



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Годишен доклад за дейността на омбудсмана

2020

Март 2021 г.

Мисия, визия, стратегически цели, приоритети 2021 г.



Действия и резултати

Граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана през 2020 г. – **60 699**, от които:

- ✓ **19 743 души** – приети от омбудсмана, заместник-омбудсмана и ползвалите услугите на приемната;
- ✓ **23 864 граждани** – потърсили съдействие на омбудсмана, чиито искания по отношение на различни проблеми, са обединени в подписки.

Три нови форми на взаимодействие с гражданите:

1 • Виртуални приемни за български граждани в условията на епидемична криза

2 • Прям достъп на гражданите до мобилните телефони на всички експерти

3 • Виртуални публични дискусии по горещи теми на справянето с кризата от COVID-19

2018 г.	2019 г.	2020 г.	
12 258	13 762	13 794	1. Приключили проверки по жалби и сигнали на граждани, брой
			<i>От тях приключили с:</i>
1 425	1 823	2 534	Препоръка
7 379	8 518	8 668	Становище
1 385	1 141	1 491	Даден съвет
449	417	566	Посредничество
1 620	1 863	535	Извън правомощията на омбудсмана
12 890	12 916	13 244	2. Жалби и сигнали, подадени от омбудсмана
			<i>От тях с най-голям дял за 2020 г.:</i>
3 009	3 519	3 390	Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги
1 989	1 088	1 218	Жалби и сигнали, свързани с нарушаване на социалните права
439	514	1 062	Жалби и сигнали, свързани с правото на образование
607	666	870	Жалби и сигнали, свързани с правото на здравеопазване

Ключови събития и инициативи през 2020 г. (1)

Година на избор на омбудсман и заместник-омбудсман



21 май – народните представители избират със 173 гласа „за“ доц. д-р Диана Ковачева за национален омбудсман за следващите пет години



22 юли 2020 г. – с 93 гласа „за“ депутатите избират г-жа Елена Чернева-Маркова на поста заместник-омбудсман

Ключови събития и инициативи през 2020 г. (2)

Кампания за законодателни мерки за по-ефикасна защита от домашно насилие

19 февруари, Женева – участие на омбудсмана в 75-ата сесия на Комитета на ООН за премахване на всички форми на дискриминация. По силата на нова процедура, доц. Ковачева е **първият национален омбудсман, изслушан от Комитета на ООН** и е официално поздравена от председателя му

16 април – омбудсманът изпраща становище до правосъдното министерство във връзка с проекта за изменение и допълнение на Закона за защита от домашно насилие (ЗЗДН)

20 май – участва в онлайн заседанието на работната група към правосъдното министерство, която изготвя измененията в ЗЗДН

27 май – внася в правосъдното министерство предложения за промени в Наказателния кодекс и ЗЗДН, свързани с по-ефективната защита на жертвите на насилие у дома



Ключови събития и инициативи през 2020 г. (3)

25 ноември – Международен ден на ООН за борба с насилието над жени – изпраща препоръка до правосъдния министър, в която настоява, изготвеният законопроект срещу домашното насилие да се придвижи до МС и внесен за обсъждане, гласуване и приемане в НС

18 декември – омбудсманът участва в заседанието на САР във връзка с обсъждането на проекта на ЗЗДН

Защита правата на гражданите в извънредна ситуация



Само за първите два месеца на пандемията жалбите до обществения защитник се увеличават с 30%, като за половин година те надхвърлят 7 000, а изпратените препоръки до различни органи са близо 1 800 бр., като всяка втора от тях е взета под внимание

Защита на гражданите от ЧСИ, колектори и бързи кредити

Препоръки към Асоциацията на колекторските агенции и Асоциацията за отговорно небанково кредитиране омбудсманът призовава за съобразяване с пандемичната обстановка и проявява разбиране към граждани, които временно не могат да погасяват задълженията си, заради тежко финансово положение, в което внезапно са се оказали заради разразилата се вирусна инфекция

Омбудсманът апелира за спиране на процесуалните, давностни и преклузивни срокове по делата, както и за спиране действията на съдебните изпълнители, свързани с публична продажба, описи на имущество и налагането на запори върху трудови възнаграждения и банкови сметки на длъжници

Ключови събития и инициативи през 2020 г. (4)



26 февруари – среща с председателя на Комисията по петициите към Европейския парламент, г-жа Долорс Монсерат, нейни членове и български евродепутати. Делегацията беше на посещение у нас, за да провери фактите от петиции на български граждани, сигнализирали Комисията за проблеми с частни съдебни изпълнители и българското законодателство

15 годишни институция Омбудсман в Република България

13 април – институцията на омбудсмана отбелязва важна годишнина, свързана с **15 години от избора на първия омбудсман на Република България**. За това време институцията успява да се утвърди като изключително важен фактор за защита на основните права и свободи на гражданите

Защита на гражданите като потребители на обществени услуги



Омбудсманът участва във всички онлайн заседанията и обществените обсъждания на КЕВР за цените на ВиК услугите и за топлинната енергия, както и в заседания на Комисията по енергетика в парламента. **Застава зад справедливите искания на хората за икономически обосновани цени, отговарящи на качеството на предоставяне на услугите**

Ключови събития и инициативи през 2020 г. (5)

Дискусии за защита правото на децата на качествено образование

4 февруари – съвместно с министъра на образованието и науката Красимир Вълчев, дискусия на тема: **„Възможности и предизвикателства при въвеждане на задължително предучилищно образование за четиригодишните деца“**



10 декември – омбудсманът организира на Международния ден за защита правата на човека – онлайн среща с министъра на образованието и науката Красимир Вълчев на тема: **„Проблеми пред дистанционното обучение“** по време на епидемичната обстановка

Ключови събития и инициативи през 2020 г. (6)

17 декември – омбудсманът, министърът на социалната политика и експерти анализираха къде в системата п(р)опадат децата в риск в онлайн дискусия, организирана от омбудсмана Диана Ковачева.

За първите десет месеца на 2020 г. малко над 500 деца са настанени в социални услуги от резидентен тип, настанените деца в приемни семейства за същия период са 557, а тези в семействата на близки и роднини – 570



Правна помощ за социално слаби граждани

Омбудсманът, Националното бюро за правна помощ и Регионалните центрове за консултиране към адвокатските съвети в градовете: Благоевград, Варна, Велико Търново, Видин, Габрово, Кърджали, Пазарджик, Перник, Плевен, Сливен, София, Стара Загора и Хасково, подписаха **Споразумение за сътрудничество в подкрепа на социално слаби граждани**



ГЛАВА ПЪРВА. Омбудсманът в защита правата на гражданите



1. Правата на гражданите в условията на пандемия
2. Приемна
3. Права на потребителите
4. Право на здравеопазване
5. Право на образование
6. Социални права
7. Права на децата
8. Права на хората с увреждания
9. Право на здравословна и благоприятна околна среда
10. Право на собственост и икономическа свобода
11. Право на добро управление и добра администрация
12. Защита от дискриминация и от език на омразата
13. Право на защита в изпълнително производство
14. Национален превантивен механизъм

Правата на гражданите в извънредна ситуация (1)

1. Правата на хората с увреждания в условията на COVID-19

- ✓ Основните оплаквания, които постъпват в институцията на омбудсмана по време на коронавируса, са свързани със:
 - Условията, при които работят социалните работници в социалните услуги и личните асистенти по механизма лична помощ и липсата на предпазни средства;
 - Сроковете за подаване на документи за кандидатстване по различни програми, които изтичат по време на обявеното извънредно положение;
 - Експертните решения на ТЕЛК/НЕЛК и на свидетелствата за управление на моторно превозно средство, чиято валидност изтича по време на извънредното положение и на извънредната епидемична обстановка;
 - Забавянето при въвеждането на Информационната система за контрол на медицинската експертиза, което да улесни хората с увреждания, особено в условията на пандемия;
 - Таксите за социалните услуги в общността, предоставяни дистанционно по време на COVID.



Правата на гражданите в извънредна ситуация (2)

2. Правата на детето в условията на COVID-19



- ✓ През 2020 г. в дирекция „Права на детето“ са постъпили 450 броя жалби, като почти всяка втора жалба е свързана пряко или косвено с извънредната ситуация или е последица от нея.

В повечето жалби се регистрират повишени нива на тревожност и безпокойство от последствията на COVID-19, изразен страх от родителите дали ще се справят с икономическите последици от кризата, притеснения от финансови затруднения, което ще доведе до негативи за децата им.

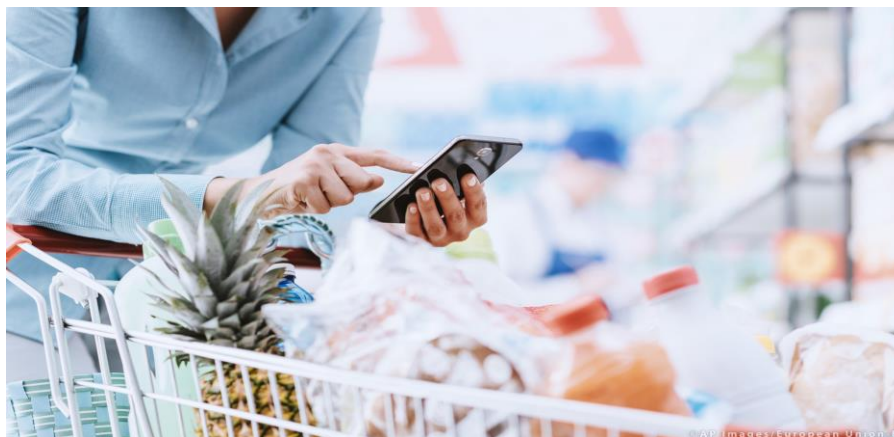
Инициативи:

- ✓ Национална дискусия: „Възможности и предизвикателства при въвеждане на задължително предучилищно образование за четиригодишните деца“
- ✓ По жалбата до омбудсмана, подадена от момиче, което е с мярка за закрила – извеждане от семейството и настаняване в Кризисен център, по инициатива на омбудсмана се проведе мултидисциплинарна среща
- ✓ Онлайн дискусия с участието на министъра на труда и социалната политика „Къде в системата п(р)опадат децата в риск?“
- ✓ Онлайн среща, организирана от Европейската мрежа на омбудсманите за деца, на тема предизвикателствата пред децата по време на COVID-19

Правата на гражданите в извънредна ситуация (3)

3. Потребителските права в условията на COVID-19

- ✓ Пандемията от COVID-19 с още по-голяма сила открил потребителски проблеми на гражданите, свързани с качеството на водоснабдителни, електроснабдителни и мобилни услуги, тъй като липсата им или некачественото предоставяне влияят върху личната хигиена, работата от вкъщи, опазване на здравето и дори живота на гражданите.
- ✓ По сигналите и жалбите, когато това е наложително, са отправени препоръки за предприемане на необходимите действия за качествено предоставяне на услугите, както и свързани с разсрочване на задължение.



Приемна на омбудсмана (1)



По електронната поща на адрес
priemna@ombudsman.bg



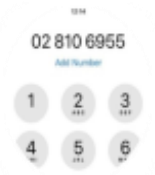
По факса на номер
02/81 06 963;



Чрез интернет страницата на омбудсмана
www.ombudsman.bg



По пощата на адрес
**София 1202,
ул. "Георг Вашингтон" № 22**



По телефона на номер
02/810 69 55;



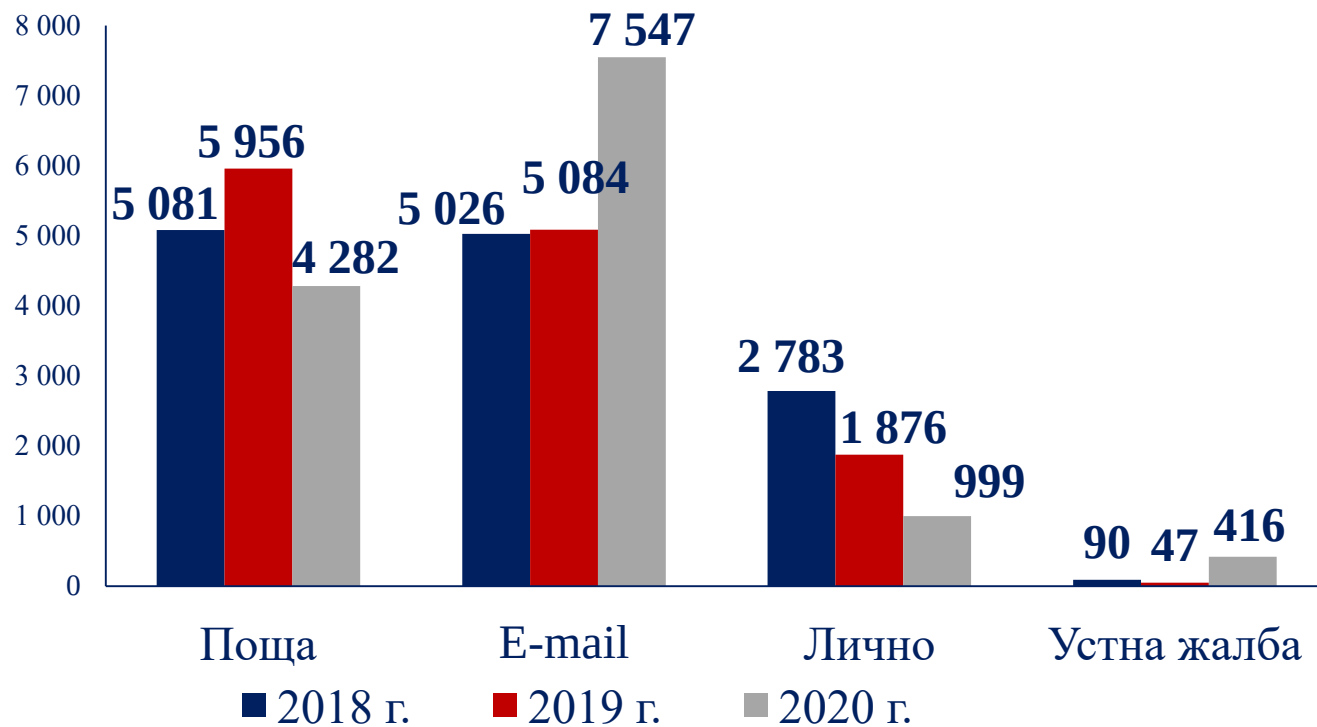
Лично, в приемната на адрес:
гр. София, ул. "Георг Вашингтон" № 22

