициентирана от новия кмет на „Тунджа“ Станчо Ставрев, е заради многобройните сигнали за чести аварии, токови удари и спиране на електрозахранването в района, което води до изгаряне на електроуредите на хората, които недоволстват и от липсата на вода на места, защото помпите без електричество също спират. На срещата присъства и областният управител на Ямбол Биляна Кавалджиева.



В Областната администрация втори екип на омбудсмана консултира десетки граждани от Ямбол и региона в рамките на изнесена приемна. Постъпват оплаквания за достъпа до трудова заетост на уязвими групи и хора с увреждания, за ниския размер на пенсиите, което провокира началника на социалния отдел към омбудсмана Теодора Дичева да припомни, че проф. Диана Ковачева настоява за преизчисляването на всички пенсии на базата на средноосигурителния доход за предходната година.



**13 декември** – Десетки граждани от Благоевград и региона споделят проблемите си с екипа на омбудсмана, воден от заместник-омбудсмана Елена Чернева, в рамките на изнесена приемна, която се състоя в Областната администрация. Гражданите се жалваха по целия спектър от проблеми за нарушените си права – от тромава и формална администрация, липса на електрозахранване, недоволство от пенсионни решения и забавен ТЕЛК до имотни казуси и дългова криза заради бързи кредити.

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.



**15 декември** – обучение на ръководство, директори на дирекции, началници на отдели и по един представител от всяко звено в администрацията на тема: „Законът за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения и новите функции на институцията на омбудсмана“, Конферентна зала на хотел „Анел“.



**15 декември** – Лошото качество и цената на водата препълва приемната на омбудсмана в Хасково. Експертите на омбудсмана консултират десетки граждани от Хасково и региона в рамките на изнесена приемна, която се провежда в Областната администрация. Освен предварително записаните на място отиват и още граждани, за да потърсят решение на своите проблеми. Най-честите жалби са свързани с лошото качество и цената на водата, както и с нарушени социални права и права на хора с увреждания.





## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

**18 декември** – Малки възпитаници от I-ви и II-ри клас на 76 ОУ „Уилям Сароян“ гостуват в институцията на омбудсмана. Заедно с г-жа Мария Манолова те поздравяват проф. Ковачева в навечерието на предстоящите светли празници и благодарят за помощта да запазят своето обичано училище, познато още като Арменското училище. През май 2022 г. ръководство, родители, деца и учители се обръщат към омбудсмана за съдействие, защото бившата кметица на столичния район „Възраждане“ Савина Савова е взела решение да закрие училището, а близо стоте деца да премести в съседното 32 СУИЧЕ „Св. Климент Охридски“. След намесата на омбудсмана казусът приключва благополучно и децата остават да се обучават в любимото си училище с традиции и 65-годишна история.



**18 декември** – Обучение на ръководство, директори на дирекции, началници на отдели, експерти отдел „Права на потребителите на административни и обществен услуги“, „Право на собственост“ и „Приемна“ (с профил „Право на здравословна и благоприятна околна среда“) по темата: „Въведение в бизнеса и правата на човека – ръководни принципи на ООН и европейски контекст“, лектори: Оля Пенева и Румяна Иванова – VFBHR, Голяма конферентна зала.



**28 декември** – Омбудсманът препоръча на председателя на Комисията за енергийно и водно регулиране Иван Иванов да намали цените на топлата вода и парното от 1 януари 2024 г. Причината е, че утвърдените за настоящия отоплителен период (1 юли 2023 г. – 30 юни 2024 г.) цени на топлинната енергия са значително завишени и не е постигнат баланс между интересите на енергийните предприятия и клиентите. Така на практика тези цени не само че не са справедливи и икономически обосновани за потребителите, но са силно деформирани и изцяло в полза на топлофикационните дружества, осигурявайки им неоснователно високи приходи за покупката на основното гориво природен газ, както и за заплащане на квотите за въглеродни емисии.



