



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Годишен бюлетин за дейността на омбудсмана

2020

Март 2021



Действия и резултати 2020 г.

60 699 граждани и представители на организации са получили съдействие от Омбудсмана

✓ **19 743 души** са приети от омбудсмана, заместник-омбудсмана и са ползвали услугите на приемната

✓ **23 864 граждани** са потърсили съдействието на омбудсмана по различни проблеми в подписки

Три нови форми на взаимодействие с гражданите:



1

- Виртуални приемни за български граждани в условията на епидемична криза

2

- Пряк достъп на гражданите до мобилните телефони на всички експерти

3

- Виртуални публични дискусии по горещи теми за справянето с кризата от COVID-19

Годината в цифри

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

Омбудсманът в защита правата на гражданите по време на извънредното положение – **COVID-19**



30% увеличение на жалбите само за първите два месеца на пандемията

Над 7 000 жалби за половин година

1 800 изпратени препоръки за първите 6 месеца до различни органи

ВСЯКА ВТОРА Е ВЗЕТА ПОД ВНИМАНИЕ



Най-засегнати права:

- Социални и трудови права
- Неправомерни действия на частноправни субекти – фирми за бързи кредити, колекторски фирми, ЧСИ
- Право на здравеопазване и на образование
- Права на хора с увреждания (асистентска подкрепа, деца със СОП, медицинска експертиза, финансова подкрепа, достъп до медицински изделия)

Над 20 000 граждани са се обърнали допълнително към омбудсмана с **КОЛЕКТИВНИ ПОДПИСКИ, ЖАЛБИ И ПЕТИЦИИ**

Годината в цифри (2)

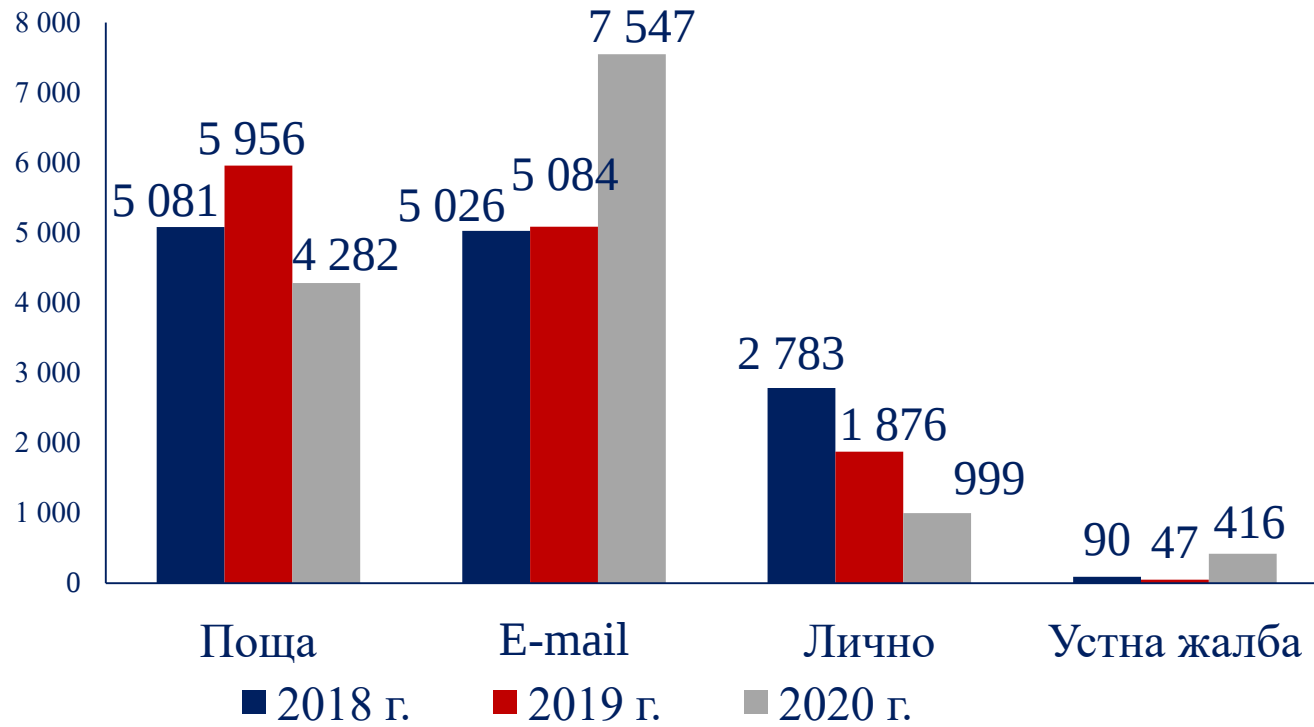
Таблица 9: Брой постъпили жалби и сигнали през периода 2009-2020 г.

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

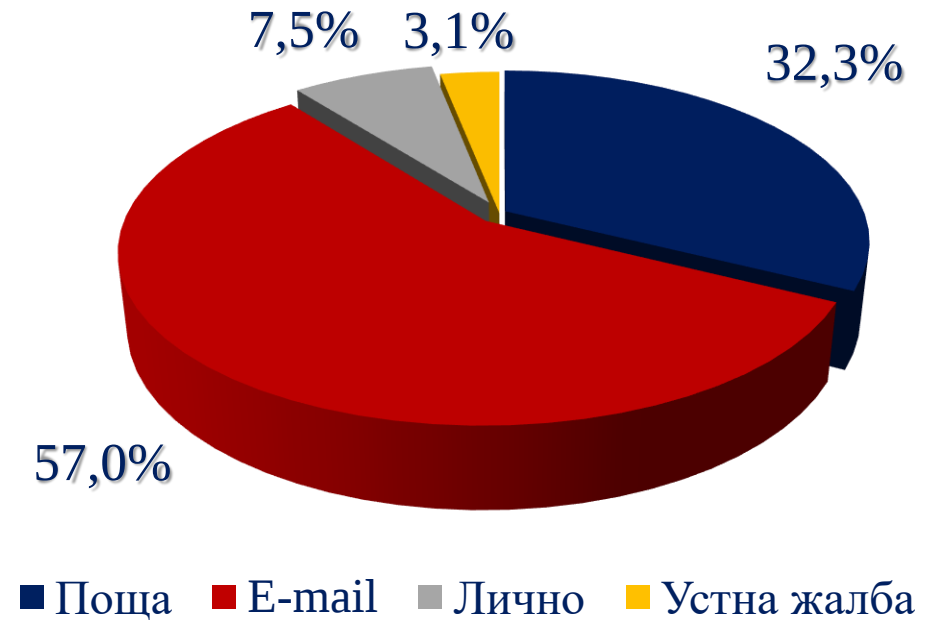


Годината в цифри (3)

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



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



Онлайн приемни дни на омбудсмана



Годината в цифри (4)

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

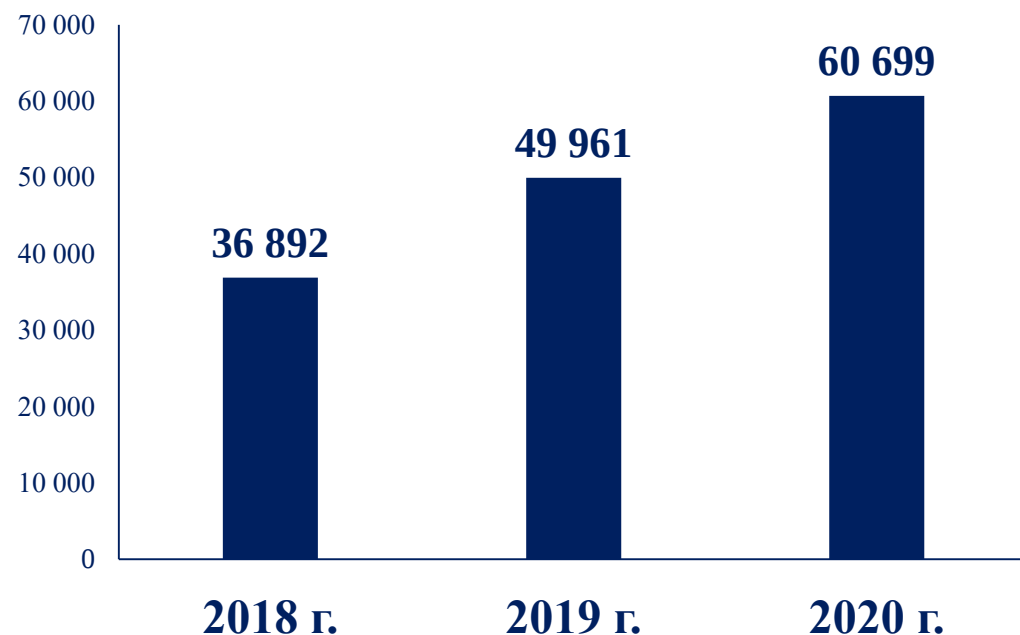


Таблица 5: Брой финализирани жалби и сигнали според резултатите от проверките по през периода 2018-2020 г.