Мобилни телефони
0895 56 19 43; 0879 59 63 58; 0878
50 93 30; 0895 66 35 62;
0895 56 18 84;

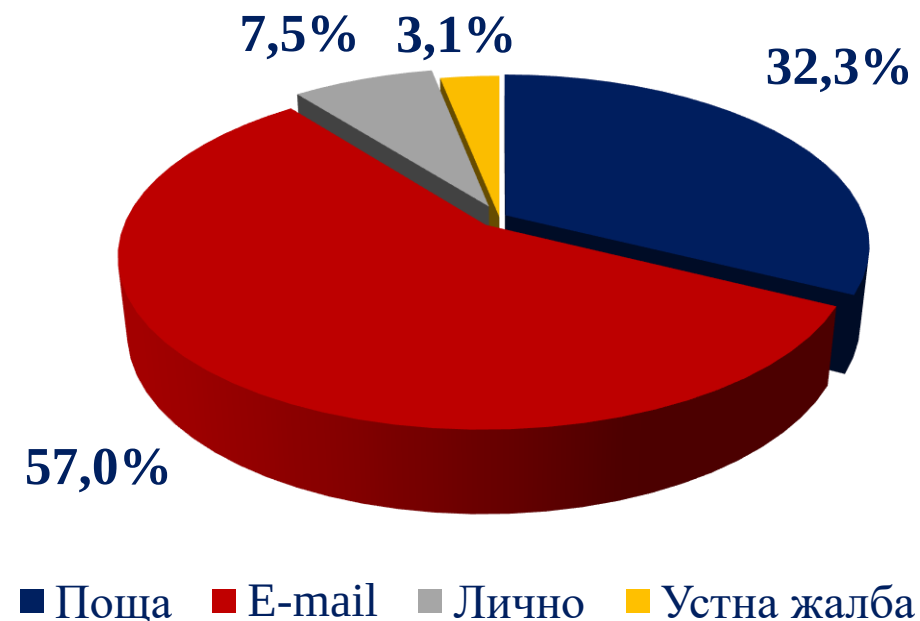
0878 50 94 12; 0878 50 97 89; 0896
52 39 04; 0898 44 82 92;
0897 87 34 45

Приемна на омбудсмана (2)

Графика 1: Брой постъпили жалби и сигнали през периода 2018-2020 г.



Графика 2: % постъпили жалби и сигнали през 2020 г.



Приемни дни на омбудсмана



Приемна на омбудсмана (3)

Таблица 1: Брой на постъпилите жалби и сигнали по области за 2020 г.

Област	Брой
Благоевград	151
Бургас	256
Варна	352
Велико Търново	160
Видин	59
Враца	136
Габрово	68
Добрич	80
Кърджали	34
Кюстендил	86
Ловеч	86
Монтана	91
Пазарджик	112
Перник	175
Плевен	154
Пловдив	401
Разград	526
Русе	102
Силистра	39
Сливен	89
Смолян	42
София-област	138
София-столица	2 528
Стара Загора	174
Търговище	47
Хасково	101
Шумен	64
Ямбол	73
Непосочено населено място/област	6 920
Общо:	13 244

Таблица 2: Брой и % жалби и сигнали по вида нарушени права през 2020 г.

Разпределение по категории на нарушението	Брой	%
Права на потребителите	3 390	25,60
Право на собственост	1 449	10,94
Социални права	1 218	9,19
Образование	1 062	8,48
Право на добро административно обслужване	982	7,41
Здравеопазване	870	6,57
Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека	832	6,28
Искане за промени в нормативната уредба	799	6,03
Право на чиста околна среда	535	4,04
Защита на гражданите в изпълнителното производство	466	3,52
Права на хората с увреждания	458	3,46
Права на децата	450	3,40
Липса на конкретно нарушение	108	0,82
Искане за сезиране на конституционния съд	83	0,63
Искане за тълкувателно решение	13	0,10
Дискриминация	11	0,08
Други нарушения	518	3,49
Общо:	13 244	100

Приемна на омбудсмана (4)

Таблица 3: Брой и % приключени жалби и сигнали според предприетите действия от институцията на омбудсмана през 2020 г.

Предприети действия	Брой	%
Жалби и сигнали в правомощията на омбудсмана:	13 259	96,12
от тях:		
✓ Препоръка	2 534	19,11
✓ Становище	8 668	65,37
✓ Даден съвет	1 491	11,25
✓ Посредничество	566	4,27
Жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана	535	3,88
Общо:	13 794	100

Таблица 4: Брой и % приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2020 г.

Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	6 478	46,96
Общински органи и техните администрации	2 934	21,27
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	3 160	22,91
Частноправни субекти	1 222	8,86
Общо:	13 794	100

Приемна на омбудсмана (5)

Графика 3: Брой граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана през периода 2018-2020 г.

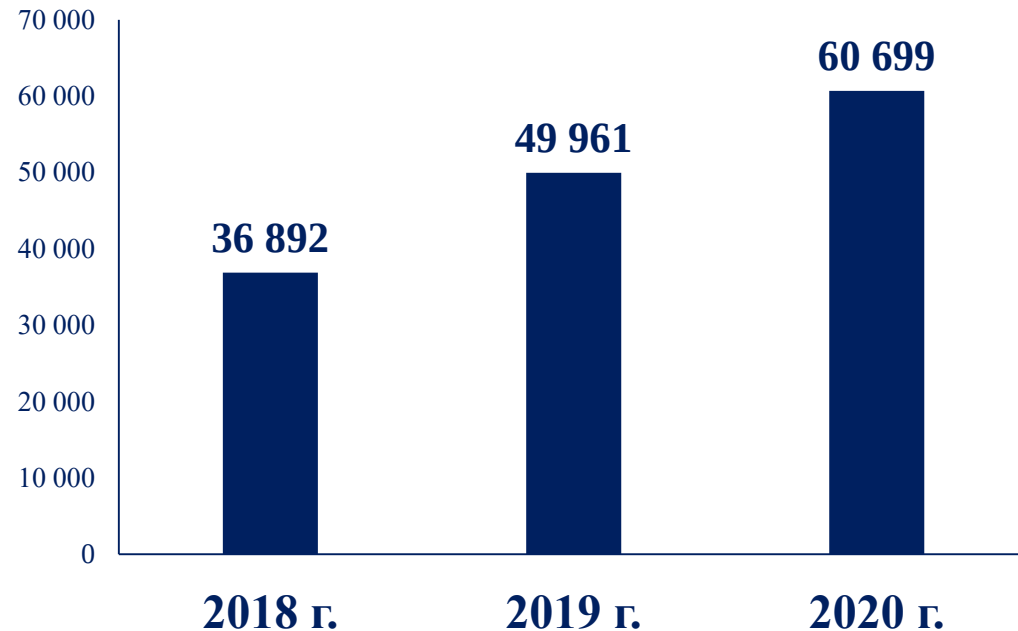


Таблица 5: Брой финализирани жалби и сигнали според резултатите от проверките по през периода 2018-2020 г.

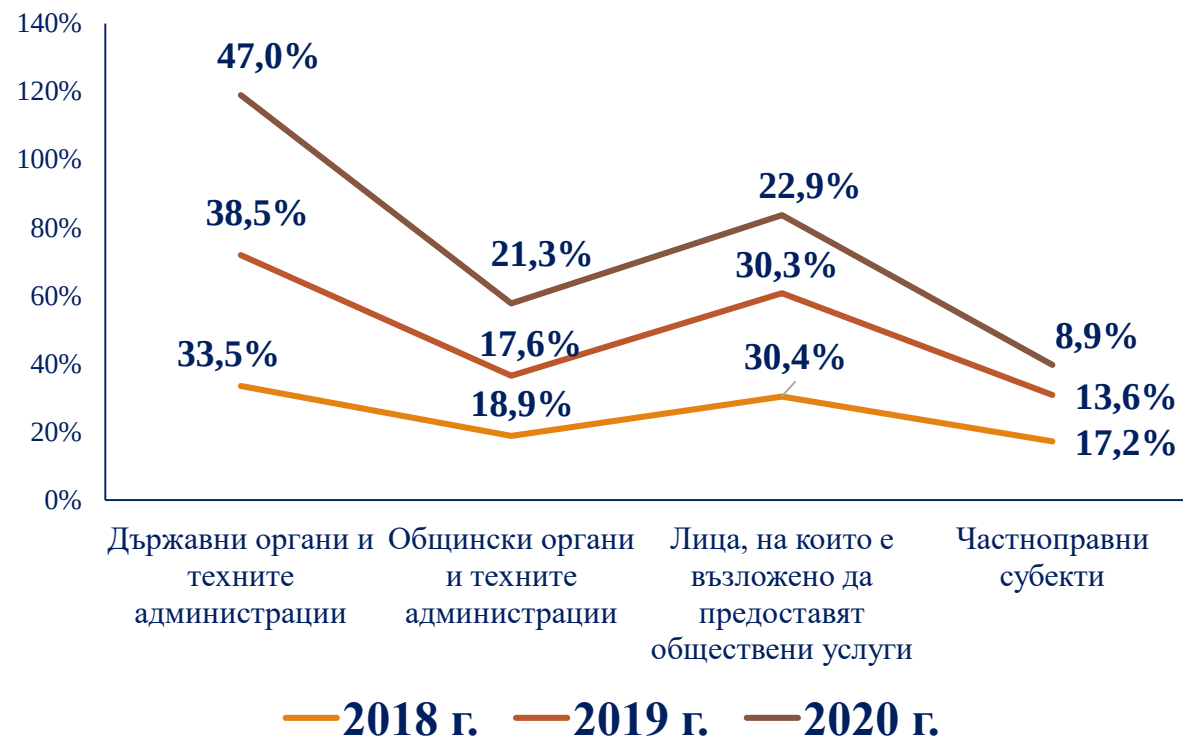
Резултат от проверка	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Допустими:	10 639	12 662	13 259
Препоръка	1 425	1 823	2 534
Становище	7 379	8 518	8 668
Даден съвет	1 385	1 904	1 491
Посредничество	449	417	566
Недопустими:	1 620	1 100	535
Общо:	12 258	13 762	13 794

Приемна на омбудсмана (6)

Графика 4: Брой финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през периода 2018-2020 г.



Графика 5: % финализирани жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през периода 2018-2020 г.



Приемна на омбудсмана (7)

Графика 6: Брой жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана през 2020 г.

Предприети действия

Жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана

✓ Даден съвет

✓ Без съвет

Брой	%
415	3 (от 13 794)
302	72,77
113	27,23

Графика 7: Брой жалби и сигнали, по които не са предприети действия, поради липса на законово основание за разглеждане през 2020 г.



Права на потребителите

Графика 8: Брой постъпили жалби от потребители през периода 2018-2020 г.

