



Годишен доклад на омбудсмана

2021

МАРТ 2022 Г.



Да помагаш на инат...

ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА,

ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ (1)



2019 г.	2020 г.	2021 г.	
13 762	13 794	14 727	1. Приключили проверки по жалби и сигнали на граждани, брой
			<i>От тях приключили с:</i>
1 823	2 534	2 855	Препоръка
8 518	8 668	9 520	Становище
1 141	1 491	1 229	Даден съвет
417	566	440	Посредничество
1 863	535	683	Извън правомощията на омбудсмана
12 916	13 244	13 536	2. Жалби и сигнали, подадени до омбудсмана
			<i>От тях с най-голям дял за 2021 г.:</i>
3 519	3 390	3 992	Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги
1 088	1 449	1 482	Жалби и сигнали, свързани с правото на собственост
666	870	1 213	Жалби и сигнали, свързани с правото на здравеопазване
1 118	982	988	Жалби и сигнали, свързани с правото на добро административно обслужване
1 908	967	971	Жалби и сигнали, свързани с нарушени социални и пенсионни права

➤ **64 936** граждани и представители на организации са получили съдействие от омбудсмана, от които:

- Приетите от омбудсмана, заместник-омбудсмана и ползвалите услугите на приемната са **20 825 души**
- Броят на гражданите, потърсили съдействие на омбудсмана, чиито искания по отношение на различни проблеми, са обединени в подписки, е **30 575**

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ (2)

Подкрепа за каузите на гражданите

През 2021 г. институцията на омбудсмана постави акцент върху три нови кампании в подкрепа правата на уязвими групи граждани:

- 1 • Кампания за приемане на законодателни мерки за защита от домашното насилие
- 2 • Национална кампания „Синьо лято“ за подкрепа на детското психично здраве
- 3 • Защита на правата на пенсионерите

Въздействие върху нормативната уредба



2019 г.	2020 г.	2021 г.	
5	1	5	Сезирания на Конституционния съд
4	3	2	Искания за тълкувателни решения и становища
13	17	21	Законодателни инициативи и становища



Омбудсманът в ръководството на световната и европейска организации на националните правозащитни институции



- **Трансгранично сътрудничество** – балканските омбудсмани обсъждат на 20 януари 2021 г. състоянието на човешките права по време на COVID-19 в онлайн среща на Балканската мрежа на омбудсманите, инициирана и учредена в гр. София през 2018 г. от институцията на обществения защитник

Защита правата на гражданите в условията на COVID-19



- **Недоволство срещу зеления сертификат** пред вратите на институцията – омбудсманът приема на 20 и 26 октомври 2021 г. представители на протестиращите, запознава ги с действията, които е предприела по темата за защита правата и интересите на гражданите

КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2021 г. (2)

- **10 юни 2021 г. – омбудсманът сезира здравния министър, европейския омбудсман и ЕК за проблеми с COVID-19 сертификатите на над 100 000 българи, преболедали COVID-19, които не могат да получат Цифров COVID сертификат на ЕС, т. нар. „зелен сертификат“**
 - **Правителство въвежда възможността за издаване на сертификат за преболедал COVID-19 въз основа на бърз антигенен тест, както и при доказано с тест високо ниво на антитела**

1 юни – Национална кампания „Синьо лято“ за подкрепа на детското психично здраве



- **11 юни – по предложение на деветокласници от Столичната професионална гимназия „Княгиня Евдокия“ омбудсманът създава гореща линия за консултации на ученици и тийнейджъри с психолози, като част от кампания „Синьо лято“**
- **30 август – омбудсманът изпраща препоръка до министъра на образованието и науката, настоява да бъдат изготвени засилени мерки за психосоциална подкрепа на учениците в контекста на COVID и преминаването на децата в дистанционен режим на обучение**

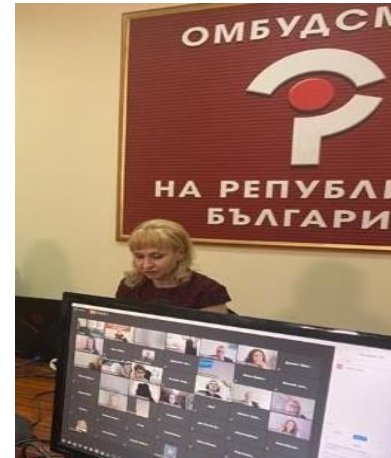
КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2021 г. (3)



- Омбудсманът организира и в институцията консултации на деца с психолог

Кампания за приемане на Закон за защита от домашното насилие

- 26 януари – иницирано от омбудсмана онлайн обсъждане на Законопроекта за защита от домашното насилие



- 31 май – омбудсманът се среща с посланика на Великобритания у нас Н. Пр. Роб Диксън, една от темите, които обсъждат е домашното насилие

КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2021 г. (4)

- 10 декември – онлайн участие в дискусията „Предприемане на реални действия и намиране на подходящ инструментариум за подпомагане на жените, жертви на насилие. Насилието и тормоза над жени в областта на труда“. Форумът е организиран от Икономическия и социален съвет на Международния ден за правата на човека на ООН

Защита на гражданите като потребители на обществени услуги



- 2021 г. е година на енергийна криза – омбудсманът настоятелно и последователно защитава правата на потребителите
 - Пръв се застъпва за битовите клиенти на природен газ с искане за незабавни мерки за временно компенсиране срещу екстремно високите цени на горивото

Защита на гражданите от ЧСИ, колектори, банки и бързи кредити

- По предложение на омбудсмана народните представители приемат към проекта на ЗИД на Закона за мерките и действията по време на извънредното положение да се включи изрична нормативна разпоредба за **несеквестрируемост на средства, предоставяни от държавата като социални плащания**
- Омбудсманът продължава да изпраща препоръки до Асоциацията на колекторските агенции в България, призова ги да не се допускат подвеждащи за гражданите практики от страна на фирмите за **събиране на вземания**, членове на тяхната асоциация
- Омбудсманът изслушва граждани по **проблемите им със заповедното и изпълнителното производства** на срещи-дискусии
- Омбудсманът поставя на вниманието на народните представители от 45-ото и 47-ото НС необходимостта от приемане на **Закон за несъстоятелността на физически лица, т. нар. „Закон за личния фалит“** за разрешаване на проблема с „вечния длъжник“
- Омбудсманът настоява пред депутатите от 45-ото и 47-ото НС да се реши законодателно проблемът за **въвеждане на правила при дейността на колекторите**, включително засилване на контрола върху дружествата



Защита правата на пенсионерите

- След своевременната намеса от страна на омбудсмана случаят се разглежда и законодателят приема разпоредба, с която преизчисляването на пенсиите от 1 септември 2021 г. се извършва служебно
- След множество жалби, засягащи COVID добавката към пенсиите, омбудсманът предлага приемането на изрична нормативна разпоредба, с която тези добавки, изплащани като антикризисна мярка, да станат несеквестрируеми при наложени запори



Съветът за Наблюдение по Закона за хората с увреждания

- Обсъждане на измененията в Наредбата за медицинската експертиза
- Обсъдени и отправени препоръки за регламентиране, определянето на пожизнен срок на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане за всички случаи, когато водещото увреждане е дефинитивно
- 8 юли 2021 г. – проведено последното заседание на Съвета за наблюдение под Председателството на институцията на омбудсмана на Република България
- За 2 години на функциониране Съветът изпраща 14 конкретни препоръки до ръководителите на отговорните институции, от които повече от десет са изпълнени изцяло или частично





ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ПЪРВА.

ОМБУДСМАНЪТ В ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (1)

- През 2021 г. приемната е посетена от **1 778** граждани и представители на организации, а **6 866** се обаждат за информация и/или консултация на постоянно действащия телефон в приемната
- Общият брой на посетителите и обажданията в приемната през 2021 г. е **8 644**, което е с **993 повече** от 2020 г., когато броят на посетителите и обажданията е 7 651
- Предоставена възможност на **12 181** граждани да получат навременна информация и консултации по поставените от тях въпроси
- За срока на действие на заповедите на министъра на здравеопазването относно обявяваната извънредна епидемична обстановка, приемните дни на омбудсмана с граждани се провеждат дистанционно



ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (2)

Жалби и сигнали на граждани

- Броят на получените жалби и сигнали през 2021 г. е 13 536, което е с 2,20% повече в сравнение с този през 2020 г. – 13 244 бр.

Графика: Постъпили жалби и сигнали според начина на подаване 2021 г., %

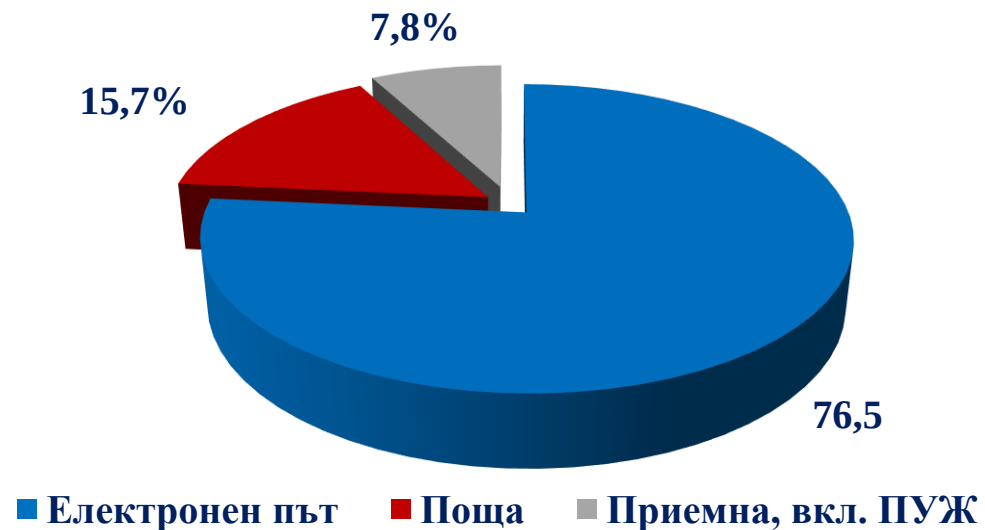


Таблица: Жалби и сигнали през 2021 г (спрямо предходните две години), по вид на нарушени права, брой и %

Категории на нарушението	2021 г.		2020 г.		2019 г.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Права на потребителите	3 992	29,50	3 390	25,60	3 519	27,25
Социални права, здравеопазване и образование	2 894	21,40	3 150	24,24	3 088	23,91
Право на собственост и икономическа свобода	1 482	10,94	1 449	10,90	1 088	8,42
Право на добро административно обслужване	988	7,29	982	7,41	1 118	8,66
НПМ и основни права и свободи на човека	806	5,95	832	6,28	716	5,54
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	762	5,62	812	6,13	1 029	7,96
Права на децата	526	3,88	450	3,40	492	3,81
Други нарушения	524	3,87	518	3,49	705	5,46
Права на хората с увреждания	486	3,60	458	3,46	441	3,41
Липса на конкретно нарушение	436	3,22	108	0,82	85	0,65
Право на чиста околна среда	384	2,83	535	4,04	412	3,19
Искане за промени в нормативната уредба. От тях 66 бр. свързани с правото на собственост	161	1,18	799	6,03	679	5,26
Искане за сезиране на конституционния съд	68	0,53	83	0,63	46	0,36
Дискриминация	17	0,12	11	0,08	15	0,11
Искане за тълкувателно решение	10	0,07	13	0,10	9	0,07
Общо:	13 536	100	13 244	100	12 916	100

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (3)

Приключени жалби и сигнали през 2021 г.

Таблица: Приключени жалби и сигнали според предприетите действия от институцията на омбудсмана през 2021 г., брой и %

Предприети действия	Брой	%
Жалби и сигнали в правомощията на омбудсмана: от тях:	14 044	95,36
✓ Препоръка	2 855	20,32
✓ Становище	9 520	67,79
✓ Даден съвет	1 229	8,76
✓ Посредничество	440	3,13
Жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана	683	4,64
Общо:	14 727	100

Таблица: Финализирани жалби и сигнали през периода 2019-2021 г. според резултатите от проверките, брой

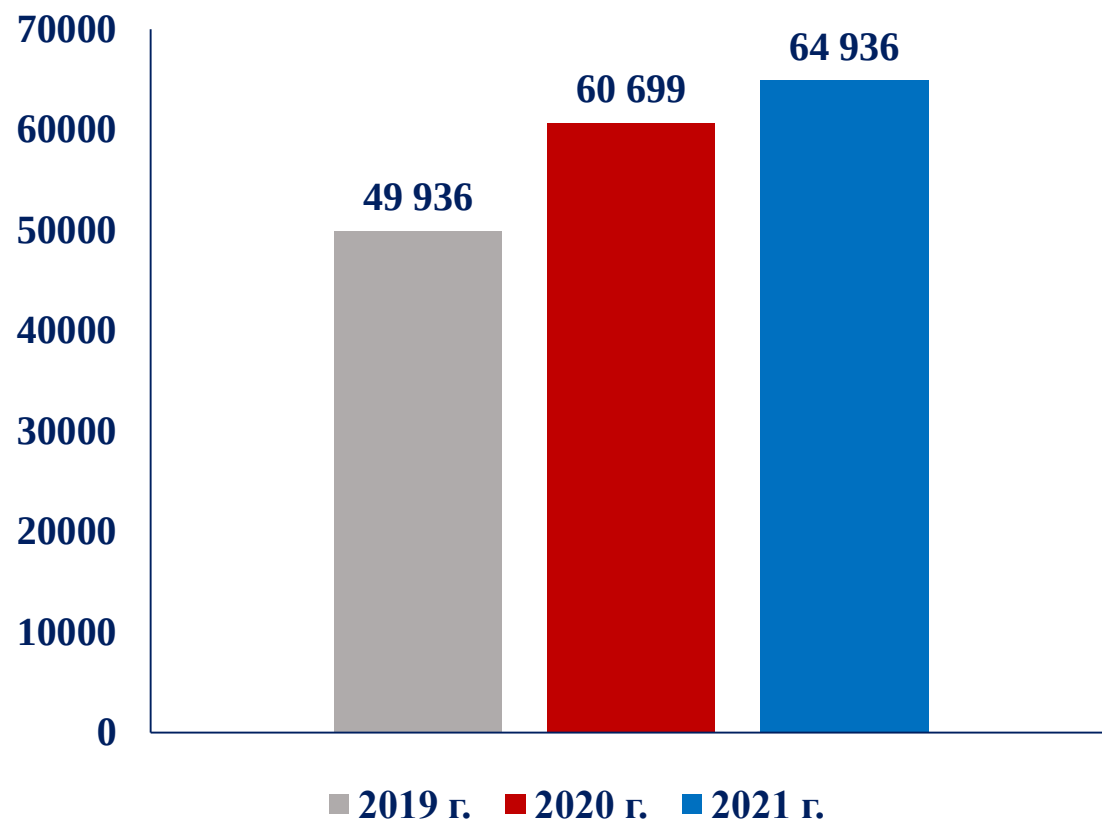
Резултат от проверката	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Допустими:	12 662	13 259	14 044
Препоръка	1 823	2 534	2 855
Становище	8 518	8 668	9 520
Даден съвет	1 904	1 491	1 229
Посредничество	417	566	440
Недопустими:	1 100	535	683
Общо:	13 762	13 794	14 727

Таблица: Приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител през 2021 г., брой и %

Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 144	34,93
Общински органи и техните администрации	3 211	21,80
Лица, които предоставят обществени услуги	4 958	33,67
Частноправни субекти	1 414	9,60
Общо:	14 727	100

Граждани и техните организации, получили съдействие от омбудсмана през 2021 г.

