

2023

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ДЕЙНОСТТА НА
ОМБУДСМАНА

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

Проф. д-р Диана Ковачева,
Омбудсман на Република България

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ (1)

2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	
13 244	13 536	15 189	15 425	1. Брой жалби и сигнали, подадени до омбудсмана, от тях:
3 390	3 992	4 240	5 551	Жалби и сигнали от потребители на обществени услуги
3 150	2 894	2 975	2 757	Жалби и сигнали, свързани с нарушени социални права, образование и здравеопазване
1 429	1 482	1 592	1 434	Жалби и сигнали, свързани с правото на собственост
				2. Брой приключили проверки по жалби и сигнали на граждани с:
2 534	2 855	3 196	3 245	Препоръка
8 668	9 520	9 837	9 856	Становище
1 491	1 229	804	819	Даден съвет
566	440	414	612	Посредничество
535	683	714	147	Извън правомощията на омбудсмана

ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ (2)



КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2023 г. (1)

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



Омбудсманът организира **фотоизложба** „Огледала на любовта. За любовта от първо лице“ – **фотопроект на Росица Букова**, активен защитник на правата на хората от уязвимите групи



Омбудсманът, съвместно с министъра на образованието и науката проф. д-р Галин Цоков организират дискусията „**Приобщаващото образование – проблеми и решения**“



КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2023 г. (2)

КАМПАНИЯ ЗА ЗАКОНОДАТЕЛНА ПРОМЯНА – „ВТОРИ ШАНС“ НА ЗРЕЛОСТНИЦИ ЗА ЯВЯВАНЕ НА ДЗИ, ВХОД ЗА ВУЗ



Омбудсманът предлага на депутати законодателна промяна на чл. 132 от **Закона за предучилищното и училищното образование**, както и допълнение на разпоредбата на чл. 68, ал. 1, т. 2 от **Закона за висшето образование**

КАМПАНИЯ ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

✓ Препоръки и инициативи за качеството и цените на обществените услуги в най-много за секторите:

- Електроснабдяване;
- Водоснабдяване;
- Топлоснабдяване;
- Мобилни услуги



ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ХОРАТА С ПСИХИЧНИ ЗАБОЛЯВАНИЯ

- ✓ В периода 2022-2023 г. са извършени **25 внезапни проверки в психиатрични заведения и центрове за резидентни социални услуги**
- ✓ След публично изнесените доклади на омбудсмана и на Европейския комитет против изтезанията във връзка с нарушения на правата на психичноболните пациенти на 23 ноември 2023 г. НС приема решение за създаване на Временна комисия, която да проучи какви нарушения на правата на психичноболните пациенти са констатирани в България и да предложи законодателни промени, така че да гарантира равните права на българските граждани, както предвиждат Конституцията на Република България и конвенциите, по които България е страна

ПОСТОЯНЕН ФОКУС – ЗАЩИТА ОТ ДОМАШНО НАСИЛИЕ

- ✓ Приети от НС, предложени от омбудсмана, промени Закона за защита от домашното насилие – отпада системността
- ✓ Участие в кръгла маса **„Мерки за борба с домашното насилие в България – заедно срещу насилието“**, организирана от Фондация „Асоциация Анимус“
- ✓ Омбудсманът внася в парламента предложение за нови законодателни промени в Наказателния кодекс за инкриминиране на деяния, унижаващи човешкото достойнство чрез причиняване на физическа болка или страдание
- ✓ Становище на омбудсмана за създаване на самостоятелна структура, която да бъде ангажирана с административно-техническото, организационното, експертното, финансовото обслужване и подпомагане изпълнението на функциите на Националния съвет за превенция и защита от домашното насилие

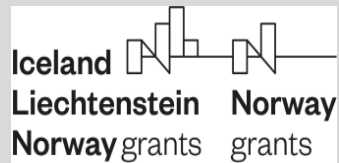


РАЗШИРЯВАНЕ ПРАВОМОЩИЯТА НА ОМБУДСМАНА ПО ЗАКОНА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЦАТА, ПОДАВАЩИ СИГНАЛИ ИЛИ ПУБЛИЧНО ОПОВЕСТЯВАЩИ ИНФОРМАЦИЯ ЗА НАРУШЕНИЯ

- ✓ Изменение на Закона за омбудсмана във връзка със Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (обн. ДВ., бр. 11 от 2 февруари 2023 г.) правомощията на омбудсмана се разширяват с възлагането да извършва външен одит на дейността по работа и със сигнали за защита на сигнализиращите лица
- ✓ Обособена нова дирекция „Одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица“

КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ 2023 г. (4)

НАБЛЮДЕНИЕ НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА И АСПЕКТИ НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА НА ПРАВОВАТА ДЪРЖАВА



- ✓ Участие в проект „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на правовата държава“, финансиран с безвъзмездни средства от Европейското икономическо пространство и Кралство Норвегия

ПРОВЕРКА И ПРИЕМНА ЗА ПОСТРАДАЛИ ГРАЖДАНИ СЛЕД НАВОДНЕНИЯТА В СЕВЕРОЗАПАДНА БЪЛГАРИЯ



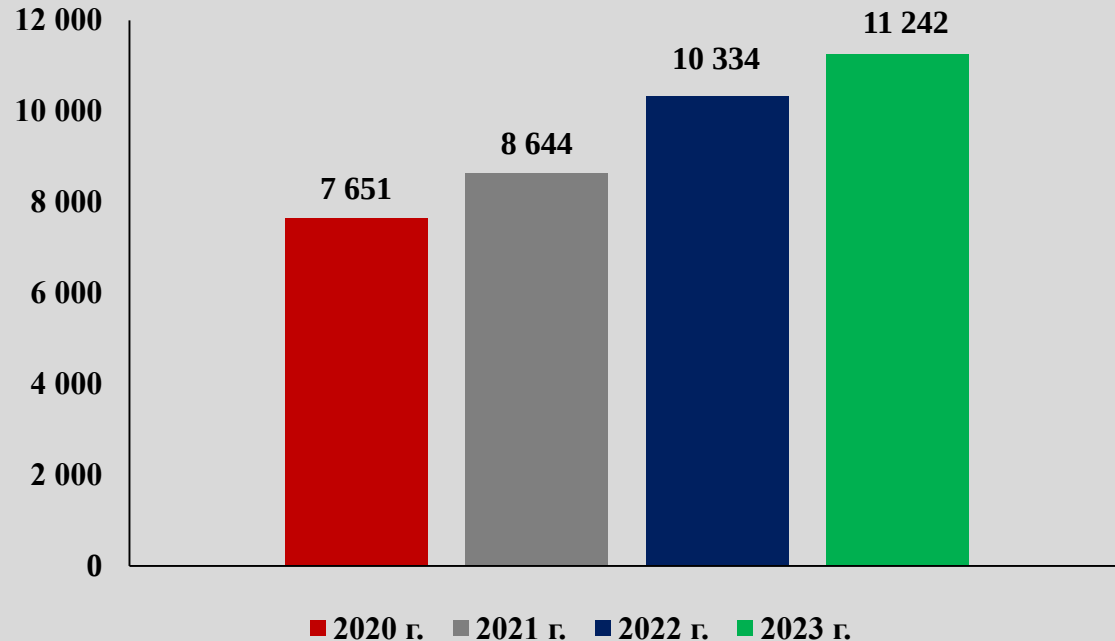
- ✓ Екип на омбудсмана консултира на място граждани след наводненията в Берковица, 21 юни



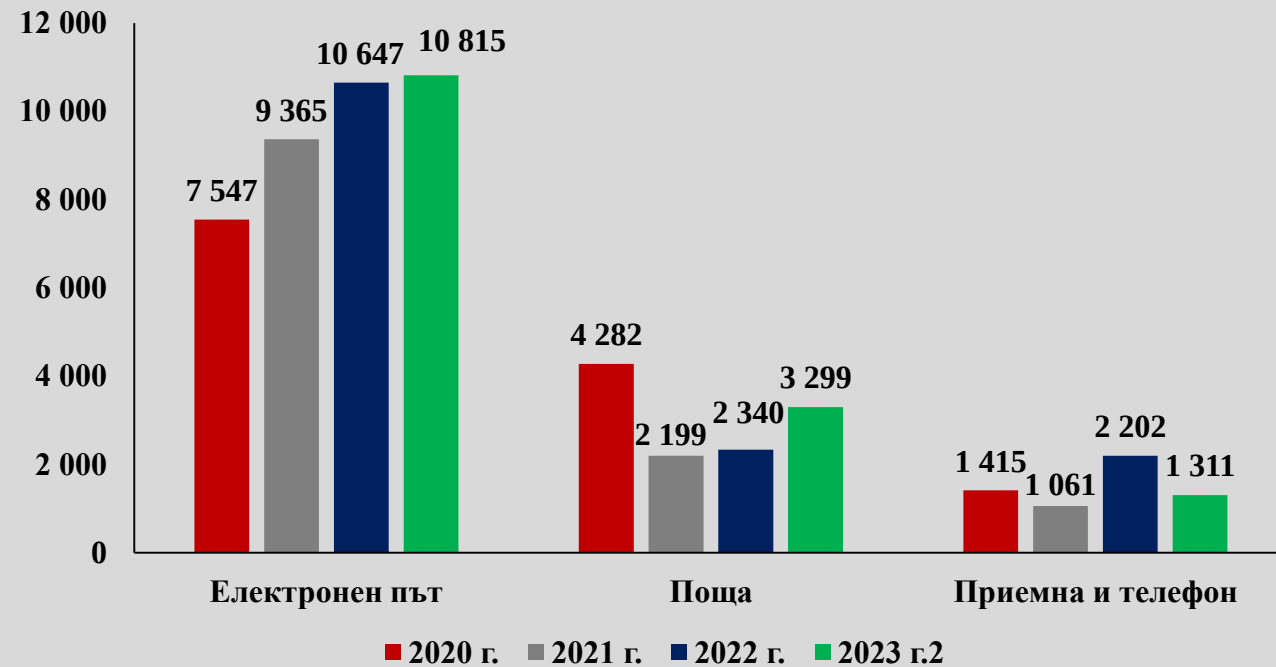
**ГЛАВА ПЪРВА.
ОМБУДСМАНЪТ В ЗАЩИТА
ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ**

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (1)

Брой граждани, потърсили съдействието на омбудсмана чрез неговата приемна за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали според начина на подаване за периода 2020-2023 г.

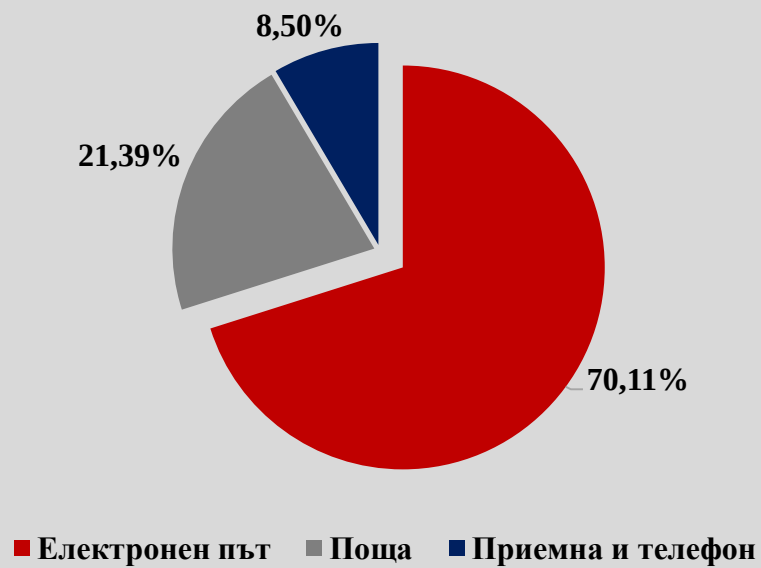


ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (2)

- ✓ Омбудсманът приема лично граждани в определено от него време

% жалби и сигнали според начина на подаване за 2023

2.



През 2023 г. омбудсманът организира и провежда изнесени приемни в 5 области – Плевен, Добрич, Ямбол, Благоевград и Хасково

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (3)

% жалби и сигнали по категория на нарушението за 2023 г., 2022 г. и 2021 г.

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

Брой и % приключени жалби и сигнали за 2023 г. според предприетите от омбудсмана действия

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

% приключени жалби и сигнали според начина за периода 2021-2023 г.

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

ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА (4)

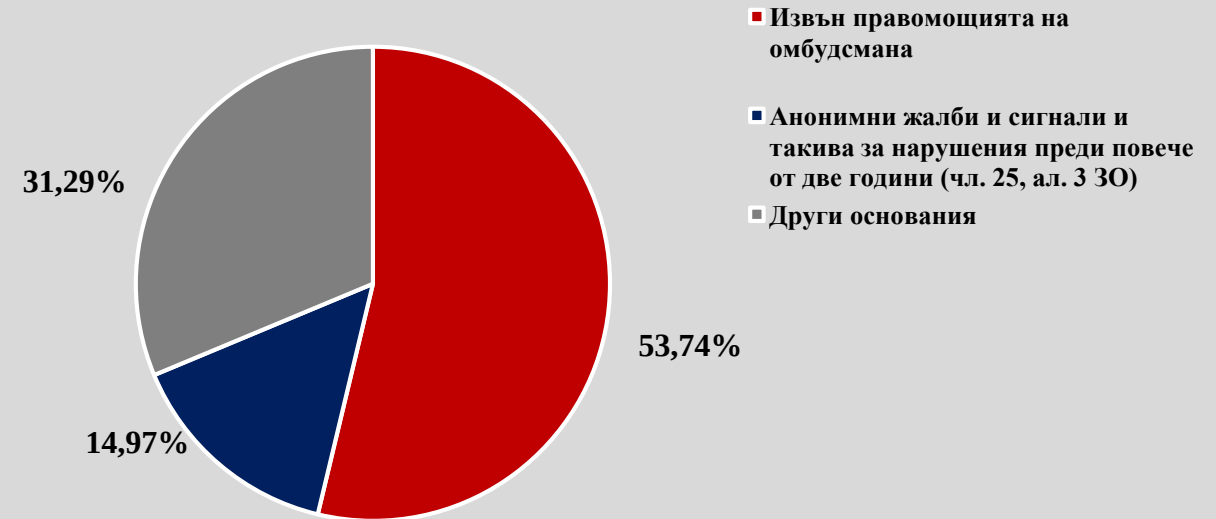
Брой приключени жалби и сигнали за 2023 г. според визирания в тях нарушител

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

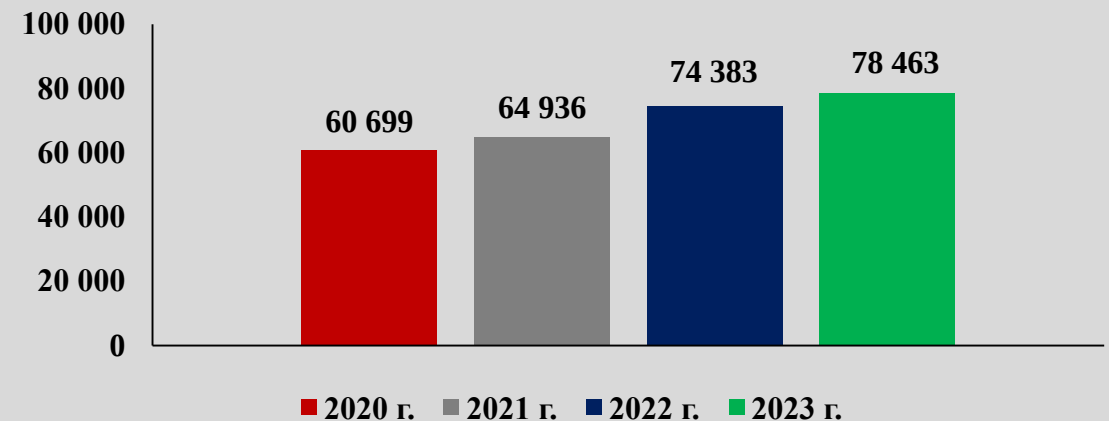
% приключени жалби и сигнали за периода 2020-2023 г. според визирания в тях нарушител



% приключени недопустими жалби и сигнали за 2023 г.

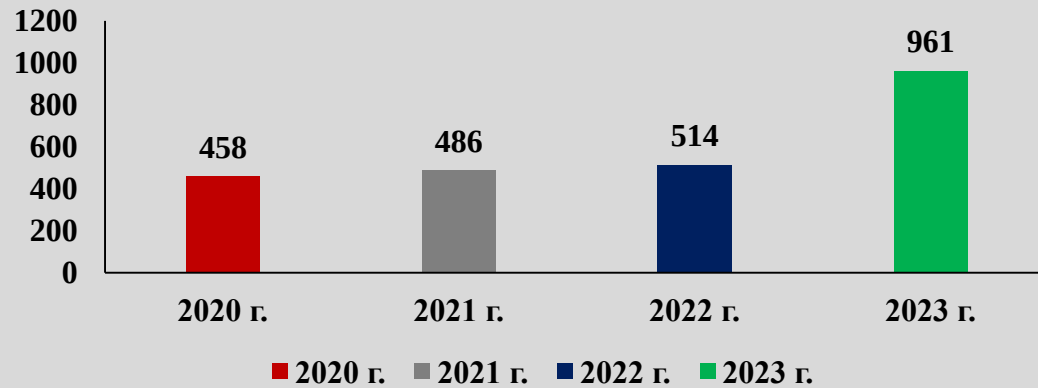


Брой граждани, получили съдействието на омбудсмана за периода 2020-2023 г.

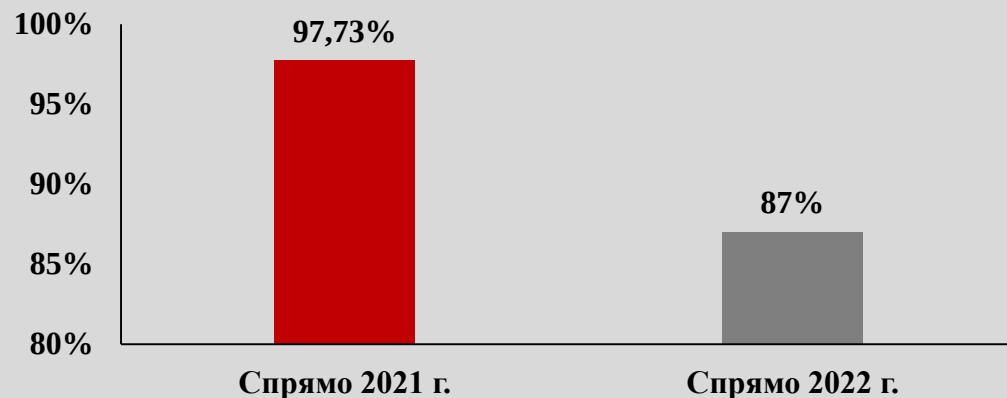


ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

Брой постъпили жалби, свързани с **правата на хората с увреждания** за периода 2020-2023 г.



% увеличение на постъпилите оплаквания по **правата на хората с увреждания** за 2023 г. спрямо 2021 и 2022 г.