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

Годината в цифри (5)

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

Предприети действия

Жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана

✓ Даден съвет

✓ Съвет

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

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



Годината в цифри (6)

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

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

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

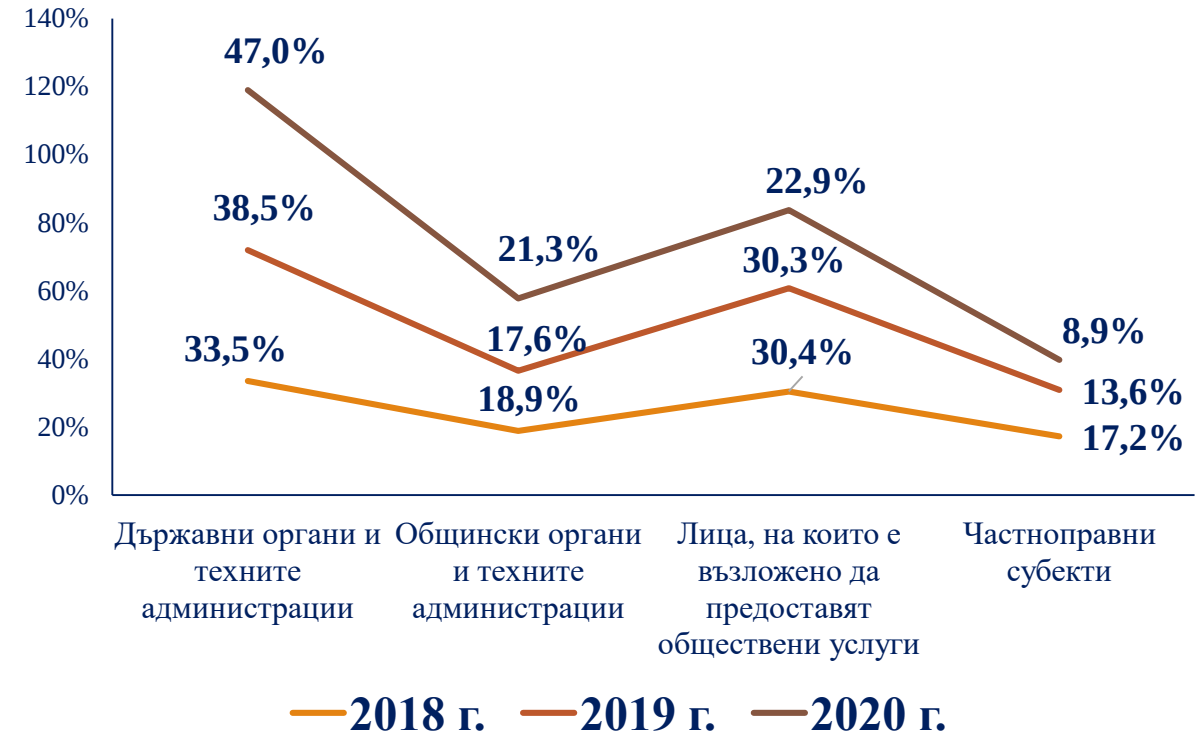
Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	6 478	46,96
Общински органи и техните администрации	2 934	21,27
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	3 160	22,91
Частноправни субекти	1 222	8,86
Общо:	13 794	100

Годината в цифри (7)

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



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



Годината в цифри (8)

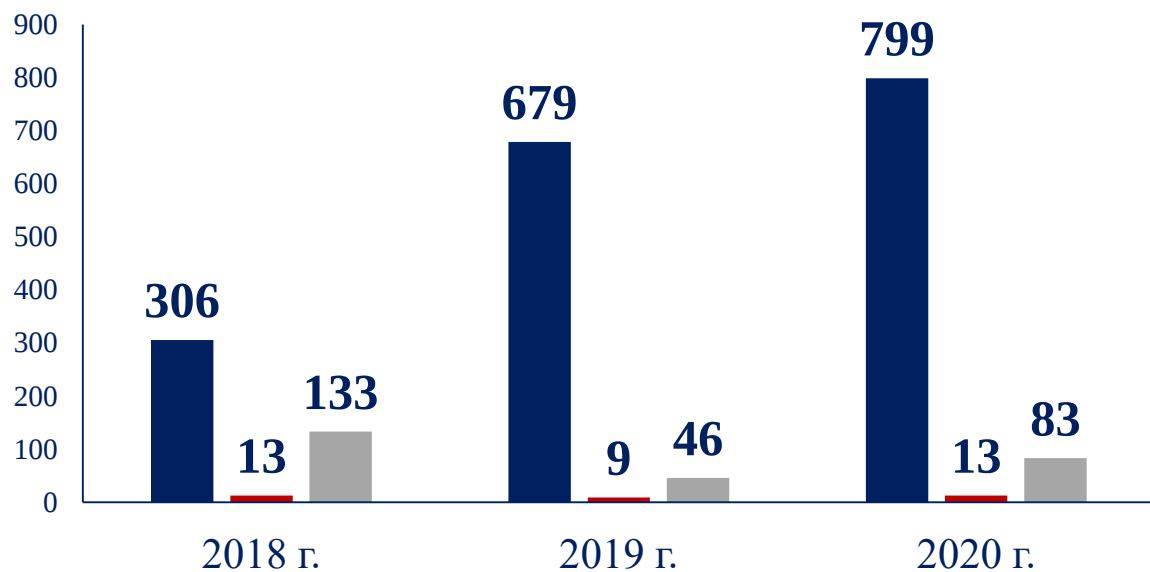
Таблица 1: Брой на постъпилите жалби и сигнали по области за 2020 г. **Таблица 2:** Брой и % жалби и сигнали по вида нарушени права през 2020 г.

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

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

Въздействие върху нормативната уредба 2020 г.

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



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

Законодателни предложения

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

Искания до Конституционния съд

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

Искания за образуване на тълкувателни дела

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

Искания до Конституционния съд 2021 г.



- ✓ Искане за противоконституционност на разпоредби от НК за отнемане на превозни средства от трети лица
- ✓ Искане за противоконституционност на НПК в частта за участието на обвиняемия чрез видеоконференция
- ✓ Сезиране на КС за КСО, относно пожизненото отпускане на намалена пенсия
- ✓ Искане за противоконституционност на ЗУТ заради прекомерна намеса в правото на собственост
- ✓ Сезиране на КС, относно Закона за движение по пътищата за ограничаване правото на собственост и наследяване на физически лица за определени категории МПС

Ключови постижения



- ✓ Установяване на противоконституционност на принудителни административни мерки по Закона за движение по пътищата (за неплатени глоби към КАТ)
- ✓ Онлайн информирание от НЗОК на здравноосигурените лица в случаи на смърт или прекратен договор на избран от тях личен лекар
- ✓ Изменения в Наредбата в медицинската експертиза за преустановяване многократното преосвидетелстване от ТЕЛК на хората с дефинитивни увреждания
- ✓ По искане на омбудсмана бе създадена изрична нормативна разпоредба за несеквестрируемост на компенсациите по програмата „Запази ме“
- ✓ Омбудсманът предложи изменение в Закона за движение по пътищата за отписване на автомобили, продадени преди 2017 г. само с договор за покупко-продажба
- ✓ Омбудсманът се противопостави на предложено изменение в Закона за потребителския кредит
- ✓ Изменение на Наредба №5 от 2006 г. за техническите паспорти на строежите за отпадане на задължителния краен срок за снабдяване на сградите с технически паспорт и отпадане на процедурата за снабдяване с изпълнителен лист за разходи от общината при бездействие на собствениците
- ✓ Добавката от 50 лв. към пенсиите да не се взема предвид като доход при отпускане на целева помощ за отопление

Ключови постижения (2)

- ✓ Осигуряване на зелени коридори на деца с увреждания на открито, както и за деца над 12-годишна възраст
- ✓ Изравняване на месечните помощи за деца с увреждания, отглеждани от роднини и приемни роднини, спрямо тези на биологичните родители
- ✓ Премахване на таксите за ползване на социални услуги от хора с увреждания
- ✓ Издаване на безплатни сертификати при ваксинация чрез промяна в рамковия договор
- ✓ Заплащане на PCR тестовете от НЗОК
- ✓ Издаване на болнични листове при карантина за COVID
- ✓ След предложение на омбудсмана бе удължен с още 5 години срокът за разпореждане със земите от остатъчния поземлен фонд, предназначени за довършване на поземлената реституция, прието в Закона за подпомагане на земеделските производители
- ✓ След становище на Омбудсмана не е приет законопроектът за т.нар. „спящи акции“, с което са защитени правата на 2,5 млн. акционери
- ✓ Приемане на Закона за българския жестов език



Продължаващи действия по нерешени проблеми



- ✓ Внесени предложения за промени в Наказателния кодекс и Закона за защита от домашното насилие, свързани с по-ефективната защита на жертвите на домашно насилие
- ✓ Работа по приемането на Закон за фалит на физическите лица
- ✓ Нов Закон за регулиране на ВиК услуги
- ✓ Продължаване на реформата в областта на детското правосъдие и приемане на нов закон
- ✓ Да се преизчислява периодично размерът на всички пенсии на база средния осигурителен доход за страната след 2016 г. или този за предходната година и да не бъде по-нисък от прага на бедност
- ✓ Защита от неправомерни действия на колектори, фирми за бързи кредити и ЧСИ
- ✓ Осигуряване на реален достъп до образование на деца със СОП
- ✓ Проблеми на гражданите във връзка с COVID-19 (сертификати и зелени паспорти, PCR при пътувания, психологична подкрепа за учениците при онлайн обучението и др.)

По-значими инициативи през 2020 г.

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

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



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

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

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

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

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

По-значими инициативи през 2020 г. (2)

Право на защита в изпълнителното производство

- ✓ По настояване на граждани, през 2020 г. омбудсманът организира 3 (три) тематични приемни по проблеми със заповедното и изпълнителното производство.
- ✓ По повод на епидемичната обстановка в страната, омбудсманът се обърна към народните представители с призив за спиране на действията на съдебните изпълнители за периода на извънредното положение, както и впоследствие за забрана за удръжки по вече наложени запори от съдебните изпълнители.
- ✓ За поредна година от жалбите на гражданите до омбудсмана се констатира, че основната група проблеми във връзка с изпълнителните производства е свързана с налаганите запори.
- ✓ Поради липсата на доходи от трудова дейност, още по-сериозно се поставя и проблемът с изплащането на задълженията, събирани от съдебните изпълнители. Гражданите отправят въпроси и по повод на опрощаването на дълговете или отсрочването им във времето.



По-значими инициативи през 2020 г. (3)

Защита на гражданите от ЧСИ, колектори и бързи кредити

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

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

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



По-значими инициативи през 2020 г. (4)

Дискусии за защита правото на децата на качествено образование

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



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

По-значими инициативи през 2020 г. (5)

Онлайн дискусия „Къде в системата пр(о)падат децата в риск?“

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

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



Правна помощ за социално слаби граждани

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



По-значими инициативи през 2020 г. (6)

**15 години институция Омбудсман в
Република България**

13 април – институцията на омбудсмана отбелязва важна годишнина, свързана с **15 години от избора на първия омбудсман на Република България.**

За това време институцията успява да се утвърди като изключително важен фактор за защита на основните права и свободи на гражданите

**Защита на гражданите като
потребители на обществени услуги**

Омбудсманът участва във всички онлайн заседанията и обществените обсъждания на КЕВР за цените на ВиК услугите и за топлинната енергия, както и в заседания на Комисията по енергетика в парламента.