Графика: *Граждани и представители на организации, получили съдействие от омбудсмана през периода 2019-2021 г., брой*



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- Жалбите срещу доставчиците на обществени услуги през 2021 г. отново са на първо място сред всички оплаквания, постъпили в институцията на омбудсмана

Графика: Постъпили жалби и сигнали от потребители през периода 2019-2021 г., брой

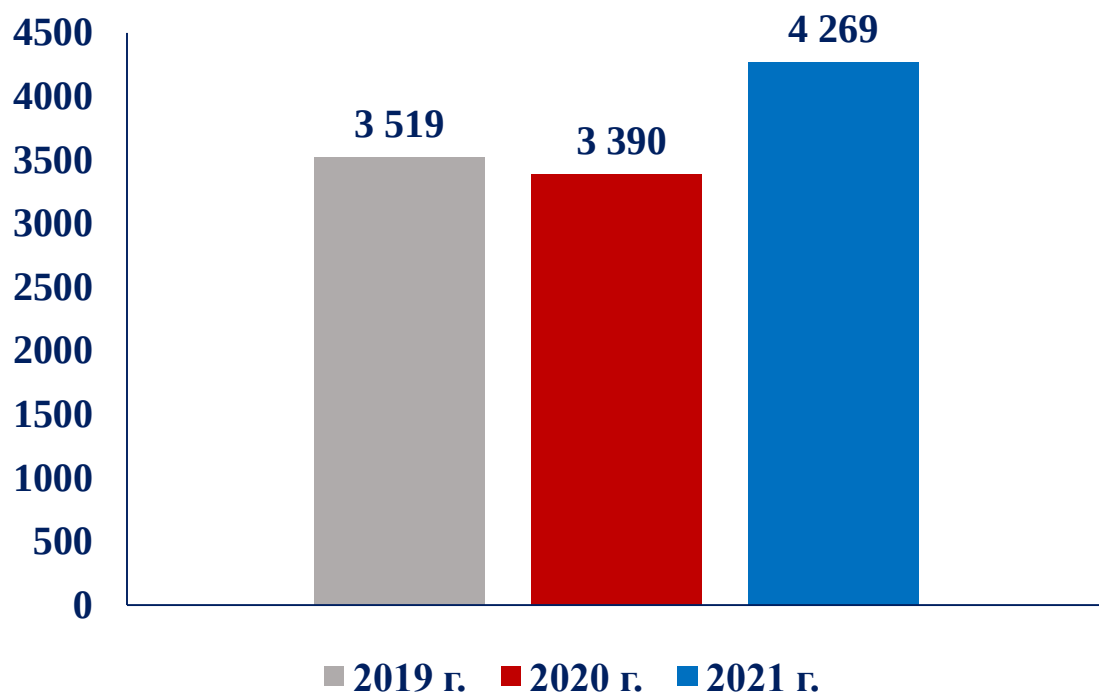
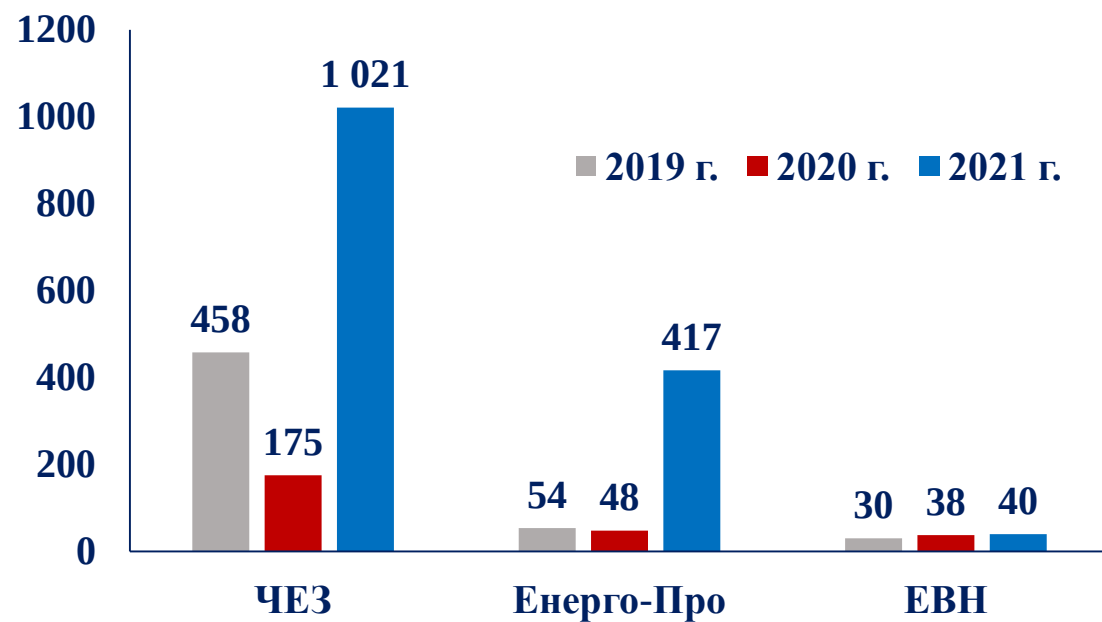


Таблица: Постъпили жалби и сигнали от потребители по отрасли през периода 2019-2021 г., брой

Отрасли	2019 г.	2020 г.	2021 г.
Електроснабдяване	542	275	1 503
ВиК	1 410	1 097	1 060
Топлоснабдяване	327	954	583
Електронни съобщителни услуги	331	322	313
Сметосъбиране	34	37	278
Финансови услуги	424	302	234
Транспортни услуги	167	153	49
Фирми за събиране на вземания	102	44	44
Газоснабдяване	17	31	67
Пощенски услуги	25	16	33
Застрахователни услуги	54	22	16
Други потребителски спорове	86	137	90

Графика: Постъпили жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия през периода 2019-2021 г., брой



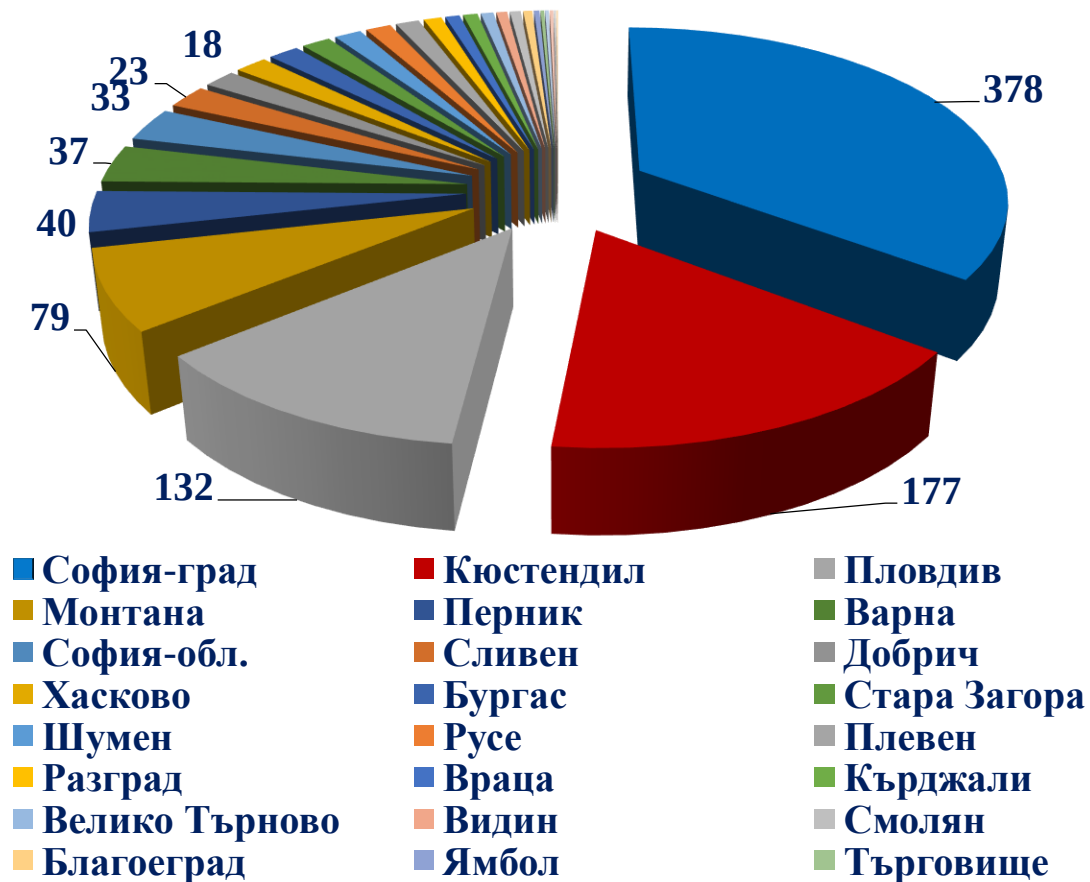
Право на качествена услуга

- 1 305 – регистрирани жалби за нарушения в електроснабдяването, с включени подписки от жители на цели населени места
- Омбудсманът отправя препоръки към електроразпределителните дружества за предприемане на необходимите действия за нормализиране на електрозахранването в съответните райони, за предоставяне на надеждна, непрекъсваема и качествена енергийна услуга на абонатите
- Според омбудсмана механизмът за обезщетяване на засегнатите потребители при чести и продължителни прекъсвания на електрозахранването не е справедлив

Основни препоръки сектор „Електроснабдяване“:

1. Електроразпределителните дружества да изпълняват стриктно задълженията си съгласно Общите им условия за предоставяне на надеждна, непрекъсваема и качествена услуга на техните абонати, като за тази цел се насочат усилията към ремонти и своевременна подмяна на енергийните съоръжения в районите, в които се наблюдават нестабилно напрежение и чести прекъсвания на захранването.
2. Да се приведат общите условия на електроснабдителните дружества в съответствие с действащата нормативна уредба, като: се премахнат от тях клаузите, предвиждащи солидарна отговорност на потребители в случаи извън уредените в закон; в тези на ЕРП Север де се предвиди изричен ред за уведомяване на клиента при извършване на корекция.
3. Регистрацията на ателиетата, които се ползват за жилищни нужди, да се извършва като битови обекти на електроенергия, съобразно разпоредбите на ЗЕ и ЗУТ.
4. Електроразпределителните дружества да предоставят на клиентите своевременна информация относно предстоящи проверки или планирана подмяна на средства за търговско измерване.

Графика: Постъпили жалби и сигнали във ВИК сектора по области през 2021 г., брой



Основни препоръки в сектор „ВиК“:

Да бъде разработен и приет изцяло нов Закон за ВиК, който:

1. Да защитава правото на потребителите да получават качествена услуга на икономически обоснована цена.
2. Да предвижда мерки за отпускане на целева помощ за водоснабдяване на уязвими групи граждани.
3. Да регламентира ясна процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато не отговаря на нормативните изисквания за качество.
4. Да гарантира ефективен контрол върху дейността на ВиК операторите.



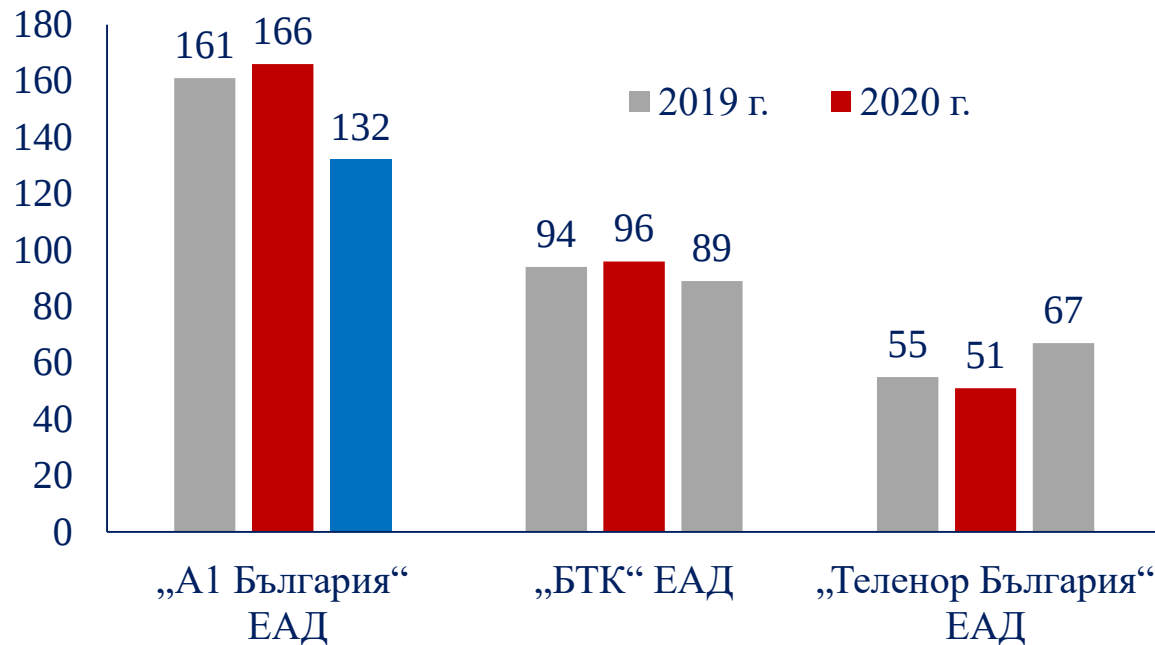
Графика: Постъпили жалби и сигнали срещу топлофикационните дружества и фирми за дялово разпределение през периода 2019-2021 г., брой



Основни препоръки в сектор „Топлоснабдяване“:

1. Преразглеждане на нормативната уредба в топлоснабдяването да бъде изведено като приоритет в работата на законодателната, изпълнителната власт и на КЕВР.
2. Координация и взаимодействие на контролните звена в МЕ и КЕВР, с цел извършване на ефективни проверки относно качеството на топлоснабдителните услуги, като не се допуска превъзлагане на проверките на самите контролирани лица.

Графика: Постъпили жалби и сигнали срещу мобилни оператори през периода 2019-2021 г., брой



Основни препоръки в сектор „Електронни съобщителни услуги“:

1. Мобилните оператори да предоставят своевременно коректна информация относно параметрите на договорите преди сключването им.
2. Да се гарантира качествено мобилно покритие чрез оптимизиране на мрежите на мобилните оператори.

➤ Постъпват многобройни жалби от жители на общините: Перник и Нова Загора относно увеличения размер на таксата за битови отпадъци за 2021 г:

- за община Нова Загора таксата за битови отпадъци за 2021 г. за жилищни имоти е определена в размер на 5 промила върху данъчната оценка на имотите, при 1,34 промила за предишни години
- за община Перник – 19,06 промила върху данъчната оценка на имотите, при 2,25 промила за 2020 г.