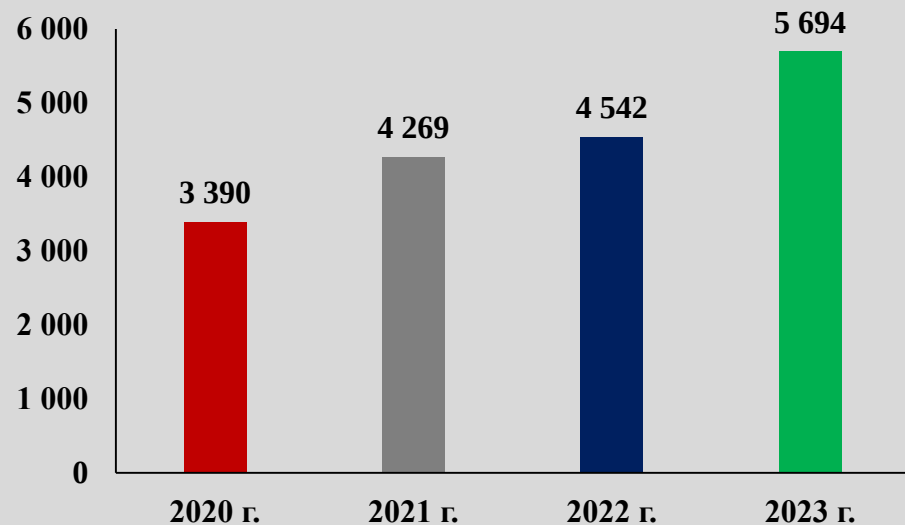
Брой регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно **правата на хората с увреждания** за 2023 г.



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (1)



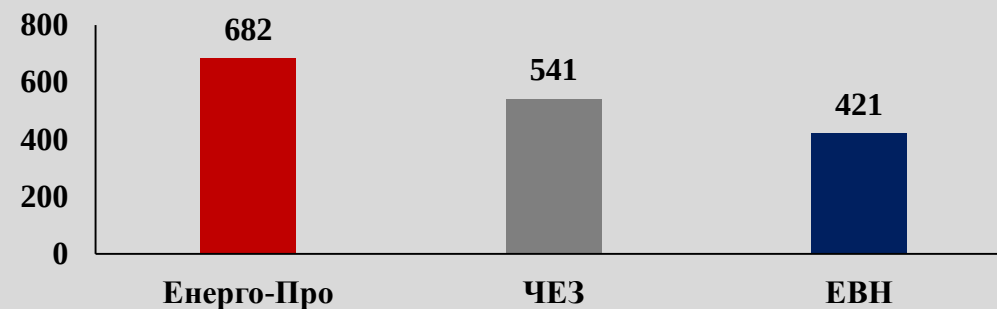
Брой жалби и сигнали от потребители за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали от потребители по отрасли за 2020-2023 г.

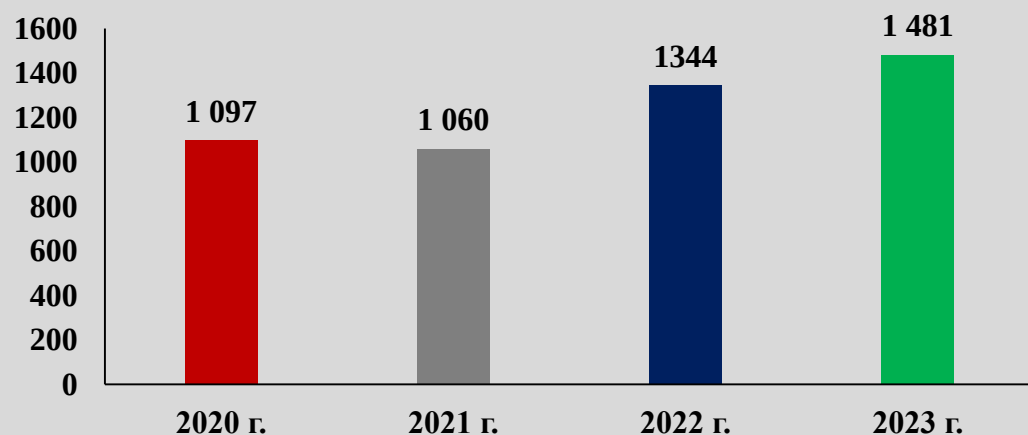
Отрасли	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Електроснабдяване	275	1 503	1 259	1 702
ВиК	1 097	1 060	1 344	1 481
Топлоснабдяване	964	583	411	728
Електронни съобщителни услуги	322	313	370	621
Финансови услуги	302	234	228	334
Транспортни услуги	153	49	225	290
Сметосъбиране	37	278	338	81
Фирми за събиране на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

Брой жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия за 2023 г.



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (2)

Брой жалби и сигнали, свързани с проблеми във **ВИК сектора** за периода 2021-2023 г.



% жалби и сигнали във **ВиК сектора** по области за 2023 г.

Област	%
Сливен	33,08
Велико Търново	18,77
Перник	14,25
град София	12,09
Разград	2,97
Варна	2,36
Кюстендил	1,96
Пловдив	1,89
Бургас	1,89
Стара Загора	1,49
Добрич	1,22
Хасково	0,95
Плевен	0,95
София област	0,81

Област	%
Монтана	0,88
Шумен	0,74
Търговище	0,60
Русе	0,54
Ловеч	0,47
Благоевград	0,47
Ямбол	0,34
Пазарджик	0,41
Враца	0,20
Силистра	0,20
Габрово	0,20
Смолян	0,14
Кърджали	0,07
Видин	0,07

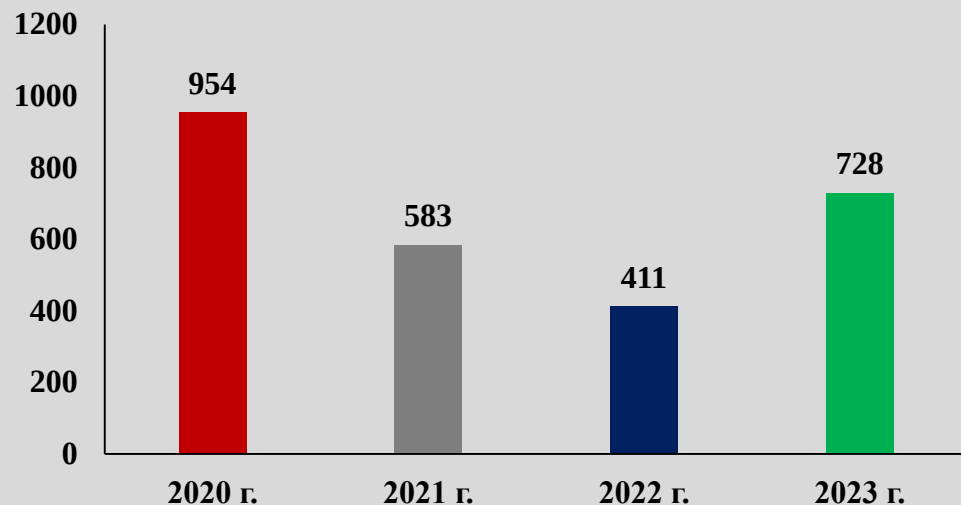
✓ Най-честите причини за жалби са:

- Достъп и качествена водоснабдителна услуга
- Качествена канализационна услуга
- Увеличение на цените на ВиК услугите



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (3)

Брой жалби и сигнали в сектор „Топлоснабдяване“ за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали срещу **топлофикационните дружества** и фирмите за дялово разпределение за периода 2020-2023 г.



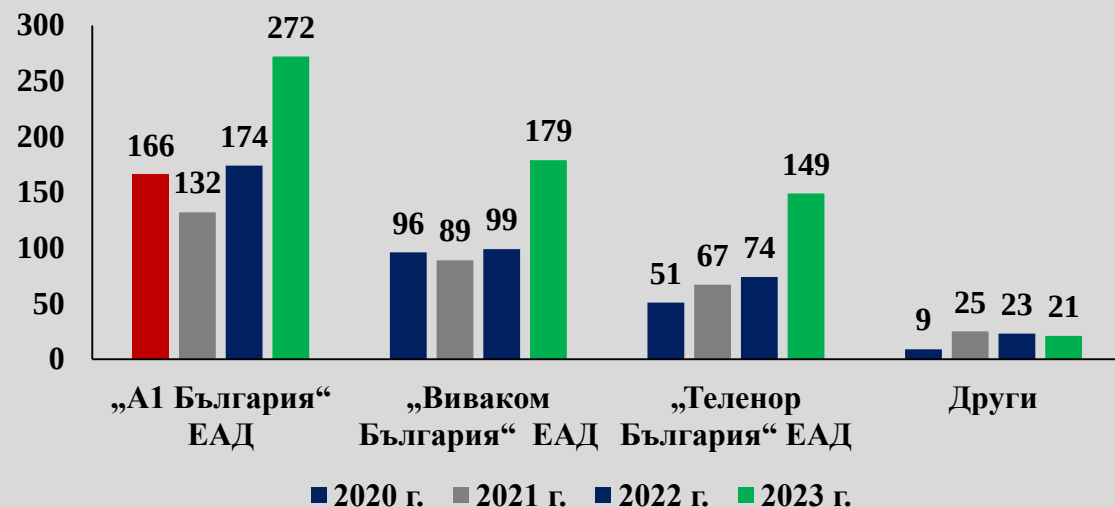
✓ Най-честите причини за жалби са:

- Заплащане на икономически обоснована цена
- Заплащане на реално ползвана услуга
- Оборудване на жилищата с уреди за дистанционно отчитане на потреблението на топлинна енергия
- Качествена услуга
- Достъпна информация



ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (4)

Брой приключени проверки срещу доставчици на **електронни съобщителни услуги** за периода 2020-2023 г.



✓ Най-честите причини за жалби са:

- Едностранна корекция от дружествата на сметки на потребителите
- Непоискано включване на услуги
- Заплащане на неизползвани услуги
- Качествена услуга



✓ Финансови услуги

- През 2023 г. постъпват 334 броя жалби, от които 254 срещу банки и 80 срещу фирми за бързи кредити
- Най-чести причини за жалбите са:
 - Високия размер на банковите такси
 - Блокирани сметки вследствие на неактуализиран клиентски профил
 - Лошо административно обслужване
 - Откриването на т.нар. безплатна сметка
 - Оказване на психологически натиск върху длъжника
 - Високи лихви, вкл. и наказателни, неустойки, такси
 - Отказ за разсрочване на задължението
 - Отказ да се предостави актуална информация за размера на дълга

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (5)



✓ Сметосъбиране

- През 2023 г. постъпват 81 жалби по проблеми, свързани с начисляването на такса за битови отпадъци (ТБО). Приключени са проверките по 81 преписки.
- **Най-чести причини за жалбите са:**
 - Начисляване на такса за услуги, които реално не се предоставят от общините
 - Проблеми при освобождаването от такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имот, който не се ползва през годината
 - Лошо качество на услугите по събиране и извозване на битовите отпадъци
 - Поддържане на чистотата на териториите за обществено ползване

✓ Фирми за прехвърляне на вземания

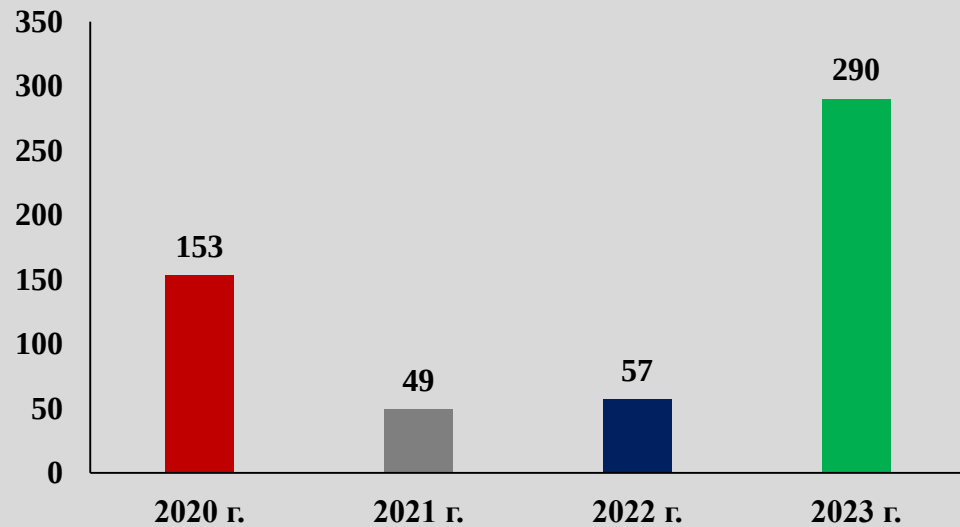
- През 2023 г. постъпват 65 бр. оплаквания срещу колекторски фирми – „С.Г. Груп“ ООД, „ЕОС Матрикс“ ООД, „Агенция за събиране на вземанията“ ЕАД, „Фронтекс интернешънъл“ АД, „Финанс инфо асистанс“ ЕООД и други
- **Най-чести причини за жалбите са:**
 - Задължения с изтекъл давностен срок и упражняван психически тормоз

✓ Газоснабдяване

- Оплакванията във връзка с битовото газоснабдяване намаляват от 108 жалби през 2022 г. на 35 жалби през 2023 г. Основната причина е значителното намаление на регулираните цени на природния газ на вътрешния пазар след енергийната криза в ЕС през втората половина на 2021 г. и през 2022 г.
- **Най-чести причини за жалбите са:**
 - Формирането на много високи сметки за природен газ през зимните месеци на отоплителния сезон 2022-2023 г.
 - Отчитането на индивидуалното потребление на природен газ, промени в тарифната политика на отделни газоснабдителни дружества – увеличени месечни сметки за услугата

ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (6)

Брой жалби и сигнали, свързани с *транспортните услуги* за периода 2020-2023 г.



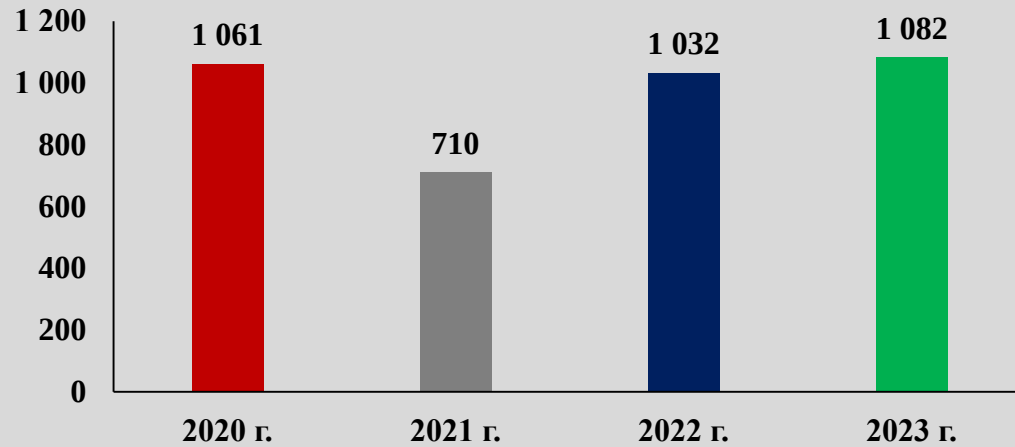
✓ Най-чести причини за жалбите са:

- Увеличение на цените на превозните документи
- Лошо качество на предоставената услуга

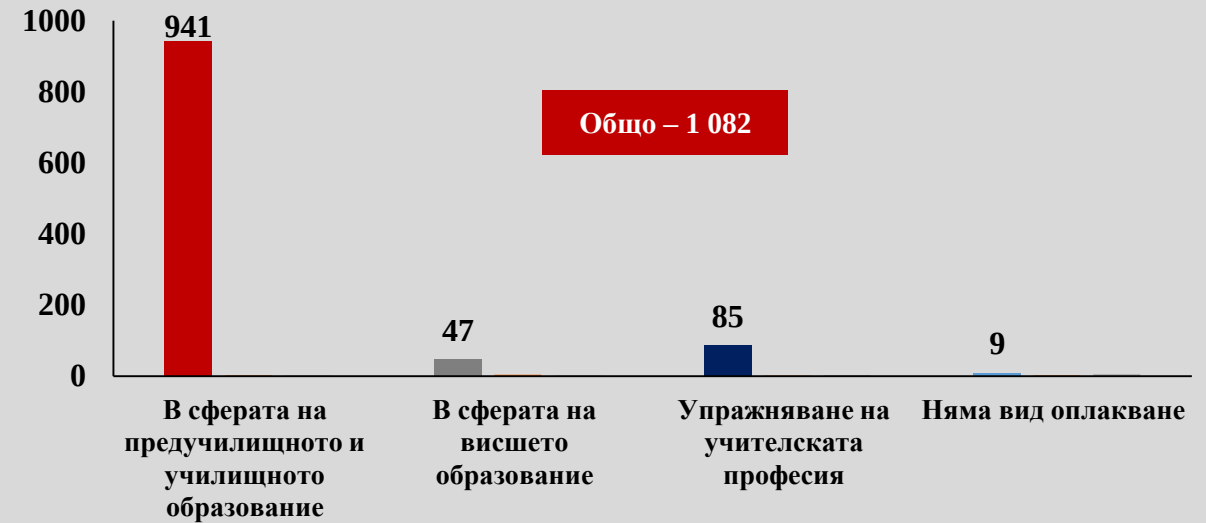


ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ (1)

Брой жалби и сигнали в областта на **образованието** за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали по сфери на **образование** през 2023 г.



- ✓ В защита на правата на гражданите омбудсманът отправя 509 препоръки, съвети и становища
- ✓ Приключените проверки по жалби и сигнали през 2023 г. в областта на образованието са общо 1 082



ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ (2)

✓ Най-чести жалби от **предучилищното образование:**

- Осигуряването и достъпа до образование
- Качествена грижа и подходяща образователна среда
- Материалната база в детските градини
- Липсата на достатъчно места в общинските и държавните детски заведения в гр. София и в големите градове и определеното райониране в някои от тях

✓ Най-чести жалби от **училищно образование:**

- Съдържанието и сложността на учебните програми
- Липсата на достатъчно часове за упражнения и за затвърждаване на знанията по определени предмети
- Форматите и оценяването на задължителните изпити от НВО за IV, VII и X клас
- Провеждането на ДЗИ след XII клас
- Съдържанието на изпитните материали за ДЗИ по профилиращ предмет
- Недостатъчно застъпени извънкласни дейности и спорт в училищата
- Липсата на системна работа с талантиливи ученици
- Размерът на стипендиите за отличен успех на учениците
- Лошото състояние на физкултурните салони в училищата или липсата на такива

✓ Жалби във връзка с **упражняване на учителската професия**

- Управлението на училищата и детските градини
- Процедурите за избор на учители и педагогически специалисти за обявените вакантни места в училищата и в детските градини
- Управлението и лошите практики в управлението на училищата
- Грубо и недопустимо поведение на директори на училища към учители и непедagogически специалисти
- Неспазване на финансовата дисциплина от страна на директори на училища в страната
- Административна тежест на учителите
- Работното време на учителите
- Неефективни обучения за учители.
- Изразено недоверие към регионалните управления на образованието (РУО), които според гражданите не проявяват нужната обективност и задълбоченост в работата си при извършването на проверки
- Липсата на капацитет сред експерти на РУО за оказване на методическа помощ на учителите или поради липса на практика или на време



✓ Най-чести жалби от **висшето образование**:

- Процедурите за заемане на академични длъжности
- Ниското заплащане на докторантите
- Качеството на предлаганото от висшите училища обучение
- Високи семестриални такси, нисък размер на стипендиите за студенти
- Лоши битови условия в някои от студентски общежития
- Плагиатство
- Определяне на приема в определени университети и акредитирането на някои специалности
- Финансирането на отделни професионални направления
- Легализиране на дипломи, издадени от чужди университети
- Балообразуването във висшите учебни заведения и медицинските университети
- Намаляването на средствата за образование като цяло, което създава проблеми пред функционирането на системата на висше образование



ПРАВА НА ДЕЦАТА (1)

Какво искат децата?