Застава зад справедливите искания на гражданите за икономически обосновани цени, отговарящи на качеството на предоставяне на услугите



Права на потребителите

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

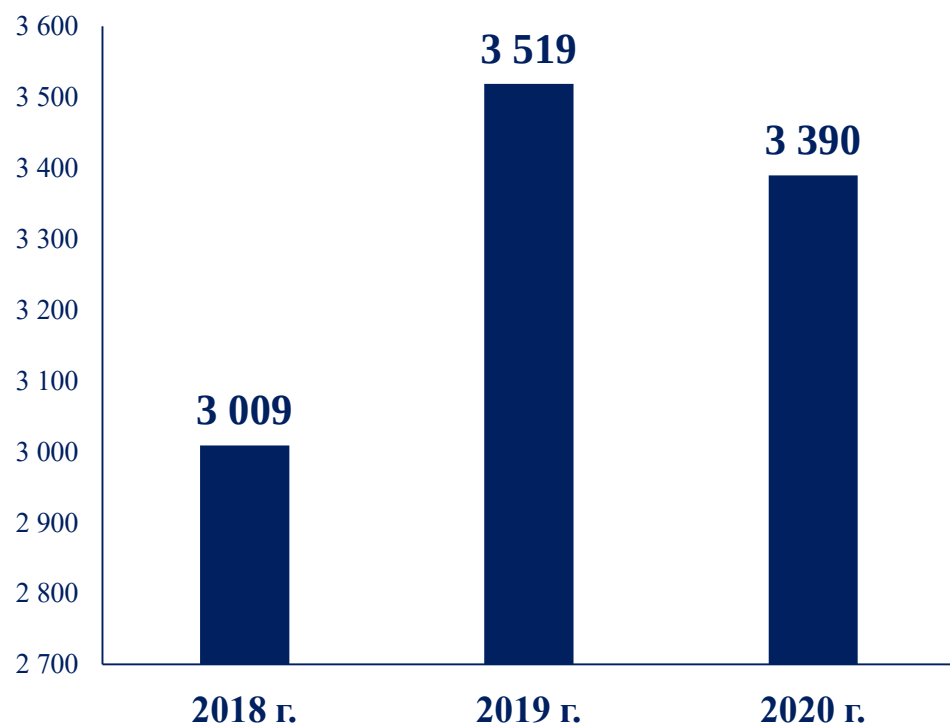


Таблица 6: Брой постъпили жалби от потребители по отрасли през периода 2018-2020 г.

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

Права на потребителите (2)

ВиК услуги – 32% от жалбите на потребителите (1 097) са свързани с дейността на ВиК операторите

Основни оплаквания:

- Лошото качество на Вик услугите
- Увеличените цени
- Начисляване на разход вода общо потребление

Топлоснабдяване – 192% повече жалби спрямо 2019 г.

Основни оплаквания:

- Некачественото предоставяне на услугите
- Високите изравнителни сметки
- Ниските суми за възстановяване в следствие на ретроактивното намаление на цените на природния газ

Основни препоръки:

- Цялостно преразглеждане на нормативната уредба в областта на топлоснабдяването, и Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови нужди от топлофикационните дружества, с участието на всички заинтересовани страни, с цел гарантиране на тяхната равнопоставеност и защита на правата на битовите клиенти
- Ефективен контрол относно спазването на показателите за качество на топлоснабдителните услуги

Основни препоръки:

Да се предложи проект на ЗВиК, който:

- Защишава в достатъчна степен правото на потребителите да получават качествена услуга на икономически обоснована цена;
- Предвижда мерки за отпускане на целева помощ за водоснабдяване на социално слаби граждани;
- Регламентира ясна процедура за прилагане на пониска цена на водата, когато не отговаря на нормативните изисквания за качество;
- Гарантира ефективен контрол върху дейността на ВиК операторите

2. Права на потребителите (3)

Финансови услуги – през 2020 г. постъпват 302 броя жалби –

207 срещу банки, 95 срещу фирми за бързи кредити

Оплаквания срещу банките:

- Отказ от страна на кредитора за предоговаряне условията по кредита
- Отказ за отпускане на безлихвен кредит по Програмата за гарантиране на безлихвени кредити в помощ на хора, лишени от възможността да полагат труд поради пандемията от COVID-19
- Отказ за отсрочване на кредит по Ред за отсрочване и уреждане на изискуеми задължения към банки и дъщерните им дружества - финансови институции във връзка с извънредното положение, въведено от НС на 13 март 2020 г.;
- Високи такси при предоставяне на банкови услуги

Оплаквания срещу фирмите за бързи кредити:

- Прекомерни лихви и неустойки в договорите за кредит
- Неинформиране на кредитополучателя, че дългът му е цедиран
- Непредоставяне на справки за актуалния размер на задължението като цяло и на отделните негови компоненти – главница, лихва, неустойки, такси;
- Използване на неправомерни методи за събиране на вземането (заплахи, психически тормоз, посещение в дома и на работното място и др.)

Основни препоръки:

- Банковите такси да бъдат съразмерни с естеството на предоставяната услуги
- Регламентиране на дейността и осъществяване на ефективен контрол на фирмите за бързи кредити



Права на потребителите (4)

Колекторски фирми

Основни оплаквания:

- Неуведомяване за прехвърляне на дълга
- Прехвърляне на погасени по давност вземания
- Упражняван непрестанен психически тормоз върху тях и техни близки, с цел събиране на задължение (всекидневни и многобройни телефонни обаждания, при това рано сутрин или късно вечер, както и в почивни и празнични дни, заплахи)
- Начисляване на такси и неустойки, които не са предвидени в основния договор
- Липса на коректна информация относно задължението, което за тях необяснимо нараства



Основна препоръка:

- Регламентиране на дейността и осъществяване на ефективен контрол на колекторските фирми с изрични разпоредби

Права на потребителите (5)

Електронни съобщителни услуги – през 2020 г. постъпват 322 броя жалби срещу завишените сметки, прикриване на информация при сключването на договори и качеството на услугите

Основни препоръки:

- Мобилните оператори да предоставят своевременно коректна информация относно параметрите на договорите преди сключването им, както и за задълженията при прекратяването им
- Да се гарантира качествено мобилно покритие чрез оптимизиране на мрежите на мобилните оператори

Електроснабдяване – жалбите през 2020 г. са 277, основно срещу лошо качество на услугата и едностранна корекция на задължения

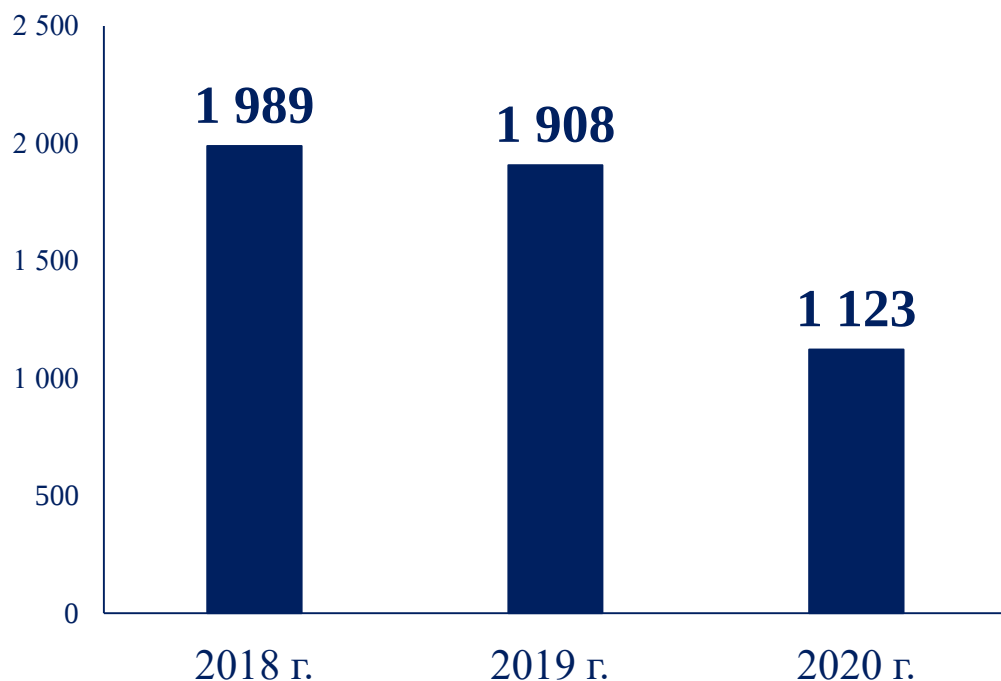
Основни препоръки:

- Гарантиране на качествено и непрекъснато електроснабдяване
- В общите условия на електроразпределителните дружества да се предвиди изричен ред за уведомяване на клиента при извършване на корекция
- Електроразпределителните дружества да предприемат необходимите действия за предварителна информираност на клиентите за предстоящи проверки на СТИ

Социални права

- В защита на социалните права на гражданите омбудсманът отправи 300 препоръки, част от тях са изпълнени. Най-много са оплакванията срещу некоректни работодатели, Национален осигурителен институт, Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, Агенция по заетостта и Агенция за социално подпомагане

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



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



Социални права (2)



Право на пенсия

Основно оплакване:

- Нисък размер на пенсиите

Основни препоръки:

- Да се преизчислява периодично размерът на всички пенсии на база средния осигурителен доход за страната след 2016 г. или този за предходната година
- Да отпадне условието за максимален размер на получаваните една или повече пенсии (§6 от Преходни и Заключителни разпоредби на КСО)
- Да не се допуска нарушаване на правата на първите осигурени лица, които ще получават пенсия за осигурителен стаж и възраст от втория пенсионен стълб;
- Да се предприемат спешни действия за защита на интересите на българските граждани, придобили пенсионни и осигурителни права в държави-членки на ЕС (в частност Република Гърция)

Социални права (3)



Приоритети за 2021 г. в областта на пенсиите:

- Създаване на правен механизъм за определяне на минимален размер на пенсиите до линията на бедност
- Защита на интересите на българските граждани с осигурителни права в страните от ЕС (Гърция)

Основна препоръки:

- До двамата служебни министри – на труда и социалната политика и на финансите, в проекта за актуализацията на държавния бюджет за т.г. да бъде предвидено минималния размер на осъвременените пенсии да надхвърли линията на бедност.
- Във връзка с влезлите в сила от 1 септември 2021 г. разпоредби на КСО, с които се променя механизмът за определяне на намалението на осигурителния доход, от който се изчислява индивидуалният коефициент при определяне на размера на трудовите пенсии на лицата, родени след 31 декември 1959 г. и осигурявани в универсален пенсионен фонд, пенсиите да бъдат преизчислени служебно от НОИ
- Сезирах КС с искане за установяване на противоконституционност на чл. 68а, ал. 1, изр. 2 в частта „пожизнено“ от Кодекса за социално осигуряване.