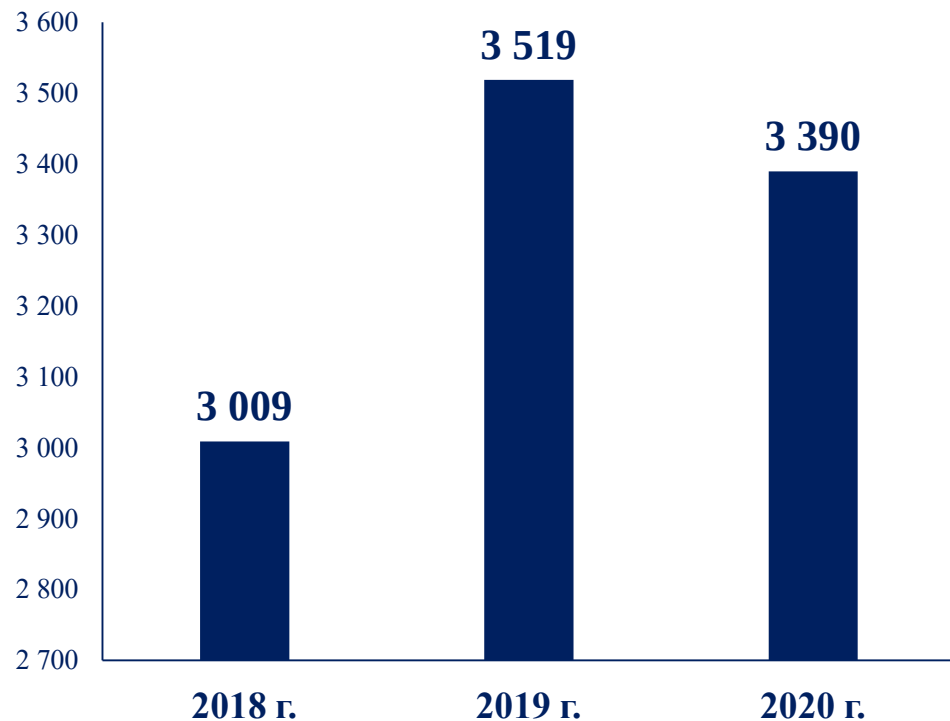


Таблица 6: Брой постъпили жалби от потребители по отрасли през периода 2018-2020 г.

Отрасли	2018 г.	2019 г.	2020 г.
ВиК	753	1 410	1 097
Топлоснабдяване	418	327	964
Електронни съобщителни услуги	456	331	322
Финансови услуги	296	424	302
Електроснабдяване	431	542	275
Транспортни услуги	374	167	153
Фирми за събиране на вземания	97	102	44
Сметосъбиране	56	34	37
Газоснабдяване	16	17	31
Застрахователни услуги	96	54	22
Пощенски услуги	21	25	16
Други потребителски спорове	92	86	137

Право на здравеопазване

Графика 15: Брой жалби и сигнали, свързани с права в здравеопазването през 2020 г.

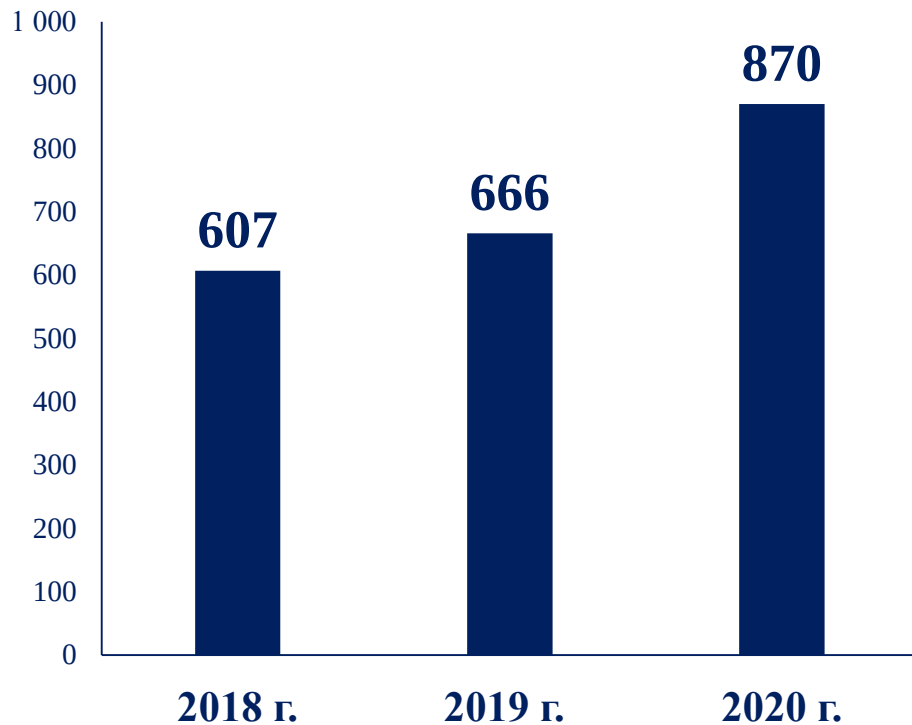
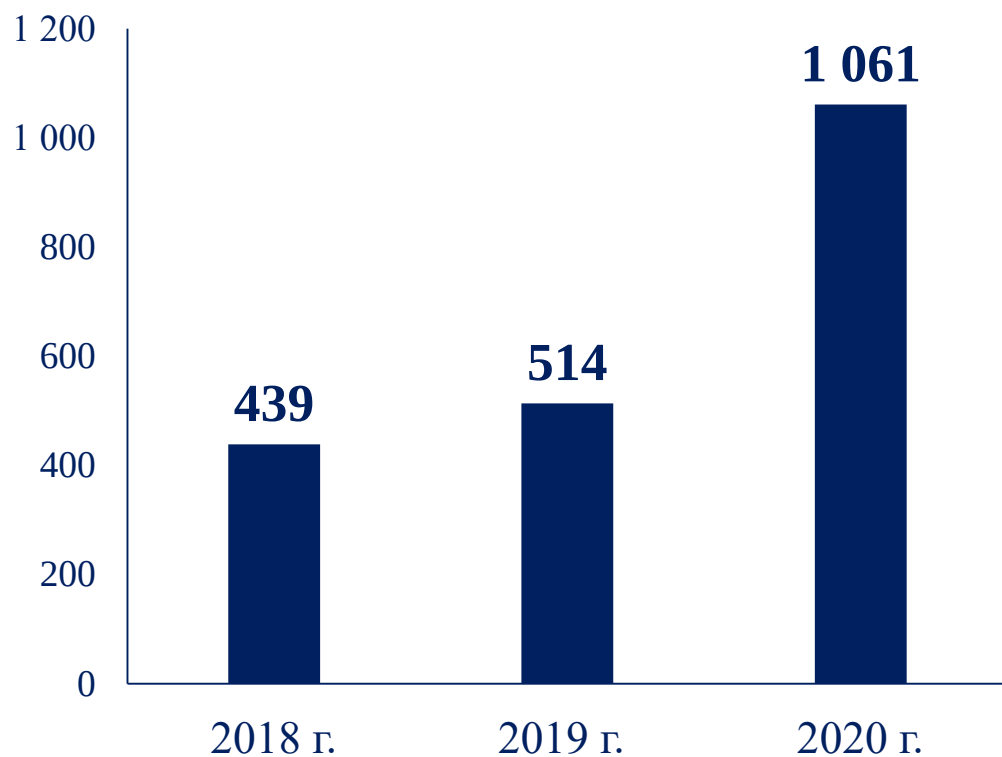


Таблица 7: Брой постъпили жалби по права в здравеопазването през периода 2018-2020 г.

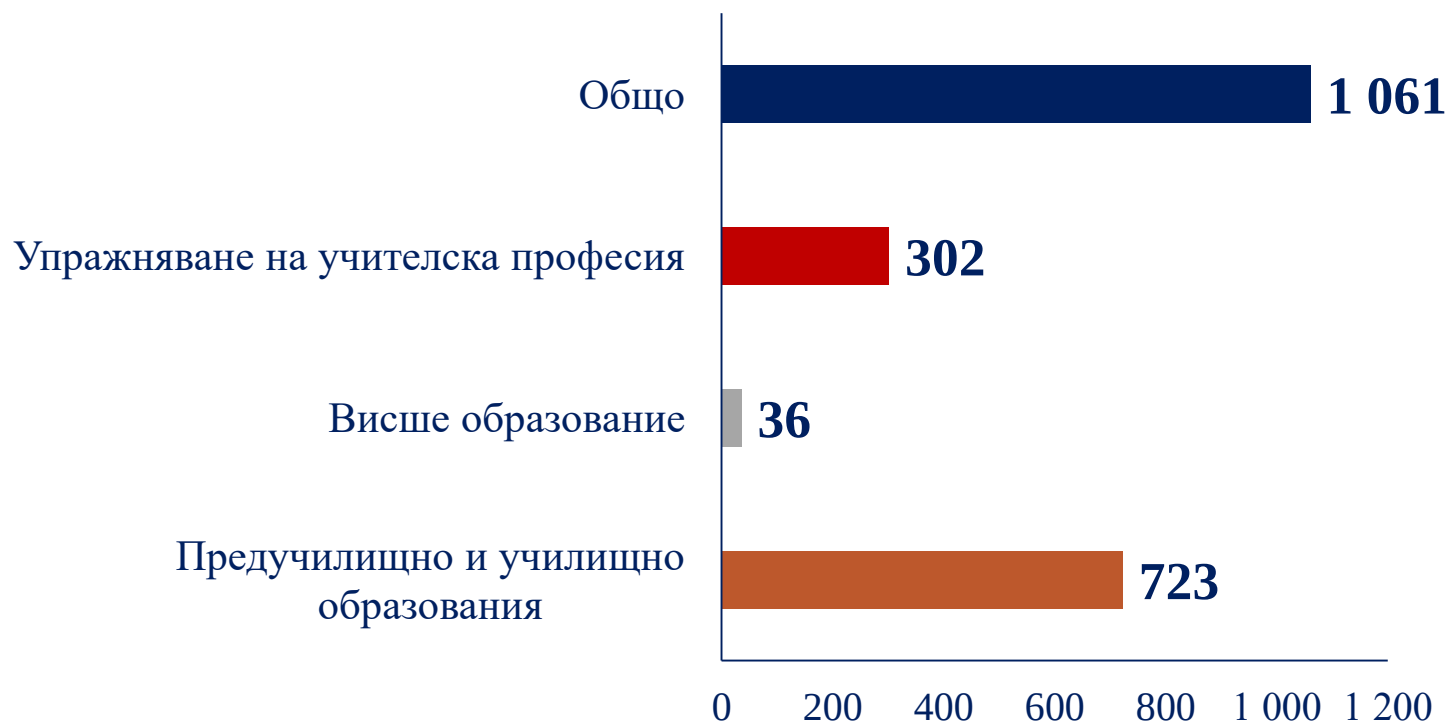
Отрасли	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Пандемия от COVID-19 и въведени противоепидемични мерки	0	0	320
Медицинска експертиза	120	211	175
Качество на медицинските услуги	90	83	71
Достъп до медицински услуги	69	87	72
Достъп лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни	47	51	39
Здравноосигурителни права	64	79	41
Трудови и професионални права на работещите в системата	31	33	37
Предложения и становища във връзка с нормативни промени	27	35	24
Промоция и профилактика, имунизации, здравен контрол	34	15	11
Достъп до здравна информация	2	4	9
Без конкретно искане	30	26	29
Други	81	34	40
Извън правомощията на омбудсмана	12	8	2

Право на образование

Графика 16: Брой регистрирани жалби и сигнали в областта на образованието за периода 2018-2020 г.

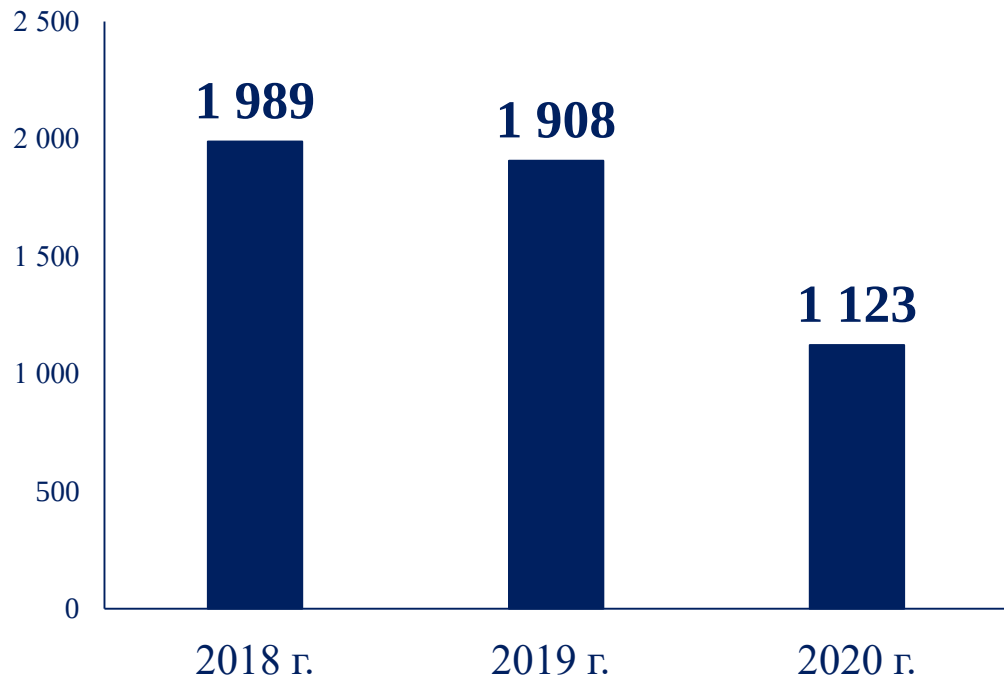


Графика 17: Брой постъпили жалби и сигнали по вид в областта на образованието през 2020 г.