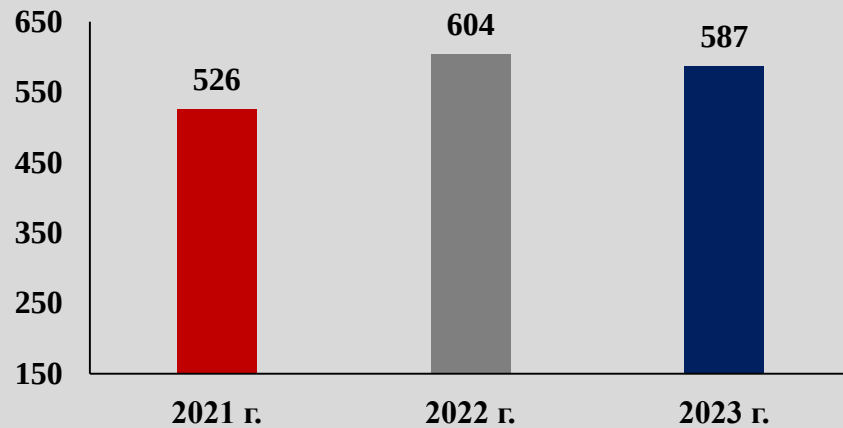
- Приемните им родители да могат да вземат определени решения, които ги засягат, като пътувания, участия в различни инициативи
- По-справедливи съдебни решения, като съдът да отдава важно значение на тяхното мнение
- Учителите да не ги нагрубават, да не викат в часа и да не се държат унижително с тях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

„Бъдещето има образ на дете“
Георги Господинов



ПРАВА НА ДЕЦАТА (2)

Брой жалби и сигнали, свързани с **правата на децата** за периода 2021-2023 г.

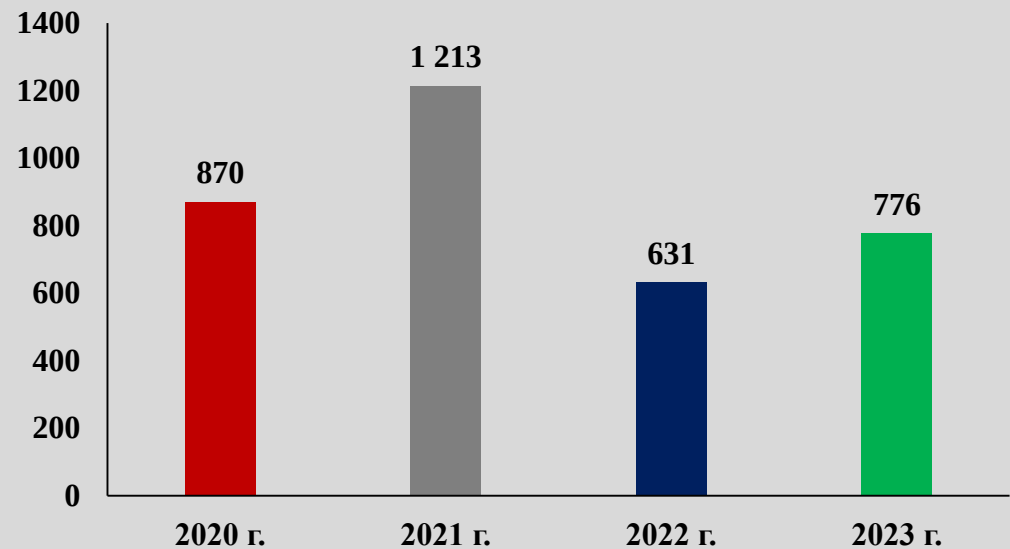


Брой и % жалби и сигнали в областта на правата на децата по вид за 2023 г.



ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

Брой жалби и сигнали, свързани с правата в **здравеопазването** за периода 2020-2023 г.

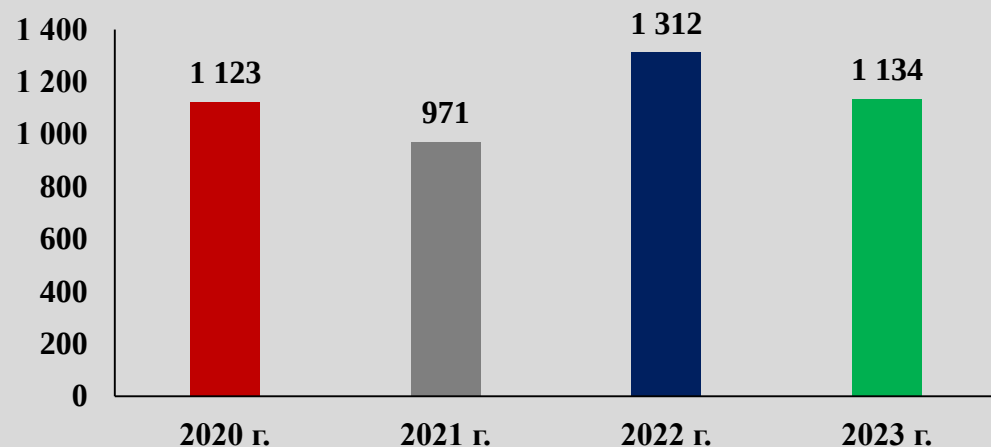


Брой жалби и сигнали по права в **здравеопазването** за периода 2020-2023 г.:

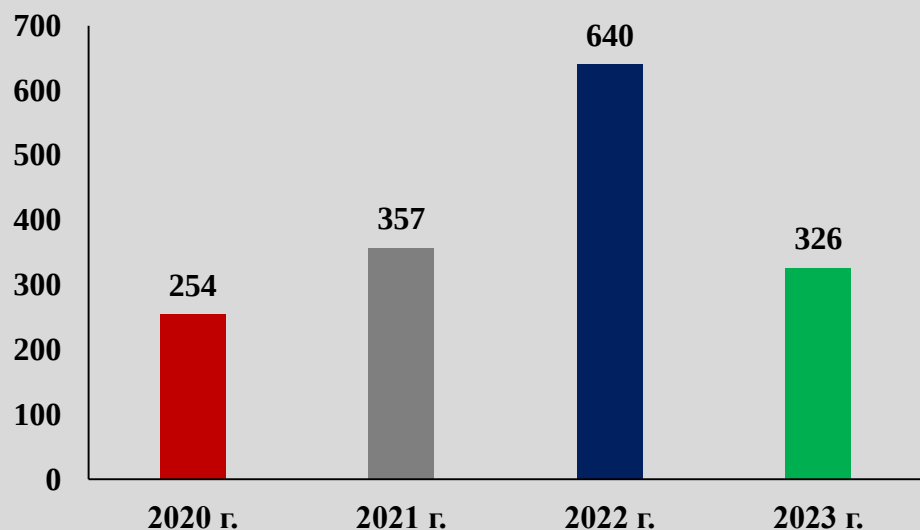
Права в здравеопазването	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.
COVID-19 и противоепидемични мерки	320	553	47	-
Медицинска експертиза	175	179	180	175
Качество на медицинските услуги	71	90	92	60
Достъп до медицински услуги	72	84	80	56
Достъп до лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни	39	47	44	318
Здравноосигурителни права	41	46	26	33
Промоция и профилактика, имунизации, здравен контрол	11	79	15	8
Достъп до здравна информация	9	11	18	4
Други	132	124	129	122

СОЦИАЛНИ ПРАВА (1)

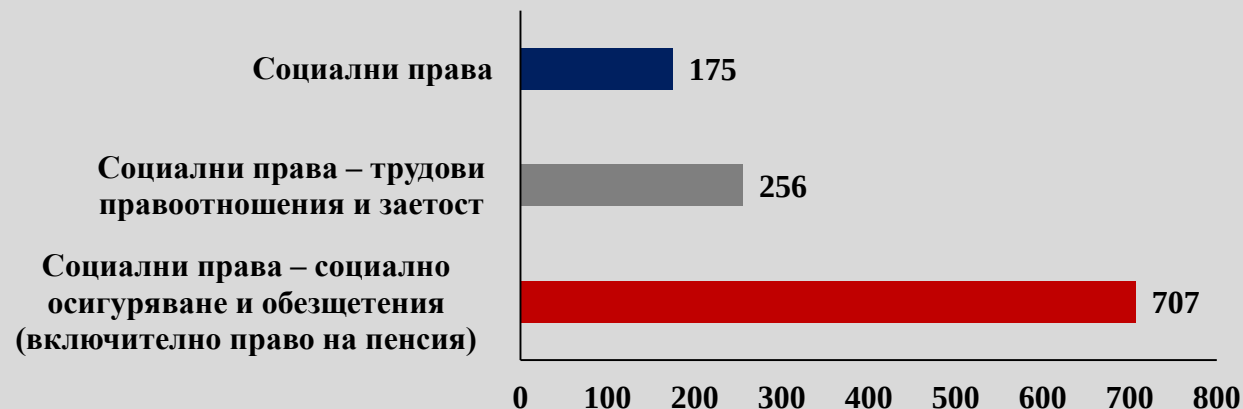
Брой жалби и сигнали, свързани със защита на **социалните права** за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали, отнасящи се до **пенсионните права** на гражданите за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали, свързани със защита на **социалните права** по тип права за 2023 г.



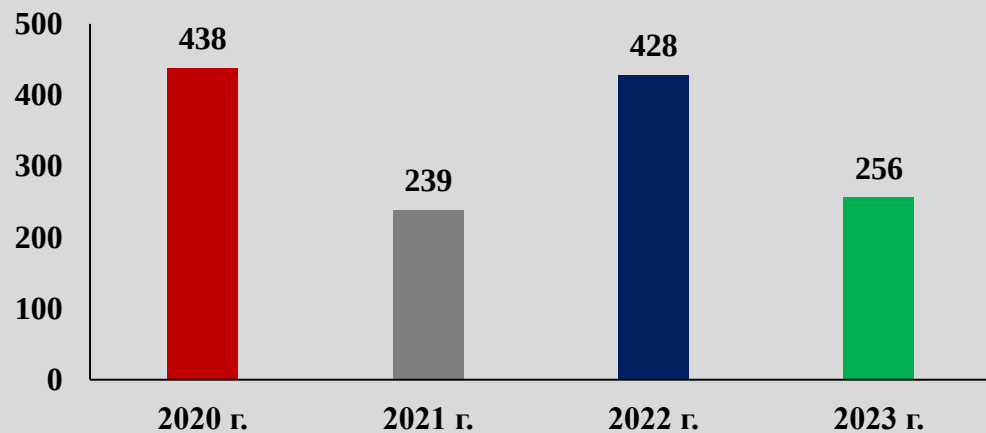
✓ **Най-чести жалби, отнасящи се до пенсионните права:**

- Ниския размер на пенсиите
- Забавата при обмена на информация за осигурителните периоди на български граждани, полагали труд извън пределите на страната
- Осъвременяването на пенсиите от 1.07.2023 г.
- Служебното преизчисляване на пенсиите от 1.04.2023 г. за придобит осигурителен стаж след пенсионирането

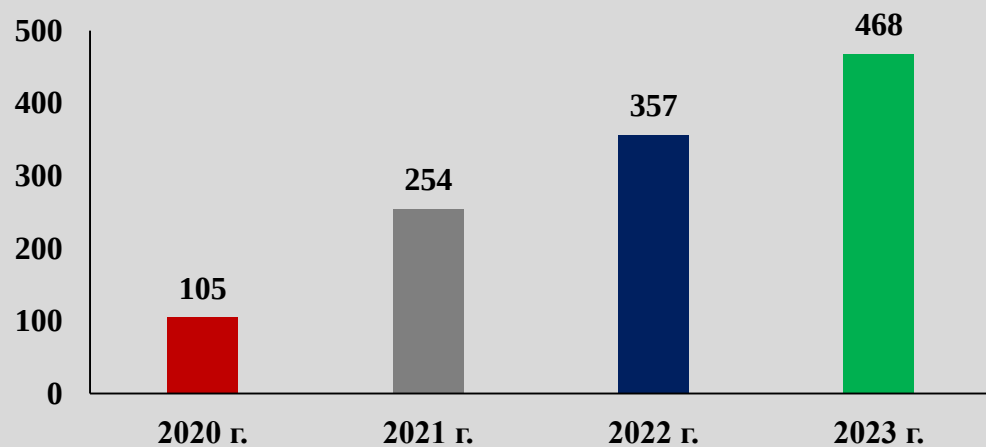


СОЦИАЛНИ ПРАВА (2)

Брой жалби и сигнали на нарушени **трудови права** за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали, отнасящи се до **социално осигуряване и обезщетение** на гражданите за периода 2020-2023 г.



Брой жалби и сигнали за нарушени **трудови права по типове** за 2023 г.

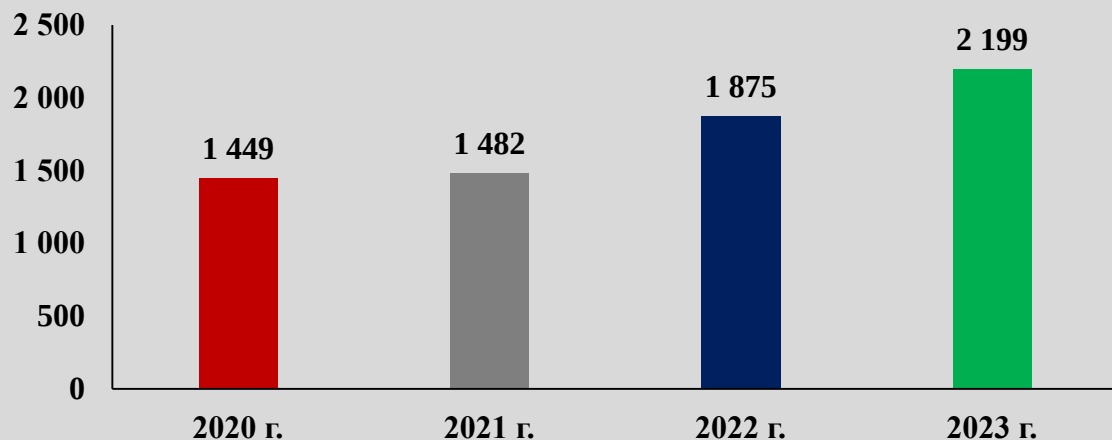


Брой жалби и сигнали, свързани с **нарушени социални права** за 2023 г.



ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА

Брой лица, обхванати от регистрирани жалби и сигнали в областта на **правото на собственост** за периода 2020-2023 г.



% жалби и сигнали по проблеми в областта на **правото на собственост** за 2023 г.



ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА

- ✓ През 2023 г. постъпват 460 жалби и сигнали по въпроси за опазване на околната среда в различните области на екологичното законодателство, свързани с основните права
- ✓ Най-чести жалби свързани със здравословната и благоприятна околна среда са:
 - Разкриването или експлоатацията на кариери за строителни материали
 - Скритите концесии за реализация на добив
 - Мащабните проекти за индустриални соларни паркове
 - Промисленото замърсяване на въздуха
 - Биоелектроцентралите с анаеробно третиране на животински и растителни отпадъци
 - Опазването на реките и поддържане на добро екологично и химическо състояние на водните тела
 - Инсталациите за термично третиране на отпадъци, вкл. опасни отпадъци и отпадъци от хуманната медицина
 - Запазването на природата в незасегнатите от индустриализация или строителство райони
 - Безстопанствените животни и домашни кучета;
 - Санитарно-хигиенните условия, при които се отглеждат животните, замърсявания на околната среда с отпадъци и миризми, липса на съответни пречиствателни съоръжения за големите обекти, както и необходимостта от разполагането им в или в близост до населените места
 - Шум в жизнената среда – шум и вибрации от външните тела на инсталации на жилищни и обществени сгради, както и от транспортен трафик
 - Опазването на дървесната растителност
 - Поставянето на базови станции



ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ



*Брой жалби и сигнали и приключени проверки, свързани с **правото на добро управление и добра администрация** за периода 2021-2023 г.*

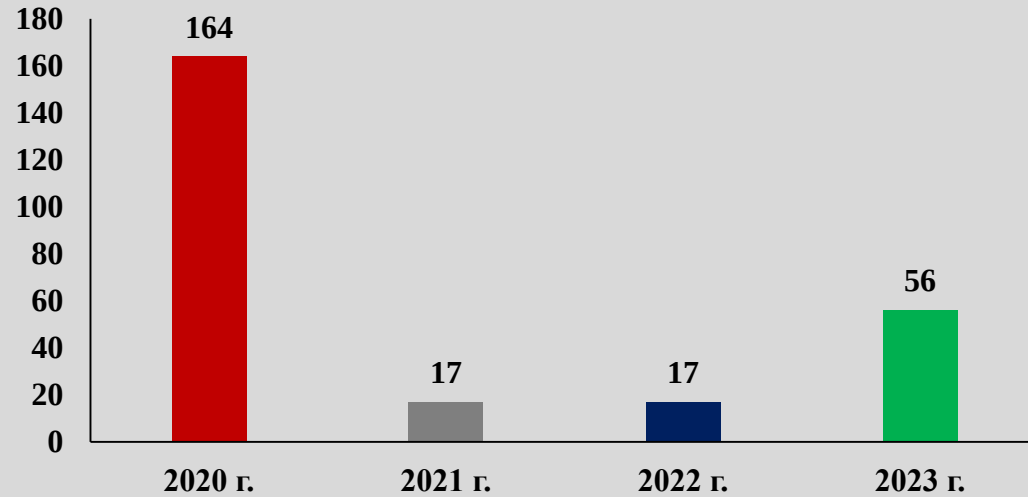


✓ **Най-чести жалби свързани с правото на добро управление и добра администрация:**

- Неблагоприятна среда в населените места, лошо състояние на републиканската пътна мрежа и на техническата инфраструктура към нея (343 жалби – 41,68%)
- Нарушаване на законови изисквания и/или неизпълнение на задължения от страна на администрации (242 жалби, 29,4%)
- Адресната регистрация и българските документи за самоличност на граждани
- Администрирането на местни данъци
- Прекратяване на регистрацията на превозни средства, заплащането на пътни такси, паркирането
- Администрации не разглеждат поставен въпрос или проблем в разумен срок (76 жалби – 9,23%)
- Нарушаване на стандартите за качество на административното обслужване (68 жалби, 8,26%)
- Местното самоуправление (53 жалби, 6,43%)
- Пропуски в нормативната уредба, в резултат на които се нарушават права на граждани

ПРАВО НА ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ, ЕЗИК НА ОМРАЗАТА И РАВНОПОСТАВЕНОСТ МЕЖДУ МЪЖЕТЕ И ЖЕНИТЕ

Брой жалби и сигнали за **дискриминация** за периода 2020-2023 г.