Социални права (4)

Трудови права

Основни оплаквания:

- Неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения
- Неплатен отпуск и мерки за работодатели и самоосигуряващи се лица по време на извънредното положение и др.



Основна препоръки:

- До ИАГИТ за съдействие при нарушаване на трудовото законодателство и безопасни условия на труд
- До МТСП за предприемане на мерки за подпомагане на нуждаещите се от социална подкрепа по време на COVID
- Да бъде премахнато условието работодателите да са внесли осигурителни вноски на работниците, като условие за получаване на безлихвен кредит
- До МИ за предоставянето на предварителна информация за мерките в подкрепа на търговци, самонаети и самоосигуряващи лица

Право на здравеопазване

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

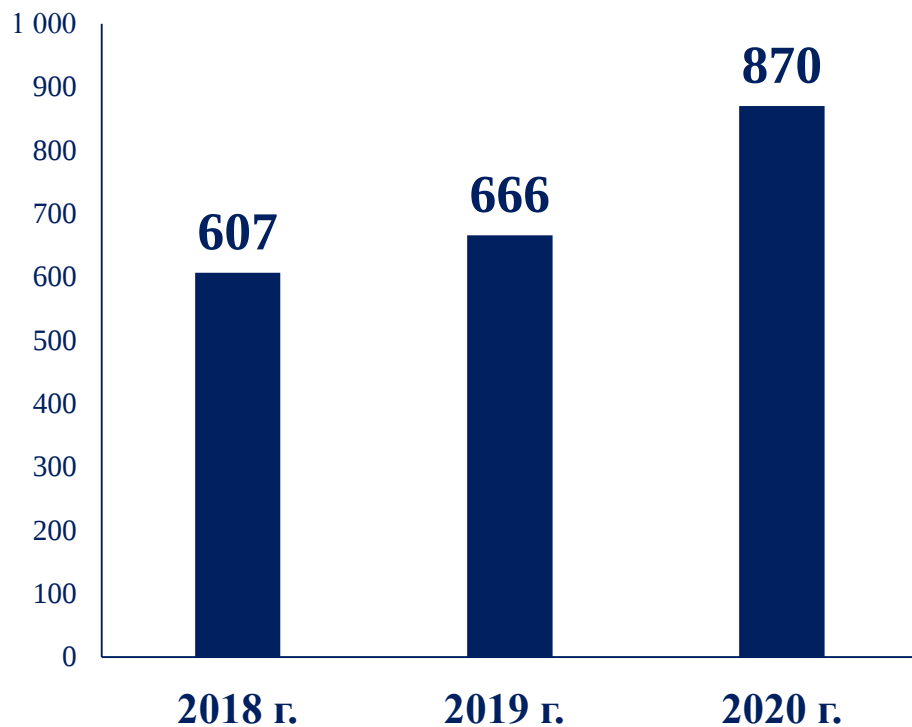


Таблица 7: Брой постъпили жалби по права в здравеопазването през периода 2018-2020 г.

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

Право на здравеопазване (2)

Здравеопазване в условията на COVID - 19 и противоепидемичните мерки

Основни проблеми:

- Неиздаване на болничен лист за карантина
- Заплащане на PCR тестовете,
- Сигнали за нарушаване на противоепидемичните мерки
- Възнаграждения на работещите в здравеопазването,
- Ограничения за влизащите в страната български граждани

Основни предизвикателствата за 2021 г.:

- Провеждането на имунизация и достъп до ваксини
- Проблеми при издаване на зелен паспорт за ЕС

Основни препоръки:

- Анализ и действия за преодоляване на проблемите от COVID, гарантиране на здравната система
- Решенията да се взимат след консултации с всички заинтересовани страни и информиране на обществеността за причините за въвеждане и очакваните резултати



Право на здравеопазване (3)

Право на медицинска експертиза

Основни проблеми:

- Несъгласие определен процент трайно намалена работоспособност/вид и степен на увреждане
- Забавянето на експертизата от ТЕЛК и НЕЛК



Основни препоръки:

- Промени в НМЕ, с които да се гарантира справедливо оценяване, включително на хората с дефинитивни увреждания
- Мерки за преодоляване на забавянето на експертизата от ТЕЛК и НЕЛК

Качество на медицинските услуги

Основни проблеми:

- Недоволство от качеството на оказаната медицинска помощ в случаи на смърт и увреждане на гражданите
- Разлика в качеството на медицинската помощ между различните заведения

Основни препоръки:

- Мерки за преодоляване на неравенството, гарантиране на финансова стабилност и качество на болничната помощ
- Обсъждане на промяна в начина на финансиране на болниците, обвързване на финансовия резултат с качеството и удовлетвореността на пациентите

Право на здравеопазване (4)



Право на достъп до медицински услуги

Основни проблеми:

- Затруднен достъп в отдалечени райони и за трудноподвижни хора
- Достъп до палиативни грижи, продължително лечение и рехабилитация, здравни грижи с достатъчен обем и продължителност

Основни препоръки:

- Гарантиране на 24-часов достъп на гражданите о първична и специализиране помощ и достъп за уязвимите групи
- Осигуряване на финансиране с публични средства на достатъчни по обем и продължителност палиативни грижи, продължително лечение и рехабилитация, здравни грижи

Достъп до лекарства, медицински изделия и диетични храни

Основни проблеми:

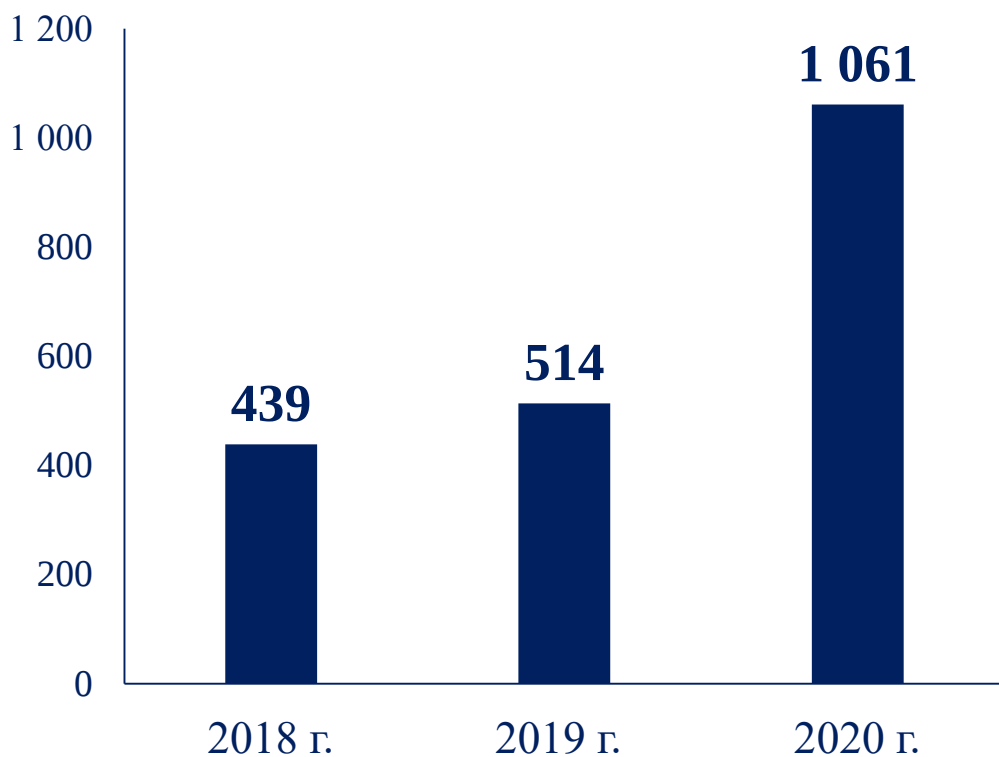
- Нарушен достъп на гражданите в следствие на високата им цена или ниско ниво на реимбурсиране
- Затруднение при осигуряване на дадени лекарства и заплащането им от НЗОК

Основни препоръки:

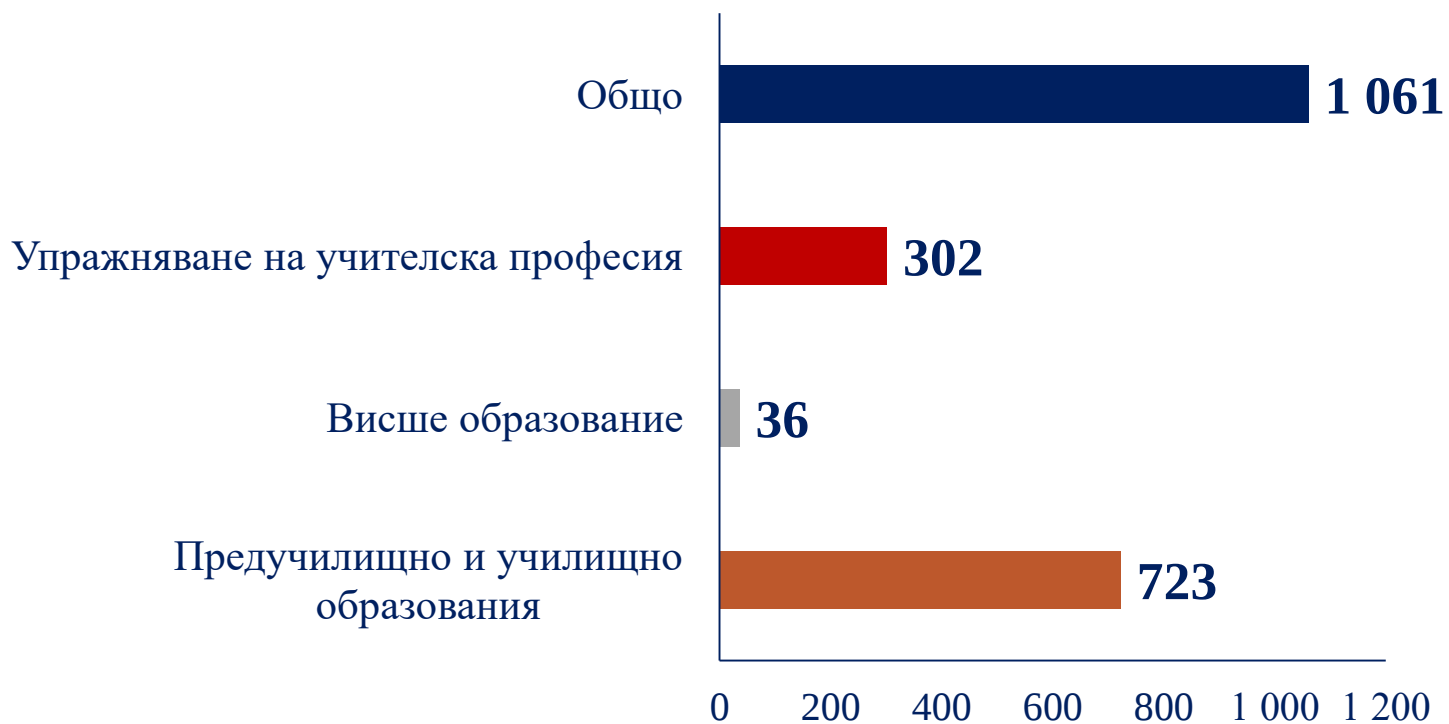
- Повишаване нивото на финансиране с публични средства на лекарства и медицински изделия и заплащане за нови
- Осигуряване на достъп на гражданите до лекарствените продукти, от които се нуждаят

Право на образование

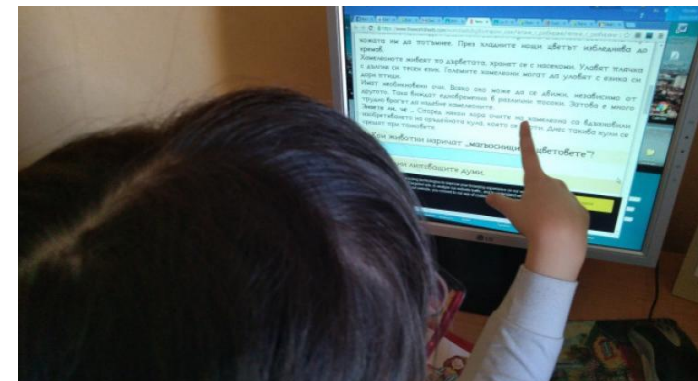
Графика 16: Брой регистрирани жалби и сигнали в областта на образованието за периода 2018-2020 г.



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



Право на образование (2)



Основни проблеми:

- Недостиг на места в общинските детски заведения в гр. София
- Въвеждането на задължително предучилищно образование на 4-годишните деца
- Високите такси в детските градини – общински и частни
- Изплащане на компенсации за деца, неприети в общински детски градини
- Недостатъчно електронни устройства и на интернет свързаност за учениците и учители
- Промени при провеждането на изпитите от НВО от VII клас и на ДЗИ след XII клас, правени „в движение“ по отношение на форматите и съдържанието на изпитите
- Въвеждането на т.нар. „интегрирани изпити“ за НВО без да има съответни програми и обучение за учениците
- Липсват специализирани платформи за дистанционно обучение на деца със СОП
- Високи такси в платено обучение на медицинските университети
- Неясноти относно балообразуването във ВУЗ за 2021/2022 г.

Право на образование (3)

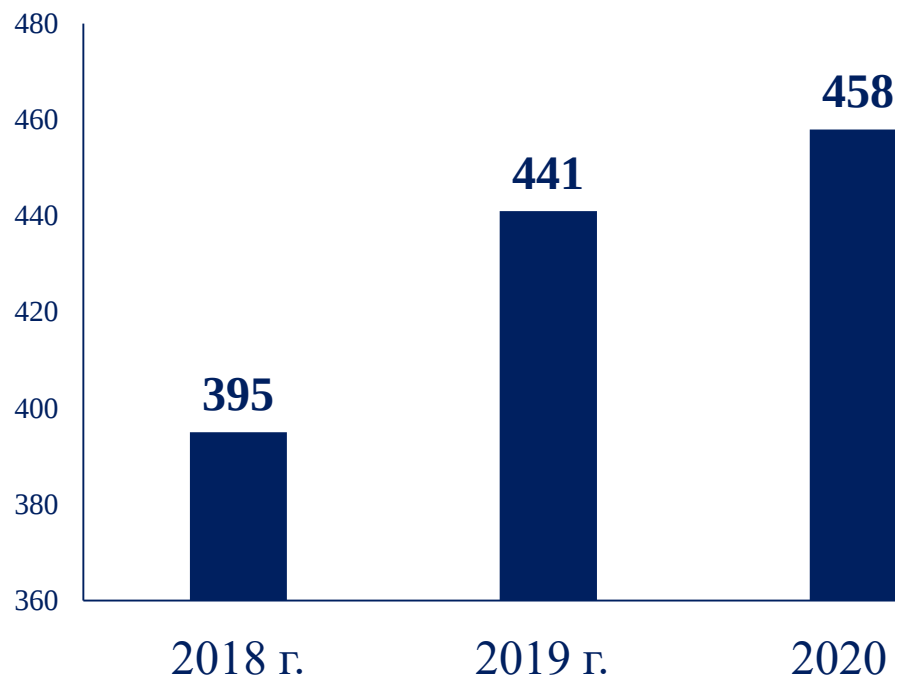


Основни препоръки:

- Изграждане на безжични (тип Wi-Fi) мрежи с отворен безплатен интернет достъп
- Осигуряване на електронни устройства за достъп на деца от уязвими групи до обучение от разстояние в електронна среда
- Създаване на специализирани платформи за работа с деца със СОП
- Въвеждане на специални програми за изучаване на български език от децата, за които не е майчин
- Приобщаване на родителите и местните общности към училищния живот
- Въвеждане на система за сертифициране на директорите на училища
- Повишаване размера на стипендиите за подпомагане на отлични ученици
- Повишаване съвместимостта на висшето образование с европейските системи за интегрирането му в общото европейско образователно пространство
- Стимулиране на научноизследователската дейност във висшите училища и на развитието на иновации в тях
- Предприемане на спешни мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав
- Намаляване на лихвите на студентските кредити

Права на хората с увреждания

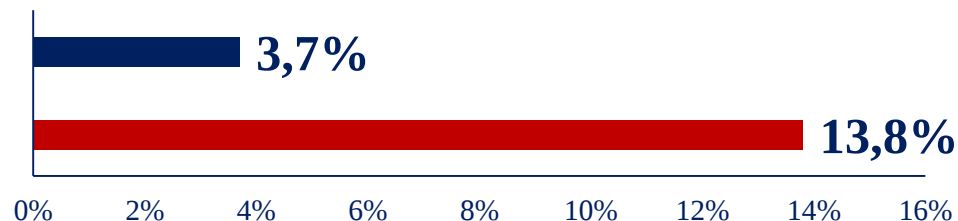
Графика 25: Брой постъпили и приключили жалби и сигнали, свързани с правата на хората с увреждания през периода 2018-2020 г.



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

Спрямо 2019 г.

Спрямо 2018 г.



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



Права на хората с увреждания (2)

Основни проблеми в областите:

Социално-икономическа закрила

- Несправедлив размер на месечната финансова подкрепа за военноинвалидите и хората с наследствени пенсии с чужда помощ по ЗХУ

Асистентска подкрепа

- Липса на възможности за осигуряване на асистентска подкрепа на хората с увреждания, които не попадат в обхвата на личната помощ

Помощни средства и медицински изделия

- Липса на разрешение на проблемите при медицинските изделия и очаквания за промяна чрез текстовете на чл. 73 от ЗХУ

Достъпна среда

- Невзети мерки по Компонент 1 – Национална програма за достъпна жилищна среда и лична мобилност за поемане на разходите за инвестиционен проект и разрешение за строеж

Здравеопазване и рехабилитация

- Оплаквания срещу Наредбата за медицинската експертиза и определяните на хората с увреждания/вид и степен на увреждане

Организация на дейността на ТОЛЕК

- По-далечни дати за явяване за преглед за придобиване на медицински удостоверения за управление на МПС



Права на хората с увреждания (3)

Основни препоръки:

- Без отлагане да се извърши предвиденото в ЗХУ прехвърляне на предоставянето на помощни средства и медицински изделия от МТСП към МЗ и НЗОК
- Размерът на паричните помощи за хора с увреждания да бъде адекватен и съобразяван с актуалното състояние на доходите за страната
- Да се създадат подходящи социални услуги в семейна среда и в общността за водене на независим живот вкл. и за възрастни и самотно живеещи, които постоянно се нуждаят от подкрепа, но не са освидетелствани от ТЕЛК/НЕЛК или нямат определено право на чужда помощ
- Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза и на експертизата на работоспособността с активното участие на хората с увреждания и на техните представители
- Да се предприемат мерки за подкрепа на децата с увреждания и техните семейства за ефективно участие в процеса на обучение, вкл. в условията на пандемия



Национален превантивен механизъм

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



✓ През 2020 г., въпреки усложнената епидемична ситуация и въведеното извънредно положение, омбудсманът като НПМ извърши **проверки в 49 обекта – изпратени общо 39 препоръки към конкретни институции.**