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

### VI. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ

АПК	Административнопроцесуален кодекс
АСП	Агенция за социално подпомагане
АХУ	Агенция за хората с увреждания
БАБХ	Българска агенция по безопасност на храните
БГВ	Битово горещо водоснабдяване
БДС	Български документи за самоличност
БХК	Български хелзински комитет
ВАС	Върховен административен съд
ВКП	Върховна касационна прокуратура
ВКС	Върховен касационен съд
ВУИ	Възпитателно училище – интернат
ГДГП	Главна дирекция „Гранична полиция“
ГДИН	Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“
ГДО	Главна дирекция „Охрана“
ГМД	Гарантиран минимален доход
ГПК	Граждански процесуален кодекс
ГПУ	Гранично полицейско управление
ГРАО	Гражданска регистрация и административно обслужване
ДАБ	Държавна агенция за бежанците
ДАЗД	Държавна агенция за закрила на детето
ДАНС	Държавна агенция „Национална сигурност“
ДВ	„Държавен вестник“
ДВХД	Дом за възрастни хора с деменция
ДВХПР	Дом за възрастни хора с психични разстройства
ДВХУИ	Дом за възрастни хора с умствена изостаналост
ДДД	Дезинфекция, дезинсекция, дератизация
ДДЛРГ	Дом за деца, лишени от родителска грижа
ДМСГД	Дом за медико-социални грижи за деца
ДНСК	Дирекция за национален строителен контрол
ДОПК	Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
ДПБ	Държавна психиатрична болница
ДПС	Детска педагогическа стая
ДФФЗД	Държавно предприятие „Фонд затворно дело“
ДСП	Дирекция „Социално подпомагане“
ДФЗ	Държавен фонд „Земеделие“
ЕАД	Еднолично акционерно дружество
ЕИСМЕБ	Единна информационна система на медицинската експертиза в България
ЕК	Европейска комисия
ЕНОК	Европейска мрежа на омбудсманите за деца
ЕО	Екологична оценка
ЕПК	Едроплощен кофраж
ЕР	Експертно решение



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

ЕС	Европейски съюз
ЕСПЧ	Европейски съд по правата на човека
ЕХМС	Европейска харта за местно самоуправление
ЗВСГЗГФ	Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд
ЗГР	Закон за гражданската регистрация
ЗДвП	Закон за движението по пътищата
ЗДДФЛ	Закон за данъците върху доходите на физическите лица
ЗДС	Закон за държавната собственост
ЗДСл	Закон за държавния служител
ЗЕ	Закон за енергетиката
ЗЕС	Закон за електронните съобщения
ЗЗ	Закон за здравето
ЗБППМН	Закон за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни
ЗЗД	Закон за задълженията и договорите
ЗЗДет	Закон за закрила на детето
ЗЗдр	Закон за здравето
ЗЗП	Закон за защита на потребителите
ЗЗТ	Закон за защитените територии
ЗИНЗС	Закон за изпълнение на наказанията и задържането под стража
ЗИХУ	Закон за интеграция на хората с увреждания
ЗЛЗ	Закон за лечебните заведения
ЗСПД	Закон за семейните помощи за деца
ЗМДТ	Закон за местните данъци и такси
ЗМВР	Закон за Министерството на вътрешните работи
ЗНА	Закон за нормативните актове
ЗО	Закон за омбудсмана
ЗОбщ	Затворническо общежитие
ЗОЗТ	Затворническо общежитие от закрит тип
ЗООТ	Затворническо общежитие от открит тип
ЗПИНМ	Закон за плановото изграждане на населените места
ЗПУПС	Закон за платежните услуги и платежните системи
ЗПУО	Закон за предучилищното и училищното образование
ЗРТ	Закон за радиото и телевизията
ЗРВКУ	Закон за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги
ЗС	Закон за собствеността
ЗСВ	Закон за съдебната власт
ЗСП	Закон за социално подпомагане
ЗСПЗЗ	Закон за собствеността и ползването на земеделските земи
ЗТСУ	Закон за териториалното и селищното устройство
ЗУПГМЖВ	Закон за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищноспестовни влогове
ЗЧСИ	Закон за частните съдебни изпълнители
ЗУТ	Закон за устройство на територията





ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

ИААА	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“
ИАТ	Изпълнителна агенция по трансплантация
КВС	Карта на възстановената собственост
КЕВР	Комисия за енергийно и водно регулиране
КЗПЧОС	Конвенция за защита на правата на човека и основните свободи
КЗД	Комисия за защита от дискриминация
КЗП	Комисия за защита на потребителите
КИПП	Камера на инженерите в инвестиционното проектиране
КМ	Комитет на министрите
КРБ	Конституция на Република България
КПИ	Комитет за предотвратяване на изтезанията
КПД	Конвенция на ООН за правата на детето
КПХУ	Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания
КРС	Комисия за регулиране на съобщенията
КС	Конституционен съд
КСО	Кодекс за социално осигуряване
Л. св.	Лишени от свобода
ЛЗ	Лечебно заведение
ЛКК	Лекарска консултативна комисия
МВР	Министерство на вътрешните работи
МЕ	Министерство на енергетиката
МЗ	Министерство на здравеопазването
МЗм	Министерство на земеделието
МЛС	Места за лишаване от свобода
МОН	Министерство на образованието и науката
МОСВ	Министерството на околната среда и водите
МП	Министерство на правосъдието
МПС	Моторно превозно средство
МРРБ	Министерство на регионалното развитие и благоустройството
МС	Министерски съвет
МК към ТП	Медицински комисии към териториалните поделения на НОИ
МТС	Министерство на транспорта и съобщенията
МТСП	Министерство на труда и социалната политика
МЦ	Медицински център
НАП	Национална агенция за приходите
НДК	Национален дворец на културата
НЕЛК	Национална експертна лекарска комисия
НЗОК	Национална здравноосигурителна каса
НК	Наказателен кодекс
НОИ	Национален осигурителен институт
НПАХУ	Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“
НПВУ	Национален план за възстановяване и устойчивост
НПК	Наказателно-процесуален кодекс