- ✓ Най-чести жалби свързани с дискриминацията са обособени в следните групи:
- Дискриминационни разпоредби в чл. 84 от КСО за критериите за отпускане на добавка от пенсия на починал съпруг/а или т.нар. вдовишка добавка
 - Добавка на учителите от Учителския пенсионен фонд, уредени в чл. 69в от КСО
 - Различната сексуална ориентация и трансгендърни хора
 - Език на омразата
 - Нарушени застрахователни права на хора с увреждания
 - Липса на достъпна архитектурна среда
 - Критериите за освобождаване от заплащане на винетни такси по чл. 10в от ЗП
 - Проблеми на ромската общност



ПРАВО НА ЗАЩИТА В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

- ✓ През 2023 г. се наблюдава лек спад в броя на жалбите на граждани във връзка с конкретни **изпълнителни производства** (341) в сравнение с тези през 2022 г., когато са били 438 – следствие от приетите през 2019 г. промени в ГПК по инициатива на омбудсмана
- ✓ Разгледани са казуси относно съдебното изпълнение при прием на граждани на място, както и телефонните им обаждания по такива проблеми
- ✓ **Най-чести жалби свързани с правото на защита в изпълнителното производство са:**
 - Затруднението на гражданите да се ориентират в нелеката материя на принудителното изпълнение
 - Наложените запори върху трудови възнаграждения, пенсии, както и върху банкови сметки, по които постъпват такива и други несеквестрируеми суми



НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ

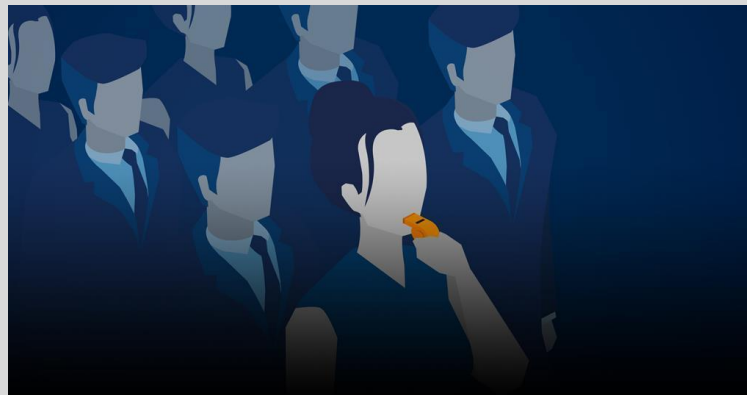
Брой проведени проверки от **НПМ** по категории проверявани органи през 2023 г.



- ✓ Общо проверките са обхванали 17 639 лица, вкл. настанените и преминалите през проверяваните институции в рамките на цялата 2023 г.
 - Изпратени са общо 129 препоръки до различни органи на власт и институции и е проследено предприемането на конкретни мерки за подобряване на условията в местата за настаняване, задържане или изтърпяване на лишаване от свобода
- ✓ За съжаление, наблюденията и изводите, направени от омбудсмана продължават да констатираат системни проблеми, за които институцията е алармирала нееднократно публичните власти, но които не са намерили адекватно решение през годините
- ✓ **Най-често проверките са свързани с:**
 - Правата на лицата с психични заболявания
 - Права на децата в конфликт със закона
 - Права на децата и пълнолетните лица, настанени в социални резидентни услуги
 - Защита на лишените от свобода в местата за изтърпяване на наказания към МП
 - Права на лицата, търсещи закрила
 - Защита на лица, задържани в местата за настаняване към МВР

ОДИТ НА ДЕЙНОСТТА ПО РАБОТА СЪС СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА

- ✓ През 2023 г. омбудсманът разширява многопосочната си дейност при застъпничеството за правата и свободите на гражданите – извършва външен одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН)
- ✓ Предметът на проверката включва:
 - **Приемане на сигнали:** преглед на процедурите и методите за приемане на сигнали чрез външния канал
 - **Извършване на проверка на сигналите:** преглед на процедурите и движението на сигналите; проверка на сроковете за обработка на сигналите и тяхното насочване; извършване на самостоятелни проверки
 - **Последващи действия:** Оценка на ефективността на сътрудничеството и взаимодействието между Комисията и другите компетентни органи и организации по чл. 20 от ЗЗЛПСПОИН, срокове за уведомяване
 - **Регистър на сигналите и защита на поверителността и самоличността на засегнатите лица:** Преглед на мерките и процедурите, предприети за защита на личните данни на лицата, подаващи сигнали, и засегнатите лица
 - **Мерки за подкрепа:** проверка на процедурите, осигуряващи изчерпателна, независима, безплатна и достъпна информация и съвети, които се предоставят индивидуално и поверително относно процедурите и мерките за защита; процедури за осигуряване на помощ пред всеки орган, необходима за защита срещу ответни действия на лицата, подали сигнали





**ГЛАВА ВТОРА.
ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ
НОРМАТИВНАТА УРЕДБА**

ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД

- ✓ Искане за противоконституционност на чл. 300, ал. 3 на Закона за съдебната власт – по искането е **образувано конституционно дело №21/2023 г.**
 - Оспорената от омбудсмана разпоредба предвижда, че при оценка „неиздържал“ стажант-юристът има право да се яви на изпит за юридическа правоспособност до три пъти след допълнителен двумесечен стаж по реда на чл. 297, ал. 2, т. 1
 - Конституционният съд допуска за разглеждане по същество искането на омбудсмана
 - Към момента на приключване на настоящия доклад няма решение по образуваното конституционно дело
- ✓ **Конституционно дело №19/2022 г.** по искане на омбудсмана за установяване на противоконституционност на чл. 10, ал. 16 от Закона за пътищата
 - Оспорената от омбудсмана разпоредба от Закона за пътищата предвижда като условие за редовност при периодичен технически преглед на пътно превозно средство плащането на винетна и тол такса
 - С Определение на Конституционния съд от 28 февруари 2023 г. искането на омбудсмана е отклонено



ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ (1)

Брой жалби, предложения и сигнали, свързани с **промени в нормативната уредба** за периода 2021-2023 г.



- ✓ Приемане на **Закона за несъстоятелност на физическите лица** – изпратено е становище в Комисията по правни въпроси, в Комисията по въпросите на ЕС и в Комисията по икономическата политика и иновациите в НС, в което за пореден път омбудсманът подчертава важността от приемането на такъв закон, който ще даде втори шанс на добросъвестните длъжници. Изразена е подкрепа за законопроекта, но се обръща внимание, че за да постигне желаните ефект, той трябва да предлага гъвкава, прозрачна и достъпна процедура, като отчита възможността за погасяване на поне част от задълженията на добросъвестните длъжници, за да бъдат удовлетворени, макар и частично, и кредиторите.

- ✓ Изпратено становище по проект на **Закон за изменение и допълнение на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК)**. Обръща се внимание на предложеното изменение на чл. 264 от ДОПК, според който сделките за недвижими имоти и автомобили няма да бъдат изповядани, ако собственикът има задължения към държавата, включително и за неплатени глоби. В становището омбудсманът категорично посочва, че това ще доведе до непропорционално ограничаване на правата на гражданите като страни по сделки за прехвърляне на имоти или МПС за сметка на улесняване събираемостта на глобите.
- ✓ Изпратена препоръка до министъра на труда и социалната политика във връзка с критериите за отпускане на добавка от пенсията на починал съпруг или съпруга, според които преживелият трябва да е бил в граждански брак с починалия си партньор – чл. 84 от **Кодекса за социално осигуряване**, но не и когато се касае за съвместно съжителство. Отбелязана е съществуващата тенденция все по-малко хора да създават семейства, без да сключват граждански брак по смисъла на Семейния кодекс, като живеят на семейни начала. Значителен е и броят на самотните възрастни хора, които в по-късен етап от живота си намират партньор, с когото да изживеят старините си и взаимно да си помагат, но без да сключват граждански брак. Подчертава се, че на практика липсва механизъм за адекватна подкрепа на такива лица, а в същото време сключването на граждански брак се основава на свободната воля и избор на хората.

ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ (2)

- ✓ Внесено законодателното предложение за предоставяне на втори шанс на зрелостниците при оценка, която не ги удовлетворява на матурата – вход за висшите учебни заведения. Предложени са промени в **Закона за предучилищното и училищното образование** заради проблемите, свързани с полагане на задължителния държавен зрелостен изпит при завършването на XII-ти клас. Целта на измененията е подобряване резултатите на зрелостниците от матурата и разширяване на възможностите им за достъп до системата за висше образование
- ✓ Изпратено до НС предложение за законодателни промени в **Наказателния кодекс** за инкриминиране на деяния, унижаващи човешкото достойнство чрез причиняване на физическа болка или страдание. Целта на предлаганите промени е въвеждане на нов състав на престъпление, който включва деяния, отговарящи на определенията за изтезание, мъчение, унижително третиране
- ✓ Предложено е създаването на нов чл. 130а в **Наказателния кодекс**, предвиждащ, ако някой „съзнателно използва спрямо друго лице или причини другиму физическо страдание или болка по начин или със средства, които явно унижават човешкото достойнство на пострадалия, потискат го, предизвикват у него силен стрес, душевна болка или чувство на малоценност, безпомощност или страх, или поставя друг в положение или го държи в положение, което явно унижава човешкото достойнство на пострадалия, потиска го, предизвиква у него силен стрес, душевна болка или чувство на малоценност, безпомощност или страх, да се наказва с лишаване от свобода до осем години“
- ✓ До председателя на НС е изпратена препоръка по **Законопроекта за представителните иски за защита на колективните интереси на потребителите**, внесен от МС на 13 април 2023 г. Посочва се, че този законопроект е разпределен на парламентарните комисии, но не е поставен на дневен ред за обсъждане и гласуване вече 8 месеца
- ✓ Изразено е становище по **законопроекта за изменение и допълнение на Закона за управление на етажната собственост**, тъй постъпват множество жалби, свързани с управлението на етажната собственост и с настояване за законодателни промени в тази сфера
- ✓ В становището си по внесения **проект на Закон за изменение и допълнение на Конституцията на Република България** омбудсманът посочва, че промените в основния закон следва да се обмислят внимателно и задълбочено, като се постигне широк обществен консенсус





**ГЛАВА ТРЕТА.
НАБЛЮДЕНИЕ НА
ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА
МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В
ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА
ЧОВЕКА**

ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ

- ✓ През 2023 г. продължават да са валидни изводите, които са направени през предходните години, а именно:
 - Значителен остава броят на решенията, които се намират под засилено наблюдение за повече от десетилетие
 - Запазва се и тенденцията, че осъдителните решения, които все още са в процес на засилено наблюдение, за съжаление засягат голям брой текстове на ЕКПЧ, което налага предприемане на много на брой комплексни мерки; броят на водещите решения, по които общите препоръки на ЕСПЧ са изпълнени, все още е несравнимо по-малък от тези, по които не е постигнат задоволителен напредък
 - България продължава да плаща изключително високи суми за обезщетение на нарушени права. Макар по отношение на почти всички осъдителни решения в годините след тяхното постановяване да са предприемани действия за изпълнение, те все още не са достатъчни за закриването на наблюдението, въпреки усилията на различни институции и работни групи. Поради това обстоятелство препоръките от Комитета на министрите по изпълнението на такива решения почти не се променят
 - През 2023 г. за България остава валидна ситуацията, при която страната продължава да бъде осъждана по сходни казуси и занапред и да плаща високи суми за обезщетения, а същевременно правата на гражданите продължават да не бъдат ефективно защитени. Тази ситуация е неприемлива и следва да бъдат предприети решителни действия за нейното преодоляване. Както и в предишни години, омбудсманът се ангажира да съдейства и да окаже подкрепа на министъра на правосъдието чрез отправяне на препоръки към отговорните институции за предприемане на конкретни действия по осъдителните решения срещу България

Основни препоръки:

1. Засилване на механизмите на координация между различните институции, които са отговорни за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ срещу България. Необходими са общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме;
2. Необходимо е да бъдат предприети мерки за засилване на ролята на МП и на Дирекция „ППРБЕСПЧ“ по координация на процеса по привеждане на националното законодателство и практиката на институциите в съответствие с решенията на ЕСПЧ;
3. Създаване на междуетовоствен координационен съвет, включващ представители (експерти) на всички национални институции, които следва да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ;
4. Привеждането на националното законодателство и практика в съответствие с ЕКПЧ и практиката на ЕСПЧ ще осигури и по-ефективно гарантиране спазването на основните права и свободи на българските граждани;
5. Част от координационния процес трябва да бъде и националният омбудсман в ролята му на обществен защитник, който насърчава прилагането на конвенциите за защита на основите права и свободи на личността, както и независими експерти и представители на неправителствени организации.

КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

- ✓ За да се проследи дали действията на отговорните органи са в съответствие с изискванията на КПХУ, определящо значение има осъществяваната от омбудсмана дейност по наблюдение прилагането на международния акт в България, на основание чл. 19, ал. 1, т. 12 от Закона за омбудсмана и по силата на чл. 11 и следващите от Закона за хората с увреждания като част от Съвета за наблюдение
- ✓ В изпълнение на разпоредбата на чл. 12, ал. 4 от Закона за хората с увреждания, от октомври 2023 председателството на Съвета за следващите две години се поема от институцията на омбудсмана на Република България
- ✓ През 2023 г. – проведени три заседания на Съвета:
 - Обсъден и приет проект на Годишен доклад за дейността на Съвета през 2022 г.
 - Обсъдени въпроси, свързани с правата на хората с редки заболявания и Наредба №16 от 30 юли 2014 г. за условията и реда за регистриране на редките заболявания и за експертните центрове и референтните мрежи за редки заболявания
 - Във връзка с липсата на единни критерии за издаване на карти за преференциално паркиране по чл. 99а от Закона за движението по пътищата, както и с възможностите за паркиране на нуждаещи се с увреждания в близост до дома им
 - Разгледани са проектите на Закона за държавния бюджет на Република България за 2024 г., Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2024 г. и Закона за бюджета на Националната здравноосигурителна каса за 2024 г. от гледна точка на правата на хората с увреждания
 - Открита фотоизложбата „Огледала на любовта. За любовта от първо лице“



КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО (1)

✓ Общи констатации:

- Отговорните институции полагат усилия за преодоляване на съществуващите проблеми в отделните области на правата на децата
- Предприети са мерки за прилагане на Конвенцията, вкл. и чрез промени в законодателството, планове и стратегии
- Не се прилага ефективно Законът за нормативните актове по отношение на предварителните оценки на въздействието на нови или изменени законодателни актове върху правата на детето
- Не са завършени реформите в областта на детското правосъдие и защитата на децата в неравностойно положение, вкл. ромите, бежанците, мигрантите
- Не е създаден и въведен механизъм за наблюдение и оценка на адекватността, ефикасността и справедливостта при разпределението на ресурсите, предназначени за прилагане на Конвенцията
- Не е създадена устойчива система за задължително обучение по правата на детето, на Конвенцията и факултативните протоколи за всички специалисти, работещи за и с деца
- Недостатъчен капацитет на специалистите да прилагат принципа на висшите интереси на детето
- Мнението на децата не се взема системно предвид при вземането на решения, които ги засягат
- Не е осигурен достъп на децата до справедливо и щадящо правосъдие.
- Не са осигурени подходящи правни представителства на децата, чиито родители са в чужбина, както и подкрепа на лицата, които полагат грижи за тях
- Не е осигурена ефективна подкрепа на децата в случаите на родителски конфликти
- Не са осигурени и регламентирани ресурси за подкрепа на семейства в уязвимо положение, за да се предотврати изоставянето на деца, особено при децата от ромски произход и децата с увреждания
- Не е укрепена системата на приемната грижа чрез устойчиво финансиране
- Не е развита системата на детската психиатрична грижа и не е разработена стратегия за детско психично здраве
- Не е включено здравното и сексуалното образование в задължителните училищни програми
- Мерките за борба с бедността не са съобразени с подход, основан на правата на детето



КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО (2)

Основни препоръки:

1. Да бъде ратифициран Третият факултативен протокол към Конвенцията на ООН за правата на децата
2. Да се въведе механизъм за включване на децата в разработване и изпълнение на политиките и програмите по изпълнение на Програмата за устойчиво развитие 2030 г.
3. Да бъде приета Национална стратегия за детето
4. Да се разработи специална процедура за оценка на въздействието върху правата на детето за всяка политика, нормативна уредба и административно решение, свързано с децата
5. Да се създаде механизъм за наблюдение и оценка на адекватността, ефикасността и справедливостта на разпределението на ресурсите, предназначени за прилагането на Конвенцията и протоколите към нея
6. Подобряване на събирането на данни, които да обхващат всички области на Конвенцията
7. Гарантиране на достъп на всички деца до независими механизми за подаване на жалби в училищата, местата за задържане и лишаване от свобода, резидентните услуги, приемните семейства
8. Създаване на механизми за мониторинг на качеството на приобщаващото образование и гарантиране, че децата със специални образователни потребности са признати за целева група от Националния инспекторат по образование, като по този начин приобщаващото образование се подчинява на стандарти за осигуряване на качеството
9. Разработване на целенасочени мерки за справяне с проблема за висок процент на отпадане на деца с увреждания от образователната система и гарантиране на правото на всички невербални деца и деца със специални нужди на приобщаващо образование в масовите училища
10. Осигуряване на системно и задължително обучение по правата на детето, Конвенцията на ООН и факултативните протоколи за всички професионалисти, работещи с деца, и въвеждане на специални часове в специалности на висшето образование
11. Да се приложат системни реформи в областите на детското правосъдие, защитата на децата в неравностойно положение, вкл. роми, бежанци, мигранти и др.
12. Да се предприемат конкретни мерки за предотвратяване и осъждане на речта на омразата, както и ефективно разследване на конкретни случаи
13. Подобряване на координацията в работата на институциите в прилагането на Координационния механизъм за непридружените деца бежанци и припознаването на Механизма като работещ инструмент със задължителен характер. Да се насърчи подписването на КМ от всички участници в процеса
14. Установяването на модел и практики за настаняването на непридружените деца – чужди граждани, в социални услуги за деца, както и прилагане на холистичен метод за подкрепа, отразяващ техните специфични нужди

КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ (1)

- ✓ През 2023 г. омбудсманът внася предложение в НС за **изменение и допълнение в Наказателния кодекс**, с което да бъдат криминализирани деяния, които имат характеристиките на изтезание чрез въвеждането на нов състав на престъпление. Към днешна дата все още е налице законодателна празнота по отношение на този тип деяния, както и продължава да липсва легална дефиниция за „изтезание“
- ✓ През 2023 г. са извършени **проверки в четири помещения за настаняване на задържани лица в системата на МВР**. Материално-битовите условия в местата за задържане продължават да бъдат незадоволителни, със слаб достъп до дневна светлина и амортизирана материална база
- ✓ Въведени са **изменения в Инструкция №8121з-78** от 24 януари 2015 г. за реда за осъществяване на задържане, оборудването на помещенията за настаняване на задържани лица и реда в тях в МВР, с които е **изпълнена препоръката на омбудсмана за задължително участие на адвокат, когато задържаното лице е непълнолетно**
- ✓ През 2023 г. омбудсманът извършва планирани проверки в 3 затвора (в Бобов дол, Бургас и във Варна), в 6 затворнически общежития от открит и закрит тип и в пет ареста. По постъпили сигнали омбудсманът извършва 5 внезапни проверки в затворите в: Плевен, Бургас и 3 внезапни проверки в Софийския централен затвор, една от които в Специализираната болница за активно лечение на лишените от свобода. Констатирани са системни дефицити при медицинското обслужване на лишените от свобода; продължаващи проблеми с амортизиран, силно остарял и хигиенно ненадежден постелъчен инвентар; наличието на вредители в местата за лишаване от свобода и др.