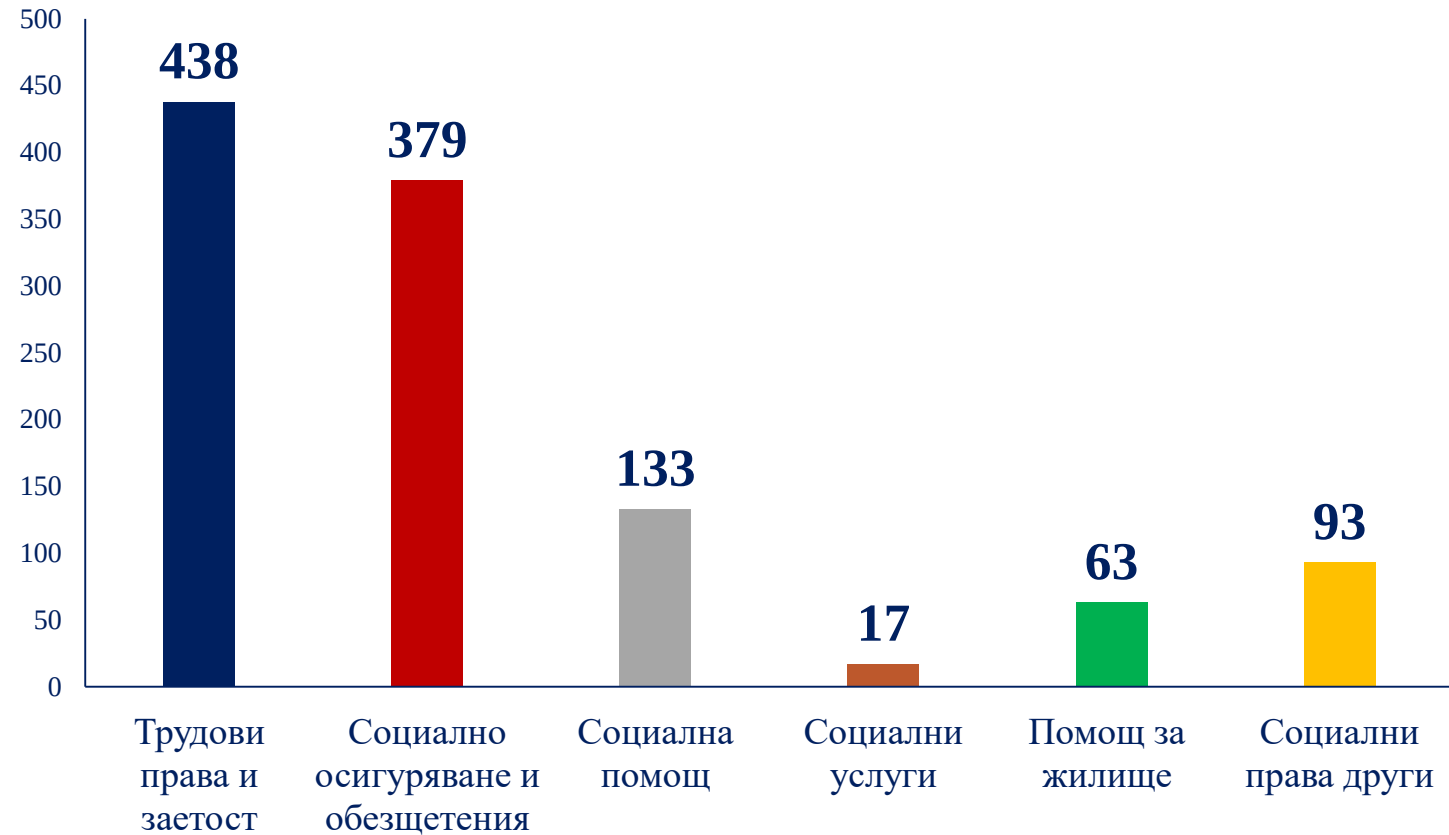


Социални права (1)

Графика 18: Брой жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права за периода 2018-2020 г.

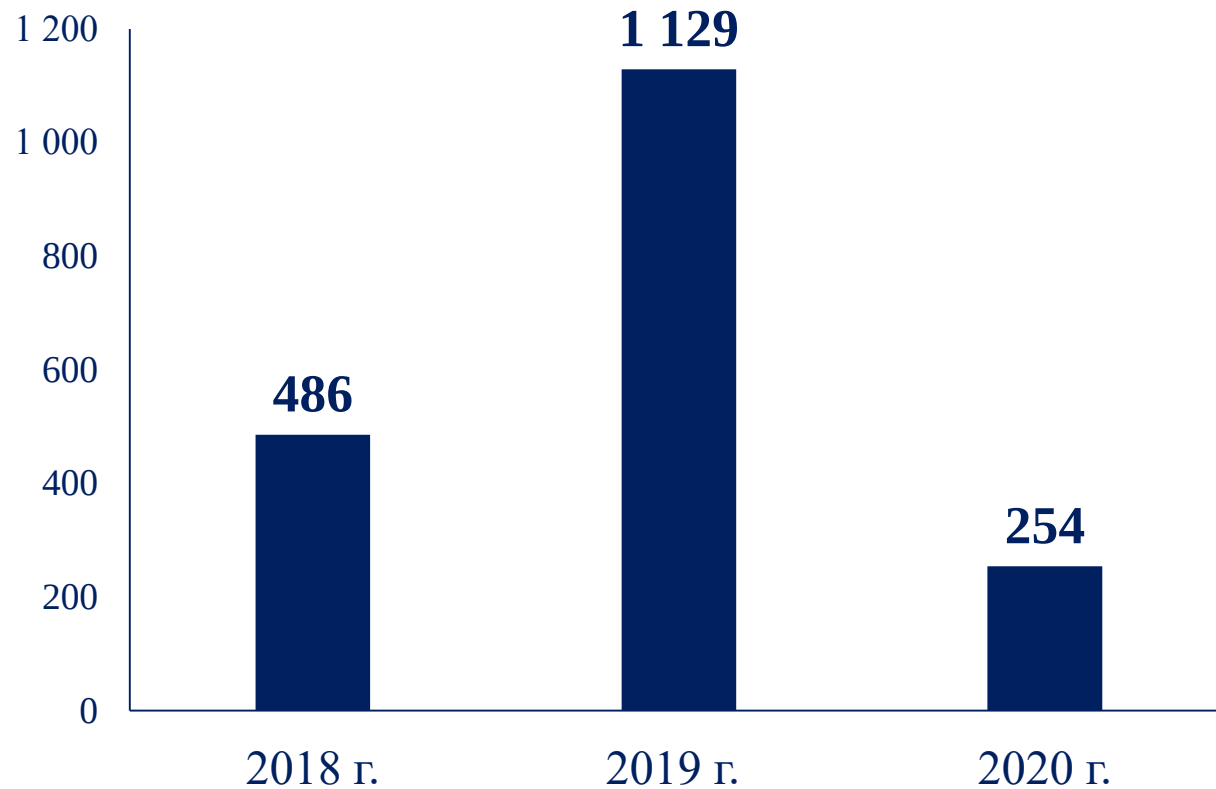


Графика 19: Брой жалби и сигнали по тип права за 2020 г.

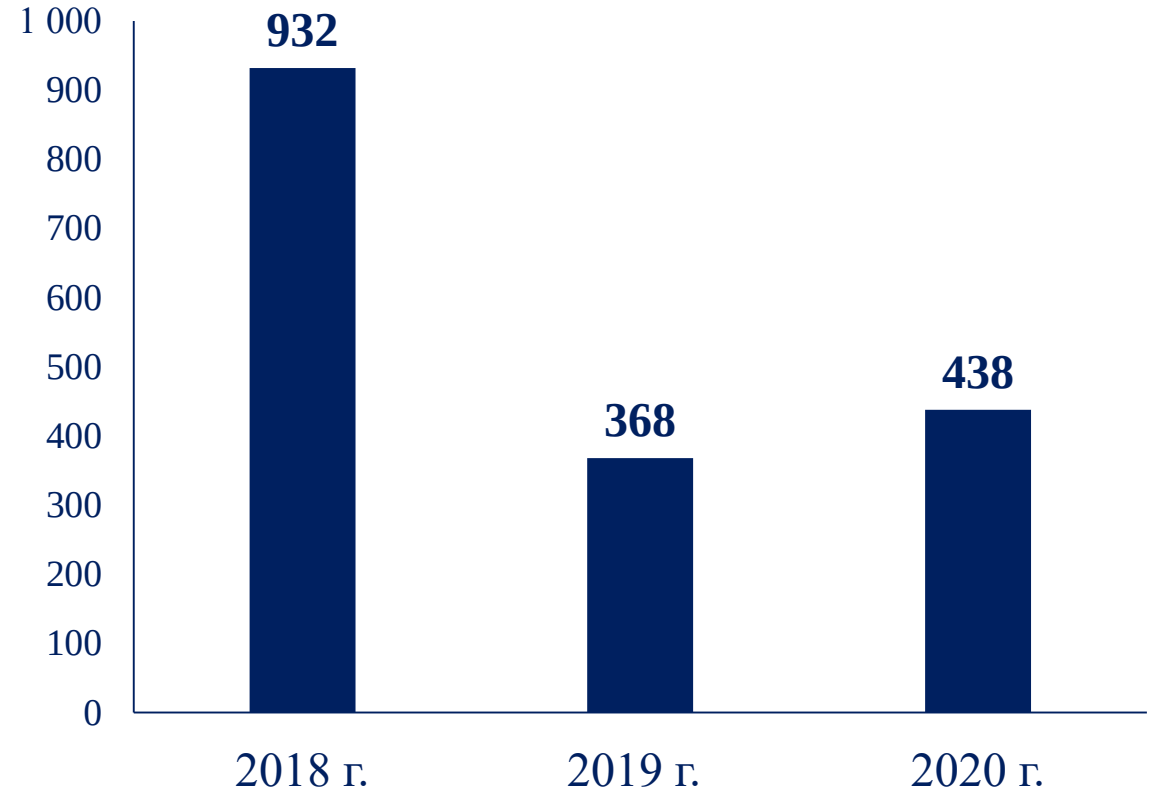


Социални права (2)

Графика 20: Брой жалби и сигнали, относящи се до пенсионните права на гражданите за периода 2018-2020 г.

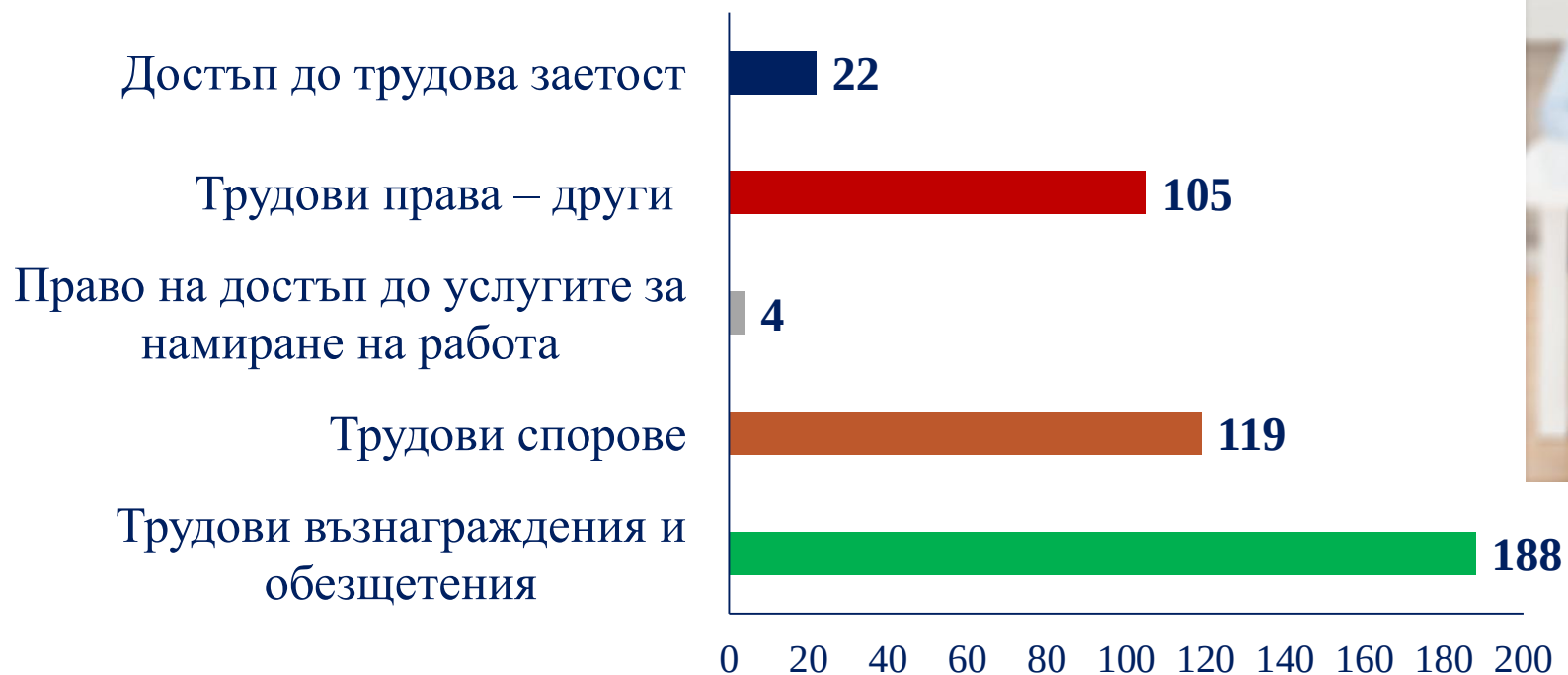


Графика 21: Брой жалби и сигнали на граждани за нарушени трудови права за периода 2018-2020 г.