Основни препоръки във връзка със сметосъбирането:

1. Общините да определят размера на таксата за битовите отпадъци, съобразно вида и качеството на предоставяните услуги по чл. 62 от ЗМДТ, както и въз основа на реалните разходи по извършването им.
2. Общинските органи стриктно да следят относно качествено изпълнение на услугите по почистване, събиране и транспортиране на битовите отпадъци, като реагират своевременно на подаваните сигнали за нередности и при констатиране на нарушения се предприемат ефективни действия за отстраняването им.

- Оплакванията на гражданите от фирмите за събиране на вземания са свързани с:
- завишени лихви, неустойки и такси, както и съдържащи неравноправни клаузи по договори за кредит;
 - отказ за справка за актуалния размер на задължението;
 - осъществяван психически тормоз при забава при погасяване на вземането;
 - липса на предварително проучване на финансовото състояние на кредитополучателя и реалната му възможност да погасява своевременно задължението си.



Основни препоръки:

1. Да се предприемат мерки за предотвратяване на случаите на свръхзадълженост сред кредитополучателите и да се намали нивото на лошите кредити чрез въвеждането на по-строги изисквания при извършването на оценка на кредитоспособността на потребителите на финансови услуги.
2. Да се засили контролът върху дейността на фирмите за бързи кредити и превантивният контрол по отношение на неравноправни клаузи в общите условия на договорите за кредит.
3. Да има съразмерност между размера на банковите такси и комисиони с естеството на предоставяната услуга.

- Основната причина за жалбите през 2021 г. е рязкото увеличение на цените на природния газ за битовите клиенти на вътрешния пазар през втората половина на 2021 г.
 - Омбудсманът препоръчва да се разработи в най-кратък срок механизъм за временно компенсиране на всички битови клиенти на природен газ за есенно-зимния сезон
 - Резултат – одобрена програма за компенсиране на битовите потребители на природен газ във връзка с поскъпването на горивото



➤ Жалби и сигнали по проблеми, свързани с:

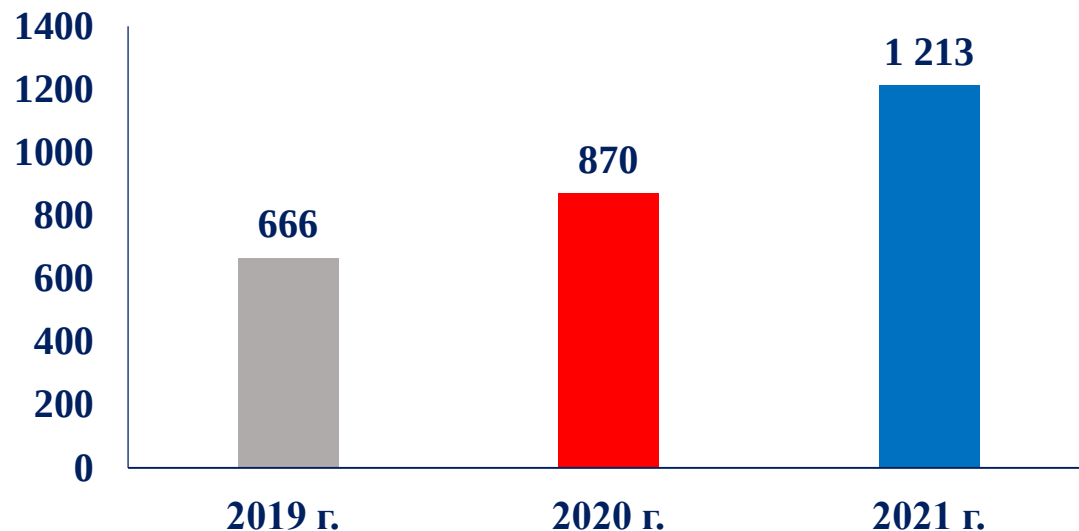
- временното преустановяване или разреждане на градския транспорт поради намаляване на пътничкопотока във връзка с разпространението на COVID-19;
- липсата на автобусен превоз за малки населени места;
- разписанието на автобусите, което не е съобразено с трудовите им ангажменти.
- отказан достъп до борда на самолет поради липса на изисквани документи за влизане в дадена страна, въведени с цел ограничаване разпространението на COVID-19;
- честа отмяна на влакове в последния момент и от липсата на удобно разписание на влаковете, което затруднява навременното пристигане на работното място.

Основни препоръки:

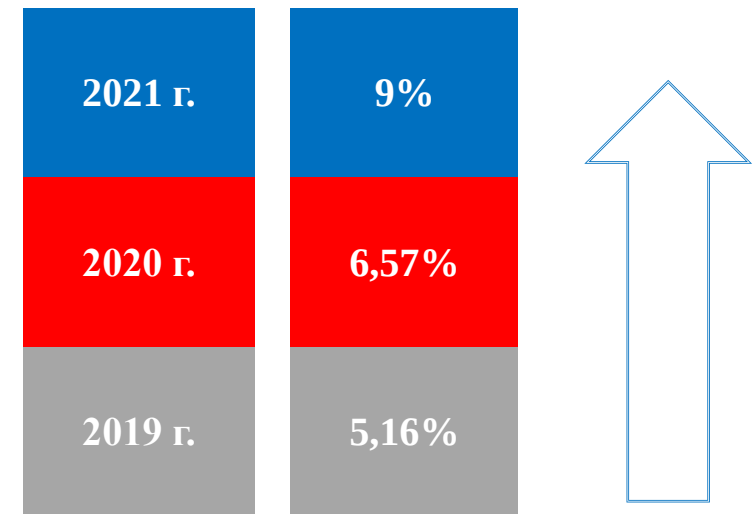
1. Да се осигури обществен превоз на жителите на малките населени места.
2. Да се съобразява разписанието на междуселищните автобуси и влаковете с трудовите ангажменти на пътниците.

ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ (1)

Графика: Постъпили жалби и сигнали, свързани с права в здравеопазването през периода 2019-2021 г., брой



Графика: Постъпили жалби и сигнали в областта на здравеопазването през периода 2019-2021 г., дял от общия брой (%)



- Най-чести препоръки за нарушени права в здравеопазването са отправяни към министъра на здравеопазването – 170, към управителя на НЗОК – 41, към директора на НЕЛК – 38, както и към контролни органи
- Препоръчаните от омбудсмана проверки са извършени, получена предприети са действия. Отправна точка на омбудсмана – гарантирането на правата на пациента и осигуряването на своевременно достъп до медицински услуги с достатъчен обем и качество, съобразени с последните достижения и иновации

ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ (2)

Основни препоръки по отношение правото на медицинска експертиза:

1. Да се обсъдят и регламентират промени в Методиката за прилагане на отправните точки за оценка на трайно намалената работоспособност (вида и степента на увреждане) в проценти, с които при определяне на общата оценка да се вземат предвид всички увреждания независимо от техния процент.
2. Мерки за ускоряване на експертизата на гражданите от ТЕЛК и провеждането и в разумно кратки срокове на територията на цялата страна.
3. Ускоряване на експертизата от НЕЛК, като бъде обсъдено регламентирането на задължително произнасяне на НЕЛК с окончателно експертно решение в случаите на повторно обжалване на отменено и върнато на ТЕЛК експертно решение.
4. Засилване на контрола върху дейността на ТЕЛК, анализ на тяхната дейност и оказване на методична подкрепа с цел повишаване на качеството на тяхната дейност и намаляване на случаите на отменени техни решения.
5. Преразглеждане на изискването за осигурителен стаж, придобит до датата на инвалидизиране, като условие за отпускане на пенсия за инвалидност поради общо заболяване.
6. Разширяване на случаите, при които се определя и признава пожизнен срок на трайно намалената работоспособност/вида и степента на увреждане, както и за определяне на потребност от чужда помощ.²⁷



Основни препоръки по отношение качеството на медицинските услуги:

1. Промяна в начина на финансиране на болниците, обвързване на финансовия резултат не само с количеството, а и с качеството на извършената дейност, при отчитане удовлетвореността на пациентите.
2. По време на болничния престой да се провежда лечение на всички заболявания, а не само да се изпълнява алгоритъмът на клиничната пътека, по която е осъществен приемът.
3. Създаване на условия и регламентиране провеждането на по-голям брой дейности, при които това е възможно, в извънболничната медицинска помощ.
4. Създаване на механизъм за осигуряване в дългосрочен план на финансовата стабилност на държавни и общински болници, както и за кадровата им обезпеченост, с оглед гарантиране качеството на предоставяните медицински услуги.
5. Дългосрочна стратегия за задържане в страната на специалистите по здравни грижи, в това число чрез осигуряване на достойно заплащане на труда им и създаване на възможности за самостоятелна дейност в извънболничната помощ.
6. Създаване на стимули за задържане на медицинските кадри в страната, а също за поддържане и повишаване на тяхната квалификация.
7. Регламентиране на достъпни възможности за специализацията на лекарите, осигуряване след това на необходимите условия на труд и достойно заплащане.
8. Ускорено приемане на правила за добра медицинска практика по всички специалности и контрол върху тяхното спазване.

Основни препоръки по отношение на достъпа до медицинска помощ:

1. Изготвяне на стратегия и планиране на мерки за осигуряване на достъпа на гражданите от малки, отдалечени и труднодостъпни населени места до първична и специализирана извънболнична медицинска помощ, в това число чрез финансови стимули за общопрактикуващите лекари, осигуряване на транспорт с висока проходимост, създаване на мобилни екипи и др.
2. Мерки за осигуряване на 24-часов реален достъп на пациентите от цялата страна до първична и специализирана извънболнична помощ.
3. Финансиране с публични средства на продължителното лечение и продължителна рехабилитация, както и на палиативни и здравни грижи, с достатъчен обем и продължителност, в това число палиативни грижи, осъществявани от хосписи и здравни грижи – от амбулатории за здравни грижи.
4. Мерки за съхраняване на болниците в райони с ограничен брой жители, създаване на структури за краткосрочен престой и наблюдение и в лечебни заведения за извънболнична помощ.
5. Необходимост от национална стратегия за гарантиран достъп на децата до качествена медицинска помощ.

Основни препоръки относно достъпа до лекарствени продукти и медицински изделия:

1. Предприемане на мерки за осигуряване на достъпа на граждани в населени места, в които няма аптека, до лекарствени продукти.
2. Обсъждане на възможностите за заплащане от държавата на лекарствените продукти за домашно лечение на децата.
3. Гарантиране достъпа на гражданите до нови лекарствени продукти и правото им на достъп до иновации.
4. Повишаване нивото на заплащане с публични средства на медицинските изделия, заплащане за нови медицински изделия и скъпоструващи консумативи в болничната и извънболничната помощ.
5. Оптимизиране реда за осигуряване и заплащане с публични средства на лекарствени продукти за домашно лечение в случаите, при които по различни причини те не са налични в аптекната мрежа.
6. Обсъждане възможността за регламентиране на изключения и заплащане с публични средства на лечение на тежки заболявания с лекарствени продукти извън показанията, посочени в кратката им характеристика.

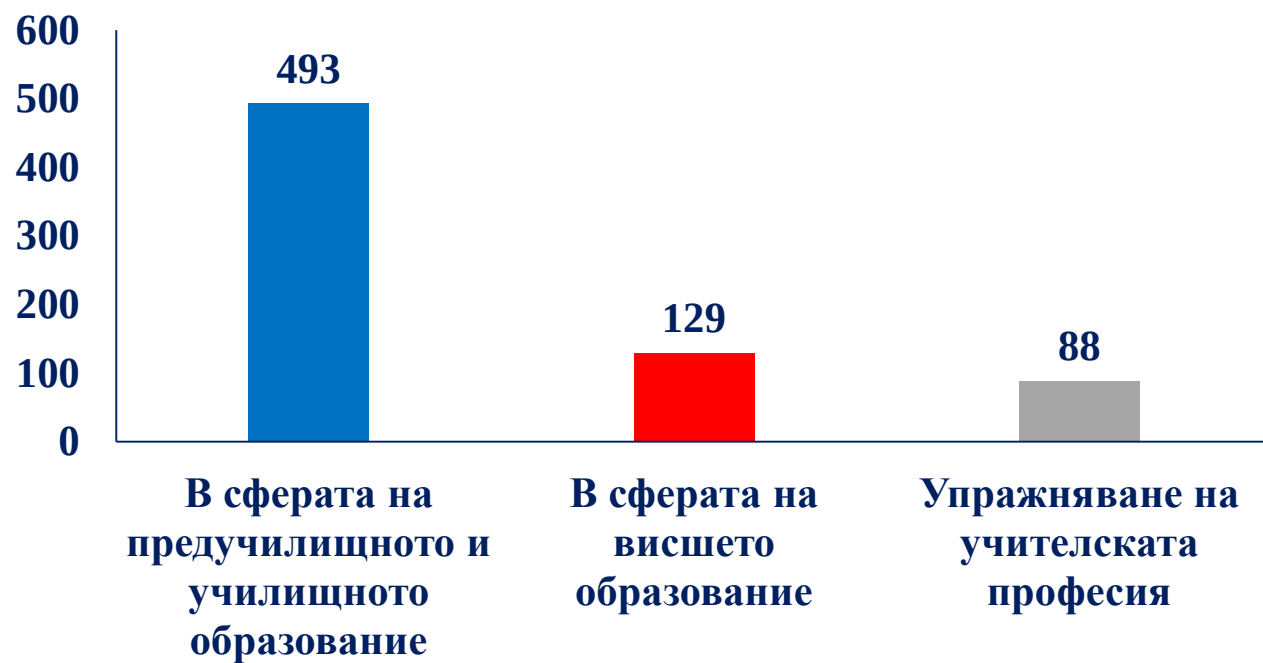
Основни препоръки относно здравноосигурителните права:

1. Обсъждане на мерки за разширяване на обхвата на осигуряваните от държавата лица от уязвими групи, както и достъпа на здравнонеосигурени жени до достатъчен брой прегледи и изследвания по време на бременността.
2. Регламентиране на механизъм, например чрез разсрочено плащане, за погасяване на дължими вноски за минали периоди от лица, на които е отпусната пенсия.
3. Мерки за подобряване информираността на гражданите за здравноосигурителните им права, в това число на осигуряващи се в чужбина български граждани.
4. Гарантиране на правото на завърнали се за постоянно в страната граждани на достъп до медицинска помощ до пристигане на формуляра от държавата, в която са се осигурявали, необходим за сумиране на здравноосигурителните периоди.
5. Преоценка на предвидените в КСО ограничения при изплащане на обезщетение за гледане на болен член от семейството, най-вече за деца.
6. Обсъждане на възможностите за регламентиране на издаване на болничен лист, съответно ползване на отпуск и обезщетение за временна неработоспособност за деца до 12-годишна възраст, върнати от училище поради карантина в училището, или на детето.
7. Ускоряване на одобрението от НЗОК на лечението на граждани в страната и в чужбина, както и възстановяване на заплатени суми за лечение.

Общи препоръки:

1. Осигуряване на равен достъп на гражданите от цялата страна до диагностика и лечение на COVID-19, в това число до лекарствени продукти за домашно лечение, заплащани от НЗОК.
2. Мерки за преодоляване на случаите на откази и забавяне на хоспитализация както на пациенти с коронавирус, така и на спешни пациенти с други заболявания.
3. Провеждане на реформи на системата, в това число засилване на профилактиката и промяна в начина на финансиране на лечебните заведения.
4. Дългосрочна стратегия за осигуряване и задържане на кадри в здравеопазването.
5. Обсъждане и предприемане на комплексни мерки за осигуряване на равен достъп до пълен обем здравни услуги на всички граждани, независимо от тяхното местоживееене.
6. Намаляване на нивото на доплащане от пациентите, изцяло безплатно детско здравеопазване.
7. Промяна в системата на медицинската експертиза и гарантиране на справедливо оценяване и своевременното ѝ провеждане.
8. Ускорено въвеждане на изцяло електронното здравеопазване, изготвяне на механизми за контрол на качеството и отчитане удовлетвореността на пациентите.