Основни препоръки:

1. Да бъдат предприети мерки за трайно справяне с проблема с дървениците и хлебарките в местата за лишаване от свобода
2. Да бъде увеличен бюджетът за училищата при местата за лишаване от свобода, тъй като обучението и образованието на лишените от свобода е важна част от реинтеграцията им
3. Да бъдат продължени усилията и потърсени нови възможности за осигуряване на по-продължително присъствие на медицински специалисти в местата за лишаване от свобода
4. Да бъде създаден ред за заплащане на лекарствените продукти със средства на затворите при констатирана липса на постъпление в личната сметка на лишените от свобода
5. Лишени от свобода с установени психически разстройства да бъдат настанявани в подходяща медицинска среда, под наблюдение на квалифицирани специалисти



КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ (2)

- ✓ В периода 2022-2023 г. омбудсманът извършва общо 25 внезапни проверки в психиатрични заведения и центрове за резидентни социални услуги. Констатирани са системни проблеми в ДПБ:
 - Унизителни материални условия на живот в държавните психиатрични болници
 - Хронично недохранване на пациентите поради сгрешен модел на финансиране
 - Влошено качество на медицинската грижа
 - Липса на кадрово обезпечаване и устойчива политика за преодоляването му
 - Липса на социални услуги, които да спомогнат за реинтеграция на пациентите в ДПБ
- ✓ Препоръка: МЗ да преразгледа Наредба №1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства и да изготви протокол за прилагане на принудителните мерки „имобилизация“ и „изолация“, в който ясно да е отбелязано с каква продължителност и колко често могат да бъдат изолирани и фиксирани пациентите за период от 24 часа, както и да се конкретизират основанията, при които се прилагат тези мерки
- ✓ Извършени са проверки в централите за временно настаняване на чужденци към МВР и в централите за настаняване на бежанци към ДАБ при МС. Констатиран е нарастващ брой непридружени малолетни и непълнолетни лица. Продължава да е актуална препоръката на омбудсмана за необходимостта от въвеждането на системна политика за закрила и интегриране на непридружените деца
- ✓ Извършен е мониторинг върху изпълнението на 33 принудителни административни мерки по връщане до страна на произход, страна на транзитно преминаване или трета страна и експулсиране. Наблюдаващите екипи установяват системни проблеми при проверка на личните дела на чужденците
- ✓ С писмо до НС омбудсманът изразява своята подкрепа към направеното предложение от страна на народните представители да бъде извършено проучване на нуждите, социалния и финансовия статус на разселените лица от Украйна, на базата на което да бъдат дефинирани различни групи нуждаещи се, за които да се изготви специализиран механизъм за подкрепа

КОНВЕНЦИЯ ЗА ПРЕМАХВАНЕ НА ВСИЧКИ ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖЕНИТЕ

- ✓ България е на 18-о място в ЕС по индекса за равенство между половете с резултат 60,7 точки от 100, което е със 7,9 пункта под средното за ЕС
- ✓ Основни препоръки:
 - Да бъде извършен анализ на прилагането на Наредба №26, като бъдат отчетени трудностите при работата по нея
 - Необходимо е да бъдат изготвени информационни материали, които до стигнат до рисковите групи жени, както и да се улеснят бюрократичните и административните дейности за лекарите, които работят по наредбата, като се облекчат процедурите по възстановяване на средствата за дейности, извършени по наредбата
 - Да бъдат разрешени софтуерните проблеми с издаването на направления на здравно неосигурените бременни жени, както и да бъде обсъдена възможността за увеличаване на пакета с броя на прегледите на 8 и разширяване на пакета на изследванията
 - Да бъдат предприети по-решителни мерки за борба с домашното насилие, вкл. и на законодателно ниво
 - Да отпадне условието за системност за квалифициране на деянието, извършено в условията на домашно насилие – при обсъжданията на проект на ЗИД на Закона за защитата от домашното насилие становището на омбудсмана е взето предвид и в последните изменения на Наказателния кодекс отпада условието за системност, като законодателят отдава необходимото значение на ефективната борба с всички форми на домашно насилие и даде ясен сигнал към обществото за обществената значимост на проблема и е знак, че няма да проявява толерантност към домашното насилие
 - След приемането на измененията в ЗЗДН, обн., ДВ, бр. 66 от 2024 г., се създава за първи път на законово ниво към МС специализиран постоянно действащ колективен и консултативен орган за осъществяване на държавната политика по превенция и защита от домашното насилие – **Национален съвет за превенция и защита от домашното насилие**
 - Необходимо е да бъдат предприети мерки и действия за създаване на обществена среда за нетърпимост спрямо това посегателство срещу личността





ГЛАВА ЧЕТВЪРТА. МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (1)

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



20 февруари – Работна среща на омбудсмана с Клаудия Лучани – директор „Човешко достойнство, равенство и управление“ към Съвета на Европа



21 март – Работна среща с мисията на КПИ на Съвета на Европа относно правата на хората с психиатрични заболявания, социални услуги за дементни пациенти



2 май – Омбудсманът онлайн представя пред Комитета на ООН по правата на детето проблемите на подрастващите у нас по време на предварителната сесия, на която са разгледани Шести и Седми периодичен доклад за България

14 март 2023 г. – Женева, Общо събрание на Глобалната мрежа на националните правозащитни институции (GANHRI)

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (2)

Многостранно сътрудничество



23 май – Среца в институцията на омбудсмана за достъпа на ромите до правосъдие с Марек Юрек – представител на Европейския център за правата на ромите



27 април – Омбудсманът е домакин на среща с посланиците и представители на дипломатическите мисии у нас на държавите-членки на ЕС, САЩ, Великобритания, Норвегия и Швейцария. Пред дипломатите проф. Ковачева представя дейността на институцията и акценти от Годишния доклад за 2022 г.



11 септември – Среца по въпросите на миграцията с представители от Съвета на Европа

19-21 септември – Участие в 27-та годишна конференция на Европейската мрежа на омбудсманите за децата на тема „Силата на независимите институции за правата на децата: защита на правата на децата в Европа, Брюксел, Белгия“

21 март – Онлайн участие на омбудсмана по тема „Подобряване използването на Хартата на ЕС за основните права от Националните правозащитни институции“



МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (3)



22-24 март – Участие на екип на омбудсмана в обучение на Европейската агенция по основните права във Виена



10 май – Приветствие на заместник-омбудсмана Елена Чернева-Маркова при представяне на изследването „Прочит между редовете. Опитът на гражданските организации в Черноморския регион в справянето с преплитачи се кризи“, организирано от Българския фонд за жените

Изследването е изготвено от неправителствени организации от 3 държави – България, Украйна и Грузия, които на базата на интервюта от първо лице разглеждат поредицата от кризи в Черноморския регион

Приветствието тук:

<https://www.youtube.com/watch?v=r0q2kcKiWzE>



12 май – Среца на тема бежанци и НППМ



1 юни – Омбудсманът, служебният министър на правосъдието, магистрати, юристи и представители на академичната общност на XXX конгрес на Международната федерация по европейско право в София



9 октомври – На среща на Борда на ENNRI в Брюксел, по инициатива на българския омбудсман, е приета декларация в подкрепа на Израел, която остро осъжда атаките на палестинската паравоенна политическа групировка Хамас

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (4)

Трансгранично сътрудничество



1 февруари – делегация от Република Албания по инициатива на председателя на КЗД официално посещава институцията на омбудсмана



27 април – Работна среща с омбудсмана на Косово



Двустранно сътрудничество



5 април – По инициатива на УНИЦЕФ в институцията на омбудсмана гостува правителствена представителна делегация за обмен на опит от Туркменистан



24 юли – Работна среща с посланика на Федерална Република Германия Н. Пр. Ирене Планк

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (5)



26 юли – Работна среща с посланика на кралство Нидерландия Н. Пр. Симон ван ден Бург



24 октомври – Омбудсманът представя дейността на институцията пред проф. д-р Йозеф Хьохтл, председател на Кръга Форхтенщайн на Австрийската народна партия и негови колеги. Работната среща е организирана по искане на австрийския посланик



21 август – Среща с американския посланик в България Н. Пр. Кенет Мертен. Националният обществен защитник запознава Негово Превъзходителство с дейността на институцията и най-честите проблеми, за които десетки хиляди хора търсят подкрепа от нея, свързани с нарушени човешки права. Проф. Ковачева и посланик Мертен обсъждат и тревожната тенденция за нарастване на случаи на реч на омразата, домашно насилие, нарушени права на хората с увреждания и други уязвими групи



7 ноември – Среща с делегация от Украйна – Асоциация на украинските жени – адвокати, БЦДИ

18 декември – Работна среща с посланика на кралство Белгия Н. Пр. Фредерик Мьорис по повод предстоящото ротационно председателство на ЕС



МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (6)

Международна дейност и сътрудничество на омбудсмана като НПМ

- ✓ Участие в онлайн семинар на 18.01.2023 г. на тема: „Укрепване на правата на обвиняемите и задържаните лица с интелектуални и/или психосоциални увреждания: Трансгранични трансфери, задържане и алтернативи“ по проект „Justice for all”
- ✓ Участие в онлайн конференция на 31.01.2023 г. на тема „Универсалният периодичен преглед на ООН като инструмент за разрешаване на различията“, организирана от Постоянното представителство на Финландия към ООН и службата на Върховния комисар по правата на човека
- ✓ Участие в онлайн обучение на тема: „Мониторинг на грижата за психичното здраве в затворите“ на 14.02 и 15.02.2023 г., организирано от Съвета на Европа
- ✓ Участие в церемония по стартиране на Регионалния план за реагиране на бежански ситуации през 2023 г. на 16.02.2023 г., организирано от ВКБООН България
- ✓ Онлайн среща на 21.02.2023 г. на тема „Обмен между националните институции по правата на човека в държавите, граничещи с Украйна. Насърчаване и защита на лицата, бягащи от войната в Украйна“, организирана от Европейската мрежа на националните институции по правата на човека
- ✓ Участие по проект на тема „Подпомагане на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права на човека и аспектите на основните права в правовата държава“ на място във Виена на 23.03 и 24.03.2023 г. и онлайн от 27.03 до 29.03.2023 г., организирано от Агенцията на ЕС за основните права
- ✓ Участие на експерти от Дирекция „НПМОПСЧ“ в първата среща на Мрежата на НПМ на Югоизточна Европа на тема „Мониторинг на психичното здраве в затворите“, която се проведе на 01.06 и 02.06.2023 г. в Солун
- ✓ Участие в мероприятие по проект „Подкрепа на непридружени деца, търсещи международна закрила“, по покана на Международната организация по миграция – 06.10.2023 г.

МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (7)

- ✓ Онлайн участие в 14-та международна конференция на националните институции по правата на човека на тема „Изтезания и други форми на лошо отношение: Ролята на националните институции по правата на човека“, в периода 6-11.2023 г.
- ✓ Участие в заключителна конференция по проект „Допълнителни пътища към Югоизточна Европа – COMP4SEE“, проведена на 24.11.2023 г. в Загреб
- ✓ Участие във втората годишна среща на НПМ на Югоизточна Европа, проведена на 30.11. и 01.12.2023 г. в Атина
- ✓ Участие в обучение на Върховния комисариат на ООН за бежанците на тема „Достъп до процедурата за предоставяне на международна закрила“ и изнасяне на презентация относно дейността на омбудсмана в качеството му на НПМ, що се отнася до бежанците в България – 4.12-6.12.2023 г.
- ✓ Участие в информационно събитие по проект „Подкрепа за непридружени деца, търсещи международна закрила“ по покана на Международната организация по миграция, проведена на 05.12.2023 г.
- ✓ Онлайн участие в конференция за представяне на частичните резултати, постигнати по проект HUMCORE и схемата „Хуманитарни коридори“ – модел на публично-частно партньорство и частно спонсорство при интеграцията на бежанци, реализиран в Италия, Франция и Белгия на 14.12.2023 г.
- ✓ Участие в пресконференция на тема „Мултидисциплинарен метод за определяне на възрастта на непридружени непълнолетни и малолетни бежанци, търсещи закрила в България“ на 22.12.2023 г. по покана на ДАБ при МС



МЕЖДУНАРОДНА ДЕЙНОСТ (8)

- ✓ Проведена среща на 02.02.2023 г. между експерти от дирекция „НПМОПСЧ“ и представители на независимо тяло към ФРОНТЕКС за обсъждане на обстановката в страната във връзка със засиления миграционен поток, вкл. възможностите за бъдещо сътрудничество по темата
- ✓ Проведена среща на 07.03.2023 г. с представители на европейската агенция ФРОНТЕКС с цел обмяна на опит и информация във връзка с дейността на дирекция „НПМОПСЧ“. Обсъдени са основните проблеми и констатациите на омбудсмана във връзка с извършваните проверки в домовете за временно настаняване на бежанци на дирекция „Миграция“ МВР и в бежанските центрове на ДАБ при МС
- ✓ Проведена среща на 21.03.2023 г. с представители на Европейския комитет против изтезанията (КПИ) във връзка с планирана проверка на КПИ в различни институции в България. Обсъдена е темата за състоянието на психиатричните заведения и социалните домове в страната, както и възможностите за подобряване на условията в този тип институции
- ✓ Извършено посещение на 12.05.2023 г. от представители на Борда на бежанците в България. Обсъдени са предизвикателствата и възможностите за интеграция на лицата с международна или временна закрила в страната, както и възможностите за бъдещо сътрудничество по тези теми
- ✓ Участие на кръгла маса на 20.09.2023 г., организирана от МВР, за създаването и развитието на независим механизъм за наблюдение и за гарантиране на правата на човека по границите. Обсъден е съществуващият вече независим механизъм за мониторинг за правата на човека и възможностите за неговото усъвършенстване с оглед по-ефективно изпълнение на отправяните препоръки към националните институции
- ✓ Проведена среща на 07.11.2023 г. с представители на Асоциация на украинските жени – адвокати „JurFem“ от гр. Львов, Украйна. Обсъдени са добри практики в сферата на превенцията на домашното насилие с цел подобряване правата и сигурността на жените



ГЛАВА ПЕТА. РЕСУРСИ

РАЗХОДИ ПРЕЗ 2023 г.

- ✓ Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2023 г. е утвърден бюджет в размер на 4 112 000 лв.
 - Извършена корекция в посока увеличение с общ размер 487 700 лв. и уточненият план е 4 599 700 лв.
 - Отчетени приходи – 850 лв.
 - Отчетените разходи – 4 044 575 лв.
- ✓ Приключено изпълнение на проект „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“ по приоритетна ос №2 „Ефективно и професионално управление в партньорство с гражданското общество и бизнеса“ на Оперативна програма „Добро управление“. През 2023 г. по проекта не са отчетени разходи, предстои окончателна верификация на разходи, извършени през август и септември 2022 г., и окончателно приключване на проекта
- ✓ По проект „Подкрепа на националните институции по правата на човека при наблюдението на основните права и аспекти на основните права на правовата държава по финансовия механизъм на ЕИП и норвежкия финансов механизъм чрез Фонда за регионално сътрудничество, представляван от ECORIS Polska. Договорът е за 100% безвъзмездна помощ
 - ✓ Приход от 224 456 лв. – формиран от получен аванс (на основание договора) в размер на 113 865 евро с левова равностойност 222 701 лв. и лихви 1 755 лв.
 - ✓ Разходи по проекта до 31.12.2023 г. – едва 3,5% от общата стойност, или 7 954 лв. – заплати, осигуровки и издръжка. Предстои приключване на проекта през 2024 г.





ПРИОРИТЕТИ ЗА 2024 г.

✓ **ВОДЕЩ ПРИОРИТЕТ** – **ЕФЕКТИВНАТА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ ЧРЕЗ УСТОЙЧИВО РЕШЕНИЕ НА КЛЮЧОВИ ПРОБЛЕМИ** с особен акцент върху:

- Права на потребителите в отношенията им с монополи
- Права на гражданите в отношенията им с частноправни субекти в условията на свръхзадълженост
- Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие
- Права на лицата с психични заболявания



✓ **Специфични приоритети по категории права за 2024 г.**

- Застъпничество за правата на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги и социална подкрепа
- Гарантиране на правата на пациентите, осигуряване на равен достъп до медицинска помощ за всички граждани при прилагане на принципите на своевременност, достатъчност и качество
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани
- Осигуряване на равен достъп до образование на деца със СОП
- Гарантиране на правото на хората с увреждания за достъп до пенсии за инвалидност, гарантиращи правото на достоен живот
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа
- Подкрепа на децата, чиито родители живеят или работят извън България и деца в риск
- Права на жертвите на домашно насилие
- Съдействие на работници или служители за защита на трудовите и осигурителните им права
- Преодоляване на системни проблеми при адресната регистрация на граждани и при регистрация на адрес на управление на фирми
- Застъпничество за прилагане на системен подход и решаване на проблеми на пътната инфраструктура
- Достъп на гражданите до комплексното административно обслужване и електронни услуги
- Устройствена защита на жизнената среда в населените места
- Преодоляване на системни проблеми, свързани с устройството на територията
- Преодоляване на статуквото в поземлените отношения за неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани и завършване на реституцията



ПРИЛОЖЕНИЯ

СТАТИСТИКА (1)

% жалби и сигнали по области за 2023 г., 2022 г. и 2021 г.

Област	2023 г.	2022 г.	2021 г.
Благоевград	1,84	1,17	1,47
Бургас	2,81	1,62	2,16
Варна	2,98	2,94	7,36
Велико Търново	1,93	1,44	1,93
Видин	0,33	0,27	0,43
Враца	0,68	1,07	1,43
Габрово	0,60	0,46	0,99
Добрич	0,81	0,56	0,60
Кърджали	0,35	0,27	1,00
Кюстендил	1,63	0,73	1,00
Ловеч	0,84	0,68	1,02
Монтана	0,69	0,63	0,82
Пазарджик	0,93	0,98	1,10
Перник	1,46	1,09	1,64
Плевен	1,61	1,40	1,48
Пловдив	2,70	2,50	3,15
Разград	0,65	0,32	0,31
Русе	1,24	1,06	1,34
Силистра	0,64	0,26	0,34
Сливен	3,53	0,57	0,72
Смолян	0,32	0,90	0,48
София (област)	1,85	1,33	1,66
София (град)	19,39	15,43	21,99
Стара Загора	1,35	1,55	1,33
Търговище	0,38	0,47	1,60
Хасково	1,15	0,84	1,15
Шумен	0,58	0,58	0,47
Ямбол	0,55	0,45	0,45
Не е посочена	46,18	58,43	40,58
Общо:	100	100	100

Брой жалби и сигнали, регистрирани в институцията на омбудсмана за периода 2009-2023 г.