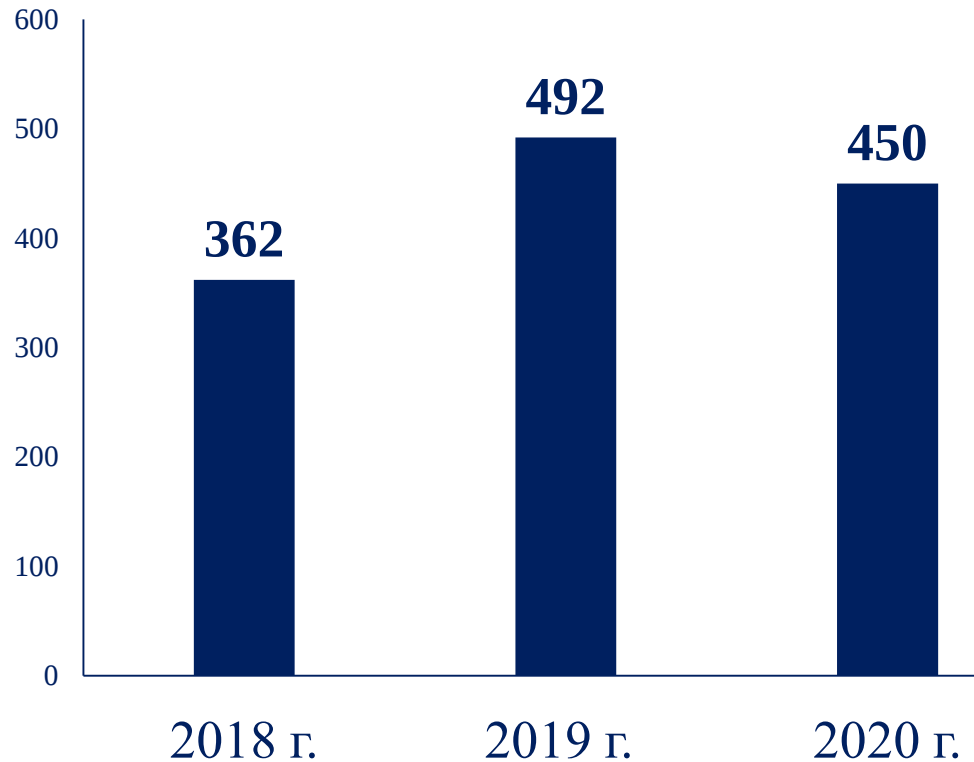
- ✓ Защита на лишените от свобода в местата за изтърпяване на наказания
- ✓ Защита на лицата с психични заболявания
- ✓ Защита на децата – беженци и лицата, търсещи закрила
- ✓ Защита на деца и пълнолетни лица, настанени в резидентни социални услуги
- ✓ Защита на лица, задържани в местата за настаняване към МВР

Национален превантивен механизъм (2)

- ✓ **Защита на лишените от свобода в местата за изтърпяване на наказания към МП (затвори и арести)**
Основните проблеми са хронични - лоши материално-битови условия (хлебарки, дървеници, износени дюшеци), на места режим на студената вода, високи цени в лавките и др.
Влошена медицинска грижа, системата губи кадри, липсва реформа. Тенденцията през т.г. са повечето оплаквания за упражнено физическо насилие от надзорно-охранителния състав
- ✓ **Защита на лицата с психични заболявания** – системно недофинансиране на болничната психиатрична помощ, пренаселеност, липса на реформа в сектора, недостиг на кадри и др.
- ✓ **Защита на децата, търсещи закрила** – повишаване на броя на непридружените малолетни и непълнолетни деца-бежанци в ДАБ. Липса на достатъчно помещения за настаняването им – пренаселеност. Текучество на децата, около 70% от тях се задържат 15-20 дни в центровете и напускат самоволно.
- ✓ **Защита на деца и пълнолетни лица, настанени в резидентни социални услуги** – тревожна тенденция за ускорено извеждане на деца от ДМСГД в края на 2020 г., без да са изградени нови социални услуги. Недопустимо е преместването на деца с тежки форми на увреждания в различни институции
- ✓ **Защита на лица, задържани в места за настаняване в МВР** – трайни проблеми – лоши материално-битови условия, липса на достъп до естествена светлина, достъп до правна помощ и др.
- През 2020 г. омбудсманът беше сезиран за полицейски произвол и упражнено насилие над протестиращи граждани, по време на протестите миналото лято. НПМ посети потърпевши в УМБАЛСМ „Пирогов“ и провери ареста в ОД РУ – СДВР, където не бяха допуснати адвокати до задържани. Омбудсманът отправи конкретни препоръки към МВР за незабавна проверка на случаите и наказание на виновните. Съобщено ни бе, че има образувани дисциплинарни производства, а информацията е изпратена в прокуратурата

Права на детето

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



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



Права на децата (1)

Основни проблеми:

- Влошено социално-икономическо положение на семействата, което се отрази негативно върху правата на децата
- Качеството на грижа в резидентните услуги за деца и млади хора и липса на наблюдение на услугите и неподготвено закриване на ДМСГД
- Липса на семейни политики за интегрирана подкрепа, което доведе до извеждане на деца от семейството
- Приобщаващо образование и правата на децата със СОП – обществена стигма и липса на достатъчно ресурси
- Липса на адекватен механизъм за защита на нарушени права на деца, въввлечени в родителски конфликти
- Държавата е затруднена да посреща нуждите на децата с увреждания
- Липса на капацитет и обществено доверие в системата за закрила
- Липса на подкрепящи услуги за деца, жертви на насилие
- Детско здравеопазване – качество на спешната помощ за деца, медицински практики в болниците, които не са приятелски към детето
- Лоша обществена и медийна среда за децата
- Децата в конфликт със закона – жертва на незавършените реформи





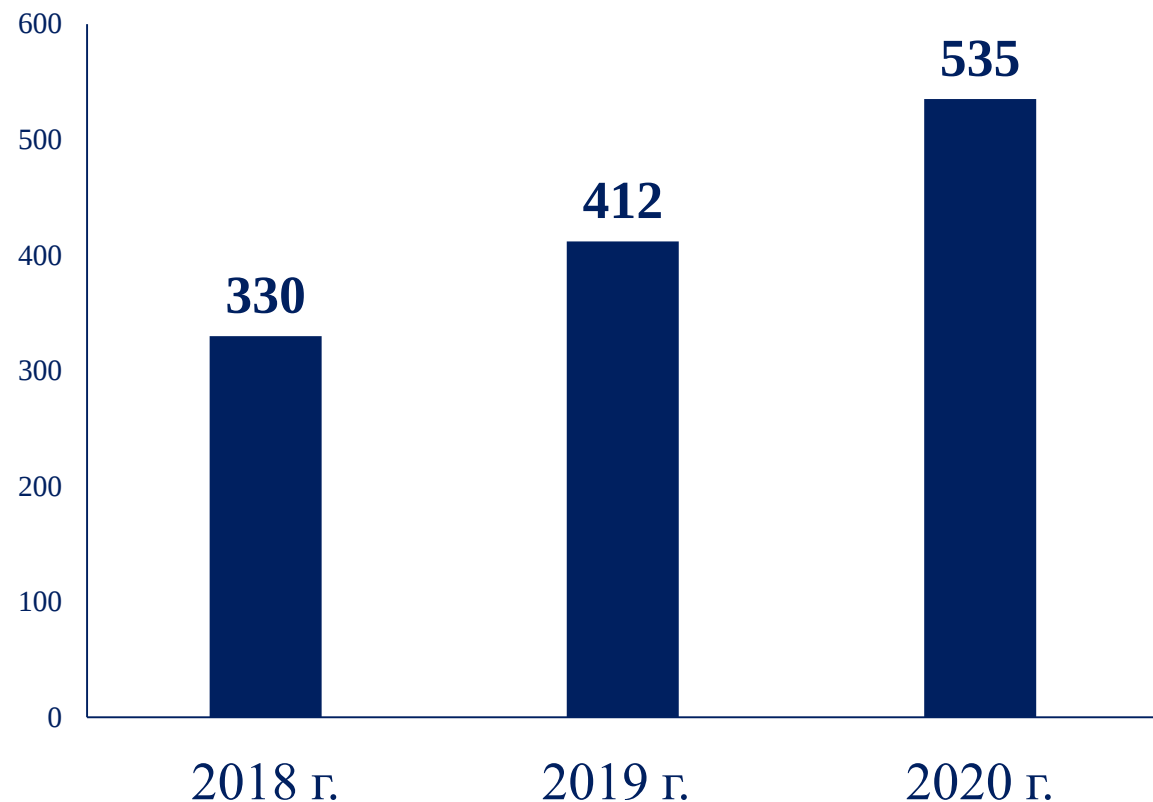
Права на децата (2)

Основни препоръки:

- Да се предприемат действия за нова семейна политика, която има ресурсите да подкрепи детето и родителите
- Специален фокус върху качеството на грижата за децата в резидентните услуги, който да доведе до развитие и социализация на децата. Подкрепа на деца, напускащи услуги.
- Приемане на ново законодателство в областта на детското правосъдие с фокус върху рехабилитацията и реинтеграцията на децата
- Реформа в системата за закрила на детето, насочена към превенция на риска
- Въвеждане на интегрираност на националните данни, свързани с деца
- Комплексен подход за работа с децата, жертви на насилие, осигуряване на услуги за рехабилитация и програми за работа с извършителите
- Подобряване на грижата и средата за децата с увреждания, което да създава възможности за интеграция в дългосрочен план
- Промени в Семейния кодекс, регулиращи осиновяването, правата и задълженията на родителите и припознаването
- Развитие на активното детско участие