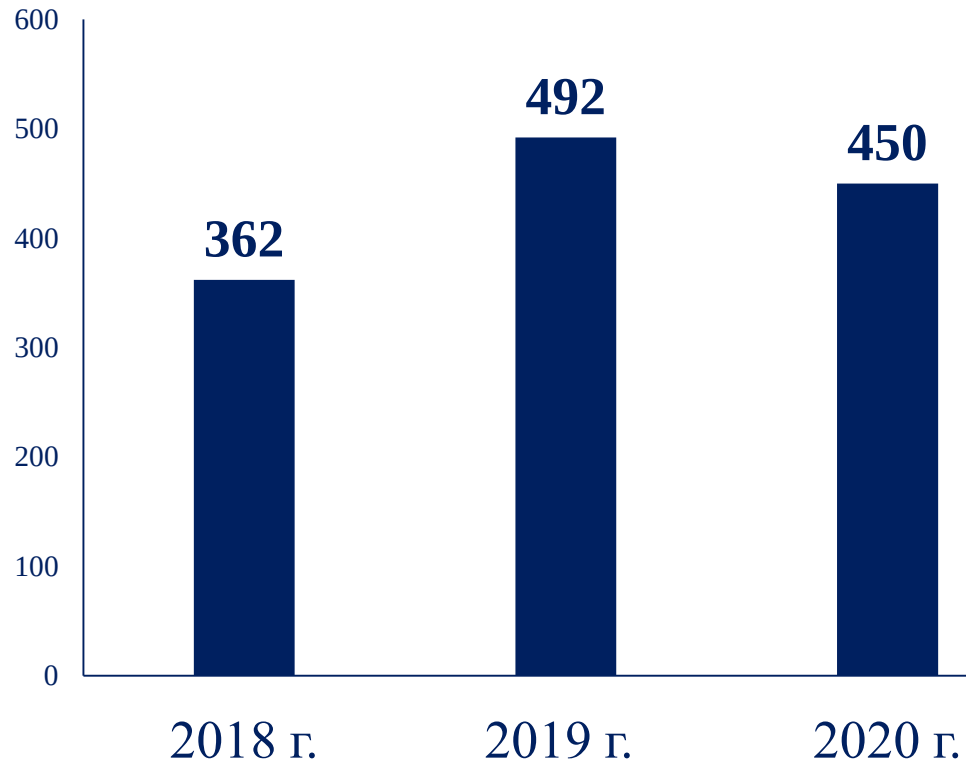
Социални права (3)

Графика 22: Брой жалби и сигнали на граждани за нарушени трудови права по типове за 2020 г.



Права на детето

Графика 23: Брой жалби и сигнали, засягащи правата на децата през периода 2018-2020 г.

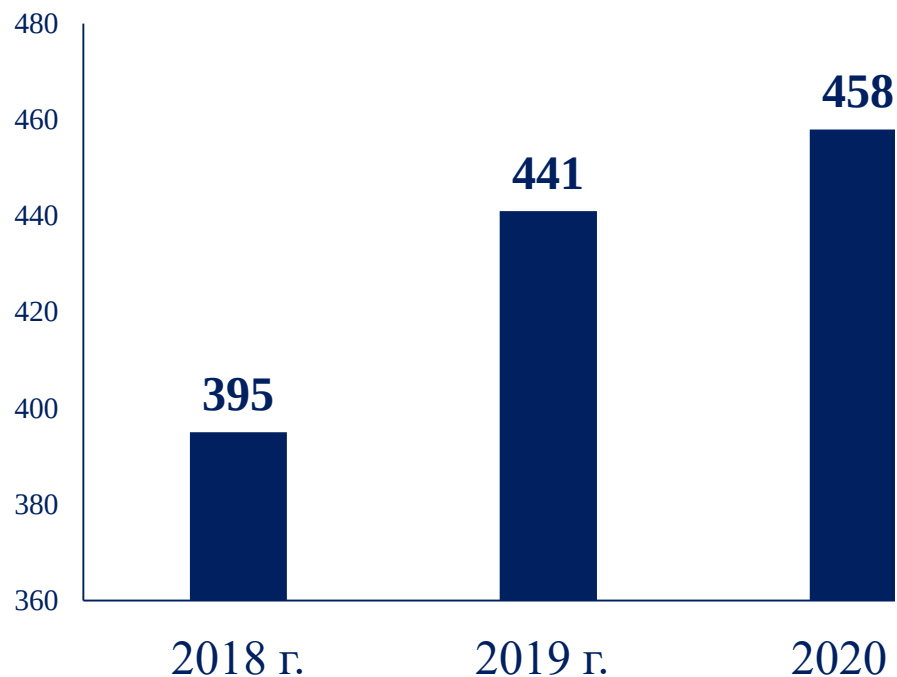


Графика 24: Брой жалби и сигнали, по тип нарушение, засягащи правата на децата за 2020 г.



Права на хората с увреждания

Графика 25: Брой постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2018-2020 г.



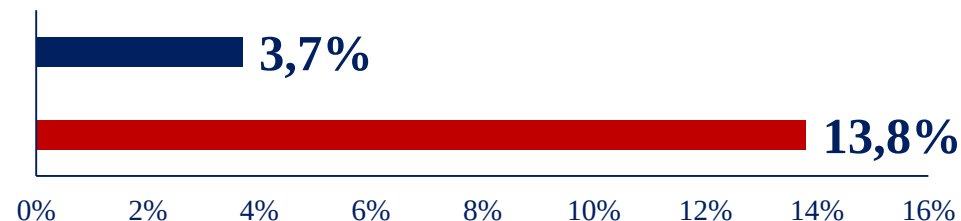
Графика 27: Брой регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2020 г.



Графика 26: Увеличение на постъпилите оплаквания по правата на хората с увреждания за 2020 г. спрямо 2018 и 2019 г., %

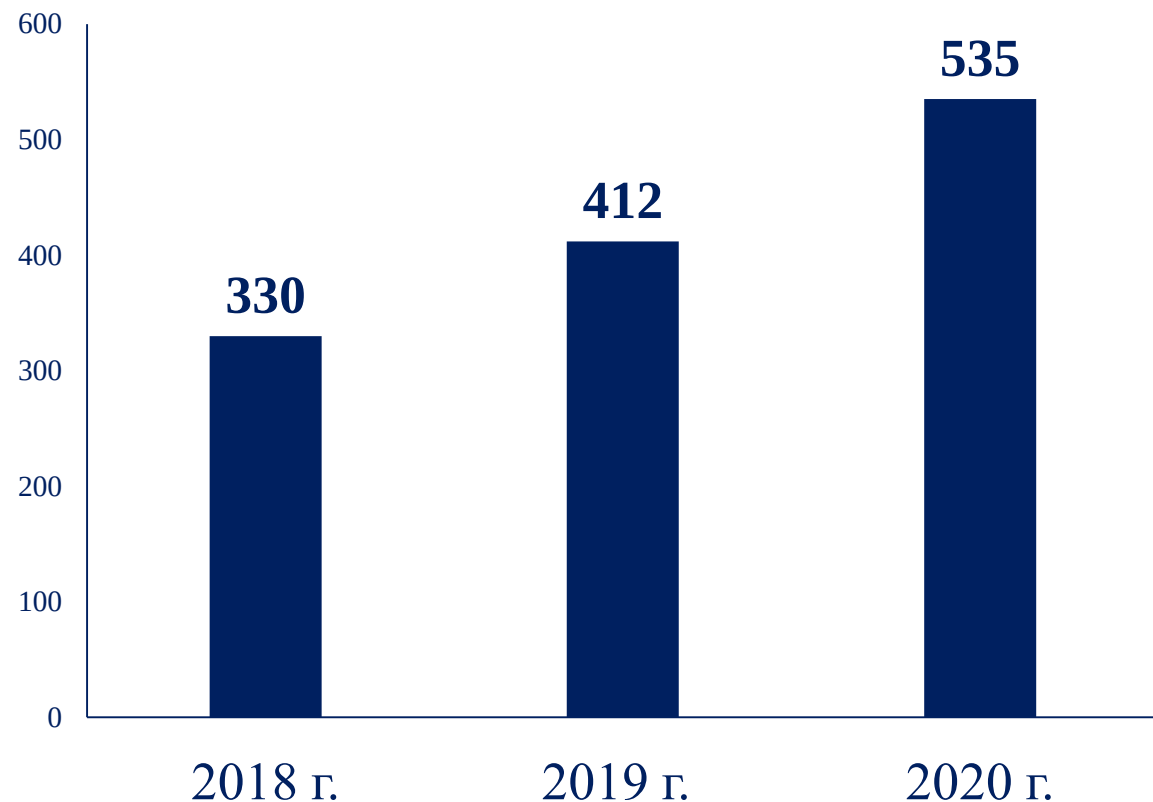
Спрямо 2019 г.

Спрямо 2018 г.



Право на здравословна и благоприятна околна среда

Графика 28: Брой на постъпили жалби и сигнали в областта на правото на здравословна и благоприятна околна среда за периода 2018-2020 г.

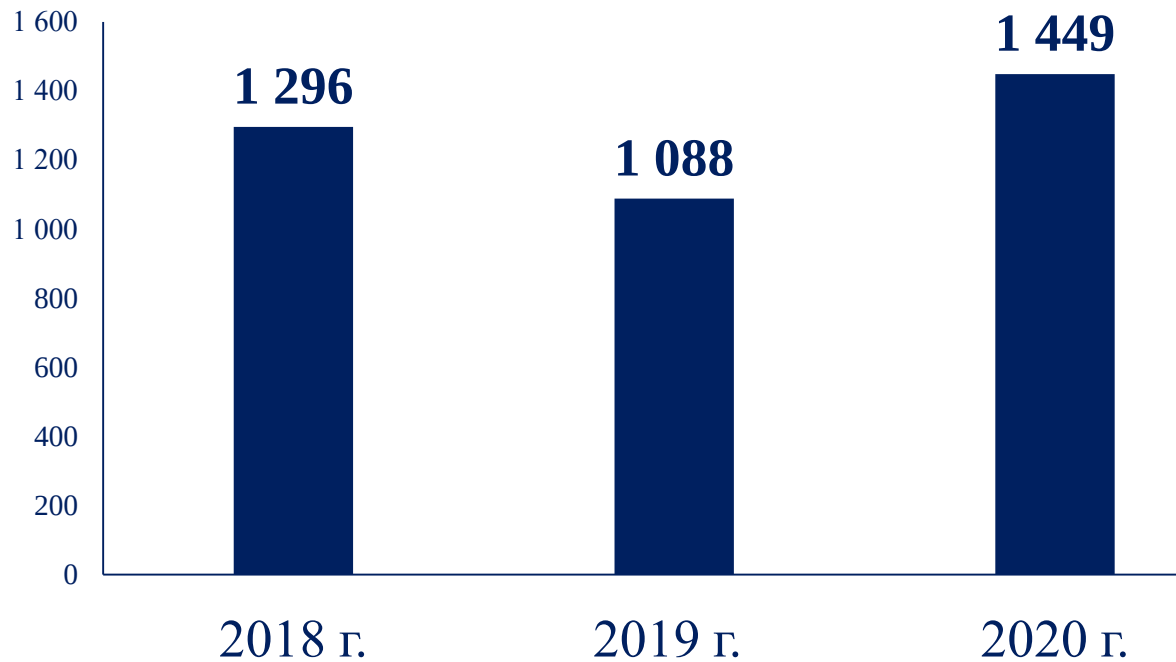


- ✓ Основно оплакванията са свързани с качеството на въздуха и с различни аспекти от правото на заинтересуваната общественост на информация и на участие в процеса на вземане на решения по въпросите на околната среда.
- ✓ Най-голям дял от тях е във връзка с процедурите за превантивен контрол за инвестиционно проектиране на обектите, за които се изисква задължително извършване на оценка на въздействието върху околната среда, или преценяване на необходимостта от извършването ѝ.



Право на собственост и икономическа свобода

Графика 29: Брой на постъпили жалби и сигнали в областта на правото на собственост за периода 2018-2020 г.