Година	Брой
2009 г.	2 686
2010 г.	3 687
2011 г.	5 530
2012 г.	5 331
2013 г.	7 320
2014 г.	5 010
2015 г.	6 202
2016 г.	10 640
2017 г.	12 635
2018 г.	12 890
2019 г.	12 916
2020 г.	13 244
2021 г.	13 536
2022 г.	15 189
2023 г.	15 425
Общо:	142 241



% жалби и сигнали по вид нарушени права за 2023 г.	
Нарушени права	%
Права на потребителите (ПП) – електроснабдяване	11,04
ПП – ВиК	9,60
Право на собственост и икономическа свобода	9,30
Право на образование	7,01
Права на хора с увреждания	6,23
Право на добра администрация и добро управление	5,50
Право на здравеопазване	5,03
ПП – топлофикация	4,71
Национален превантивен механизъм	4,45
Права на децата	3,81
Достъп до правосъдие	3,80
Социални права – социално осигуряване и обезщетения	3,03
Право на здравословна и благоприятна околна среда	2,98
ПП – телефони	2,91
ПП – други спорове	1,91
ПП – транспорт	1,88
Социални права – трудови права и заетост	1,66
ПП – банки	1,65
Социални права – други	1,13
ПП – интернет и телевизия	1,12
Граждански и политически права	1,08
Искане за промени в нормативната уредба	0,73
Искане за сезиране на Конституционния съд	0,65
Основни права и свободи	0,58
ПП – сметосъбиране	0,53
ПП – фирми за бързи кредити	0,52
ПП – колектори	0,41
Право на защита от дискриминация и език на омразата	0,36
ПП – застрахователни дружества	0,29
Липса на засегнати права	0,26
ПП – газоснабдяване	0,23
ПП – пощенски	0,12
Искане за тълкувателно решение	0,06
Други засегнати права	5,43

СТАТИСТИКА (2)



% приключени жалби и сигнали според визирания в тях нарушител за периода 2021-2023 г.

Нарушител	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Държавни органи и техните администрации	34,93	40,77	40,72
Общински органи и техните администрации	21,80	17,78	17,79
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	33,67	33,10	32,36
Частноправни субекти	9,60	8,35	9,13
Общо:	100	100	100

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (1)



13 януари – Малки сурвакарчета – ученички от I-ви до IV-ти клас от ОУ „Георги Стойков Раковски“ в с. Търнак (Врачанско), „полазват“ институцията на омбудсмана и наричат за здраве, успех и берекет в навечерието на Ромската Нова година 14 януари. Инициативата е на **Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“**, който по традиция организира Василица в институциите като Ден на ромската култура



9 март – Среца на заместник-омбудсмана с **фондация „Екатерина Каравелова“** във връзка с публикуването на аналитичен доклад „Гласовете на жените в България“

6 февруари – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването, до вр. и.д. управител на НЗОК и до председателя на Българския лекарски съюз, в която препоръчва в пакета от здравни дейности, покривани от бюджета на касата, да бъдат включени ежегодни изследвания за репродуктивността – при жените това е оценката на яйчниковия резерв, а при мъжете – изследването на спермограмата. Повод за тази препоръка е **сигнал от фондация „Искам бебе“**, която алармира, че у нас все повече млади хора на възраст между 25-35 години се оказват със сериозно нарушена репродуктивна функция



9 март – Среца-представяне на ръководството на **Амнести интернешънъл – България**



5 април – По инициатива на УНИЦЕФ в институцията на омбудсмана гостува правителствена делегация за обмен на опит от Туркменистан

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (2)



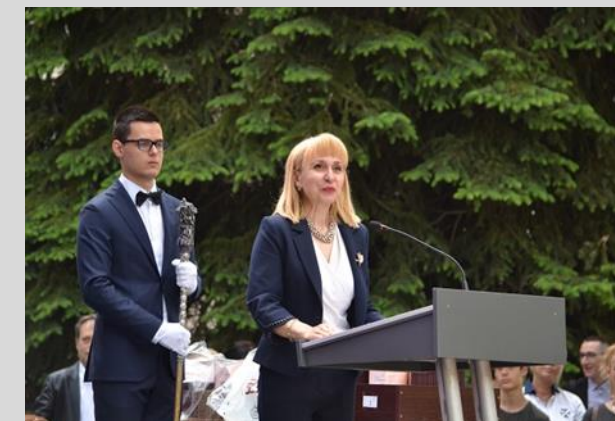
19 април – Среща с ръководството на **Гражданска организация за справедливи права и културно сътрудничество на Балканите** от Турция по повод връщане на имена от т. нар. възродителен процес

10 май – Приветствие на заместник-омбудсмана при представяне на изследването „Прочит между редовете. Опитът на гражданските организации в Черноморския регион в справянето с преплитачи се кризи“, организирано от Българския фонд за жените. Изследването е изготвено от неправителствени организации от три държави – България, Украйна и Грузия, които на базата на интервюта от първо лице разглеждат поредицата от кризи в Черноморския регион

11 май – Омбудсманът подкрепя кампанията „Революция в храненето“ на фондация „За храната“, организирана за шести път с цел запознаване на подрастващите със здравословните предимства на правилното и балансирано хранене. През 2023 г. фокусът на инициативата е насочен към децата с хранителни алергии и непоносимости, както и към проблемите, с които всеки ден се сблъскват техните родители и учители

В рамките на кампанията на 12 и 13 май 2023 г. повече от 6000 деца участват в много детски кулинарни работилнички, организирани от над 1000 доброволци – родители и учители от големи и малки населени места в цяла България

4 юни – Над 28 000 лева първоначална сума само за една вечер успяват да съберат дамите от Зонта клуб – София по време на 17-ия традиционен благотворителен „Бал на Жълтата роза“, който се състоя на 4 юни 2023 г. През 2023 г. каузата е за подпомагане на Националното музикално училище „Любомир Пипков“. С дарената сума се осигуряват нови музикални инструменти за учениците, с част от средствата се финансира и летен уъркшоп за децата



10 юни – „Да си завършил този университет е привилегия, която задължава. Очакванията към вас винаги ще бъдат високи. А вие ще трябва да пазите не само собствената си репутация, но и репутацията на Софийския университет и на Юридическия факултет“, казва омбудсманът на тържествената церемония при връчването на дипломите на абсолвентите от випуск 2022 г. от специалност „Право“ на Юридическия факултет на Софийския университет „Св. Климент Охридски“

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (3)



10 юни – Заместник-омбудсманът приветства участниците в национална среща на ромските жени – образователни медиатори и лидери в своята общност, проведена във Велико Търново, в рамките на 18-ото издание на Детския ромски фестивал „Отворено сърце“, организиран от **Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“**



15 юни – Кръгла маса „Мерки за борба с домашното насилие в България – заедно срещу насилието“, организирана от **фондация „Асоциация Анимус“**. Повод за изказването ѝ е покъртителната история на Таня, жертва на домашно насилие, осмелила се да говори пред присъстващите на събитието



25 октомври – Омбудсманът приветства акад. Христо Григоров по повод честването на 145-годишнината на **Българския Червен кръст**



7 ноември – Среща с делегация от Украйна – **Асоциация на украинските жени – адвокати JurFem** от гр. Львов, БЦДИ, на която са обсъдени добри практики в сферата на превенцията на домашното насилие с цел подобряване правата и сигурността на жените

СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ (4)



24 ноември – Приветствие на заместник-омбудсмана Елена Чернева-Маркова на откриването на **V международна конференция „Допълваща алтернатива и комуникация“**



1 декември – Омбудсманът открива фотоизложбата **Огледала на любовта. За любовта от първо лице**, организирана съвместно с фондация „Движение на българските майки“ и сдружение „Синдром на Даун – България“



18 декември – Малки възпитаници от I и II клас на 76 ОУ „Уилям Сароян“ гостуват в институцията на омбудсмана. Заедно с г-жа Мария Манолова те поздравяват проф. Ковачева в навечерието на предстоящите светли празници и благодарят за помощта да запазят своето обичано училище, познато още като Арменското. През май 2022 г. ръководство, родители, деца и учители се обръщат към омбудсмана за съдействие, защото бившата кметица на столичния район „Възраждане“ Савина Савова е взела решение да закрие училището, а близо стоте деца да премести в съседното 32 СУИЧЕ „Св. Климент Охридски“.

След намесата на омбудсмана казусът приключва благополучно и децата остават да се обучават в любимото си училище с традиции и 65-годишна история



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (1)

ЯНУАРИ

9 януари – Омбудсманът изпраща писмо до председателя на столичния общински съвет и столичния кмет, в което алармира за голям брой жалби, свързани с променените условия за пътуване в градския транспорт, в сила от 1 януари 2023 г. В сигналите си столичани протестират и остро възразяват срещу промените, които се отнасят до вида на превозните документи, изискването за тяхната задължителна валидация като условие за редовен превозен документ и оскъпяването на транспортната услуга чрез отпадане на някои икономически изгодни превозни документи.

Още през юли 2022 г. проф. Ковачева предупреждава в нарочно писмо до председателя на СОС, че с готвените промени не се постига задоволяване на транспортните потребности на пътниците, изведено като водеща цел на проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за реда и условията за пътуване с обществен градски транспорт на територията на Столичната община.

11 януари

С 14 гласа „За“ народните представители от Комисията по регионална политика, благоустройство и местно самоуправление приемат единодушно на първо четене законодателното предложение на омбудсмана за отпадане на глобите за заплатена стресена винетка чрез изменение в Закона за пътищата, внесено през декември 2022 г. в НС и припознато от група депутати от ГЕРБ-СДС. В него омбудсманът предлага да се преустанови начисляването на компенсаторна такса от 70 лева или глоба в размер на 300 лева, ако таксата не бъде платена, за шофьори, допуснали грешка в изписването на регистрационния номер при закупуването на е-винетки.

Единодушно със 184 гласа „За“ народните представители приемат на първо четене в пленарната зала законодателното предложение на омбудсмана за промяна в ЗХУ и Закона за здравето, с които се цели преодоляването на най-сериозните проблеми на хората с увреждания, свързани със забавяне на преосвидетелстването им от органите на медицинската експертиза, както и невъзможността да упражняват правата си не по тяхна вина. С решението депутатите подкрепят и другото предложение на омбудсмана в ЗХУ за отстраняване на допуснатата дискриминация спрямо месечните финансови помощи за военноинвалидите и хората с наследствени пенсии с право на чужда помощ.

Омбудсманът изпраща препоръка до изпълнителния директор на „Български ВиК холдинг“ ЕАД и до управителя на ВиК Стара Загора, в която препоръчва да не се прилага утвърдената от КЕВР цена за водата в областта.

Представители на стачкуващите служители в МВнР и омбудсманът се срещат във връзка със стачни действия във ведомството. Представени са развитията по ефективната стачка в МВнР и невъзможността за нейното приключване чрез подписването на споразумение, с което да се затвърди постигнат частичен успех и да бъдат търсени варианти за разрешаване на натрупаните проблеми в трудовите правоотношения в системата на МВнР



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (2)



13 януари – Малки сурвакарчета – ученички от I-ви до IV-ти клас от ОУ „Георги Стойков Раковски“ в с. Търнак (Врачанско), „полазват“ институцията на омбудсмана и наричат за здраве, успех и берекет в навечерието на Ромската Нова година 14 януари. Инициативата е на Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“, който по традиция организира Василица в институциите като Ден на ромската култура

19 януари

Депутатите окончателно приемат в пленарната зала на второ четене предложението на омбудсмана хората с увреждания, чиито ТЕЛК решения изтичат и чакат преосвидетелстване най-малко по половин година до издаването на ново, да не губят права и да продължават да получават пенсиите си за инвалидност. Няма да им се прекъсва финансовата и целевата подкрепа, включително безплатните винетни стикери, правото на лична помощ, асистентска подкрепа, различни данъчни облекчения

Законодателни промени, предложени от омбудсмана в ЗХУ и Закона за здравето, припознати и внесени от народните представители от ГЕРБ-СДС, са приети единодушно

Омбудсманът изпраща нова препоръка до изпълнителния директор на „България Вик холдинг“ ЕАД, в която остро се противопостави на драстичния скок на цената на водата от 1 януари 2023 г. в област Смолян. Такава препоръка проф. Ковачева изпраща и до управителя на местното Вик дружество с настояването да не се прилага утвърдената на 30 декември 2022 г. цена на водата от КЕВР

20 януари

След сигнал на омбудсмана прокуратурата констатира незаконосъобразни наредби в 119 общини. На 18 януари 2023 г. в институцията на омбудсмана постъпва писмо отговор от ВАП, която информира проф. Диана Ковачева, че след неин сигнал в периода от 30 март 2022 г. до 17 януари 2023 г. са констатирани незаконосъобразни текстове на наредби в 119 общини. Подзаконовите нормативни актове противоречат на законите, каквито са разпоредбите в ЗМДТ, ЗНА, ЗУТ и др.

Омбудсманът изразява аргументирано становище по проекта за изменение и допълнение на Наредба №9 от 2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели, което изпраща по компетентност на служебните министри на околната среда и водите, на здравеопазването и на регионалното развитие и благоустройството

23 януари – Омбудсманът сезира председателя на КЗП и изпълнителните директори на „Йетел България“ ЕАД и на БТК ЕАД („Виваком България“ ЕАД) заради общественото недоволство и множеството жалби от граждани, които търсят съдействие срещу предстоящо индексирание на цените на мобилните услуги от двата оператора. Омбудсманът иска проверка дали посочените мобилни оператори упражняват нелоялна търговска практика по смисъла на ЗЗП

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



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (3)

30 януари – Омбудсманът изпраща становище до председателя на Столичния общински съвет, в което иска да бъде преразгледана новата тарифна политика за градския транспорт в София, така че да се запазят превозните документи, които дават по-гъвкава възможност за пътуване на ползващите обществен превоз. Поводът са иницираните през януари нови обществени консултации на проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за реда и условията за пътуване с обществен градски транспорт на територията на Столичната община, породени от голямо обществено недоволство.

Омбудсманът алармира, че в институцията постъпват жалби от пенсионери във връзка с изключването им от право на пътуване с дългосрочни персонализирани превозни документи за преференциални пътувания, което те посочват като дискриминация.

31 януари – Омбудсманът до председателя на Общинския съвет в Шумен становище, в което настоява да бъде направен пълен и обстоен преглед на бизнес плана на ВиК-Шумен за 2022-2026 г., а целта е да се вземе справедливо решение в полза на хората.

Повод за становището на проф. Ковачева е предстоящото заседание на ВиК асоциацията, предвидено за 15 февруари 2023 г., именно за съгласуване на бизнес плана на ВиК-Шумен за регулаторния период 2022-2026 г.

ФЕВРУАРИ

1 февруари

Преустановява се начисляването на компенсаторна такса от 70 лева или глоба в размер на 300 лева, ако таксата не бъде платена, за шофьори, допуснали грешка в изписването на регистрационния номер при закупуването на е-винетки. Уведомяването за такива натрупани компенсаторни такси и глоби към АПИ вече ще става в рамките на три работни дни. Това предложение на омбудсмана, залегло в Закона за пътищата, е подкрепено единодушно от народните представители на второ четене в пленарната зала.

През декември м.г. омбудсманът внася в НС законодателно предложение по повод многобройните жалби на шофьори, които случайно и с голямо закъснение разбират за наложените им многобройни компенсаторни такси от 70 лева. Така те са санкционирани много пъти за грешка, допусната неволно при изписване на регистрационния номер на превозното средство, без дори да подозират, че са нарушители.

Омбудсманът изпраща писмо до служебния премиер и служебния министър на икономиката и индустрията, в което в резултат на множество жалби настоява държавата да защити правата на потребителите на мобилни услуги.

В края на януари омбудсманът иска от председателя на КЗП да направи проверка по компетентност дали двата мобилни оператора, заявили индексация на цените си през 2023 г. – „Йетел България“ с 15,3% и „Виваком България“ с до 2 лв. за услуга, упражняват нелоялна търговска практика по смисъла на ЗЗП. Междувременно става ясно, че и третият оператор – А1, също е заявил увеличение на цената на услугата си от 1 март, като месечните тарифи на А1 между 7 и 25 лв. ще поскъпнат с 15,3%.

6 февруари – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването, до вр. и.д. управител на НЗОК и председателя на Българския лекарски съюз, в която препоръчва в пакета от здравни дейности, покривани от бюджета на касата, да бъдат включени ежегодни изследвания за репродуктивността – при жените това е оценката на яйчниковия резерв, а при мъжете – изследването на спермограмата.

Повод за тази препоръка е сигнал от Фондация „Искам бебе“, която алармира, че у нас все повече млади хора на възраст между 25-35 години се оказват със сериозно нарушена репродуктивна функция.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (4)



8 февруари

Началникът на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ към институцията на обществения защитник участва в заседанието на КЕВР по повод общественото обсъждане на цените на бизнес плана на местното ВиК дружество за периода 2022-2026 г.

Омбудсманът настоява пред служебния вицепремиер по икономическите политики и министър на транспорта и съобщенията да бъдат защитени правата на учениците и пенсионерите след приемане на мярката за допълнително компенсиране на намаленията за автобусния транспорт – ПМС №10 от 25.01.2023 г. Омбудсманът иска още МТС да провери всички общини как прилагат това постановление. Поводът за тази препоръка на омбудсмана са постъпилите конкретни жалби и сигнали от граждани – родители на ученици, които пътуват по автобусната линия Слънчев бряг – Бургас. Те се оплакват, че в резултат на влязлата в сила мярка цените на превозните документи за учениците вместо да намалеят, се увеличават. Според тях завишената цена на превозните документи е в резултат от неправилно тълкуване на постановлението от фирмата превозвач.

9 февруари

Омбудсманът иска от председателя на ДАМТН надзорна метрологична проверка за спазване задълженията на „Топлофикация София“ ЕАД по ЗИ във връзка с използваните топломери и водомери в абонатните станции. Поводът са множество жалби от битови клиенти на столичната топлофикация в сгради – етажна собственост, които се оплакват от високите сметки за потребление на топлинна енергия. Хората посочват, че измерването и отчитането на потреблението на топлинна енергия за търговски цели се извършва по общи водомери и топломери в абонатните станции, които са собственост на топлопреносното предприятие.

10 февруари – Омбудсманът изпраща препоръка до председателя на КЕВР и служебния министър на енергетиката, в която иска извънредни проверки на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД, свързани с качеството и непрекъснатостта на топлоснабдителните услуги за битовите клиенти. Проф. Ковачева настоява гражданите, засегнати в периодите на спряно или некачествено топлоснабдяване по време на настоящия отоплителен сезон, да бъдат справедливо компенсирани. Поводът за тази препоръка са жалби от граждани, както и постъпило писмо от кмета на община Габрово заради множеството сигнали и оплаквания от клиенти на местната топлофикация за системно влошаване на качеството на централното топлоснабдяване на територията на града.

13 февруари – Омбудсманът сезира председателя на КЗК с искане за проверка по компетентност, която да установи дали се нарушава конкуренцията на пазара на електронните съобщителни услуги по Закона за защита на конкуренцията. Поводът е индексацията по едно и също време на цените на месечните абонаментни планове с 15,3% и при трите оператора – „Виваком България“ ЕАД, „Йетел България“ ЕАД и „А1 България“ ЕАД, със средногодишния индекс на потребителските цени за 2022 г., публикуван от НСИ.

14 февруари – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването и управителя на НОИ, в която настоява за предприемане на действия за възобновяване на всички забавени плащания към хората с увреждания. Поводът – многобройни жалби от граждани, които сигнализират институцията на омбудсмана, че след последните промени в ЗХУ, в сила от 25 януари т.г., е хаос, защото няма реални действия от отговорните органи, което води до невъзможност засегнатите да получат полагащите им се средства.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (5)

17 февруари – Омбудсманът приветства участниците в Държавното индивидуално училищно първенство по класически шахмат до 7, 9, 11, 13, 15 и 17 г. в София.



20 февруари – Работна среща на омбудсмана проф. д-р Диана Ковачева с Клаудия Лучани – директор „Човешко достойнство, равенство и управление“ към Съвета на Европа.