Графика: Постъпили жалби и сигнали в областта на образованието през 2021 г., брой



Графика: Постъпили жалби и сигнали в областта на образованието през периода 2019-2021 г., брой

2021 г.	710
2020 г.	1 061
2021 г.	564

Основни препоръки в сферата на предучилищното образование:

1. Въвеждане на задължително предучилищно обучение за 4-годишните деца в страната и паралелно с това осигуряване и на алтернативни форми за отглеждането и обучението им.
2. Премахване на таксите за детските градини в подкрепа на младите родители и семейства и за предоставяне на равен достъп до образование.
3. Преустановяване на практиката от родителите да се изисква допълнително заплащане под различна форма.
4. Въвеждане на часове за изучаването на български език в детските градини за децата, за които той не е майчин език.
5. Осигуряване на по-добри условия за физическа активност, спортни дейности и игри на открито за децата.
6. Увеличаване на инвестициите за модернизирание на детските заведения и строителство на нови с цел постигане на високо качество и достъпност.
7. Столичната община да търси 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.
8. Да се работи за постигане на високо качество на услугата, предоставена от детските заведения.
9. Активен диалог и съвместна работа за изграждане на доверие между родителите и работещите в детските заведения.
10. Актуализиране на програмите за обучение на учителите и педагогическите специалисти, работещи в системата на предучилищното образование.

ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ (3)

Основни препоръки във връзка с училищното образование:

1. Модернизация на материалната база и финансово обезпечаване на въвеждането на иновативни практики в училищата.
2. Активно използване на нови технологии в учебния процес и стимулиране на образователни иновации.
3. Ефективни обучения за учители, включително и такива за методика на преподаване в електронна среда.
4. Осигуряване на електронни устройства и интернет достъп за нуждаещите се ученици при преминаване в ОРЕС.
5. Изграждане на безжични (тип Wi-Fi) мрежи с отворен безплатен интернет достъп.
6. Мерки за преодоляване на задълбочилите се дисбаланси в образователните резултати на учениците при онлайн обучението.
7. Насърчаване на сътрудничеството между институциите за връщане на отпаднали от образователната система ученици от уязвими групи чрез Механизма за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане в образователната система на деца и ученици.
8. Устойчиво въвеждане на образователни медиатори в местата с концентрация на уязвими общности.
9. Назначаване на психолози в училищата.
10. Преразглеждане съдържанието на учебните програми за олекотяване обема на информацията и академичния стил на представянето ѝ, така че учебното съдържание да е подходящо за възрастта на учениците.
11. Създаване на специализирани платформи за работа с деца със СОП.
12. Цялостна политика за устойчиво увеличаване на извънкласните дейности и спорт в училищата извън участието в проекти или национални програми;
13. Разпределяне на средствата за стипендии за образователни резултати на учениците и определяне на точни параметри за отличен успех, които да са еднакви за всички училища.
14. Подобряване на материалната база в училищата – физкултурни салони и санитарни помещенията в сградите на училищата и на възможностите за безплатни занимания със спорт на децата.
15. Въвеждане на система за атестиране на директорите на училища.
16. Активна работа за приобщаване на родителите и местните общности към училищния живот за постигане на доверие и партньорство.

Основни препоръки във връзка с висшето образование:

1. Повишаване качеството на висшето образование и на съвместимостта му с европейските системи за интегрирането му в общото европейско образователно пространство.
2. Включване на висшите училища в международни образователни и научни мрежи.
3. Стимулиране на научноизследователската дейност във висшите училища и на развитието на иновации в тях.
4. Повишаване приложимостта на висшето образование към пазара на труда.
5. Прозрачност в управлението на висшите учебни заведения.
6. Предприемане на спешни мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав.
7. 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.
8. По-строг контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности.
9. Повишаване на средствата за заплащане на докторанти, за да се стимулират младите хора да се занимават с научна дейност.
10. Намаляване на лихвения процент на кредитите за студенти и докторанти с цел да допринася за достъпа до образование на млади хора, които нямат възможност сами да осигурят необходимите средства за изплащане на дължимите такси и на издръжката на обучението.

Графика: *Постъпили жалби и сигнали по тип права за 2021 г., брой*



➤ Най-чести оплаквания към:

- Национален осигурителен институт
- Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“
- Агенция по заетостта
- Агенция за социално подпомагане
- Работодатели



Основни препоръки относно правото на пенсия:

1. Създаване на правен механизъм за определяне на минимален размер на пенсиите за осигурителен стаж и възраст, който да приближава или 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 след 2020 г. или този 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.

Основна препоръка относно правото на парично обезщетение за безработица:

1. Преразглеждане на разпоредбите на КСО относно условията и сроковете за отпускане и изплащане на обезщетение за безработица – изпълнена, срокът за изплащане на паричните обезщетения за оставане без работа, в рамките на тригодишен период от предходно изплащане на обезщетение за безработица, е увеличен от четири на шест месеца. Дневният минимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. е променен от 9 лв. на 12 лв. Дневният максимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. остава 74,29 лв.

Препоръки, свързани с трудовите права на гражданите, изпълнени след намеса на омбудсмана на Република България:

- До контролните органи на ИА ГИТ, с които да окажат съдействия на работници или служители, включително и такива с вече прекратени трудови правоотношения, да получат неизплатени от работодателите трудови възнаграждения или обезщетения.
- До контролните органи на ИА ГИТ осигуряването на противоепидемичните мерки да бъде финансово осигурено и фактически изпълнено от работодателите, без да бъдат прехвърляни извършените разходи върху работниците и служителите.
- 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.

Препоръки, свързани с правата на работещите по служебни правоотношения, изпълнени след намеса на омбудсмана на Република България:

- Препоръки до органите по назначаване или до ресорните министри и до инспекторатите към съответните министерства за предприемане на действия за отстраняване на допуснатите нарушения.

➤ Омбудсманът получава жалби и сигнали относно:

- Право на социално осигуряване и обезщетения
- Право на парично обезщетение за безработица
- Право на социална подкрепа и социални услуги
- Семейни помощи за деца
- Целева помощ за отопление
- Помощ за жилище

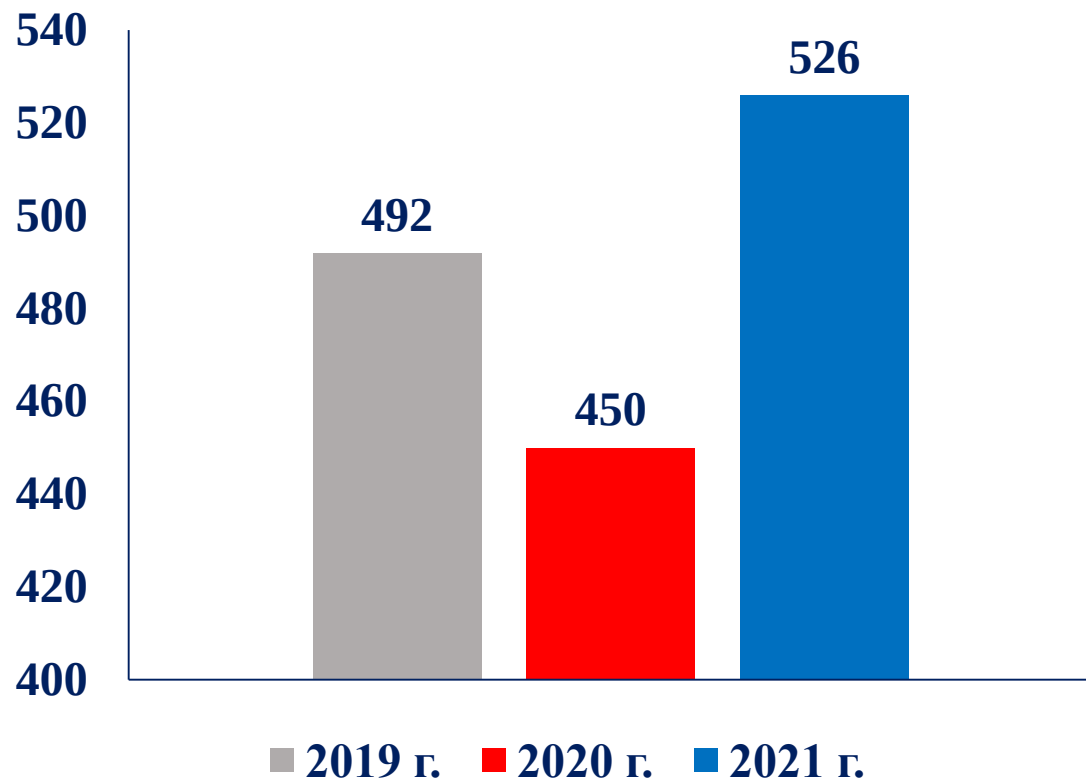
➤ Отправени са съответните препоръки, които вече са изпълнени, например:

- *За преразглеждане на разпоредбите на КСО относно условията и сроковете за отпускане и изплащане на обезщетение за безработица – изпълнена, срокът за изплащане на паричните обезщетения за оставане без работа, в рамките на тригодишен период от предходно изплащане на обезщетение за безработица, е увеличен от четири на шест месеца. Дневният минимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. е променен от 9 лв. на 12 лв. Дневният максимален размер на обезщетението за безработица за 2021 г. остава 74,29 лв.*



ПРАВА НА ДЕЦАТА (1)

Графика: Постъпили жалби и сигнали, свързани с децата и техните права през периода 2019-2021 г., брой



ПРАВА НА ДЕЦАТА (2)

➤ Оплакванията на гражданите са свързани най-често с:

- Икономическата стабилност на семействата, която силно е разклатена от резкия спад на доходите, преустановяване или реструктуриране на работни места в различни сфери на заетост, затваряне на търговски обекти за хранене.
- Затварянето на детски ясли, градини и училища без предварителна подготовка и план за справяне с рисковете за семействата с малки деца доведе до сериозни затруднения за хиляди семейства.
- Въздействието на дългосрочното онлайн обучение върху децата и учениците, като родителите споделят, че те са стресирани, демотивирани, раздразнителни, агресивни и/или потиснати. Посттравматичните страхове на родителите се предават на децата, те развиват депресивен синдром, което не е характерно за тяхната възраст.
- Особено чувствително самите деца приемат забраните за спортни занимания и затварянето на танцовите школи. Вълна от недоволство предизвика затварянето на детските занимални и образователни детски центрове.
- Редица жалби са свързани с промените във функционирането на социалните услуги в общността, затварянето на които постави много семейства пред изпитания, като това повлия особено негативно на децата с увреждания.
- Забраната за напускане на институциите и услугите от резидентен тип, забрана за достъп на външни лица, включително и родителите, забраната за посещение на паркове и детски площадки.

ПРАВА НА ДЕЦАТА (3)

- Родители, семейства, близки на деца, организации и сдружения се обръщат към омбудсмана за съдействие и подкрепа относно:
- Осигуряване на финансова и социална подкрепа за родители, които сами се грижат за децата си и са останали без доходи
 - Осигуряване на адекватно лечение за дете
 - Съдействие за отваряне на дневните центрове за деца с увреждания и центровете за специална образователна подкрепа
 - Защита на правата на детето в родителски конфликти
 - За подкрепа на млади хора, напускащи обществена грижа
 - Оплакване от качеството на приемната грижа и липса на подкрепа за приемните семейства
 - Психични проблеми при децата вследствие на дългото онлайн обучение
 - Проблеми на деца с увреждания и деца със СОП
 - Липса на контрол в социално-педагогическите интернати
 - За подкрепа на деца, които се отглеждат от родители със зависимости – наркотична зависимост, с психични разстройства, чието състояние се е изострило вследствие на пандемията
 - Искане за разширяване на мерките за подкрепа за децата с увреждания
 - Срещу действията на служители от системата за закрила и оплаквания от липса на адекватни мерки;
 - Защита на деца, жертви на насилие
 - Предложения за законодателни промени в областта на правата на децата

ПРАВА НА ДЕЦАТА (4)

Основни препоръки права на детето:

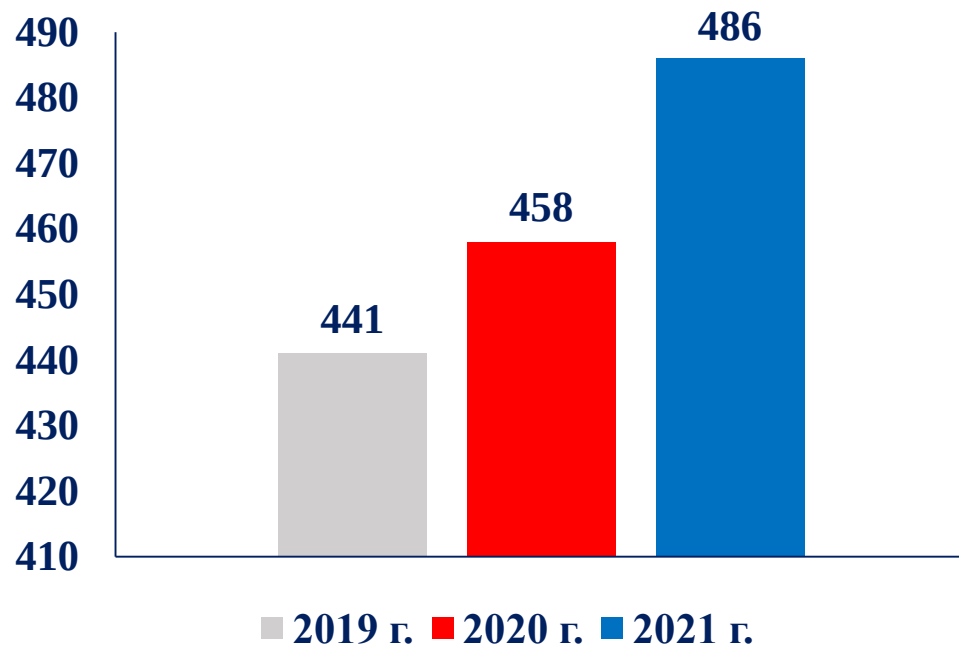
1. Приемане на специална програма за подкрепа на децата, загубили родител или настойник вследствие на COVID-19.
2. Повишаване на капацитета на системата за закрила с цел ефективно прилагане на превантивни действия, работа, насочена към превенция на риска, за да не реагира само на случаите на нарушаване на правата на детето.
3. Осигуряване на качествено наблюдение и мониторинг на новите резидентни услуги за деца, който ще даде възможност за бърза реакция и мерки за подкрепа.
4. Анализ на работата на училищните психолози и мерки за училищата, където няма психолози.
5. Специални мерки в училище за подкрепа на психичното здраве на децата.
6. Увеличаване броя на здравните и образователните медиатори.
7. Интегрирани усилия за подобряване на обществената среда – детски площадки, училищни дворове, изоставени строежи и опасни сгради в градска среда.
8. Подобряване на базата данни за деца и създаване на интегрирана информационна система, която да отчита конкретната ситуация на детето и развитието ѝ.
9. Въвеждане на единна методология за оценка на най-добрия интерес на детето във всички обществени сектори – образование, социални дейности, здравеопазване.
10. Необходими са конкретни законодателни предложения, планове за действие, бюджетни средства и системи за наблюдение във всички сфери, засягащи децата и техните семейства, като напр. работа, равенство между половете, достъп до здравни услуги, образование и достъпно жилище.