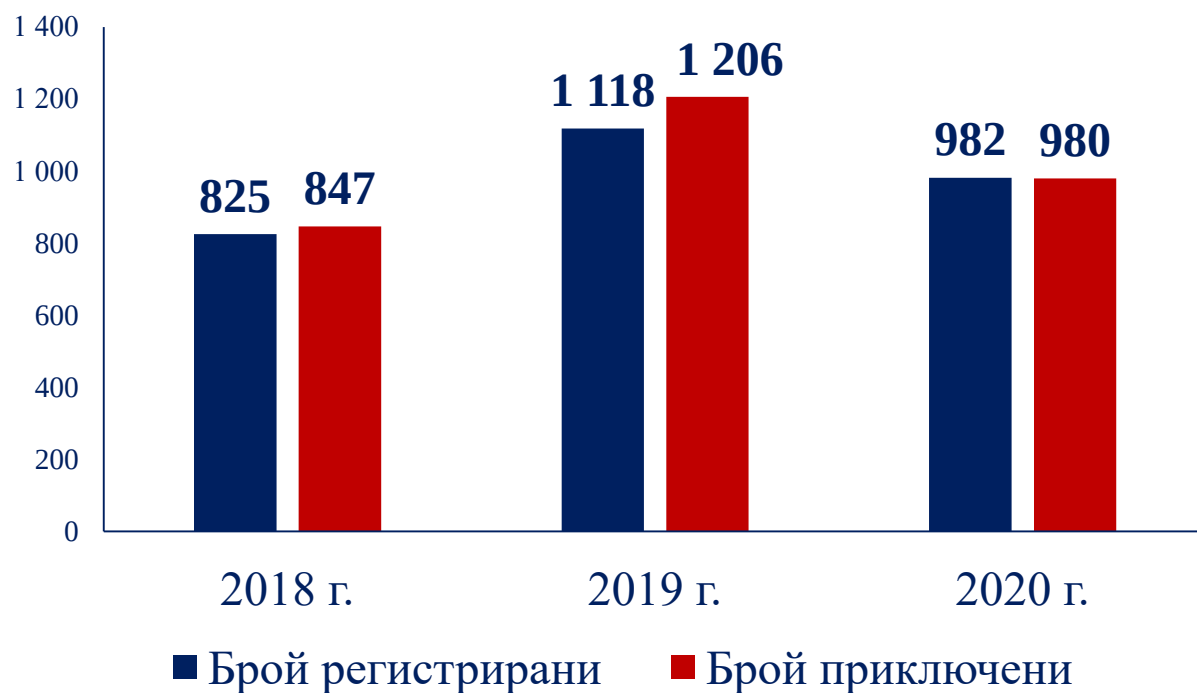


Графика 30: Постъпили жалби и сигнали, свързани с правото на собственост през 2020 г.



Право на добро управление и добра администрация

Графика 31: Брой регистрирани жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с правото на добро управление и добра администрация за периода 2018-2020 г.



- ✓ Посредничеството от страна на омбудсмана продължава да играе важна роля за уреждане на споровете между гражданите и администрацията – в 155 от случаите чрез него е намерено решение на поставените проблеми.



Защита от дискриминация, език на омразата и равнопоставеност между мъжете и жените

Графика 32: Брой жалби и сигнали по основни принципи през 2020 г.



Право на защита в изпълнителното производство

- ✓ По настояване на граждани, през 2020 г. омбудсманът организира три тематични приемни по проблеми със заповедното и изпълнителното производство.
- ✓ По повод на епидемичната обстановка в страната, омбудсманът се обърна към народните представители с призив за спиране на действията на съдебните изпълнители за периода на извънредното положение, както и впоследствие за забрана за удържки по вече наложени запори от съдебните изпълнители.
- ✓ Омбудсманът подкрепи нормативната промяна в Данъчно-осигурителния процесуален кодекс, за която в предходни доклади е отразено искането на гражданите за изменения.
- ✓ За поредна година от жалбите на гражданите до омбудсмана се констатира, че основната група проблеми във връзка с изпълнителните производства е свързана с налаганите запори.
- ✓ Поради липсата на доходи от трудова дейност, още по-сериозно се поставя и проблемът с изплащането на задълженията, събирани от съдебните изпълнители. Гражданите отправят въпроси и по повод на опрощаването на дълговете или отсрочването им във времето.



- ✓ Поради липсата на доходи от трудова дейност, още по-сериозно се поставя и проблемът с изплащането на задълженията, събирани от съдебните изпълнители

Национален превантивен механизъм

✓ Условието на някои места остават традиционно лоши, а в други области на наблюдение е констатиран напредък и положителна промяна. Този напредък е и резултат на независимия мониторинг, препоръките на омбудсмана и дейността на НПМ и на сътрудничество между институциите за гарантиране спазването на правата на човека и постигане на целите на международното и националното законодателство, както и практиките по неговото прилагане.



- ✓ През 2020 г., въпреки усложнената епидемична ситуация и въведеното извънредно положение, омбудсманът като НПМ извърши **проверки в 49 обекта – изпратени общо 39 препоръки към конкретни институции.**
- ✓ Защита на деца и пълнолетни лица, настанени в резидентни социални услуги
 - ✓ Защита на правата на деца в конфликт със закона
 - ✓ Защита на лицата с психични заболявания
 - ✓ Защита на лицата, търсещи закрила
 - ✓ Защита на лишените от свобода в местата за изтърпяване на наказания към Министерството на правосъдието
- ✓ Защита на лица, задържани в местата за настаняване към МВР

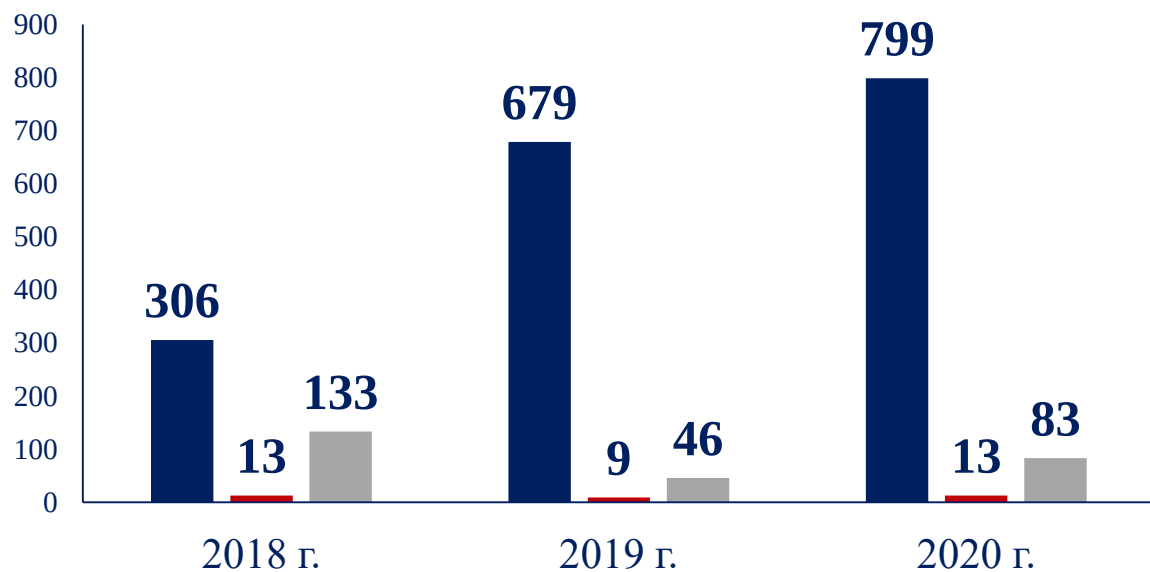
ГЛАВА ВТОРА. Въздействие върху нормативната уредба

1. Становища и законодателни предложения
2. Искания до Конституционния съд
3. Тълкувателни решения



Въздействие върху нормативната уредба

Графика 33: Брой жалби и сигнали, съдържащи искане за промени през периода 2018-2020 г.



- Искане за промени в нормативната уредба
- Тълкувателни решения
- Сезиране на Конституционен съд

Законодателни предложения

- ✓ По отношение на исканията за промени в нормативната уредба се запазва тенденцията за нарастване, което показва растящо доверие в институцията на омбудсмана, че чрез предложения и препоръки за законодателни изменения може да допринесе за защитата на правата на гражданите

Искания до Конституционния съд

- ✓ Искане за противоконституционност на разпоредбите на чл. 171, т. 1, б. „д“ и т. 2, б. „к“ от Закона за движението по пътищата

Искания за образуване на тълкувателни дела

- ✓ В кои случаи хората с увреждания, бременните и майките на деца до 6-годишна възраст, сираците се освобождават от заплащане на държавни такси по чл. 5, б. „о“ от Закона за държавните такси?

ГЛАВА ТРЕТА. Наблюдение на изпълнението на международните актове в областта на правата на човека

1. Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи
2. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания
3. Конвенция на ООН за правата на детето
4. Конвенция на ООН за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените



Наблюдение на изпълнението на международните актове в областта на правата на човека

- ✓ Омбудсманът на Република България (на основание на Парижките принципи на ООН и на Закона за омбудсмана) осъществява наблюдението на изпълнението на международноправните актове в областта на правата на човека



Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи (1)

Омбудсманът прави следните основни препоръки:

- 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 2020 г. за пореден път доказва, че се налага прилагането на общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме;
- 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;
- Координацията на процеса на изпълнението да продължи да се осъществява от ППРБЕСПЧ, но да се помисли за нов формат, в който тя да се реализира, за да бъде значително по-ефективна и да се постигне реален напредък. Това се отнася особено за случаите, в които се изисква предприемане на действия от страна на изпълнителната власт, както и за мерки, които могат да бъдат изпълнени само с промяна в съдебната или административната практика или с изменение на законодателството;
- Създаване 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. Подобен механизъм може да осигури ефективното изпълнение на решенията на ЕСПЧ и ползотворно сътрудничество между компетентните органи и институции в тази област;

Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи (2)



Основни препоръки:

- 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;
- Привеждането на националното законодателство и практика в съответствие с ЕКПЧ и практиката на ЕСПЧ ще осигури и по-ефективно гарантиране спазването на основните права и свободи на българските граждани;
- В подобен междуведомствен координационен механизъм е удачно да бъдат включени представители на изпълнителната власт;
- Механизмът би бил ефективен ако на заседанията му присъстват и представители на съдебната и законодателната власт;
- 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;
- 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.

Конвенция на ООН за правата на детето (1)

- ✓ През 2020 г. националният омбудсман разработи система за оценка на въздействието на прилагането на законодателството и политиките за децата в България – набор от индикатори за наблюдение на Конвенцията. Въпросите са структурирани по теми, следващи правата на децата.
- ✓ За целите на независимия мониторинг са подготвени въпросници, които са изпратени до следните институции и организации: МТСП, МОН, МЗ, МП, Държавната агенция за закрила на детето, Държавната агенция за бежанците, Комисия за защита от дискриминация и Националната мрежа за детето (не е постъпил отговор в срока, определен за това).

Омбудсманът прави следните основни препоръки:

- Да се измени Стратегията за детето така, че тя да бъде възможно най-всеобхватна и да обхваща всички включени в конвенцията области и всички деца;
- Да гарантира, че Стратегията е подкрепена от подходящи елементи за нейното прилагане, включително достатъчно човешки, технически и финансови ресурси;
- Държавата се призовава да разработи процедури и критерии, които да служат като насоки за всички компетентни институции и служители за определяне на най-добрия интерес на детето във всяка област.



Конвенция на ООН за правата на детето (2)

Основни препоръки:

- Разработване на специален механизъм за наблюдение на изпълнението на Конвенцията и разработване на индикатори за нейното прилагане;
- Въвеждане на процедура за оценка на въздействието на нормативната уредба върху правата на детето на детето;
- Да се промени СК като се премахнат всички изключения, които позволяват бракове под 18 години;
- Мерки за насърчаване на участието на детето, като: се дадат насоки за значението и приложението на участието на децата; се дадат практически насоки за различни подходи за участие на децата; да се подготвят примери за добра практика за това как децата могат да бъдат ангажирани; да се осигури рамка за наблюдение на спазването на чл. 12 от страна на правителството;
- Мерки за надграждане на работата на Съвета на децата в регионален план за създаване на възможност на повече деца да бъдат включени в работата му;
- Приемане на структуриран и обоснован план за обществени консултации за обсъждане на стратегическата рамка за политиките за детето;
- Актуализация на предварителната оценка, извършена през 2017 г., за въздействието на присъединяването на България към Третия факултативен протокол.

Права на децата



1
Име, националност
и идентичност



2
Живот с родителите
освен в случаи
на заплаха



3
Храна, облекло
и безопасен дом



4
Защита от насилие
и небрежно
отношение



5
Лично
пространство



6
Добро образование



7
Защита от
експлоатация
и малтретиране



8
Правна помощ
и честно съдебно
третиране

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

Омбудсманът:

- ✓ Независим орган в защита правата на човека, чиято дейност е подчинена на Конституцията, законите и международните договори, по които Република България е страна;
- ✓ Ротационен председател на Съвета за наблюдение;
- ✓ Осъществява наблюдение по изпълнение и на Конвенцията за правата на хората с увреждания;
- ✓ Изразява становища, дава препоръки и организира публични дискусии по спазване правата на хората с увреждания като активно включва и Съвета за наблюдение.