27 февруари – Омбудсманът изпраща писмо до служебния министър на енергетиката, в което препоръчва битовите клиенти на топлофикационните дружества в сградите – етажна собственост, да получат финансова подкрепа от фондовете на ЕС. Причината е, че на около 572 000 домакинства им се налага до 1 януари 2027 г. да преоборудват инсталациите за отопление и за битово горещо водоснабдяване в жилищата си със средства за дялово разпределение на топлинната енергия с дистанционно отчитане. Това са радиаторните разпределители и водомерите за топла вода. Изискването за преминаването към дистанционно отчитане е съгласно европейски регламент, който България е длъжна да изпълни. Проф. Ковачева обръща внимание, че става въпрос за около 1,276 млн. радиаторни разпределители и 660 000 водомера за топла вода, а близо 93% от тези устройства са собственост на битовите клиенти и замяната им е изцяло за тяхна сметка.

МАРТ

6 март – Омбудсманът изпраща писмо до служебния вицепремиер и министър на труда и социалната политика и служебния финансов министър, в което иска информация по области колко са гражданите, които през 2021 и 2022 г. са получили т. нар. „водни помощи за питейно-битови нужди“. Омбудсманът настоява да разбере за посочения период какви са размерите на изплатените социални помощи в левове, на колко лица са били дадени, включително основанието за отпускането им. Повод за писмото на омбудсмана е драстичният скок на водата в цялата страна, както и зачестилите жалби до институцията на хора, които трудно плащат сметките си за нея.

8 март – Омбудсманът изпраща отново препоръка до служебния вицепремиер и министър на труда и социалната политика, до служебния министър на здравеопазването и до управителя на НОИ, в която за пореден път настоява да се предприемат необходимите действия за възобновяване на всички забавени плащания към хората с увреждания, тъй като хаосът в системата продължава. Поводът са многобройни жалби, сигнали и обаждания от хора с увреждания, в които сигнализират, че не по тяхна вина още не са се явили за преосвидетелстване и през март отново са оставени без полагащата им се от държавата подкрепа. От 25 януари са в сила нови промени в ЗХУ, инициирани от омбудсмана и гласувани в последните дни на 48-ото НС, с цел хората да не губят права и да получават пенсиите си за инвалидност, докато чакат преосвидетелстване, което става след подаване на заявление-декларация.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (6)



9 март – Среща-представяне с ръководството на „Амнести Интернешънъл“ – България.



9 март – Среща на заместник-омбудсмана с Фондация „Екатерина Каравелова“ във връзка с публикуването на аналитичен доклад „Гласовете на жените в България“.

14 март – Омбудсманът възразява срещу поредното увеличение на цената на водата – този път в областите Шумен, където скокът е с 49,88%, и в Пазарджик – 63,50%. На две поредни заседания в КЕВР началникът на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ към омбудсмана изразява категоричната позиция, че повишението на цената на ВиК услугите и в двете области не само ще доведе до несъбираемост на вземанията, но и ще се отрази крайно неблагоприятно на гражданите, които стават все по-затруднени да погасяват сметките си за комунални услуги. Тезата на проф. Ковачева е, че завишената цена не е икономически обоснована.

14 март 2023 г. – Женева, GANHRI – ENNHRI's Assembly Meeting.



20 март – Омбудсманът изпраща писмо до председателя на КЕВР, в което пита защо без обществено обсъждане Регулаторът одобрява на 10 март 2023 г. общите условия за продажба на електрическа енергия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД. Омбудсманът обръща внимание и на факта, че към 20 март 2023 г. все още не е поместена информация за това на интернет страницата на комисията, което нарушава принципите за публичност и прозрачност, които КЕВР следва да спазва при осъществяване на дейността си. Проф. Ковачева е категорична, че с проведената процедура по одобряване на общи условия на „Електрохолд Продажби“ ЕАД не е спазен законът.

21 март – Онлайн участие на омбудсмана по тема подобряване използването на Хартата на ЕС за човешките права от NHRIs.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (7)



21 март – Работна среща с представителна делегация на КПИ – психиатрии, деменции, социални услуги.

21 март – Омбудсманът организира **гореща линия** на телефони: 0878 592 642 и 0895 561 941 за въпроси на граждани по повод упражняването на изборните им права при провеждането на парламентарния вот на 2 април 2023 г.

22-24 март – Участие на екип на омбудсмана в обучение на Европейската агенция по основните права във Виена.



23 март – Омбудсманът сезира служебния министър-председател за необходимостта от спазване на законите по прилагане на мерките за социално подпомагане на хората с ниски доходи при заплащане на водоснабдителните услуги. Омбудсманът настоява да разбере за посочения период какви са реално размерите на изплатените социални помощи в левове и на колко лица са били дадени, включително основанието за отпускането им. Повод за писмото на обществения защитник е драстичният скок на водата в цялата страна, както и зачестилите жалби до институцията на хора, които трудно плащат сметките си за нея и се оплакват заради отказ на регионалните дирекции „Социално подпомагане“ да отпускат водни помощи.

28 март – Омбудсманът изпраща поредно писмо до служебния министър на икономиката и индустрията и до председателя на КЗП във връзка с индексацията на месечните такси на мобилните услуги. Поводът – трите мобилни оператора увеличават месечните си тарифи с 15,3%, което според становище на омбудсмана е крайно неприемливо. Проф. Ковачева алармира, че потребителите на мобилни услуги не са защитени от контролния орган по ЗЗП и отправя препоръка за преразглеждане на становището на КЗП за липса на неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики от страна на мобилните оператори. Омбудсманът припомня, че на проведена среща с министъра на икономиката и индустрията е получила уверение, че материалите по случая ще бъдат внимателно разгледани и ще бъде проведена среща между институциите, но такава не е факт.

30 март – Близо 74 500 граждани и представители на организации са потърсили съдействие, защита или помощ от институцията на омбудсмана през м.г., от които 31 900 са се обърнали с колективни подписки и жалби по конкретни казуси. Това става ясно от Годишния доклад за дейността на омбудсмана за 2022 г., внесен в НС. Данните от доклада показват още, че 25 523 граждани са изслушани в приемните, организирани от омбудсмана и заместник-омбудсмана в столицата и в цялата страна. А получените жалби през 2022 г. са над 15 000, което се явява абсолютен рекорд в 17-годишната история на институцията.

31 март – Омбудсманът сезира председателя на КФН заради жалби на граждани срещу „Електрохолд Продажби“ ЕАД. Причината е, че без тяхно знание и съгласие, при заплащане на месечната сметка за потребена електроенергия през касите на EasyPay или FastPay, им се удържа месечна вноска от 2 лева по застраховка „ЕлектрозаЩИТа“. Проблемът е, че хората разбират за това едва след като са си платили задължението. Проф. Ковачева настоява пред председателя на КФН за проверка по компетентност на дейността на „ЗД Евроинс“ АД и „Електрохолд Продажби“ ЕАД във връзка с въпросната застраховка „ЕлектрозаЩИТа“.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (8)

АПРИЛ



5 април – По инициатива на УНИЦЕФ в институцията на омбудсмана гостува правителствена представителна делегация за обмен на опит от Туркменистан.

6 април – Омбудсманът сезира главния прокурор, служебния министър на здравеопазването и вр. и.д. управител на НЗОК по повод журналистическо разследване и жалби за нарушени права на пациенти с онкологични заболявания и компрометирането на тяхното лечение. Става въпрос за разследването на Валя Ахчиева „Пътеводителят: Търговия със смърт?“, в което се твърди за порочна схема за неприлагане на онкоболни хора на скъпоструващи лекарства, заплащани от НЗОК, и липсата на ефективен контрол, за което омбудсманът иска проверки.

7 април – Омбудсманът изпраща писмо до председателя на Столичния общински съвет и до кмета на София, в което алармира, че в институцията продължават да постъпват жалби от граждани, свързани с последните изменения в Наредбата за реда и условията за пътуване с обществен градски транспорт на територията на Столичната община, приета от Столичния общински съвет. Диана Ковачева алармира за проблеми, свързани с превозните документи при пътуване на пенсионери и лица над 68-годишна възраст, на хора с определени над 71% вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, включително и за граждани, закупили билет от водача на превозното средство. Пенсионери и лица над 68-годишна възраст се жалват, че не могат да се възползват от преференциалните цени на картите за градски транспорт, защото постоянният им адрес е в друго населено място.

13 април – Омбудсманът изпраща становище до финансовия министър във връзка с публикуван за обществено обсъждане проект на Закон за изменение и допълнение на ДОПК. В него е обърнато конкретно внимание на предложеното изменение на чл. 264 от ДОПК, според който сделките за недвижими имоти и автомобили ще бъдат спирани (няма да бъдат изповядани), ако собственикът има задължения към държавата, включително и за неплатени глоби. Омбудсманът е категорична, че това ще доведе до непропорционално ограничаване на правата на гражданите като страни по сделки за прехвърляне на имоти или МПС за сметка на улесняването на събираемостта на глобите.

20 април – Министерството на икономиката и индустрията изисква от КЗП да извърши анализ и преценка дали клаузата за индексирание на цените на мобилните услуги в договорите с общи условия, предлагани на потребителите, са неравноправни по смисъла ЗЗП. Това става ясно от отговора на зам.-министъра на икономиката до омбудсмана. Той е в отговор на писмото на проф. Ковачева от 28 март 2023 г. до служебния министър на икономиката и индустрията, с копие и до председателя на КЗП, в което тя посочва неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики от страна на мобилните оператори, които увеличиха едновременно месечните си тарифи с 15,3%. В писмото си омбудсманът за пореден път алармира, че потребителите на мобилни услуги не са защитени от контролния орган по ЗЗП и отправи препоръка за преразглеждане на становището на КЗП за липса на неравноправни клаузи и нелоялни търговски практики от страна на мобилните оператори.

Писмото тук:

<https://www.ombudsman.bg/bg/n/ombudsmanat-posochi-na-kzp-neravnopravni-kl-2012>

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (9)



27 април – Омбудсманът е домакин на среща с посланиците и представители на дипломатическите мисии у нас на държавите-членки на ЕС, САЩ, Великобритания, Норвегия и Швейцария.

Пред дипломатите проф. Ковачева представя дейността на институцията и акценти от Годишния доклад за 2022 г.

28 април – Омбудсманът изпраща становище до министъра на регионалното развитие и благоустройството във връзка с ревизирания проект за обществено обсъждане на Закона за водоснабдяването и канализацията, в което изцяло препотвърждава позицията си от декември 2022 г., тъй като „видно от таблицата за отразяване на постъпилите предложения“ не е била приета. В новото си становище проф. Ковачева за пореден път обръща внимание на основните проблеми, които се очертават и в „ревизирания“ проект с настояване за неговото преразглеждане. Причината е, че не са защитени и гарантирани в достатъчна степен правата и интересите на битовите клиенти на ВиК услуги.

МАЙ

2 май – Омбудсманът онлайн представя пред Комитета на ООН по правата на детето проблемите на подрастващите у нас по време на предварителната сесия, на която са разгледани Шести и Седми периодичен доклад за България.



3 май – Омбудсманът се обявява категорично против увеличение на цената на водата в област Добрич за 2023 г. Това става ясно на заседание на КЕВР, организирано по повод обсъждане на бизнес плана на местното ВиК дружество за периода 2022-2026 г.

3 май – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния министър на здравеопазването да бъде извършена проверка на организацията на работа на комисиите и условията в чакалните на ТЕЛК на територията на цялата страна, както и за грубо и неетично отношение към хора с увреждания. Повод за препоръката на омбудсмана са зачестили сигнали от пациенти за липса на елементарни условия като столове и скамейки пред кабинетите на ТЕЛК комисиите.

5 май – Омбудсманът изпраща ново писмо до председателя на Столичния общински съвет в продължение на друго от 23 март 2023 г. във връзка с условията за локалното платено паркиране в гр. София. Поводът са сигнали от граждани, които търсят съдействие от омбудсмана заради отказ за издаване на електронен винетен стикер за локално платено паркиране в синя зона от „Център за градска мобилност“ ЕАД. Причината е, че хората не притежават свидетелство за управление на МПС, но в същото време притежават автомобил, с който при необходимост близките им ги превозват. Проблемът е, че колите им не могат да бъдат паркирани в близост до дома им.

8 май – Омбудсманът излиза с препоръка до председателя на КЕВР, в която настоява за максимална публичност и прозрачност на цялостния процес по ценообразуването в енергийния сектор.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (10)

8 май – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния министър на вътрешните работи, в която иска дирекция „Инспекторат“ на МВР да извърши пълна проверка на случай от 6 май 2023 г., в който близо 400 граждани са обискирани в нощно заведение в гр. Пловдив.



10 май – Омбудсманът изпраща становище в КЕВР, в което категорично възразява срещу рязкото увеличение на цената на ВиК услугата за 2023 г. с 81,25% в област Кюстендил. В сравнение действащата – от 2,016 лв. с ДДС, е предвидено тя да стане 3,654 лв. с ДДС.

11 май – Омбудсманът подкрепя кампанията „Революция в храненето“ на фондация „За храната“, организирана за шести път с цел запознаване на подрастващите със здравословните предимства на правилното и балансирано хранене. През 2023 г. фокусът на инициативата е насочен към децата с хранителни алергии и непоносимост, както и към проблемите, с които всеки ден се сблъскват техните родители и учители. В рамките на кампанията на 12 и 13 май 2023 г. повече от 6 000 деца участват в много детски кулинарни работилнички, организирани от над 1 000 доброволци – родители и учители от големи и малки населени места в цяла България.



12 май – Заместник-омбудсманът приветства членовете на годишната среща на Хартата на многообразието в България – съвместна инициатива на Българския форум на бизнес лидерите и Центъра за изследване на демокрацията за насърчване и популяризиране на политиките за разнообразие, равенство и приобщаване на работното място. Над 30 български и международни компании и организации са подписали документа през последните две години.

12 май – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния вицепремиер и социален министър във връзка с критериите за отпускане на добавка от пенсията на починал съпруг или съпруга, според който преживелият трябва да е в граждански брак с починалия си партньор – чл. 84 от КСО. Поводът за препоръката са зачестили жалби от засегнати граждани, които са живели в режим на съвместно съжителство.



12 май – Среща на тема бежанци и НПМ.

15 май – Омбудсманът излиза с препоръка до служебните министри на енергетиката и на регионалното развитие и благоустройството, в която настоява да се организира информационна кампания за битовите клиенти на топлофикационните дружества в сгради – етажна собственост, във връзка с ангажиментите им по подмяна на уредите на радиаторите и водомерите за топла вода с т. нар. умни уреди, които се отчитат дистанционно. С преоборудването се решават проблемите, свързани с осигуряването на достъп до жилищата за отчитане на потреблението. Преоборудването е и условие да отпаднат годишните изравнителни сметки, които сега създават огромни неудобства и неясноти.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (11)



23 май – Среца в институцията на омбудсмана за достъпа на ромите до правосъдие с Марек Юрек – представител на Европейския център за правата на ромите.

24 май – Омбудсманът присъства на официален прием в президентството по повод 24 май – Ден на светите братя Кирил и Методий, на българската азбука, просвета и култура и на славянската книжовност.



24 май – Омбудсманът изпраща препоръка до служебния министър на енергетиката и председателя на КЕВР, в която иска извънредна проверка на „Топлофикация София“ ЕАД заради необосновано високите сметки за парно, които получават столичани за прогнозно потребление през април 2023 г.

Гражданите се жалват, че фактурираните суми за този месец са по-високи, отколкото за типично зимните месеци декември 2022 г. и януари 2023 г., и искат по-ефективен контрол от страна на компетентните държавни институции с цел установяване на причините за формирането на неочаквано високите сметки и в случай че бъдат установени грешки или нарушения – за коригирането им.

30 май – Омбудсманът изпраща становище до служебния министър на здравеопазването във връзка с публикувания за обществени консултации проект за изменение и допълнение на Правилника за устройството и организацията на работа на ТЕЛК и НЕЛК, в което посочва нерешени дългогодишни проблеми и настоява за намиране на адекватните им отговори.



30 май – Участие в онлайн работно заседание на Съвета за наблюдение на хората с увреждания по ЗХУ.

ЮНИ

1 юни – Омбудсманът, служебният министър на правосъдието, магистрати, юристи и представители на академичната общност на XXX конгрес на Международната федерация по европейско право в София.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (12)

1 юни – Омбудсманът изпраща становище до служебния вицепремиер и социален министър във връзка с проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредба №РД-07-5 от 2008 г. на МТСП за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление, публикуван за обществено обсъждане със срок до 1 юни т.г.

4 юни – над 28 000 лева първоначална сума (само за една вечер) успяват да съберат дамите от „Зонта клуб – София“ по време на 17-ия традиционен благотворителен „Бал на Жълтата роза“, който се състоя на 4 юни 2023 г., под патронажа на националния омбудсман.



6 юни – обществено обсъждане в КЕВР, от експерта на институцията Весела Ванева. Проектът за решение на комисията предвижда увеличение на регулираните цени на топлинната енергия за крайните клиенти на топлофикационните дружества с основно гориво природен газ в диапазона 0,05-0,48%. Според омбудсмана е недопустимо особено в условията на силно и продължително понижение на основния ценообразуващ фактор – цените на природния газ, които съгласно прогнозата на КЕВР ще спаднат средно с 23,82% за следващия регулаторен период.



7 юни – Омбудсманът изпраща становище в Комисията по правни въпроси, в Комисията по въпросите на ЕС и в Комисията по икономическата политика и иновациите в НС по Законопроекта за несъстоятелност на физическите лица, в което за пореден път подчертава важността от приемането на такъв закон, който да даде втори шанс на добросъвестните длъжници. България е единствената в ЕС, която няма действащ закон за т.нар. личен фалит, а страната ни е на едно от челните места по лоши кредити в Европа.

7 юни – Омбудсманът Диана Ковачева възразява срещу над 43-процентните увеличения на цената на водата в областите София и Перник по време на обществените обсъждания на проектите за утвърждаване цените на местните ВиК дружества за периода 2022-2026 г. в КЕВР.



10 юни – Омбудсманът участва на тържествената церемония при връчването на дипломите на абсолвентите от випуск 2022 г. от специалност „Право“ на Юридическия факултет на Софийския университет „Св. Климент Охридски“.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (13)

10 юни – Заместник-омбудсманът приветства участничките в националната среща на ромските жени – образователни медиатори и лидери в своята общност, проведена в Гербовата зала на ОА Велико Търново в рамките на 18-ото издание на Детския ромски фестивал „Отворено сърце“, организиран от Центъра за междуетнически диалог и толерантност „Амалипе“.



12 юни – Омбудсманът изпраща писма до председателя на КЕВР, до министрите на околната среда и водите и на регионалното развитие и благоустройството, както и до управителя на „Водоснабдяване и канализация – Сливен“ ООД заради постъпили в институцията над 200 жалби в рамките на два дни от жители на Сливен, които сигнализират, че често остават без вода заради аварии и ремонти.

12 юни – Правителството ще работи в тясно сътрудничество с администрацията на националния омбудсман. За това се договарят на първата си среща премиерът акад. Николай Денков и омбудсманът проф. Диана Ковачева.



15 юни – Омбудсманът участва на кръгла маса „Мерки за борба с домашното насилие в България – заедно срещу насилието“, организирана от фондация „Асоциация Анимус“. Повод за изказването ѝ е покъртителната история на Таня, жертва на домашно насилие, осмелила се да говори пред присъстващите на събитието.