Основни препоръки права на детето:

11. Мерки за осигуряване на безопасна обществена среда за децата – детски площадки, центрове за отглеждане на деца.
12. Въвеждане на система за детско правосъдие, съобразена с международните и европейските стандарти за защита на правата и интересите на децата.
13. Осигуряване на достъп на децата до правосъдие и правна помощ.
14. Нови политики и мерки за подкрепа на института на осиновяването.
15. Целенасочена интегрирана политика за подкрепа на семейството, като бъде разработена специална концепция, включваща цялостен подход на мерките.
16. Приемане на нова национална визия за развитието на предучилищното и училищното образование.
17. Развитието на механизми за активно детско участие.
18. Приемане на Национална стратегия за ранно детско развитие, която е фундаментална за въвеждане на интегрирани политики в областта на ранната грижа и е най-добрата инвестиция в детето и неговото семейство.
19. Приемане на ключовите стратегически документи в областта на правата на детето – Национална стратегия за детето и План за нейното изпълнение.

ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ (1)

Графика: Постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2019-2021 г., брой



Графика: Получени жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2021 г., брой



ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ (2)

- 
- Проблемни сфери на нарушени права на хората с увреждания
 - Социални услуги и лична мобилност
 - Финансова подкрепа
 - Помощни средства и медицински изделия
 - Административно обслужване
 - Медицинска експертиза
 - Освидетелстване/преосвидетелстване пред ТОЛЕК
 - Достъпна среда
 - Изпълнение на препоръките от заключителния доклад на Комитета по правата на хората с увреждания към ООН
 - Проект на План за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (2021-2026), публикуван за обществено обсъждане на 10.12.2020 г., омбудсманът изпраща становище до министъра на труда и социалната политика
 - Препоръките акцентират върху нерешените проблеми в действащото законодателство и напомнят за задълженията на всички отговорни органи за осигуряване на интересите на гражданите с увреждания

ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ (3)

➤ Предложения за законодателни промени, свързани с права на хора с увреждания в началото на 2022 г.

Омбудсманът отправя и следните предложения за законодателни промени:

- В Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2022 г. – във връзка с ощетяването на хората с увреждания, ползващи лична помощ, с размера на компенсациите към пенсиите за януари и февруари 2022 г.
- Чрез Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г. – в Закона за хората с увреждания да бъдат предприети конкретни действия за разрешаване на проблема с несправедливите размери на месечната финансова подкрепа по Закона за хората с увреждания за военноинвалидите с право на чужда помощ и за хората с увреждания с наследствени пенсии
- Чрез Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г. – в Закона за данъците върху доходите на физическите лица за актуализиране на данъчните облекчения за хората с увреждания по чл. 18 от ЗДДФЛ, които са в същия размер от 2008 г.



ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ (4)

Основни препоръки:

1. Да се предприемат всички възможни мерки за минимизиране рисковете от нарушения на правата на хората с увреждания, породени от ограничителните мерки, наложени поради пандемия.
2. 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.
3. Без повече отлагане да се извърши предвиденото в ЗХУ прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от МТСП към МЗ и НЗОК.
4. Да се разрешат отразените в препоръките на омбудсмана проблеми с личната помощ по Закона за личната помощ, както и да се осигурят възможности на всички нуждаещи се да получат необходимия им достъп до асистентска подкрепа.
5. Размерът на паричните помощи за хора с увреждания да бъде адекватен и съобразяван с актуалното състояние на доходите за страната и ръста на инфлацията.
6. Да се инициират законодателни промени, гарантиращи равнопоставеност при придобиване на право на пенсия със стаж, придобит преди и след датата на инвалидизиране, както и правото на избор на по-неблагоприятна по размер пенсия, с оглед получаване на по-благоприятен размер на месечна финансова подкрепа.
7. Да се прилага индивидуален подход при отпускането на месечните и целевите парични средства и при предоставянето на социални услуги.
8. Да се създават условия за заетост на хората с увреждания, като се финансира, популяризира и развива националната програма за заетост на хората с увреждания, предвидена във влезлия през 2019 г. ЗХУ.

ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ (5)

Основни препоръки:

1. Да се създадат подходящи социални услуги в семейна среда и в общността за водене на независим живот, вкл. и за възрастни и самотно живеещи, които постоянно се нуждаят от подкрепа, но не са освидетелствани от ТЕЛК/НЕЛК или нямат определено право на чужда помощ.
2. Да се гарантира качествено и достъпно здравеопазване за хората с увреждания, в т.ч. подходяща рехабилитация, включително и при условия на пандемия.
3. Да се намалява административната тежест при ползване на социалните услуги и при отпускане на социалните помощи.
4. Да се въведат достъпни интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания.
5. Да се създаде ефективен и интегриран между отговорните институции регистър, който да съдържа необходимата за реализирането на правата на хората с увреждания актуална информация, както е предвидено в ЗХУ.
6. Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с активното участие на хората с увреждания и на техните представители, като се въведат широко разпространени и възприети международни стандарти.
7. Да се предприемат мерки за подкрепа на децата с увреждания и техните семейства за ефективно участие в процеса на обучение, включително в условията на пандемия.

- Постъпват 384 жалби и сигнали от граждани и екологични организации по проблеми на околната среда – свързани с качеството на атмосферния въздух в населените места; проблеми на процедурите за оценка на въздействието върху околната среда; ограничаване на достъпа на гражданите и екологичните организации до информация и до правосъдие по въпросите на околната среда; проблеми във връзка с управлението на водите и значимите язовири, замърсяване на трансгранични реки, опазване на горите



Конституция на Република България

Чл. 55. Гражданите имат право на здравословна и благоприятна околна среда в съответствие с установените стандарти и нормативи.

Те са длъжни да опазват околната среда.

ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА (2)

Препоръки относно ОВОС

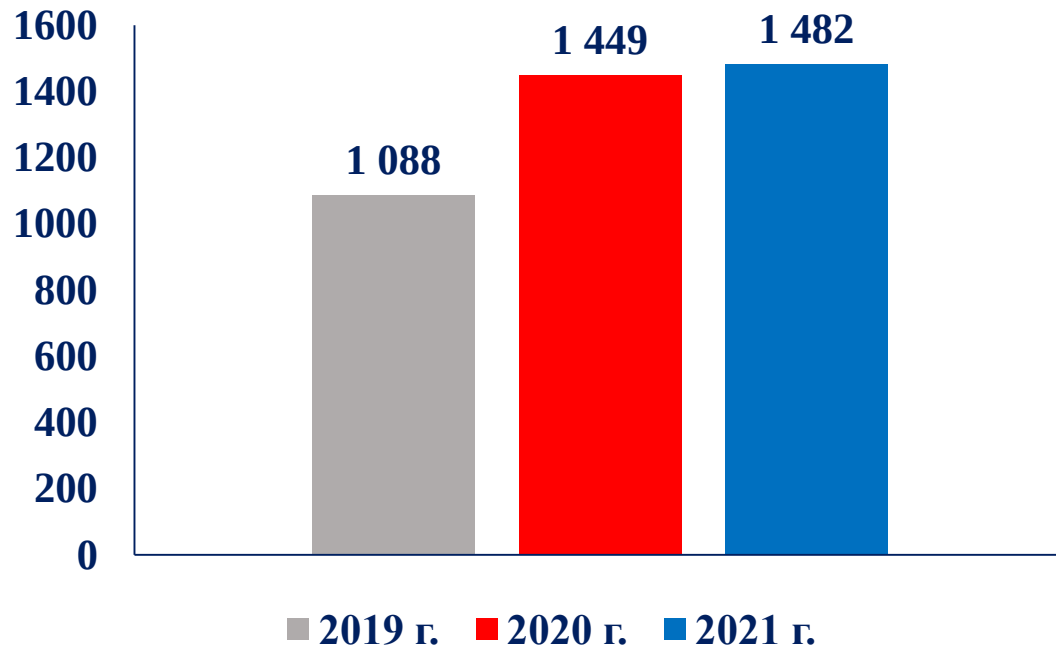
1. Да се възложи анализ за съответствието с правото на ЕС и Конвенцията за правата на човека и основните свободи (член 8 – право на дом, и чл. 1 от Протокол №1 – защита на правото на собственост) за внасяне на евентуални промени в чл. 93, ал. 4, т. 1, б. „д“ от ЗООС, с цел да не се допуска ограничаване на преценката за извършване на ОВОС на инвестиционни предложения, включени в Приложение №2, по критерия на Анекс III, т. 1, буква д) към Директива 2011/92/ЕС, в нарушение на основни права на гражданите.
2. Да се предприемат необходимите нормативни и организационни мерки, с оглед да се публикува становището на органите за държавен здравен контрол, което се издава в рамките на процедура за преценка на необходимостта от извършване на ОВОС.

Препоръки:

1. Необходимо е публикуването за обществено обсъждане проекти (септември 2021 г.), засягащи изменения в Закона за водите и Наредбата за ползването на повърхностните води за преразглеждане на статута на изградени ВЕЦ, да бъдат допълнително обсъдени и обосновани.
2. В контекста на текущото обществено обсъждане от особена важност е да се спазят процедурните гаранции за пълноценното участие на засегнатата общественост в процеса на вземане на решения по въпросите на нормативната уредба, като изчерпателно бъдат разгледани и обсъдени всички възражения и изразени притеснения на гражданите, засягащи опазването на живота, здравето и околната среда.
3. Приоритетът за устойчиво управление на горите да бъде преосмислен със съответната на реалното му значение тежест като част от Националния план за възстановяване и устойчивост на Република България, както и свързаните с нея национални стратегически документи.

ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА (1)

Графика: Постъпили жалби и сигнали в областта на правото за собственост през периода 2019-2021 г., брой



Графика: Постъпили жалби и сигнали в областта на правото за собственост през 2021 г., %



- Засегнати права в процедурите по създаване, съобщаване, одобряване и прилагане на общи и подробни устройствени планове (ОУП И ПУП)

Констатации:

- Неспазване на основните правила и законовите изисквания при изработване, разгласяване и одобряване на устройствените планове и техните изменения е нарушение на правата и интересите на заинтересуваните страни и проява на лоша администрация.
- Ненавременното регулационно обезпечаване с добри транспортни решения и целесъобразно устройство на имотите препятства упражняването на правото на собственост на гражданите и свободата на частната инициатива.
- С постоянното допускане за териториите на изградените жилищни комплекси на регулационни изменения за ново жилищно строителство, без предвиждане на допълнителни площи на социалната инфраструктура, се нарушава равновесието между права и интереси, установени с първоначалните планове. Не се прилагат законовите възможности за обезщетяване с равностойни имоти на собствениците на реституирани имоти и урегулиране на свободните площи за озеленяване.
- В редица случаи не се изпълняват задълженията за прилагане на приетата регулация за обектите на публичната собственост на държавата и общините – училища, детски заведения, общодостъпни зелени площи и улици.

Препоръки на омбудсмана към общините: да следват стриктно принципите на законност, прозрачност, равнопоставеност и гражданско участие от най-ранния етап до финализирането на процедурите по планиране; създаването и одобряването на ОУП и ПУП задължително да се обвързва с изпълними срокове и програми за започване на отчуждително-обезщетителни мероприятия, финансово обезпечаване и организационни мерки за реализация; процесите на актуализацията на плановете да се основават на нормите и стандартите за оразмеряване на необходимата техническа и социална инфраструктура, извършено транспортно проучване и преосмисляне на максимално допустимото застрояване за ненатоварване на територията.



ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА (3)

Други проблеми, свързани с устройството на територията

- Констатациите на омбудсмана са, че не се изпълнява публичното задължение на общините за осигуряване на свързаност и нормален достъп до поземлените имоти. Неприлагането на уличната регулация препятства реализирането на надземна и подземна инфраструктура и дейностите по благоустрояването. Създават се предпоставки за противопоставяне на интересите на засегнатите собственици и за ограничаване на права



Препоръки: съгласуваност между предвиждане, финансиране и провеждане на инфраструктурните и благоустройствените мероприятия; навременно извършване на отчуждително-обезщетителните процедури за имоти, попадащи в терени за улици и други инфраструктурни обекти по Закона за държавната собственост и Закона за общинската собственост; отговорните администрации е необходимо да осигурят баланс между правата и интересите на собствениците и носителите на ограничени права, до чиито имоти и сгради следва да се осигури достъп, и на собствениците на неотчуждени имоти, отредени за улица и други публични мероприятия; изграждане на цялостни функционални улични мрежи за сметка на държавата и общините въз основа на инвестиционни проекти, които да се ползват след въвеждане в експлоатация. По този начин ще се ограничи въведената практика за изграждане на улична инфраструктура за сметка на частните инвеститори под принуда от последващо дарение или ограничаване на достъпа до имотите на други собственици

ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА (4)

- Земеделски земи – за системните нарушения на правото на собственост поради недовършена поземлена реституция

Общи препоръки: 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; 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; държавата да осигури финансирането на техническите дейности за приключване на реституционните процедури

- Нарушения на правата на собственици на земеделски и горски имоти при отстраняването на явна фактическа грешка в КKKP
- Засегнати права в поземлените отношения
- Препоръки за преодоляване на неравенствата в поземлените отношения

Обща препоръка: Необходимостта от засилена защита на правата на дребните и средните собственици и ползватели в поземлените отношения да се има предвид като приоритет в Националния стратегически план, чрез който ще се прилага Общата селскостопанска политика на ЕС и който ще определя политиката в сектора за петгодишен период от началото на 2023 г.

ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА (5)

➤ Други проблеми на собствеността

- Отчуждително-обезщетителни процедури
- Имотни измами, практика на „скрита ипотека“



Омбудсманът препоръчва:

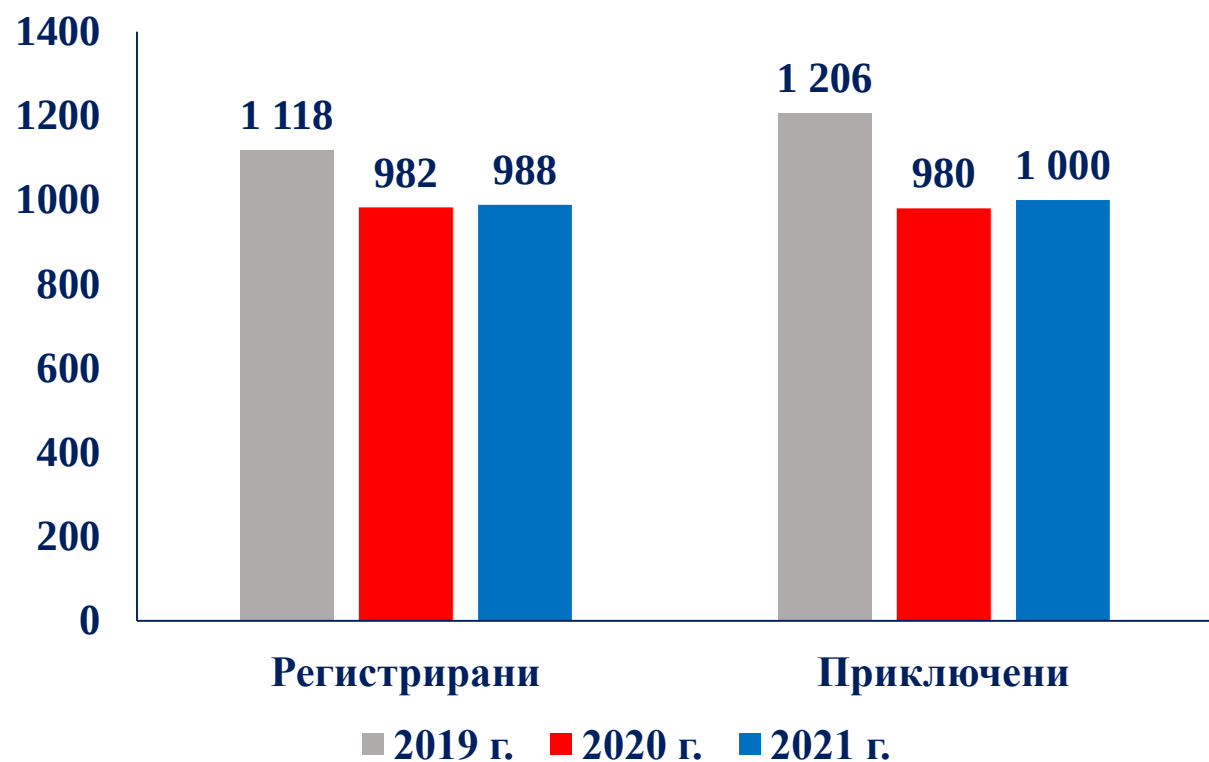
Правилата за оценка при парично обезщетение, освен с пазарните аналози, да се съобразят и с други фактори, така че с възприемането на комплексен подход да се отчитат всички последици от принудителното отнемане на имотите; да се предостави право на избор за вида на обезщетението – имотно или парично, при отчуждаване на земеделски имоти и горски територии; не бързината (еднозначно отъждествявана с обществения интерес от бързото удовлетворяване на държавната или общинска 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; 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 финансовата тежест за набавяне на документи върху отчуждените собственици.

Според омбудсмана, за коригиране на последиците от практиката на „скрита ипотека“, засягаща значителен брой добросъвестни приобретатели на жилищни и ваканционни имоти, са необходими системни мерки, които включват нормативни промени или задължително тълкуване на закона.

За избягване занапред на описаната ситуация да се предвидят задължения за нотариуса за удостоверяване и извършване на проверка за наличието на тежести върху имота, който е предмет на продажба, а при продажба на сграда или отделен обект в сграда – и на поземления имот, върху който сградата е изградена, като част от изискванията съгласно уреденото от Гражданския процесуален кодекс охранително нотариално производство за сключване на сделки с недвижими имоти.

ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ (1)

Графика: Постъпили жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с правото на добро управление и добра администрация за периода 2019-2021 г., брой



➤ При проверката:

- По 539 (53,9%) жалби не е установено нарушение от страна на администрацията
- При 417 жалби (41,7%) омбудсманът установява нарушение
- Извън правомощията на омбудсмана попадат 44 случая (4,4%)



ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ (2)

- Основни проблеми, които гражданите поставят през 2021 г.
- Лошо състояние на републиканската пътна мрежа и на уличната мрежа и техническата инфраструктура към нея в населени места (522 жалби – 52,2%)
 - Нарушаване на законови изисквания и/или неизпълнение на задължения от страна на администрации (296 жалби, 29,6%)
 - Неспазване на стандартите за качество на административното обслужване (82 ЖАЛБИ, 8,2%)
 - Проблеми, свързани със заплащането на пътни такси (44 жалби, 4,4%)
 - Защита на личните данни (42 жалби, 4,2%)
 - Пропуски в нормативната уредба, в резултат на които се нарушават права на граждани

Препоръки:

Прилагане на системен подход за решаване на проблемите на пътната инфраструктура, който да включва:

- Извършване на цялостна оценка на състоянието на цялата пътна мрежа.
- Създаване на информационна система с всички данни за пътната мрежа и нейното системно поддържане.
- Определяне на целите, задачите и приоритетите въз основа на задълбочен експертен анализ на тези данни и включване на широк кръг заинтересовани при спазване на принципите за прозрачност и предвидимост.
- Осигуряване на предпоставки и условия за осъществяване на обективен надзор по време на целия процес на ремонт и/или строителство на пътната мрежа.
- Оптимално използване на финансовите средства.

Препоръки:

При осъществяване на своята дейност администрациите да:

- Спазват стриктно принципите за законност, обективност и безпристрастност в съответствие с Конституцията и с другите нормативни актове.
- Обосновават всяко свое решение и да предоставят ясно и коректно необходимата информация на гражданите.

ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ (3)

Препоръки:

- Разширяване на начините за заявяване, заплащане и получаване на административни услуги.
- Облекчаване на административните процедури.
- Разширяване на обхвата на служебно събираната информация, като от гражданите не се изискват документи, налични в администрацията, или такива, които могат да се получат служебно.
- Повишаване на квалификацията и професионализма на служителите.
- Осигуряване на необходимите удобства в центровете за обслужване.
- Популяризиране на добрите практики в управлението и прилагане на основните принципи на добро управление в дейността на институциите.

Препоръки:

1. Промяна в Закона за пътищата:

- нарушителите да се уведомяват своевременно за наложените им санкции за липса на винетка;
- корекцията на сгрешена винетка да има действие от датата на издаването ѝ;
- анулиране и/или възстановяване на заплатените компенсаторни такси при корекция на сгрешена винетка.

2. Промяна в Закона за движение по пътищата:

- при извършена корекция на сгрешена винетка да не се образува административнонаказателно производство, а образуването да се прекратява.

На 17.02.2022 г. омбудсманът изпраща до председателя на 47-ото НС и до председателя на Комисията по регионална политика, благоустройство и местно самоуправление предложения за законодателни промени в ЗП и ЗДвП.

Препоръки:

Промени в ЗГР, с които да се:

- осигури възможност за адресна регистрация на всички български граждани, която да отразява реалната ситуация;
- премахнат наложените ограничения за адресна регистрация на основание начина на обозначаване на адресите;
- разширят възможностите за адресна регистрация;
- разширят възможностите за заличаване на адресни регистрации на адреса на жилища, за които собствениците поставят обосновано искане.

ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ (4)

Препоръки:

- Министерството на правосъдието да предприеме действия за преустановяване на недобросъвестната практика търговци да посочват като адреси на управление адреси на граждани без тяхно изрично съгласие.
- Да се предвиди механизъм за служебно заличаване на такива адреси на управление при подадено обосновано искане за това от потърпевши граждани.

Препоръка:

- Да се направи оценка на въздействието на спорните разпоредби и постигнатите до момента резултати и да се преосмисли необходимостта от въвеждане на екостикерите.

Препоръка:

- Правото за безплатно паркиране на електромобилите в зоните за почасово платено паркиране в градовете да се удостоверява с универсален стикер, валиден за всички общини.

ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ И ЕЗИК НА ОМРАЗАТА (1)

➤ През 2021 г. в институцията на омбудсмана постъпват общо 17 жалби с оплакване за дискриминация, проблемите са:

- Промяната на режима за издаване на зелен сертификат за COVID-19 и вариантите за неговото признаване от страни извън ЕС
- Критериите за прием в детските градини в гр. София
- Въвеждане на изцяло машинно гласуване
- Липса на достъпна архитектурна среда
- Проблеми на ромската общност – евикции, лица без адресна регистрация и документи за самоличност
- Равнопоставеност
- Език на омразата

Основни препоръки:

- Да бъдат взети мерки за преодоляване на дискриминацията в действащите нормативни актове.
- Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблемите с липсата на изградена достъпна среда за хората с намалена подвижност.
- Да бъдат предприети действия за разрешаване на проблема с липсата на достатъчно разпознаваемост и противодействие на използването на езика на омразата.
- Компетентните органи да се ангажират с мерки и действия, с които да се повишава чувствителността на обществото към проявите на дискриминацията и езика на омразата.
- Приемане на промени в Закона за устройство на територията, Закона за държавната собственост и Закона за общинската собственост, с които се въвежда изрично изискване за извършване на преценка на пропорционалността на административната намеса в случаите, когато се пристъпва към премахване на незаконен строеж, единствено жилище на гражданите.

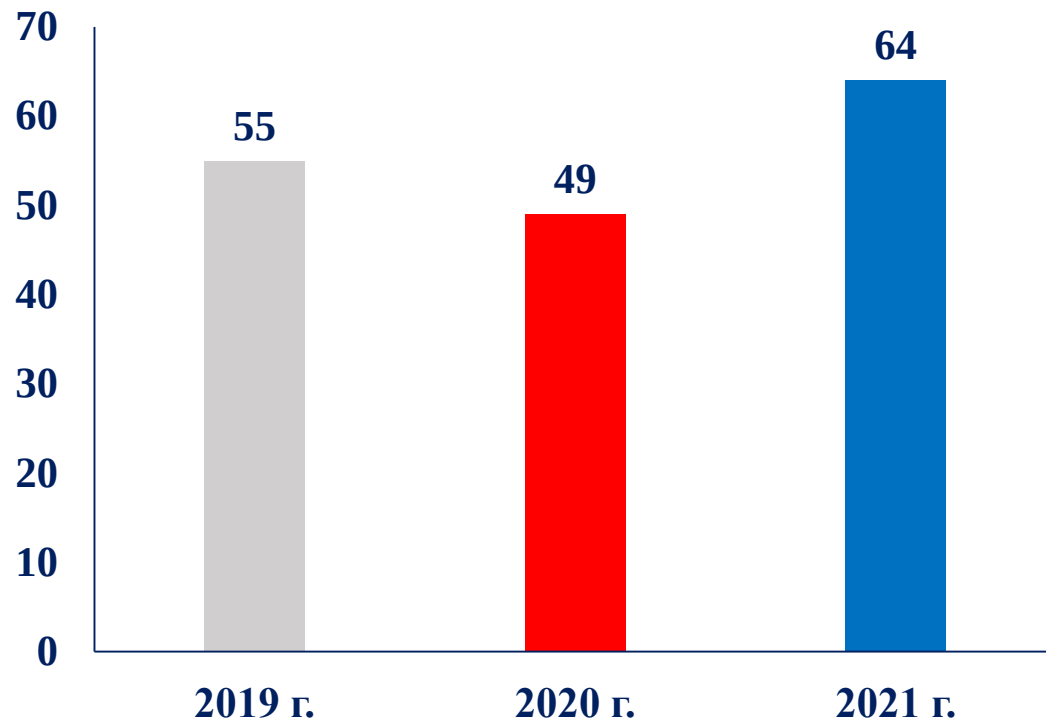
НАРУШЕНИЯ В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

- Броят жалби на граждани във връзка с конкретни изпълнителни производства се запазва на равнището на тези през 2020 г., през 2021 г. омбудсманът е сезиран за нарушения в изпълнителното производство с 479 жалби и сигнали, извън които остават телефонните обаждания и прием на граждани по такива проблеми
- В голямата си част оплакванията продължават да са свързани с наложени запори от съдебните изпълнители
- Отворен остава въпросът за данъчните облекчения за деца
- Зачестяват и случаи плащане да се иска едновременно от съдебен изпълнител и от фирма за събиране на вземания

Основни препоръки:

- Изрична несеквестрируемост на някои социални плащания.
- По отношение на съдебните изпълнители може да се осъществява контрол от стана на Камарата на частните съдебни изпълнители и Инспектората към министъра на правосъдието, а по отношение на фирмите за събиране на вземания понастоящем такива контролни органи няма.

Графика: Проведени проверки от НПМ през периода 2019-2021 г., брой



- През 2021 г., въпреки усложнената епидемична ситуация, омбудсманът като НПМ извърши проверки в 64 обекта
- Основната цел на проверките – оценка на предприетите противоепидемични мерки в затворените институции и проследяване изпълнението на дадените при предходни посещения препоръки



- Защита на други основни права и свободи на гражданите през 2021 г.
 - Към омбудсмана на Република България се обръщат лица относно процедури по Закона за българското гражданство, Закона за българските лични документи и Закона за чужденците в Република България
 - Получени жалби и сигнали от български граждани, срещу които са повдигнати обвинения за извършени престъпления в Република Гърция, такива, свързани със забавена процедура по придобиване или освобождаване от българско гражданство, свързани с недоволство от актове на правораздавателните органи и оплаквания, свързани с нарушени права от служители на МВР
 - Получени сигнали от граждани, подали заявления за придобиване на българско гражданство, към дирекция „Българско гражданство“ на МП относно липсата на достатъчно информация по отношение на изискването за допълнителни документи при представено валидно удостоверение за български произход с установени данни за българска националност на възходящите, издадено от ДАБЧ; конкретните случаи, при които не се изисква освобождаване от досегашното гражданство за лица – съпрузи на български граждани и възможностите за сдобиване с документ за освобождаване от досегашното гражданство
 - Проблеми с пререгистрация на пътни превозни средства, чиято собственост е променена преди ЗИД на Закона за движение по пътищата, в сила от 27 декември 2017 г. При наличие на недобросъвестен купувач няма законен ред, по който продавачът да защити правата си относно довършване на тази гражданскоправна сделка
 - Сигнали и оплаквания, свързани основно с грубо отношение от служители на МВР; отказ за предоставяне на информация; неизпълнение на служебни задължения
- Всички жалбоподатели са уведомени за отговорите от компетентните държавни органи във връзка с техните права и законни интереси



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ВТОРА. ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА

ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- През 2021 г. омбудсманът отправя 5 искания до Конституционния съд за установяване на противоконституционност на закон във връзка с нарушаване на граждански права
 - Конституционният съд се произнася с решение за обявяване на противоконституционност на законодателни разпоредби по 4 от тези искания и с определение за допустимост по 5-тото искане:
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 143, ал. 1, изр. 2 от ЗДвП и параграф 63 от ПЗР към ЗИД на Закона за автомобилните превози, конституционно дело №7/2021 г.
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 234г, ал. 3 в частта „независимо чия собственост е“, чл. 242, ал. 8 в частта „и когато не е собственост на дееца“, чл. 280, ал. 4 в частта „или му е предоставено доброволно“ и чл. 281, ал. 3 в частта „или му е предоставено доброволно“ от Наказателния кодекс, конституционно дело №10/2021 г.
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 148, ал. 16 и чл. 178, ал. 3, т. 5 в частта „в териториите със средно и високо застрояване, както и“ от Закона за устройство на територията, конституционно дело №11/2021 г.
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 64, ал. 2, изречение второ от Наказателно-процесуалния кодекс, конституционно дело №12/2021 г.
 - Искане за установяване на противоконституционност на чл. 68а, ал. 1, изр. 2 в частта „пожизнено“ от Кодекса за социално осигуряване, конституционно дело №14/2021 г.