Право на здравословна и благоприятна околна среда

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

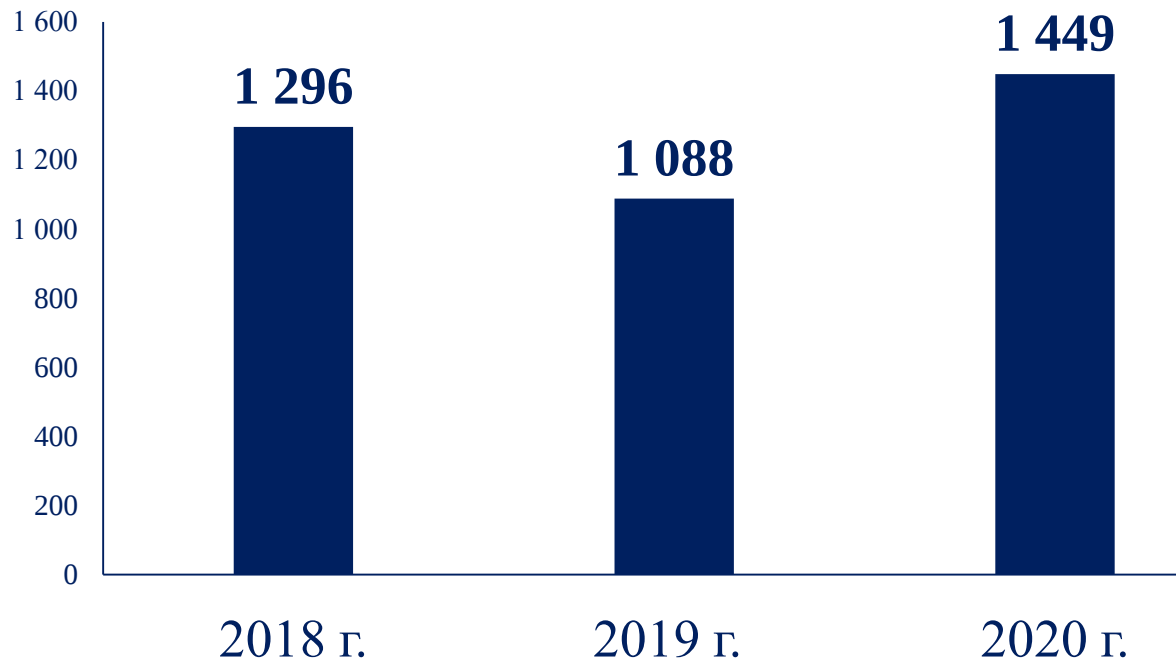


- ✓ Основно оплакванията са свързани с качеството на въздуха и с различни аспекти от правото на заинтересуваната общественост на информация и на участие в процеса на вземане на решения по въпросите на околната среда
- ✓ Най-голям дял от тях е във връзка с процедурите за превантивен контрол за инвестиционно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



Право на собственост и икономическа свобода

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

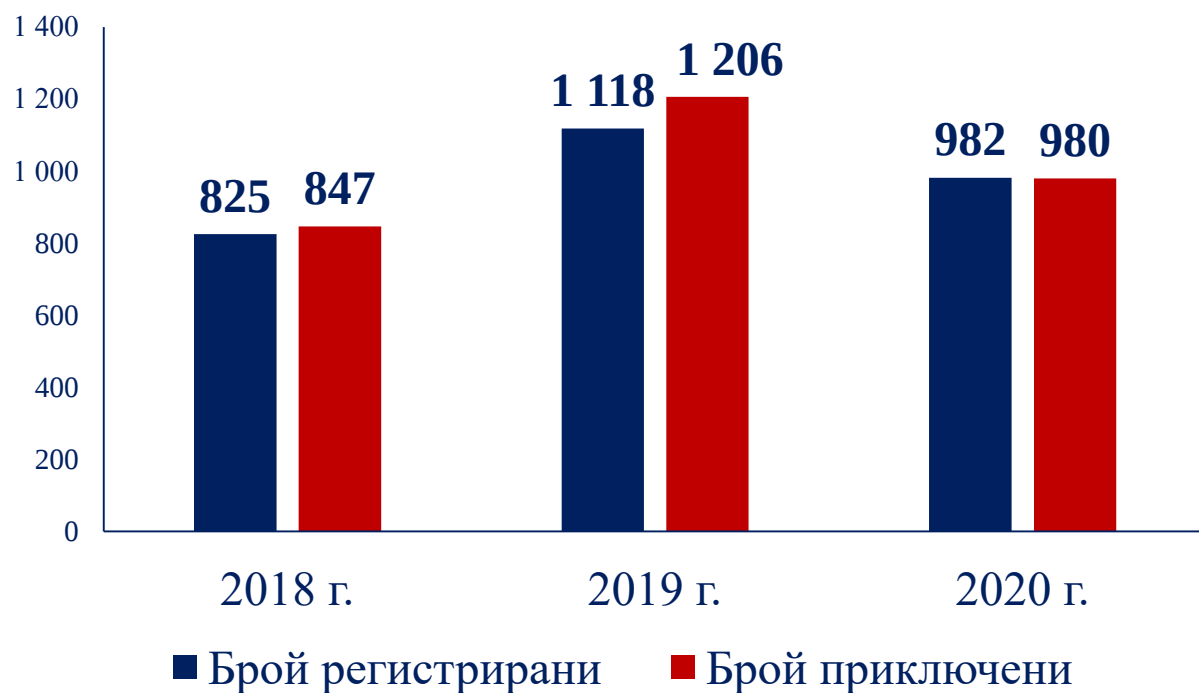


Графика 30: Постъпили жалби и сигнали, свързани с правото на собственост през 2020 г.



Право на добро управление и добра администрация

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



Основните проблеми:

- Липса на благоприятна и безопасна среда
- Лоша пътна инфраструктура
- Неизпълнения на административни задължения, свързани с заплащането на пътни такси
- Некачествено обслужване



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

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



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

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



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

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



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

Омбудсманът прави следните основни препоръки:

- Засилване на механизмите на координация между различните институции, които са отговорни за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ срещу България. Липсата на напредък в това отношение през 2020 г. за пореден път доказва, че се налага прилагането на общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме
- Да бъдат предприети мерки за засилване на ролята на МП и на Дирекция „ППРБЕСПЧ“ по координация на процеса по привеждане на националното законодателство и практиката на институциите в съответствие с решенията на ЕСПЧ
- Координацията на процеса на изпълнението да продължи да се осъществява от ППРБЕСПЧ, но да се помисли за нов формат, в който тя да се реализира, за да бъде значително по-ефективна и да се постигне реален напредък. Това се отнася особено за случаите, в които се изисква предприемане на действия от страна на изпълнителната власт, както и за мерки, които могат да бъдат изпълнени само с промяна в съдебната или административната практика или с изменение на законодателството
- Създаване на междуведомствен координационен съвет, включващ представители (експерти) на всички национални институции, които следва да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ. Подобен механизъм може да осигури ефективното изпълнение на решенията на ЕСПЧ и ползотворно сътрудничество между компетентните органи и институции в тази област

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



Основни препоръки:

- Този орган може значително да повиши информираността по отношение на практиката на ЕСПЧ и стандартите за спазване на основните права на човека. Това реално ще доведе до намаляване на осъдителните решения, които са в процедура по засилено наблюдение от страна на Комитета на министрите в продължение на много години
- Привеждането на националното законодателство и практика в съответствие с ЕКПЧ и практиката на ЕСПЧ ще осигури и по-ефективно гарантиране спазването на основните права и свободи на българските граждани;
- В подобен междуведомствен координационен механизъм е удачно да бъдат включени представители на изпълнителната власт
- Механизмът би бил ефективен ако на заседанията му присъстват и представители на съдебната и законодателната власт
- Съветът да се събира на периодични заседания (поне четири заседания в годината), за да могат неговите членове да обсъждат мерките, които следва да бъдат предприети, да поемат ангажимент за тяхното изпълнение, да осигурят координация на изпълнението в собствената си институция и да предоставят информация за напредъка
- Част от този координационен процес трябва да бъде и националният омбудсман в ролята му на обществен защитник, който насърчава прилагането на конвенциите за защита на основите права и свободи на личността, както и независими експерти и представители на неправителствени организации

Конвенция на ООН за правата на детето (1)

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

Омбудсманът прави следните основни препоръки:

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



Конвенция на ООН за правата на детето (2)

Основни препоръки:

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

Права на децата



1
Име, националност
и идентичност



2
Живот с родителите
освен в случаи
на заплаха



3
Храна, облекло
и безопасен дом



4
Защита от насилие
и небрежно
отношение



5
Лично
пространство



6
Добро образование



7
Защита от
експлоатация
и малтретиране



8
Правна помощ
и честно съдебно
третиране

Източник: Unicef



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

Омбудсманът:

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



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

Омбудсманът прави следните основни препоръки

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



Конвенция на ООН за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените



- ✓ Конвенцията за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените е приета от ООН през 1979 г., в сила за България от 1982 г.
 - Държавите-страни по нея се задължават да включат принципа на равноправие на мъжете и жените в своите национални конституции или друго съответно законодателство, да приемат съответни законодателни и други мерки, забраняващи всякаква дискриминация по отношение на жените; да установят юридическа защита на правата на жените на равна основа с мъжете и да осигурят с помощта на компетентните национални съдилища и други държавни учреждения ефективна защита на жените срещу всеки акт на дискриминация и др.
- ✓ Омбудсманът препоръчва:
 - Промяна в законодателството, с която да се гарантира, че ще бъде постигнато ефективно равенството между половете
 - Създаване на достатъчен брой центрове за настаняване на жертви на насилие, достъпни и равномерно разпределени географски в цялата страна (поне по един на всеки регионален център) в съответствие с минималните стандарти на Съвета на Европа да има поне едно място за настаняване в кризисен център на всеки 10 000 жители

Международна дейност



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

Ресурси

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



Отчет на разходите

- ✓ Омбудсманът на Република България е първостепенен разпоредител с бюджетни средства, които управлява, като спазва и прилага нормите на Закона за публичните финанси, Закона за държавния бюджет, Закона за омбудсмана, Правилника за организацията и дейността на омбудсмана и други нормативни актове, свързани с разходването на публични средства
 - Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2020 г. са разчетени разходи в размер на 3 363 900 лв.



Структура на институцията на националния омбудсман



Екип



Приоритети за 2021 г.