16 юни – По покана на проф. д.ю.н. Атанас Семов омбудсманът присъства на тържествена церемония, на която Негово Светейшество българският патриарх и Софийски митрополит Неофит е удостоен с наградата на името на „Проф. Марко Семов“ за ярко присъствие в духовния живот на нацията, а поводът е и 75-ата му годишнина през 2020 г. Призът му е връчен от вицепрезидента Илияна Йотова в сградата на Софийската митрополия.



21 юни – Екип на омбудсмана консултира на място граждани след наводнението в Берковица.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (14)

21 юни – Омбудсманът изпраща писмо до изпълнителния директор на столичната топлофикация заради многото жалби и сигнали от жителите на кв. „Бъкстон“, в които хората се оплакват, че внезапно и без предварителна информация са останали без топла вода на 12.06.2023 г., а съгласно информация, подадена от клиентския телефон на дружеството, това продължава чак до 7 юли 2023 г. Така на практика хората са поставени в патова ситуация да реагират на момента – без битовото горещо водоснабдяване за цял месец.

22 юни – Омбудсманът внася до председателя на НС и членовете на Комисията по образованието и науката законодателно предложение, в което настоява да се предостави втори шанс на зрелостниците при оценка, която не ги удовлетворява на матурата – вход за висшите учебни заведения.

23 юни – Омбудсманът изпраща становище до министъра на регионалното развитие и благоустройството по повод общественото обсъждане на проект за изменение на Постановление №18 на Министерския съвет от 2015 г. за приемане на Национална програма за енергийна ефективност на многофамилните жилищни сгради. Проектът засяга правата на собствениците на жилища в 52 сгради, които няма да могат да бъдат обновени с финансиране по програмата поради липса на финансов ресурс. Дефицитът се оценява на около 46 млн. лева.

27 юни – Омбудсманът с препоръка до социалния министър, в която настоява да отпадне бюрократичната тежест, задължаваща родителите на ученици от II, III и IV клас да предоставят удостоверение за записването им в съответното училище през новата 2023/2024 година, срещу което да получат еднократната държавна помощ от 300 лева.

ЮЛИ

4 юли – Среца за правата на собственици на реституирани имоти.



5 юли – Становище на омбудсмана до КЕВР по проекта на ПМС за изменение и допълнение на Наредбата за цените на водоснабдителните и канализационните услуги. Представено е на откритото заседание на регулатора от Цветанка Илиева – експерт към институцията на омбудсмана. В позицията си проф. Ковачева настоява КЕВР да преразгледа спорните текстове в наредбата за цената на водата.



6 юли – Омбудсманът представя становища по законопроектите за Държавния бюджет за 2023 г., за Държавното обществено осигуряване и НЗОК, разглеждани на първо четене в парламентарните комисии по бюджет и финанси, по труда, социалната и демографската политика и по икономическа политика и иновации.

Видео 1 тук:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1004481790999007&id=100006039721203

Видео 2 тук:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1651672908640048&id=100006039721203

Видео 3 тук:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=929996928072227&id=100006039721203

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (15)

24 юли – Среща с германския посланик.



26 юли – Среща с холандския посланик.



27 юли – Омбудсманът сезира здравния министър за десетки жалби от граждани – диабетици, които алармират, че в аптечната мрежа липсват животоподдържащи инсулини за лечението на захарен диабет. Проф. Ковачева иска проверки по конкретни жалби и при констатиране на пропуски или нарушения настоява за незабавни мерки по тяхното отстраняване.

28 юли – Омбудсманът изпраща препоръка до представителя на „Електрохолд Продажби“ ЕАД, в която настоява да се облекчи процедурата по заявяване на хартиени фактури.

АВГУСТ

1 август – Омбудсманът внася в НС предложение за законодателни промени в Наказателния кодекс за инкриминиране на деяния, унижаващи човешкото достойнство чрез причиняване на физическа болка или страдание. Целта на предлаганите промени е въвеждане в нашето законодателство на нов състав на престъпление, който включва деяния, отговарящи на определенията за изтезание, мъчение, унижително третиране.

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

9 август – Омбудсманът изпраща препоръка до директора на РИОСВ – Смолян, по повод аварийното заустване на отпадни води в р. Девинска вследствие производствената дейност на бутилиращото предприятие „Девин“ ЕАД и сигнал за масово измиране на риба, предимно пъстърва. Проф. Ковачева иска проверка на предвижданите срокове за оповестяване на резултатите от направените лабораторни изследвания за качеството на водата и причинената смъртност на рибата.

21 август – Омбудсманът се среща с американския посланик в България Н. Пр. по въпросите свързани с дейността на институцията и най-честите проблеми, за които десетки хиляди хора търсят подкрепа от нея, свързани с нарушени човешки права.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (16)

24 август – Омбудсманът изпраща становище до министъра на енергетиката по проекта на ЗИД на Закона за енергетиката, в което остро възразява срещу някои от предложените в него промени. Основното притеснение на проф. Ковачева е, че законопроектът предвижда първи стъпки за либерализацията на пазара на електроенергия за населението от 1 януари 2024 г., т.е. по средата на отоплителния сезон. Проф. Ковачева алармира, че в проекта с промени на Закона за енергетиката не са защитени в достатъчна степен правата на гражданите и спорните текстове следва да бъдат преразгледани. Тя е категорична, че е опасно да се бърза със свободни цени на тока.

28 август – Омбудсманът изпраща препоръка до министъра на здравеопазването и министъра на вътрешните работи, в която настоява да бъде изработен списък на лекарствата, които могат да доведат до фалшив положителен тест за наркотици.

СЕПТЕМВРИ

1 септември – Заместник-омбудсманът и експерти от институцията участват в КЗД на заседание на Съвета за наблюдение на хората с увреждания по ЗХУ.



4 септември – Омбудсманът изпраща становище до министъра на труда и социалната политика във връзка с публикуван на сайта за Обществени консултации проект на ЗИД на Кодекса на труда, който цели усъвършенстване на нормативната уредба за работата от разстояние. Необходимо е да бъдат преосмислени предложените текстове за осигуряване на безопасността при работа и настоява да се предложат законодателни решения, които реално да постигнат подобряване на организацията на здравословните и безопасните условия на труд за работещите онлайн.

11 септември – Среща по въпросите на миграцията с представители от Съвета на Европа.

12 септември – Омбудсманът изпраща становище до здравния министър, в което препоръчва да бъде приета алтернативна възможност за предписване и отпускане на антибиотици и лекарствени продукти за лечение на захарен диабет.

13 септември – С 15 гласа „За“ депутатите от комисията по образование подкрепят единодушно предложението на омбудсмана зрелостниците да получат втори шанс при оценка, която не ги удовлетворява на матурата, която е вход за ВУЗ.



13 септември – Проектът на Териториален план за справедлив преход (ТПСП) на област Перник да бъде преработен и допълнен с конкретни мерки, които да гарантират защита на интересите на битовите клиенти на топлоснабдителни услуги в града с фокус върху сигурността на доставките и формирането на възможно най-ниски цени. Такова становище изпраща омбудсманът до министъра на енергетиката по повод публикувания за обществено обсъждане проект ТПСП.

15 септември – Омбудсманът сезира управителя на БНБ, министъра на финансите и председателя на Асоциацията на банките в България заради много жалби и сигнали от граждани, които са недоволни от усложнената и неясна процедура при откриване на безплатна платежна сметка за основни операции.

15 септември – Централното отопление за около 4 100 домакинства в гр. Габрово е гарантирано по Закона за енергетиката при прекратена лицензия на „Топлофикация – Габрово“ ЕАД. Такова становище изпраща омбудсманът в отговор на запитване от страна на КЕВР.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (17)

18 септември – Не е ясна визията на държавата как на практика ще се осъществи пълната либерализация на пазара на електроенергия. Това заявява омбудсманът в становище до председателя на Комисията по енергетика по повод иницирираните промени в Закона за енергетиката.

19 септември – Омбудсманът заедно с актьора Мариус Донкин връчват наградите на победителите в конкурса „Кмет на годината за мандат 2019-2023 г. на кметовете на Стара Загора, на „Родопи“ и на Сливница.



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



ОКТОМВРИ

9 октомври – На среща на Борда на ENNRI в Брюксел, по инициатива на българския омбудсман, е приета декларация в подкрепа на Израел, която остро осъжда атаките на палестинската паравоенна политическа групировка Хамас.



17 октомври – Заместник-омбудсманът участва в институционалната кръгла маса „Как да подобрим достъпа на гражданите до правосъдие по въпроси на околната среда“, организирана от Европейската мрежа „Правосъдие и околна среда“ и фондация „БлуЛинк“ в партньорство с Министерството на околната среда и водите.



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

19 октомври – Омбудсманът изпраща становище до председателя на КЕВР по повод общественото обсъждане на проекта за изменение на Указания за образуване на цените на водоснабдителните и канализационните услуги чрез метода „горна граница на цени“ за регулаторния период 2022-2026 г.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (18)

20 октомври – Омбудсманът отново сезира здравния министър за голям брой сигнали и жалби за нарушени права, които постъпват в институцията след въвеждане закупуването на антибиотици и лекарства за диабетици само с електронна рецепта – от 16 октомври 2023 г. Препоръката е във възможно най-кратък срок да бъде регламентирана алтернативна възможност за предписване и отпускане с хартиена рецепта за посочените групи лекарствени продукти, с което да бъдат гарантирани правата на пациентите, както и професионалните права на работещите в системата медицински специалисти.

23 октомври – *„Защо не беше проведена предварителна информационна кампания и не е ли редно да бъде проведена тя сега и в този период да се отстранят нередностите с алтернативни възможности за закупуване на лекарства?“* Този въпрос зададе омбудсманът на министъра на здравеопазването на свиканото извънредно заседание на Комисията по здравеопазване в НС, в което участват още изпълнителните директори на ИАЛ и на „Информационно обслужване“ АД.

Видео: <https://www.youtube.com/watch?v=kkk9cc5plg8>



24 октомври – Омбудсманът представя дейността на институцията председателя на Кръга Форхтенщайн на Австрийската народна партия и негови колеги. Работната среща е организирана по искане на австрийския посланик.



24 октомври – Омбудсманът организира гореща линия на телефон: 0895 561 941 за въпроси на граждани по повод упражняването на изборителните им права при провеждането на изборите за общински съветници и кметове на 29 октомври 2023 г.

25 октомври – Омбудсманът приветства акад. Христо Григоров по повод честването на 145-годишнината на Българския Червен кръст.



26 октомври – Приеман ден на заместник-омбудсмана.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (19)

27 октомври – Омбудсманът изпраща становище до три министерства – на енергетиката, на регионалното развитие и благоустройството и на труда и социалната политика, в което алармира, че на портала за обществени консултации е публикуван техен съвместен проект на Наредба за критериите, условията и реда за определяне на статут на домакинства в положение на енергийна бедност и на статут на уязвими клиенти за снабдяване с електрическа енергия, който е с дата на откриване 25 октомври 2023 г. и с дата на приключване – 8 ноември 2023 г.

НОЕМВРИ

2 ноември – Омбудсманът изпраща препоръка до министрите на труда и социалната политика и на финансите, в която настоява с новия държавен бюджет да бъдат актуализирани месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане до 18-годишна възраст и до завършване на средното образование, но не по-късно от 20-годишна възраст, регламентирани в чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца.

6 ноември – Омбудсманът сезира енергийния министър заради многото жалби и сигнали към институцията от граждани – битови клиенти на топлофикационните дружества, на които им се налага по силата на европейското и на българското законодателство да отделят голям финансов ресурс, за да си купят водомери и топломери с дистанционно отчитане.

7 ноември – Среща с делегация от Украйна – Асоциация на украинските жени – адвокати, БЦДИ.



7 ноември – Омбудсманът сезира министрите на образованието и науката, на здравеопазването, на електронното управление, както и председателите на ресорните парламентарни комисии по образование и здравеопазване, заради многобройни жалби, сигнали и постъпила петиция в институцията от родители, учители, граждански организации, лични лекари и специалисти, които са недоволни от новите електронни извинителни бележки за ученици.

8 ноември – Омбудсманът сезира премиера и министрите на енергетиката, на труда и социалната политика и на регионалното развитие и благоустройство за остро нарушаване на законови принципи при изработването на проект на нормативен акт. Проф. Ковачева обръща внимание на факта, че обществените консултации на проекта на наредба за енергийната бедност, който засяга стотици хиляди домакинства, приключва на 8 ноември. В същото време промените в Закона за енергетиката не са обнародвани в „Държавен вестник“, защото президентът на 18 октомври 2023 г. налага вето. Според решение на петчленен състав на ВАС обсъждането на проект за наредба трябва да започне, след като законът бъде обнародван и влезе в сила. Нарушават се законоустановените принципи за откритост и съгласуваност съгласно ЗНА.

9 ноември – Омбудсманът изпраща становище до министрите на здравеопазването и социалната политика, в което алармира, че пет месеца след последните промени в нормативните документи за хората с увреждания проблемите им с медицинската експертиза остават.

16 ноември – Омбудсманът изпраща становище до депутатите от шест парламентарни комисии – по бюджет и финанси, по регионална политика, по благоустройство и местно самоуправление, по икономическа политика и иновации, по земеделието, храните и горите, по транспорт и съобщения, по електронно управление и информационни технологии, в което категорично се противопоставя на предложението на финансовото министерство за промени в Закона за местните данъци и такси, които предвиждат увеличение на данъчните оценки на имотите.

КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (20)

17 ноември – Омбудсманът изпраща препоръка до здравния, в която настоява да се осигурят целеви средства за изграждането на нова сградна инсталация в УМБАЛ „Царица Йоанна – ИСУЛ“ ЕАД, както и допълнителни средства за ремонта на Клиниката по детска клинична онкология и хематология.

23 ноември – Цената и качеството на водата, високите сметки за парно, обезщетенията при пенсиониране, липсата на достъпна среда за хора с увреждания – това са само малка част от проблемите, с които граждани от Плевен и региона отиват в приемната на омбудсмана, която се повежда в областната администрация в Плевен.



24 ноември – Приветствие на заместник-омбудсмана на откриването на V международна конференция „Допълваща алтернатива и комуникация“.



28 ноември – Омбудсманът представя в ресорните парламентарни комисии становища с конкретни препоръки по внесения от МС Законопроект за държавния бюджет на Република България за 2024 г., по Законопроекта за бюджета на държавното обществено осигуряване и Законопроекта за бюджета на Националната здравноосигурителна каса.

Становище по Законопроекта за Държавния бюджет за 2024 г. **тук:**

<https://www.youtube.com/watch?v=vJoyTmKykZk>

Становище по Законопроекта за бюджет на НЗОК за 2024 г. **тук:**

<https://www.youtube.com/watch?v=WxwT7iHzU0Q>

Становище по Законопроекта на ДОО за 2024 г. **тук:**

<https://www.youtube.com/watch?v=-LTwuJm26OY>

29 ноември – Омбудсманът сезира столичния кмет заради многото жалби от граждани, които недоволстват, че няколко дни след снеговалежа улиците, тротоарите и зелените площи в гр. София продължават да са труднодостъпни и продължават да бъдат затрупани от паднали клони и дървета.

30 ноември – Омбудсманът участва в дискусия под наслов **Приобщаващото образование – проблеми и решения**, организирана от обществения защитник съвместно с министъра на образованието и науката. Дискусията е част от Националната кампания на омбудсмана „За правата на децата и хората с увреждания“, в рамките на която, по настояване на проф. Ковачева, са осигурени 8 млн. лева допълнителни средства за приобщаващо образование за деца със СОП за 2023 г.



30 ноември – Омбудсманът възразява остро срещу поредното увеличение на цените на водата средно с 15% от 1 януари 2024 г. Подчертава, че увеличението ще засегне повече от 30 населени места в страната.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (21)

30 ноември – Качеството и цената на водата са най-честите проблеми на хората от област Добрич. Това казва на изнесена приемна в ОА в Добрич началника на отдел „Права на потребители на административни и обществени услуги“ към институцията на обществения защитник.

ДЕКЕМВРИ

1 декември – Във връзка с многобройните запитвания на граждани от цялата страна, пострадали от липсата на ток часове и дни наред, омбудсманът изготвя кратка инструкция за това как да се потърси компенсация за причинените неудобства и претърпени вреди от електроразпределителните предприятия.

1 декември – Омбудсманът открива фотоизложбата **Огледала на любовта. За любовта от първо лице**, организирана съвместно с фондация „Движение на българските майки“ и сдружение „Синдром на Даун – България“.



7 декември – Заместник-омбудсманът участва в среща, инициирана от кмета на „Гунджа“ заради многобройните сигнали за чести аварии, токови удари и спиране на електрозахранването в района, което води до изгаряне на електроуредите на хората, които недоволстват и от липсата на вода на места, защото помпите без електричество също спират. На срещата присъства и областният управител на Ямбол.



13 декември – Десетки граждани от Благоевград и региона споделят проблемите си с екипа на омбудсмана, воден от заместник-омбудсмана, в рамките на изнесена приемна, която се състоя в Областната администрация. Гражданите се жалваха по целия спектър от проблеми за нарушените си права – от тромава и формална администрация, липса на електрозахранване, недоволство от пенсионни решения и забавен ТЕЛК до имотни казуси и дългова криза заради бързи кредити.



15 декември – обучение на ръководство, директори на дирекции, началници на отдели и по един представител от всяко звено в администрацията на тема: „Законът за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения и новите функции на институцията на омбудсмана“, Конферентна зала на хотел „Анел“.



15 декември – Лошото качество и цената на водата препълва приемната на омбудсмана в Хасково. Експертите на омбудсмана консултират граждани от Хасково и региона в рамките на изнесена приемна, която се провежда в Областната администрация.



КРАТЪК КАЛЕНДАР НА СЪБИТИЯТА' 2023 г. (22)

18 декември – Среца с белгийския посланик.



18 декември – Малки възпитаници от I и II клас на 76 ОУ „Уилям Сароян“ гостуват в институцията на омбудсмана по повод предстоящите светли празници и благодарят за помощта да запазят своето обичано училище, познато още като Арменското училище. През май 2022 г. ръководство, родители, деца и учители се обръщат към омбудсмана за съдействие, защото бившата кметица на столичния район „Възраждане“ е взела решение да закрие училището, а близо стоте деца да премести в съседното 32 СУИЧЕ „Св. Климент Охридски“. След намесата на омбудсмана казусът приключва благополучно и децата остават да се обучават в любимото си училище с традиции и 65-годишна история.



18 декември – Обучение по темата: „Въведение в бизнеса и правата на човека – ръководни принципи на ООН и европейски контекст.“



28 декември – Омбудсманът препоръчва на председателя на КЕВР да намали цените на топлата вода и парното от 1 януари 2024 г. Причината е, че утвърдените за настоящия отоплителен период (1 юли 2023 г. – 30 юни 2024 г.) цени на топлинната енергия са значително завишени и не е постигнат баланс между интересите на енергийните предприятия и клиентите. Тези цени не само че не са справедливи и икономически обосновани за потребителите, но са силно деформирани и изцяло в полза на топлофикационните дружества, осигурявайки им неоснователно високи приходи за покупката на основното гориво природен газ, както и за заплащане на квотите за въглеродни емисии.

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

Интернет страница: www.ombudsman.bg