СТАНОВИЩА И ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ (1)

- През 2021 г. рязко намалява броят на исканията на гражданите, насочени към промяна на нормативната уредба
- Продължава тенденцията за малък брой искания за сезиране на върховните съдилища за произнасяне с тълкувателни решения
- Исканията да бъде сезиран Конституционният съд остават на почти същото равнище като предходната година
- Законодателни предложения:
 - Прието е предложението на омбудсмана за изрична нормативна разпоредба относно несеквестрируемост на компенсациите, отпускани във връзка с COVID-19 по програмата „Запази ме“. В началото на 2022 г. е приет и изричен текст, който защитава COVID-добавките на пенсионерите в случаите на наложен заповед по изпълнително производство
 - Чрез промяна в ЗДВП, автомобилите, продадени преди 27 декември 2017 г., могат да се отписват от продавача в КАТ до края на 2023 г. само с договора за покупко-продажба
 - Изпратено е становище до вътрешния министър, в което се изразява категорично несъгласие с предложени разпоредби в проект за изменение и допълнение на Правилника за устройството и дейността на МВР, касаещи възможност граничните полицаи да проверяват дали пътуващите граждани имат неплатени глоби и невръчени фишове за пътни нарушения и съответно – да ги събират и връчват на границата
 - Изпратени са становища и препоръки във връзка с изборителните права на гражданите с оглед постъпили жалби и сигнали до омбудсмана
 - Отправена е препоръка до председателя на НСИ и до председателя на парламентарната Комисия по дигитализация, електронно управление и информационни технологии във връзка с постъпили жалби по повод „Преброяване 2021“

- Във връзка с множеството писма, петиции, възражения и становища по повод модела на реформа за оптимизация на съдебната карта, омбудсманът изпрати препоръка до ВСС с позиция относно предложеното закриване на съдилища, което ограничава правото на достъп до правосъдие на гражданите
- Изпратено е писмо до председателя на Асоциацията на колекторските агенции в България с призив да не се допускат подвеждащи за гражданите практики от страна на фирмите за събиране на вземания, членове на тяхната асоциация във връзка с новоприетите разпоредби за давността в ЗЗД
- Изпратено е становище по законопроект за подкрепа на въвеждането на възможност за дистанционно участие на членовете на общото събрание на юридическите лица с нестопанска цел

➤ Искания за образуване на тълкувателни дела

- През 2021 г. ВАС се произнася по отправено искане на омбудсмана на Република България по следните въпроси:
 1. Образуването на изпълнително дело по реда на чл. 220, ал. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс прекъсва ли давността?
 2. Съобщението по чл. 221, ал. 1 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс прекъсва ли давността и от кой момент – от изпращането или от връчването му?



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ТРЕТА.

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА (1)

- 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
- 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
- Позитивно – създаването на парламентарна под-комисия в 47-то НС 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
- 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. Новите решения на ЕСПЧ срещу България през 2021 г. са общо 37

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА (2)

➤ Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи

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 2021 г. за пореден път доказва, че се налага прилагането на общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме.
- Наблюдението на омбудсмана за 2021 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.
- Засилен мониторинг върху осъществяването на всички мерки, включени в Пътната карта за изпълнение на осъдителните решения, постановени срещу Република България от ЕСПЧ, прието с Решение на Министерския съвет №586 от 6.08.2021 г.
- По тази причина омбудсманът продължава да настоява за нуждата от 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; механизмът би бил ефективен обаче само ако на заседанията му присъстват и представители на съдебната и законодателната власт.
- 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.

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА (3)

➤ Конвенция на ООН за правата на детето

Основни препоръки:

1. Разработване на специален механизъм за наблюдение на изпълнението на Конвенцията и разработване на индикатори за нейното прилагане.
2. Въвеждане на задължителна процедура за оценка на въздействието върху правата на детето на всяка предложена политика, законодателно, регулаторно, бюджетно, международно сътрудничество или друго административно решение, което засяга правата на децата.
3. Интегрирането на подхода на действие, основан на правата на детето в планирането, изпълнението и мониторинга на мерките за постигане на целите за устойчиво развитие, включително участието на деца и събирането на данни, за насърчаване реализирането на детските права, съгласно КПД и факултативните протоколи.
4. Широко обществено обсъждане и приемане на Национална стратегия за детето и План за нейното изпълнение.
5. Реформа в политиките за деца и семейства, като се приеме цялостна, интегрирана и дългосрочна стратегия за развитие и прилагане на подходящи за XXI-ви век политики в подкрепа на децата и техните семейства.
6. Изцяло да се включат разпоредбите на Конвенцията в националното законодателство, включително чрез приемане на законопроекта за изменение на Семейния кодекс (2016 г.) и законопроекта за отклонение от наказателни производства и налагане на поправителни мерки за непълнолетни (2018 г.).
7. България да ратифицира или да се присъедини към Факултативния протокол към Конвенцията за процедура по подаване на жалби (Трети факултативен протокол).
8. Нормативна промяна, с която да се даде възможност за дезагрегирано събиране на данни за деца, които са от решаващо значение за планирането на политиките и бюджета, свързани с децата, както и за наблюдението на изпълнението им.
9. Предприемане на национални 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 член 12 от страна на правителството.

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА (4)

➤ Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

Основни препоръки:

1. Преобразуването на Агенция за хората с увреждания в Държавна агенция за хората с увреждания да се извърши в предвидения в ЗХУ срок след обсъждане и консултиране с организациите на и за хора с увреждания.
2. Да се извърши предвиденото в Закона за хората с увреждания прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от Министерството на труда и социалната политика към Министерството на здравеопазването и Националната здравноосигурителна каса.
3. 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.
4. Да се ускори процедурата по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА (5)

- Конвенция на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание
 - През 2021 г. омбудсманът като НПМ извършва проверки в 8 помещения за настаняване на задържани лица в структурите на МВР
 - Трайните проблеми в системата на 24-часовото задържане в полицейските управления продължават да бъдат актуални
 - Налице са лоши материално – битови условия, липса на обслужващи помещения, липса на достъп до вентилация и естествена светлина
 - В някои от проверените места не се задържат лица, поради липса на щатни бройки и обособени отделни постове за охрана
- Конвенцията за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените
 - Защита на правото на достъп до здравеопазване на бременните жени
 - Защита на жертвите от домашно насилие



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ

Омбудсманът в ръководството на световната и европейска организации на националните правозащитни институции



- Едно от ключовите събития за 2021 г. е изборът на българския омбудсман в световната и европейската организации на националните правозащитни институции – GANHRI и ENNHRI

Действия на омбудсмана за защита правата и интересите на българските граждани пред международни институции

- 2 юли – участие в Международната конференция „Може ли правосъдието да бъде щадящо по отношение на децата?“, организирана от Българския център по нестопанско право, фондация Validity, PRISM Impresa Sociale s.r.l., Италия и Център за правни ресурси, Румъния. Омбудсманът поставя въпроса за детското правосъдие в България в контекста на правото на ЕС и най-добрите практики на Съвета на Европа и Европейската мрежа да детските омбудсмани



МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (2)

- **7 юли** – работна среща с мисията на ОССЕ за наблюдение на изборите. Омбудсманът представя резултатите от постъпилите жалби за нарушени изборителни права, както и резултат от отправените препоръки до ЦИК. Констатирано е добро ниво на сътрудничество с мисиите на ОССЕ в България



- **24 септември** – среща на омбудсмана с делегация евродепутати от Комисията по граждански свободи към ЕП. Делегатите се срещат с различни граждански организации, както и с висши държавни и правителствени служители, включително с президента, **омбудсмана** и главния прокурор. Членовете на ЕП повдигат въпроси, свързани с върховенството на закона, свободата на медиите и борбата с корупцията

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (3)



- **30 септември** – работна среща с представителите на ЕК срещу расизма и нетолерантността на Съвета на Европа. Омбудсманът представя резултати от наблюденията на НПМ по защита правата на лицата, търсещи убежище
- **26 октомври** – работна среща с представители на Подкомитета на ООН за преодоляване на изтезанията, разговор с НПМ и посещение на избрани места за проверки



Трансгранично сътрудничество

- **Трансгранично сътрудничество** – балканските омбудсмани обсъждат на **20 януари** състоянието на човешките права по време на COVID-19 в онлайн среща на Балканската мрежа на омбудсманите, инициирана и учредена в гр. София през 2018 г. от институцията на обществения защитник
- **7 юни** – среща с новия представител на Върховния комисариат на ООН за бежанците в България Нарасимха Рао



Двустранно сътрудничество



- **31 май** – среща по темата за домашно насилие с посланика на Великобритания Н. Пр. Роб Диксън. Обсъдени са въпроси във връзка със сътрудничеството по темите на домашното насилие и споделянето на добри практики в регламентацията на по-ефективна подкрепа за жертвите на насилие, основано на пола
- **2 юни** – среща с Н. Пр. Алехандро Паланко Мата – посланик на Кралство Испания в България. Обсъдени са възможностите за засилване на сътрудничеството между националните правозащитни институции на Република България и Кралство Испания
- **28 септември** – омбудсманът посреща азербайджанския си колега в интуицията. Обменен е опит по защита правата на социално слабите групи

10 декември – среща с посланика на Кралство Швеция Н. Пр. Катарина Рангнит. Обсъдено е сътрудничеството в подкрепа на нови законодателни решения по проблемите на домашното насилие и насилието, основано на пола. Н. Пр. Катарина Рангнит заявява готовност за предоставяне на експертиза с добри практики от Кралство Швеция

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (6)

Международна дейност на омбудсмана като НПМ

- През 2021 г. омбудсманът като НПМ участва в Мрежата на националните превантивни механизми в Югоизточна Европа
- **Октомври 2021 г.** – в институцията на омбудсмана на Република България е извършено посещение на Подкомитета против изтезанията към ООН
- През 2021 г. продължава и ползотворното сътрудничество с водещите български правозащитни организации на гражданското общество



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГЛАВА ПЕТА. РЕСУРСИ

ОТЧЕТ НА РАЗХОДИТЕ

- Със Закона за държавния бюджет на Република България на омбудсмана за 2021 г. са разчетени разходи в размер на 3 639 200 лв. През годината са извършени корекции на разходите в посока намаление в размер на 181 300 лв.
 - Отчетените приходи – 3 172 лв.
 - Отчетените разходи – 3 307 049 лв.
- 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 ОПДУ, с краен срок 28.02.2022 г.
 - отчетени разходи – 29 861 лв.
 - представено искане за верификация – 7 942 лв., верификацията е извършена в пълен размер

ЕКИП. СТРУКТУРА НА ИНСТИТУЦИЯТА НА НАЦИОНАЛНИЯ ОМБУДСМАН



➤ **Водещ приоритет** за институцията на омбудсмана през 2022 г. е **ефективната защита правата на гражданите в условията на нововъзникващи кризи** 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 жертвите на домашно насилие
- Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие

СПЕЦИФИЧНИ ПРИОРИТЕТИ ПО КАТЕГОРИИ ПРАВА ЗА 2022 Г.

- Застъпничество за правата на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги
- Гарантиране правото на гражданите на достъп до здравеопазване при спазване на принципите на своевременност, достатъчност и качество
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани
- Достъп на хората с увреждания до здравеопазване, вкл. реализиране на реформата при предоставянето и финансирането на медицински изделия и помощни средства за хората с увреждания
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа
- Подкрепа за правата на неактивните лица за достъп до пазара на труда и за безопасното завръщане на работа след преодоляване на ефектите от пандемията
- 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
- Устройствона 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



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ

СТАТИСТИКА (1)

Таблица: Жалби и сигнали по вид на нарушените права за 2021 г., брой и %

Жалби и сигнали по вида нарушени права	Брой	%
Електроснабдяване	1 503	11,10
Здравеопазване	1 213	8,96
ВиК	1 060	7,84
Устройство на територията	860	6,36
Образование	710	5,25
Топлоснабдяване	583	4,31
Друг вид нарушения	524	3,88
Лошо състояние на републиканската пътната мрежа и на уличната мрежа и техническата инфраструктура към нея в населени места	522	3,86
Права на хората с увреждания	486	3,59
Права на децата	526	3,89
Нарушение в изпълнителното производство	479	3,55
Граждански и политически права	473	3,49
Социално осигуряване, обезщетение и пенсии	468	3,46
Липса на конкретно нарушение	436	3,22
Право на чиста околна среда	384	2,84
Други права на собствеността	460	3,40
Електронни съобщителни услуги	313	2,31
Нарушаване на законови изисквания и/или неизпълнение на задължения от страна на администрации	296	2,19
Сметосъбиране	278	2,05
Финансови услуги	234	1,73
НПМ	233	1,72
Трудови права и заетост (включително трудови възнаграждения и обезщетения и трудови спорове)	226	1,67
Социална помощ и социални услуги	164	1,21
Искане за промени в нормативната уредба	161	1,19
Справедлив съдебен процес	124	0,92
Други потребителски спорове	90	0,66
Неспазване на стандартите за качество на административното обслужване	82	0,6
Помощ за жилище и подкрепа за жилище	72	0,53
Искане а сезиране на Конституционния съд	68	0,50
Газоснабдяване	67	0,49
Проблеми на етажната собственост	53	0,39
Транспортни услуги	49	0,36
Други НПМ и ОПС	49	0,36
Фирми за събиране на вземания	44	0,32
Проблеми, свързани със заплащането на пътни такси	44	0,32
Защита на личните данни	42	0,31
Други социални права	41	0,30
Реституционни проблеми	37	0,27
Пощенски	33	0,24
Дискриминация	17	0,13
Застрахователни дружества	16	0,12
Искане за гълкувателно решение	10	0,07
Обявяване на противоконституционни разпоредби свързани с правото на собственост	6	0,04
Общо:	13 536	100

Графика: Постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2020 г., брой

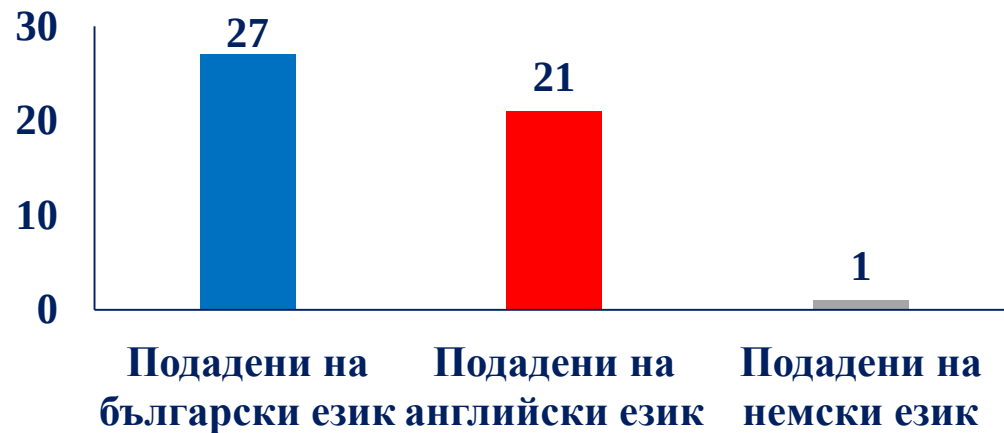
Година	Брой
2021 г.	13 536
2020 г.	13 244
2019 г.	12 916
2018 г.	12 890
2017 г.	12 635
2016 г.	10 640
2015 г.	6 202
2014 г.	5 010
2013 г.	7 320
2012 г.	5 331
2011 г.	5 530
2010 г.	3 687
2009 г.	2 686

СТАТИСТИКА (2)

Таблица: Финализирани жалби и сигнали според визирания нарушител през периода 2019-2021 г., брой и %