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

Омбудсманът прави следните основни препоръки

- Преобразуването на Агенция за хората с увреждания в ДАХУ да се извърши в предвидения в ЗХУ срок след обсъждане и консултиране с организациите на и за хора с увреждания;
- Да се извърши предвиденото в ЗХУ прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от МТСП към МЗ и НЗОК;
- Да бъдат предприети действия за продължаване на реформата на медицинската експертиза и експертизата на работоспособността с активно включване на представители на хората с увреждания при широки обществени дискусии и публичност;
- Да се ускори процедурата по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.



Конвенция на ООН 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., в сила за България от 1982 г.
 - Държавите-страни по нея се задължават да включат принципа на равноправие на мъжете и жените в своите национални конституции или друго съответно законодателство, да приемат съответни законодателни и други мерки, забраняващи всякаква дискриминация по отношение на жените; да установят юридическа защита на правата на жените на равна основа с мъжете и да осигурят с помощта на компетентните национални съдилища и други държавни учреждения ефективна защита на жените срещу всеки акт на дискриминация и др.
- ✓ Омбудсманът препоръчва:
 - Промяна в законодателството, с която да се гарантира, че ще бъде постигнато ефективно равенството между половете;
 - Създаване на достатъчен брой центрове за настаняване на жертви на насилие, достъпни и равномерно разпределени географски в цялата страна (поне по един на всеки регионален център) в съответствие с минималните стандарти на Съвета на Европа да има поне едно място за настаняване в кризисен център на всеки 10 000 жители.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. Международна дейност



- ✓ Престижът на институцията на омбудсмана се утвърждава по безспорен начин на международната сцена след акредитацията с най-високия статут „А“ на ООН за правозащитен орган, който позволява на българския омбудсман изказвания в заседанията на всички комитети по правата на човека на ООН, както и в Съвета по правата на човека.

ГЛАВА ПЕТА. Ресурси

1. Отчет на разходите за 2020 г.
2. Екип
3. Приоритети за 2021 г.



Отчет на разходите

- ✓ 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
 - Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2020 г. са разчетени разходи в размер на 3 363 900 лв.
- ✓ Институцията на омбудсмана изпълнява 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“



Структура на институцията на националния омбудсман



Екип



Приоритети за 2021 г.

- Защита на правата на потребителите в отношенията им с монополи
- Законодателно уреждане на проблемите със свръхзадлъжнялост на гражданите
- Ефективни законодателни мерки за защита правата на гражданите в принудителното изпълнение
- Защита правата на децата в конфликт със закона



Приложения

1. Статистически данни
2. Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност
3. Писма от граждани
4. Кратък преглед на 2020 г.



Статистика 2020 (1)

Таблица 9: Брой постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2020 г.



Година	Брой
2020 г.	13 244
2019 г.	12 916
2018 г.	12 890
2017 г.	12 635
2016 г.	10 640
2015 г.	6 202
2014 г.	5 010
2013 г.	7 320
2012 г.	5 331
2011 г.	5 530
2010 г.	3 687
2009 г.	2 686



Статистика 2020 (2)

Таблица 10: Брой и % жалби и сигнали през периода 2018-2020 г. по категория на нарушението

Категории на нарушението	Брой 2020 г.	%	Брой 2019 г.	%	Брой 2018 г.	%
Права на потребителите	3 390	25,25	3 519	27,25	3 009	23,34
Социални права, здравеопазване и образование	3 150	24,24	3 088	23,91	3 035	23,55
Право на собственост	1 449	10,90	1 088	8,42	1 296	10,05
Право на добро административно обслужване	982	7,41	1 118	8,66	825	6,40
Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека	832	6,28	716	5,54	1 344	10,43
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	812	6,13	1 029	7,96	832	6,45
Искане за промени в нормативната уредба	799	6,03	679	5,26	306	2,37
Право на чиста околна среда	535	4,03	412	3,19	330	2,56
Права на хората с увреждания	458	3,45	441	3,41	395	3,06
Права на децата	450	3,39	492	3,81	362	2,81
Други нарушения	172	1,29	705	5,46	872	6,76
Липса на конкретно нарушение	108	0,81	85	0,65	127	1,00
Искане за сезиране на конституционния съд	83	0,62	46	0,36	119	0,92
Искане за тълкувателно решение	13	0,10	9	0,07	13	0,10
Дискриминация	11	0,08	15	0,11	25	0,19
Общо:	13 244	100	12 916	100	12 890	100

Статистика 2020 (3)

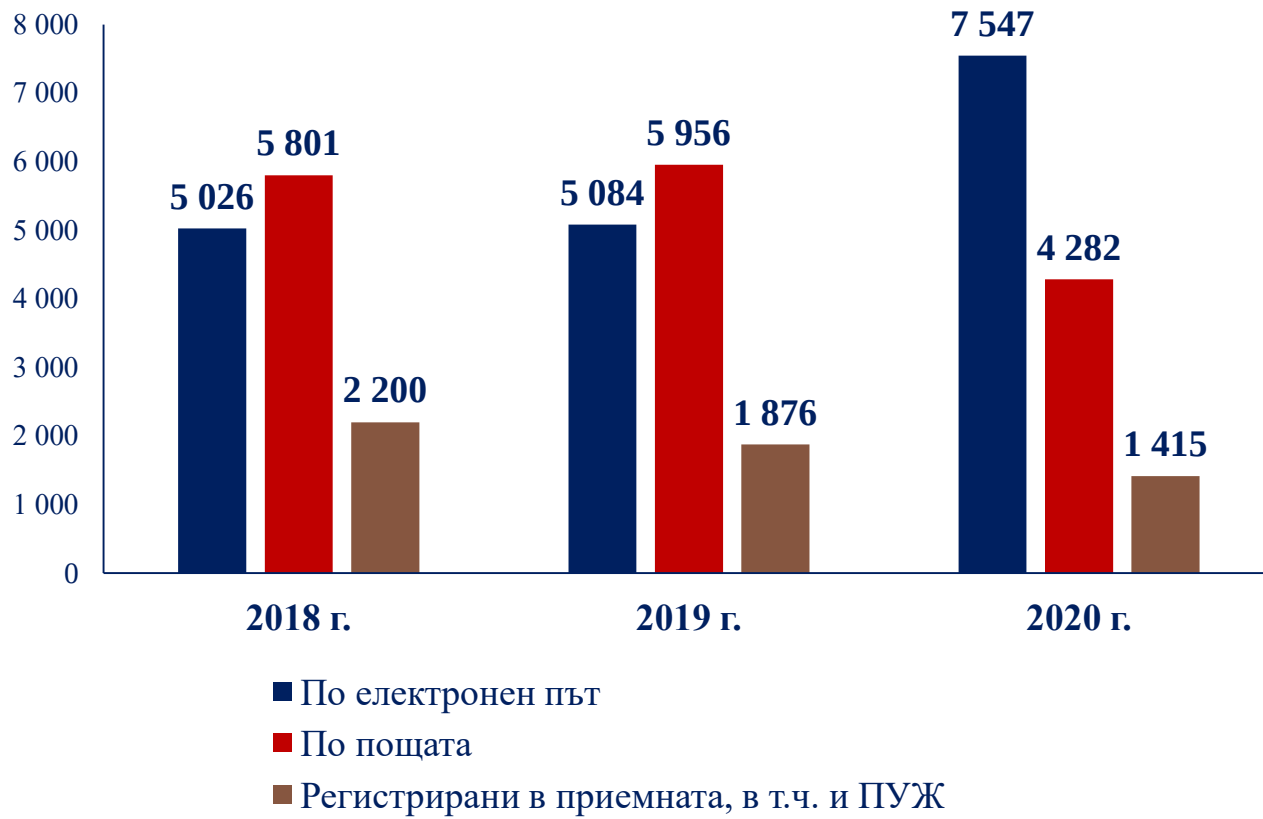
Таблица 11: Брой и % жалби и сигнали по вид нарушени права за 2020 г.



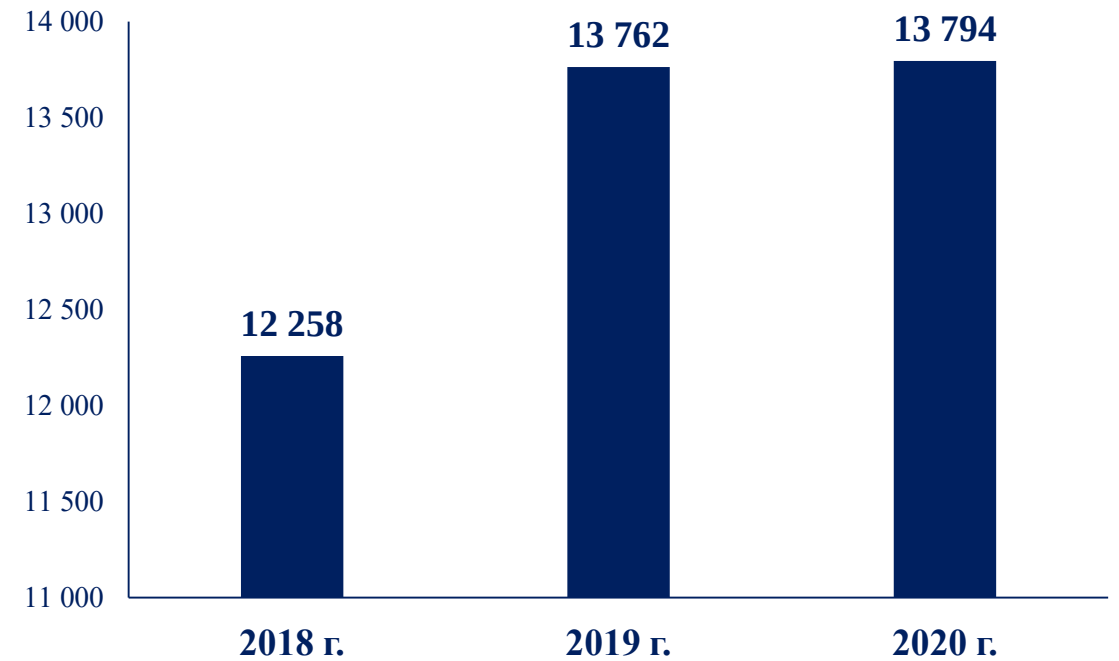
В и К	1 097	8,28
Образование	1 062	8,02
Топлоснабдяване	954	7,20
Устройство на територията	898	6,78
Здравеопазване	870	6,57
Искане за промени в нормативната уредба	799	6,03
Благоприятна и здравословна среда в населените места	588	4,44
Право на чиста околна среда	535	4,04
Други нарушения	518	3,91
Нарушение в изпълнителното производство	466	3,52
Права на хората с увреждания (без под права)	458	3,46
Други права на собствеността	453	3,42
Права на децата (без под права)	450	3,40
Трудови права и заетост (вкл. трудови възнаграждения и обезщетения и трудови спорове)	438	3,31
Социално осигуряване и обезщетение (пенсии)	379	2,86
Електронни съобщителни услуги	322	2,43
Финансови услуги	302	2,28
Електроснабдяване	275	2,08
Други НПС и ОПС	250	1,89
Изискване за законност	211	1,59
НПС	199	1,50
Други социални права	188	1,42
Транспортни услуги	153	1,16
Социална помощ и социални услуги	150	1,13
Граждански и политически права	142	1,07
Други потребителски спорове	137	1,03
Липса на конкретно нарушение	108	0,82
Зачитане на личния и семеен живот	107	0,81
Справедлив съдебен процес	106	0,80
Искане на сезиране на Конституционния съд	83	0,63
Качество на административната услуга достъп до информация	71	0,54
Помощ за жилище	63	0,48
Проблеми свързани с плащането на пътни такси	60	0,45
Реституционни проблеми	51	0,39
Проблеми на етажната собственост	47	0,35
Фирми за събиране на вземания	44	0,33
Други административни услуги	33	0,25
Сметосъбиране	37	0,28
Газоснабдяване	31	0,23
Застрахователни дружества	22	0,17
Пощенски	16	0,12
Право на свобода и сигурност	13	0,10
Искане за тълкувателно решение	13	0,10
Дискриминация	11	0,08
Прозрачност и гражданско участие при вземане на решения	10	0,07
Право на живот	10	0,07
Пропуски в наредби приети от общински съвети	9	0,07
Забрана за изтезанията	5	0,04
Общо:	13 244	-

Статистика 2020 (4)

Графика 34: Брой жалби и сигнали според начина на подаване през периода 2018-2020 г.



Графика 35: Брой финализирани жалби и сигнали през периода 2018-2020 г.