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 Г.

НПМ	Национален превантивен механизъм
НПСУАНЖ	Наредба за предоставяне на социалните услуги „Асистенти за независим живот”
НРУСПОГТ	Наредба за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт
НС	Народно събрание
НСИ	Национален статистически институт
НСИХУ	Национален съвет за интеграция на хората с увреждания
НСОРБ	Национално сдружение на общините в Република България
НТ	Наредба 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването
Наредба №4	Наредба №4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи
НРКВКУ	Наредба за регулиране качеството на водоснабдителните и канализационните услуги
НРЦВКУ	Наредба за регулиране цените на водоснабдителните и канализационните услуги
ОВОС	Оценка за въздействието върху околната среда
ОД на МВР	Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи
ОЗД	Отдел „Закрила на детето“
ОЕСУТ	Общински експертен съвет по устройство на територията
ОУ	Основно училище
ОССЕ	Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа
ОУП	Общ устройствен план
ПВПИ	Помещения за временен престой и изолация
ПИКЕЕ	Правила за измерване на количеството електрическа енергия
ПМС	Постановление на Министерския съвет
ППЗИН	Правилник за прилагане на Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража
ППЗИХУ	Правилник за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания
ППЗСПЗЗ	Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи
ПРЗ	Преходни и заключителни разпоредби
ПРастЗ	Препарати за растителна защита
ПСПВ	Пречиствателна станция за питейни води
ПУП	Подробни устройствени планове
РДНСК	Регионална дирекция за национален строителен контрол
РЗИ	Регионална здравна инспекция
РЗОК	Районна здравноосигурителна каса
РИО	Регионален инспекторат по образованието
РИОСВ	Регионална инспекция по околната среда и водите
РМС	Решение на Министерския съвет
РПЦ	Регистрационно-приемателен център
РС	Районен съд
РЦ	Регистрационен център



ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## РЕЗЮМЕ НА ГОДИШНИЯ ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2023 г.

РУП	Районно управление „Полиция“
СБАЛЛС	Специализирана болница за активно лечение на лишените от свобода
СДВНЧ	Специализиран дом за временно настаняване на чужденци
СДВР	Социални дейности и възпитателна работа (затвори)
СДВР	Столична дирекция на вътрешните работи
СЕС	Сграда – етажна собственост
СПИ	Социално-педагогически интернат
СО	Столична община
СОП	Специални образователни потребности
СОС	Столичен общински съвет
СУ	Средно училище
СДВР	Столична дирекция на вътрешните работи
ТЕЛК	Териториална експертна лекарска комисия
ТЗ	Търговски закон
ТКЗС	Трудовокооперативни земеделски стопанства
ТОЛЕК	Транспортна областна лекарска експертна комисия
ТП на НОИ	Териториално поделение на Националния осигурителен институт
ТУ	Технически университет София
ТУЕС	Техническо училище за електронни системи
ТЦ	Транзитен център
ЦФЛД	Център „Фонд за лечение на деца“
УПО	Условно предсрочно освобождаване
ФДР	Фирма за дялово разпределение
ФПКПИ	Факултативен протокол към Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание
ЦГМ	Център за градска мобилност
ЦИК	Централна избирателна комисия
ЦНСТ	Център за настаняване от семеен тип
ЦНСТДМУ	Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждане
ЦПЗ	Център за психично здраве
ЦРДУ	Център за работа с деца с увреждания
ЦСМП	Център за спешна медицинска помощ
dB	децибел

**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: [prietna@ombudsman.bg](mailto:prietna@ombudsman.bg)*

*[www.ombudsman.bg](http://www.ombudsman.bg)*