Нарушител	2019 г.		2020 г.		2021 г.	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	5 295	38,48	6 478	46,96	5 144	34,93
Общински органи и техните администрации	2 422	17,60	2 934	21,27	3 211	21,80
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	4 173	30,32	3 160	22,91	4 958	33,67
Частноправни субекти	1 872	13,60	1 222	8,86	1 414	9,60
Общо:	13 762	100	13 794	100	14 727	100

Графика: Жалби и сигнали, подадени на български, английски или немски език през 2021 г., брой

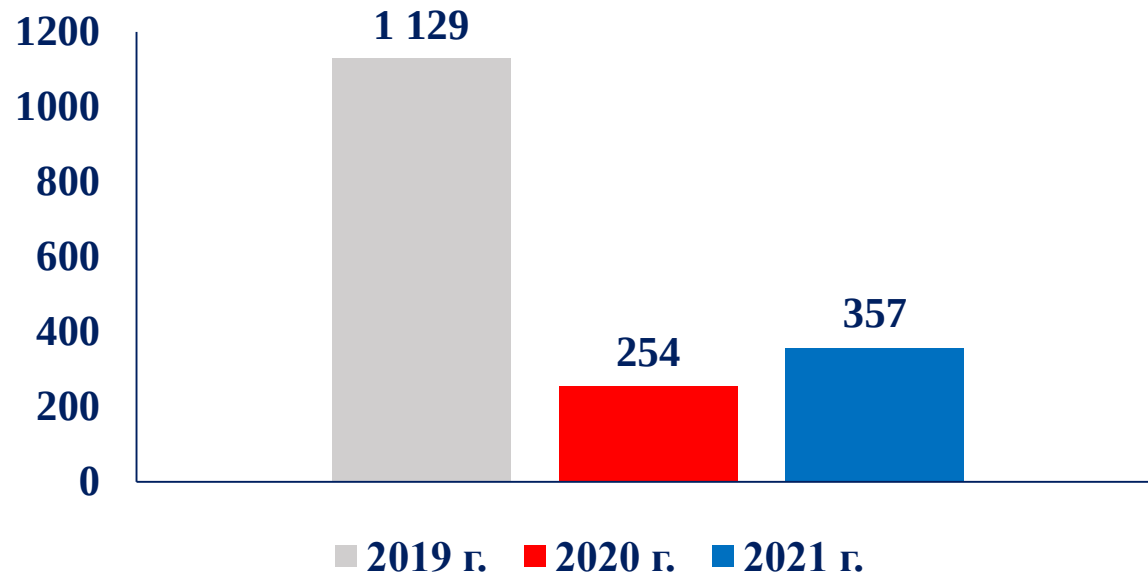


Графика: Жалби и сигнали от чужденци, по тип на нарушението през периода 2019-2021 г., брой

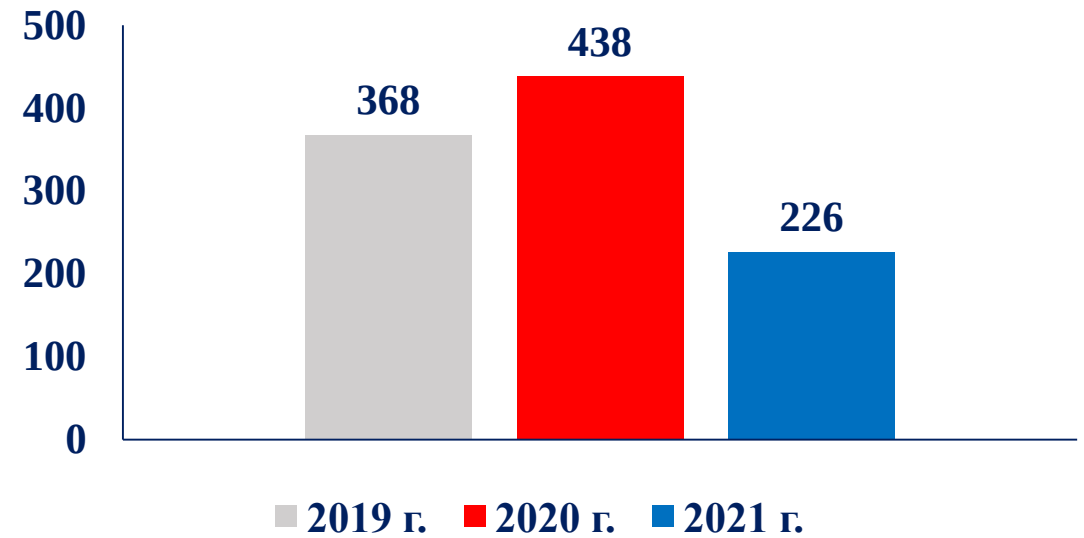


СТАТИСТИКА (3)

Графика: Постъпили жалби и сигнали, отнасящи се до пенсионните права на гражданите за периода 2019-2021 г., брой



Графика: Постъпили жалби и сигнали на граждани за нарушени трудови права за периода 2019-2021 г., брой



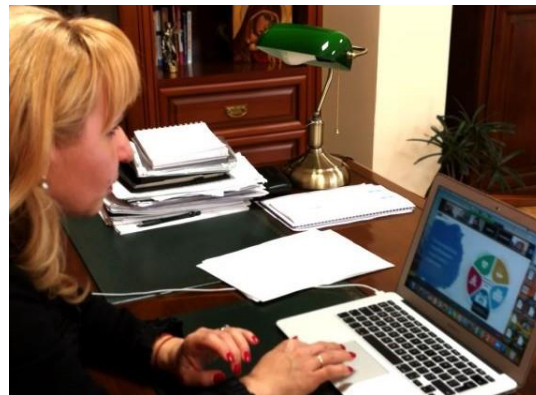
СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (1)



- През **март** заместник-омбудсманът Елена Чернева-Маркова връчва на студентката по медицина от гр. Варна Веселина Добрева приза в категорията „Доброволческа дейност“, част от конкурса „Студент на годината“, организиран от НПСС

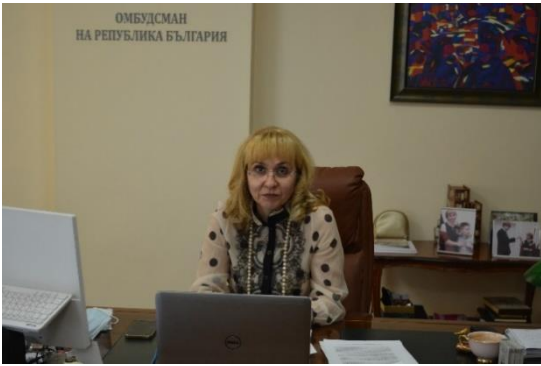


- Омбудсманът посреща на **8 март** в институцията студенти на стаж, които изучават право в УНСС, запознава ги с работата, организира в тяхно присъствие и онлайн приемна с граждани



- **9 март** при участие в онлайн дискусия: „Пропуски в политиките за ранно детско развитие. Възможни решения“, организирана от Тръста за социална алтернатива

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (2)



- През **април** омбудсманът изнася публична лекция пред студенти от Нов български университет

- На **17 април 2021 г.** омбудсманът присъства на 30-годишнината на Юридическия факултет на Университета за национално и световно стопанство



- Омбудсманът Диана Ковачева като председател на Съвета за наблюдение по ЗХУ провежда на **20 април** онлайн заседание с членовете на мониторинговия орган
- През **май** омбудсманът Диана Ковачева участва в национална конференция „Медиацията в различни обществени сфери“, организирана от Икономическия университет – Варна, институт „Итера“ и Камарата на медиаторите в България



СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (3)

- През **май** заместник-омбудсманът Елена Чернева–Маркова приветства участниците в Дискусионен форум „Синдикатът – значим партньор и гарант за социална справедливост“, организиран по повод 20-годишнината от създаването на Национален браншов синдикат „Висше образование и наука“ – КНСБ при УНСС
- На **18 май** омбудсманът участва в проекта „Европейска мрежа за младите съветници“ към мрежата на детските омбудсмани в Европа
- В **Деня на детето – 1 юни 2021 г.**, омбудсманът дава старт на Националната кампания „Синьо лято“ за подкрепа на детското психично здраве, насочена към ученици и тийнейджъри
- В началото на лятото общественият защитник организира работна среща с младежите, участници в Европейската мрежа за млади съветници



СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (4)



- Работна среща на заместник-омбудсмана на **24 юни** с ромски лидери – програма „Джъстром“



- На **11 юни** омбудсманът изнася открит урок пред деветокласниците от Столичната професионална гимназия „Княгиня Евдокия“ и по тяхно предложение създава гореща линия за консултации на ученици и тийнейджъри с психолози, част от кампания „Синьо лято“
- Омбудсманът организира консултации на деца с психолог и в институцията на омбудсмана като част от Националната кампания „Синьо лято“

- От **14 юни** в 12 града на страната стартира Националната кампания на омбудсмана Диана Ковачева „Синьо лято“, насочена към подкрепа на детското психично здраве на подрастващите. Целта на инициативата е чрез безплатни консултации от психолози да се подпомогнат децата и техните родители да преодолеят последиците от изолацията, причинена от COVID-19. Партньори са местните омбудсмани, неправителствени организации и БЧК

- На Световния ден на младежта в Литературен клуб „Перото“ омбудсманът участва в среща-разговор с Посланика на добра воля на УНИЦЕФ – актрисата Елена Петрова, и будни млади хора, които са представители на широк кръг свои връстници и работят по проекти за образование, справяне с насилието, подкрепа за децата в институции. Темата е: „Имат ли младежите умения да се справят с пандемията – как тя се отрази на правата им?“
- На 13 юли младите хора на България изготвят свое видеопослание за международната конференция на Европейската мрежа на младите съветници. Тази възможност им е предоставена от институцията на омбудсмана с включването в проекта, организиран под егидата на Европейската мрежа на омбудсманите за деца (ENOC)
- През юли Националната организация „Малки български хора“ връчва плакет за признателност на Омбудсмана



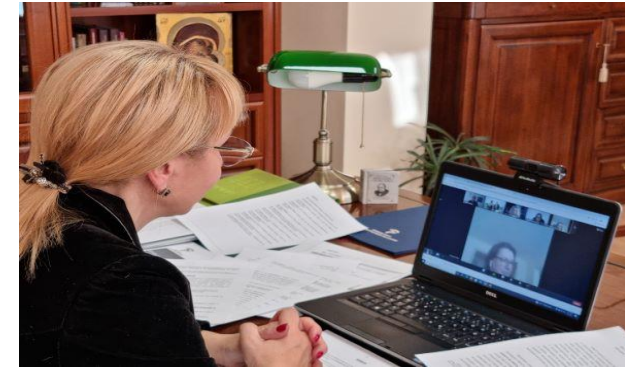
СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (6)

- През **септември** омбудсманът участва в публично представяне на резултатите от независим граждански мониторинг върху прилагането на новите мерки за подпомагане заплащането на такси, дължими от родителите в задължителното предучилищно образование, организирано от Тръста за социална алтернатива, в дома на Европа
- През **септември** началникът на кабинета поздравява от името на омбудсмана участниците в международните изложения в хранително-вкусовата промишленост – „Булпек“ и „Месомания“
- В началото на **декември** омбудсманът поздравява стипендиантките от програма „За жените в науката“, организирана за единадесета поредна година, за стимулиране на научния потенциал на младите българки



СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (7)

- През **декември** омбудсманът участва в конференция: „Правата на децата по време на пандемия – оценката на националния омбудсман“, организирана от Националната мрежа за децата
- На **18 декември** омбудсманът приветства организаторите и участниците в детския шахматен турнир „Коледни звезди“
- Омбудсманът отличава сдружение „Аварийно спасяване Пловдив“ за многопосочната им професионална работа в инициативата „Доброволци за реакция при бедствия, аварии и катастрофи“



ПИСМА ОТ ГРАЖДАНИ

Комитет за гражданска инициатива
"Не на кариери край Самоводене"
с. Самоводене, обл. Велико Търново

До омбудсман на Република България

Уважаема госпожо Ковачева,

От името на жителите на с. Самоводене, изразяваме искрена благодарност за Вашето съдействие към усилията на Комитета за гражданска инициатива "Не на кариери край Самоводене", против разкриването на кариера за добив на камък в неприемлива близост до селището и в местност, където е недопустима подобна минна дейност. Намеренията на инвеститора в неговите действия бяха свързани с редица закононарушения. С помощта на Вашето отношение по случая постигнахме справедливо решение от страна на отговорната институция РИОСВ Велико Търново. Бъдещето на Самоводене и на защитената територия от НАТУРА 2000 "Търновски височини" беше спасено от безогледни интереси. Правото и справедливостта победиха.

Ралица Първанова
Валентин Мицканов
Румен Стоилов

Дата 28.02.2022 година

Миастения Гравис
From: Ирена Нешовска
To: press@ombudsman.bg
1:07 PM
Писмо за благодарност

Уважаема д-р Ковачева,
Във връзка с жалба 3885/2021г от Фондация Миастения Гравис, изказваме благодарност за Вашата грижа и бърза реакция.
Нашите пациенти разчитат на лечение в доболнична помощ,което е назначено от специалист,да бъде заплащано по Здравна каса!
Сърдечно и човешки благодарим за Вашата реакция ,да бъде изготвена програма за физиотерапия ,лечебна физкултура и рехабилитация.Особено нужна след продължителна апаратна вентилация и интубация!
Разчитаме на подкрепата на Омбудсмана и във Ваше лице срещаме приятел!
Благодарим,че остават на вниманието Ви проблемите и нуждите на миастениците!С Вашата намеса и подкрепа ,надяваме се ще намалим смъртността при болните!

Фондация Миастения Гравис Ви благодари!

Желаем добро здраве и сили на Вас и целия екип!

С уважение и благодарност:
Ирена Нешовска
председател на Фондация Миастения Гравис

КАМАРА НА АРХИТЕКТИТЕ В БЪЛГАРИЯ
1504 София, ул. Кракра №11, ет. 2; телефон 02/980 93 15;
e-mail: office@kab.bg; website: <https://kab.bg>



CHAMBER OF ARCHITECTS IN BULARIA
1504 Sofia, №11 Krakra Str., 2nd floor, tel: 02/980 93 15;
e-mail: office@kab.bg; website: <https://kab.bg>

Изх. № 144/05.07.2021

ДО: ДОЦ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА
ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

УВАЖАЕМА ДОЦ. Д-Р КОВАЧЕВА,

От името на Управителния съвет на Камарата на архитектите в България и лично от мое име Ви благодаря най-сърдечно за това, че уважихте нашето искане и мотиви и изключително компетентно и отговорно сезирахте Конституционния съд на Република България за образуване на конституционно дело и обявяване противоречие на разпоредбите на чл. 148, ал. 16 и чл. 178, ал. 3, т. 5 от ЗУТ с разпоредбата на чл. 17 от Конституцията на Република България.

С благодарност и уважение,
АРХ. ВЛАДИМИР МИЛКОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УС НА КАБ

Vladimir
Mihaylov
Milkov
Digitally signed by
Vladimir Mihaylov
Milkov
Date: 2021.07.05
06:37:05 +07'00'

Как да се свържа с националния омбудсман?

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

Тел.: 02/81-06-955;

02/980-95-10;

факс: 02/81-06-963

ел. поща: priemna@ombudsman.bg

www.ombudsman.bg