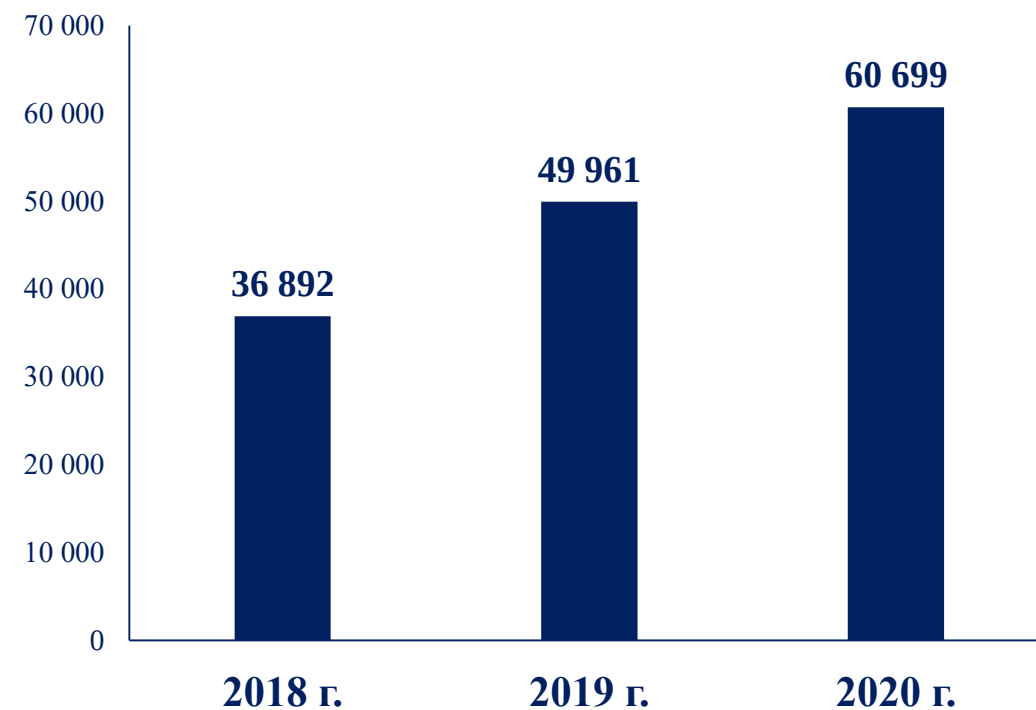


Статистика 2020 (5)

Таблица 12: Брой и % жалби и сигнали по области пред периода 2018-2020 г.

Област	Брой 2020 г.	%	Брой 2019 г.	%	Брой 2018 г.	%
Благоевград	151	1,14	228	1,77	290	2,25
Бургас	256	1,93	319	2,47	463	3,59
Варна	352	2,66	384	2,97	575	4,46
Велико Търново	160	1,21	375	2,90	312	2,42
Видин	59	0,45	127	0,98	167	1,30
Враца	136	1,03	190	1,47	299	2,32
Габрово	68	0,51	84	0,65	130	1,01
Добрич	80	0,60	118	0,91	160	1,24
Кърджали	34	0,26	46	0,36	62	0,48
Кюстендил	86	0,65	143	1,11	218	1,69
Ловеч	86	0,65	137	1,06	207	1,61
Монтана	91	0,69	119	0,92	176	1,37
Пазарджик	112	0,85	162	1,25	237	1,84
Перник	175	1,32	173	1,34	261	2,02
Плевен	154	1,16	230	1,78	316	2,45
Пловдив	401	3,03	458	3,55	570	4,42
Разград	526	3,97	48	0,37	73	0,57
Русе	102	0,77	164	1,27	182	1,41
Силистра	39	0,29	65	0,50	113	0,88
Сливен	89	0,67	85	0,66	201	1,56
Смолян	42	0,32	57	0,44	112	0,87
София-област	138	1,04	205	1,59	237	1,84
София-град	2 528	19,09	2 434	18,84	3 109	24,12
Стара Загора	174	1,31	264	2,04	322	2,50
Търговище	47	0,35	56	0,43	112	0,87
Хасково	101	0,76	135	1,05	253	1,96
Шумен	64	0,48	101	0,78	267	2,07
Ямбол	73	0,55	73	0,57	118	0,91
Неизвестна	6 920	52,26	5 936	45,97	3 348	25,97
Общо:	13 244	100	12 916	100	12 890	100

Графика 36: Граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана през периода 2018-2020 г.



Статистика 2020 (6)

Таблица 13: Жалби и сигнали от чуждестранни граждани през 2020 г. **Графика 37:** Брой жалби по тип на нарушението през 2020 г.

Държава	Брой	Подадени на английски език	Подадени на български език	Подадени на друг език
Англия	7	6	1	
Турция	3	1	2	
Румъния	1	1		
Русия	6	1	5	
Израел	1	1		
Камерун	1		1	
Виетнам	1		1	
Испания	1		1	
Азербайджан	1		1	
Украйна	2		2	
Австрия	1			1
Сърбия	2	2		
Гърция	1	1		
Швейцария	1		1	
Албания	1	1		
Мароко	1		1	
Иран	1	1		
Унгария	1			1
Пакистан	1			1
Подадени жалби от международни организации	3	1	2	
Други-неизвестна	23	11	6	6
Общо:	60	27	24	9

Основни права и свободи, *от тях:*

- ✓ Граждански и политически права
- ✓ Други
- ✓ Справедлив съдебен процес
- ✓ Нарушение в изпълнителното производство

Права на потребителите

НПМ, *от тях:*

- ✓ От администрация на пенитенциарната система, както и с друг вид нарушения
- ✓ Нарушения от домове за настаняване на чужденци
- ✓ Нарушение при полицейско задържане

Право на добро административно обслужване

Друг вид нарушение

Права на децата

Липса на конкретно нарушение

Право на собственост

Право на здравеопазване

Социални права

Брой

27

12

11

3

1

10

6

3

2

1

5

5

3

1

1

1

1

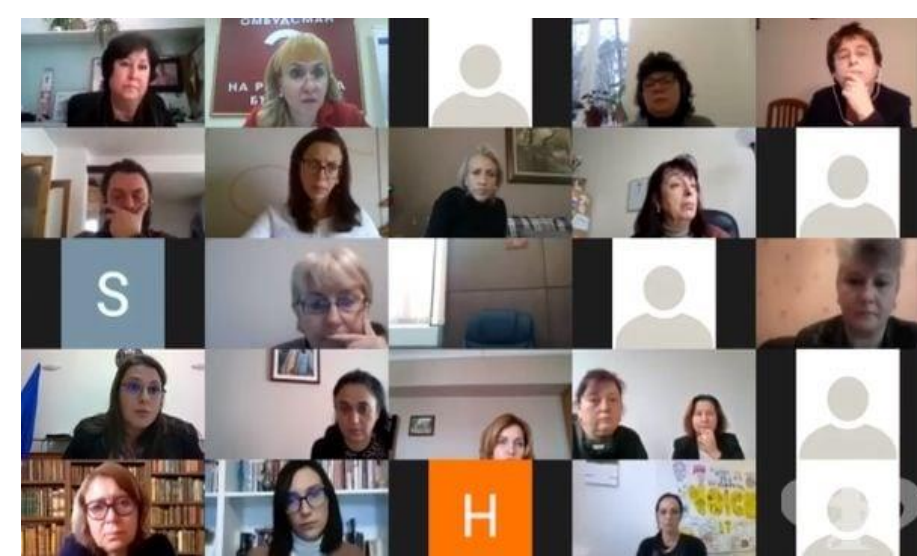
Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (1)

- ✓ За омбудсмана на Република България сътрудничеството с гражданското общество и с академичната общност е важна част от неговата дейност и има особено значение за работата на независимата институция, не само защото е съществена част от функциите на омбудсмана, но и заради споделените общи принципи и визия за правата на човека и тяхната защита в едно демократично общество



Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (2)

- ✓ Безспорно е, че структурите на гражданското общество в България са генератор за социална промяна и имат важна роля за насърчаване на основните права на човека.



Писма от граждани (1)

До доц. д-р Диана Ковачева

Омбудсман на Република България

Благодарствено писмо

Уважаема г-жо Ковачева,

Искам да изразя най-сърдечната си благодарност за взетото от Вас отношение към моя проблем. Проблем, който години наред не успяха да решат службите в община Етрополе, който изразходва от моя страна много нерви, средства и ме постави в безизходица. Възхищам се на човечността Ви, на бързата Ви намеса, на професионализма Ви. Искрено се надявам, че след Вашата намеса ще се вземат необходимите мерки от община Етрополе и най-накрая ще имам достъп до родния си дом в село Лопян, ул. "Хр. Ботев" №6- дом, който съществува от 60 години, в който съм отраснала, който се руши и не мога да стопанисвам.

БЛАГОДАРЯ, ЧЕ ВИ ИМА!

С уважение и признателност:

Росица Владимирова

Гр. София

21.12.2020г.

Уважаема
г-жо Ковачева,

Благодаря за вашата помощ и подкрепа, за изпитаното доверие и убавяне във мен - през сивата година!
И през Новата година продължаваме пак заедно за постигане на големия успех!

Без вас, аз нямаше да стигна до тук - притесни добри!

Нека тези светли празници
положат началото на една година!

Най-искрени благодетелни
за здраве и сили,
за ползотворни дела,
за топлина и добротата!

дарявани и получавани,
за дни на радости и успехи,
с усмивки и веселие
за мигове на ебдната нощ
на вас и вашето семейство!

И нека през Новата година заедно
да защитим правата на хората е
спасение!

Весела Коледа и щастлива Нова
година!

С огромно уважение!
Милана Бугева

13.12.2020г.
гр. Белово

From: Ivan stiv1950@abv.bg

To: Delovodstvo delovodstvo@ombudsman.bg

Date: Jan 21, 2021 8:50:28 AM Eastern European Time

Subject: Re: Отговор на Ваша жалба

Уважаема госпожо Ковачева,

Благодаря, за отговора Ви - подробен, точен и полезен, както винаги, когато се консултирам с институцията Омбудсман!

Пожелавам на Вас, колегите Ви и семействата ви, една По-Здрава и По-Успешна Нова 2021 година!

С Уважение,

Ivan Stefanov -

Président de l'Association d'Amitié Bulgarie - Algérie

www.bulgarie-algerie.com

From: БЛОК35 iniciativen_komitet_trakia35@abv.bg

To: Delovodstvo delovodstvo@ombudsman.bg

Date: Jan 6, 2021 6:33:23 PM Eastern European Time

Subject: Re: Отговор на Ваша жалба №11843/20г.

Уважаема г-жо Ковачева,

от името на всички съседни изказвам нашата благодарност за проявеното разбиране и отношение към нашия проблем.

Пожелаваме Ви успешна и ползотворна 2021 година!

С уважение

Кремена Ангелова

Писма от граждани (2)

From: delovodstvo@ombudsman.bg
To: delovodstvo@ombudsman.bg
Sent: Tuesday, February 11, 2020 1:18:52 PM
Subject: Ombudsman form filled

Име: ЕЛЗА
Презиме: ЦАРКОВА
Фамилия: БОГДАНОВА
ЕГН: _____

Пощенски_код: 5800

Адрес: гр.Плевен кв.Дружба бл.31, _____ ч.3

Населено_място: Плевен

Телефон: 0000000000

Email: _____

Институция: Благодарствено писмо до Омбуцмана и неговия Екип

Описание: Здравейте г-жо Омбуцман на Република България Диана Ковачева .
Искам сърдечно да Ви благодаря на Вас и Вашият екип за бързата намеса и решаването на моя проблем . Вчера получих писмо което е изпратено оригинал до Вас от Юробанк България АД-писмо с което днес посетих клона на банката в гр.Плевен и ми бяха изплатени постъпилите суми от болничен лист . За което много Ви благодаря , като Ви желая много здраве и късмет в гивота и да помагате

все така на обикновенните хора с борбата с беззаконието в България Още веднъж Ви БЛАГОДАРЯ ОТ СЪРЦЕ ПОЗДРАВИ НА ВАС И ЕКИПЪТ ВИ Елза Богданова

Искане: Исказана Благодарност

Предходни_разглеждания: не

Допълнителни_документи: не

From: delovodstvo@ombudsman.bg
To: delovodstvo@ombudsman.bg
Sent: Sunday, February 23, 2020 12:03:21 AM
Subject: Ombudsman form filled

Име: Нора
Презиме: Владимирова
Фамилия: Флорова

Пощенски_код: 2109

Адрес: ул. "Стефан Стефанов" №8

Населено_място: 2109

Телефон: 0000000000

Email: nora.florova@gmail.com

Институция: Агенция пътна инфраструктура към жалба с вх.№08.00.279/07.11.19г.

Описание: Здравейте, Бих искала да изразя дълбоката си благодарност към омбудсмана за бързата и адекватна намеса, след като подадох жалбата си за липсата на пътна маркировка в района на Община Елин Пелин!

Искане: След адекватната намеса на омбудсмана, разделителните ивици бяха очертани в рамките на една-две седмици от постъпилата жалба.

Предходни_разглеждания: Считам, че молбата ми беше изпълнена и действително останах доволна от резултата. Получих навременна намеса, както и допълнителна информация за предстоящ проект за някои от главните пътни артерии. Изключително много Ви благодаря!

Кратък преглед на 2020 г. основни събития на институцията (1)



Кратък преглед на 2020 г. основни събития на институцията (2)



Кратък преглед на 2020 г. основни събития на институцията (3)



Кратък преглед на 2020 г. основни събития на институцията (4)



Кратък преглед на 2020 г. основни събития на институцията (5)



Как да се свържа с националния омбудсман?



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



Адрес: гр. София 1202, ул. „Георг Вашингтон“ № 22

Тел.: 02/81-06-955;

факс: 02/81-06-963

ел. поща: priemna@ombudsman.bg

www.ombudsman.bg