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



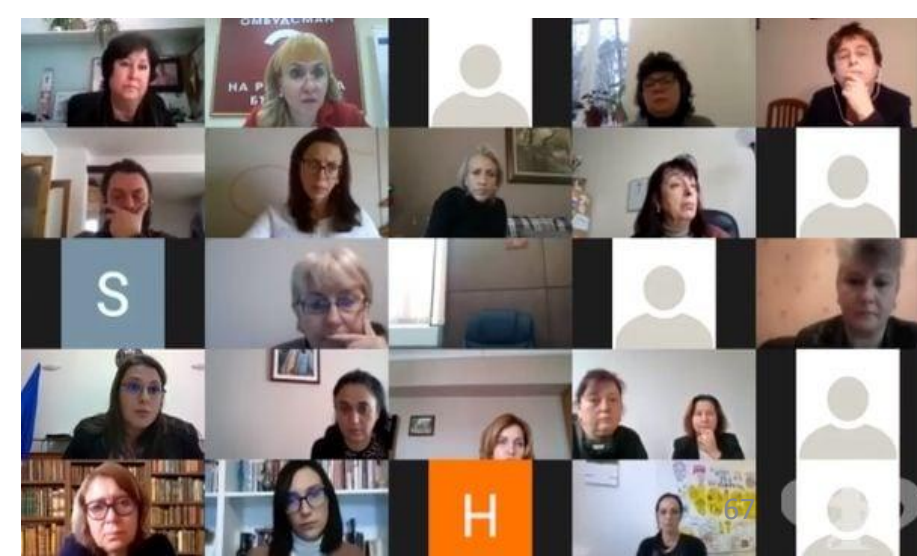
Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (1)

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



Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност (2)

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



Писма от граждани (1)

До доц. д-р Диана Ковачева

Омбудсман на Република България

Благодарствено писмо

Уважаема г-жо Ковачева,

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

БЛАГОДАРЯ, ЧЕ ВИ ИМА!

С уважение и признателност:

Росица Владимирова

Гр. София

21.12.2020г.

Уважаема
г-жо Ковачева,

Благодаря за вашата помощ и подкрепа, за изпитаното доверие и убавяне към мен - през сивата година!
И през Новата година продължавам пак заедно за постигане на големия успех!
Без вас, аз нямаше да стигна до тук - притесни добри!

Нека тези светли празници
положат началото на една година!
Най-искрени благодарности
за здраве и сили,
за ползотворни дела,
за топлина и добротата!
дарявани и получавани,
за дни на радости и успехи,
с усмивки и веселие
за мигове на ебдната мисъл
на вас и вашето семейство!
И нека през Новата година заедно
да защитим правата на хората е
спасение!
Весела Коледа и щастлива Нова
година!

13.12.2020г.
гр. Белово

С огромно уважение!
Милана Бугева

From: Ivan stiv1950@abv.bg

To: Delovodstvo delovodstvo@ombudsman.bg

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

Subject: Re: Отговор на Ваша жалба

Уважаема госпожо Ковачева,

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

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

С Уважение,

Ivan Stefanov -

Président de l'Association d'Amitié Bulgarie - Algérie

www.bulgarie-algerie.com

From: БЛОК35 iniciativen_komitet_trakia35@abv.bg

To: Delovodstvo delovodstvo@ombudsman.bg

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

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

Уважаема г-жо Ковачева,

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

Пожелаваме Ви успешна и ползотворна 2021 година!

С уважение

Кремена Ангелова

Писма от граждани (2)

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

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

Пощенски_код: 5800

Адрес: гр.Плевен кв.Дружба бл.31, вх.3

Населено_място: Плевен

Телефон: 0880004000

Email: _____

Институция: Благодарствено писмо до Омбудсман и неговия Екип

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

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

Искане: Искана Благодарност

Предходни_разглеждания: не

Допълнителни_документи: не

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

Име: Нора
Презиме: Владимирова
Фамилия: Флорова

Пощенски_код: 2109

Адрес: ул. "Стефан Стефанов" №8

Населено_място: 2109

Телефон: 0870000000

Email: nora.florova@gmail.com

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

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

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

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

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



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



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



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



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



Как да се свържа с националния омбудсман?



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



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

Тел.: 02/81-06-955;

факс: 02/81-06-963

ел. поща: priemna@ombudsman.bg

www.ombudsman.bg

Статистика 2020 (1)

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



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



Статистика 2020 (2)

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

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

Статистика 2020 (3)

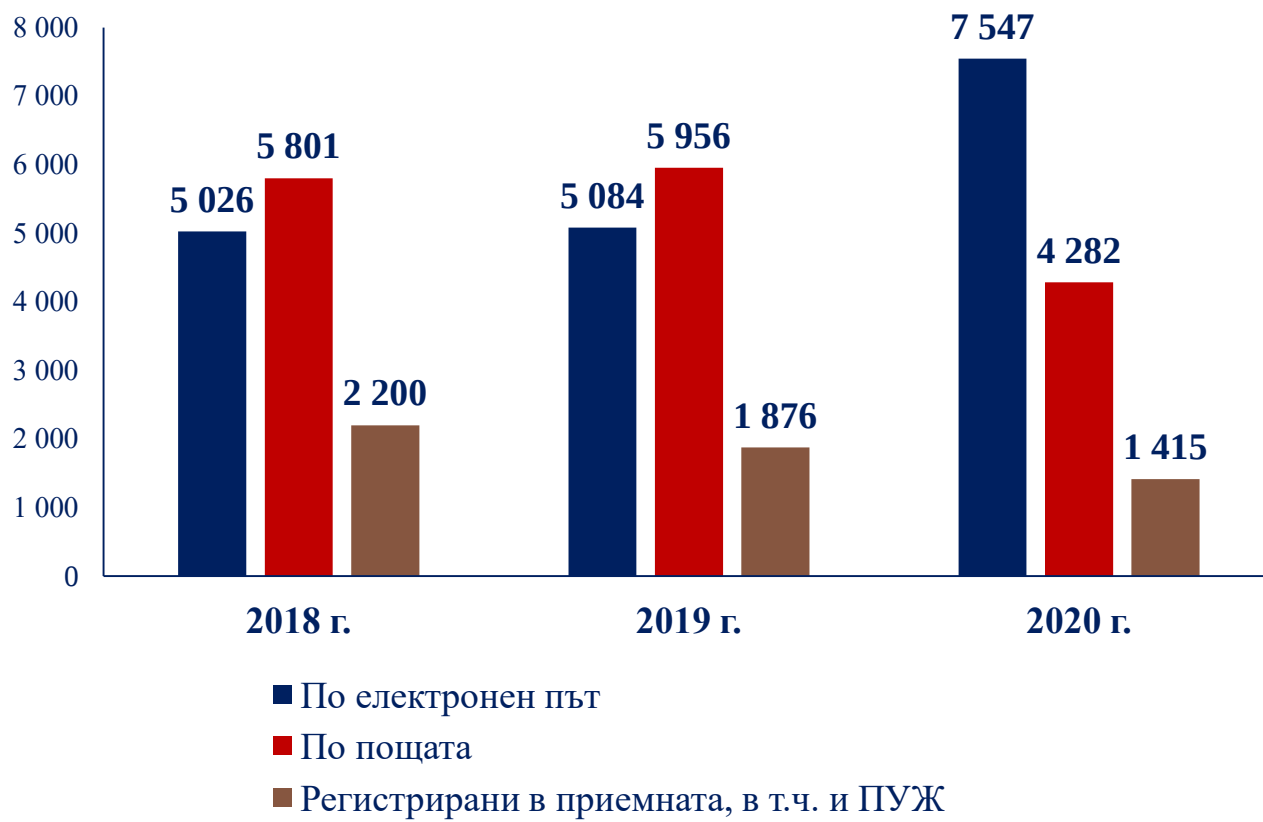
Таблица 11: Брой и % жалби и сигнали по вид нарушени права за 2020 г.



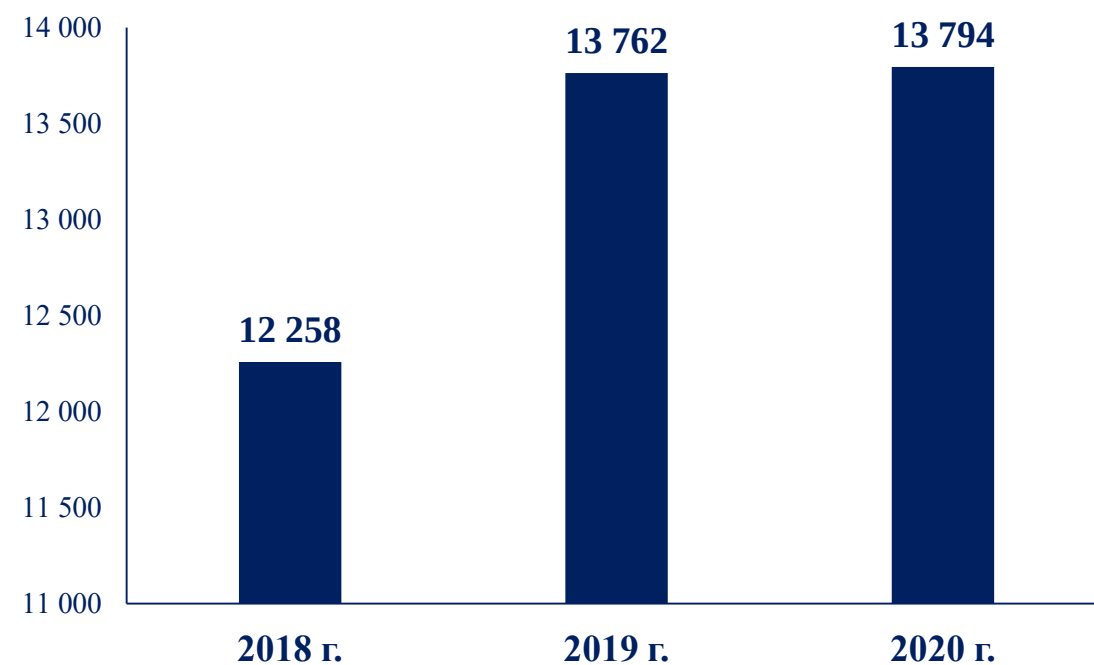
В и К	1 097	8,28
Образование	1 062	8,02
Топлоснабдяване	954	7,20
Устройство на територията	898	6,78
Здравеопазване	870	6,57
Искане за промени в нормативната уредба	799	6,03
Благоприятна и здравословна среда в населените места	588	4,44
Право на чиста околна среда	535	4,04
Други нарушения	518	3,91
Нарушение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

Статистика 2020 (4)

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



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

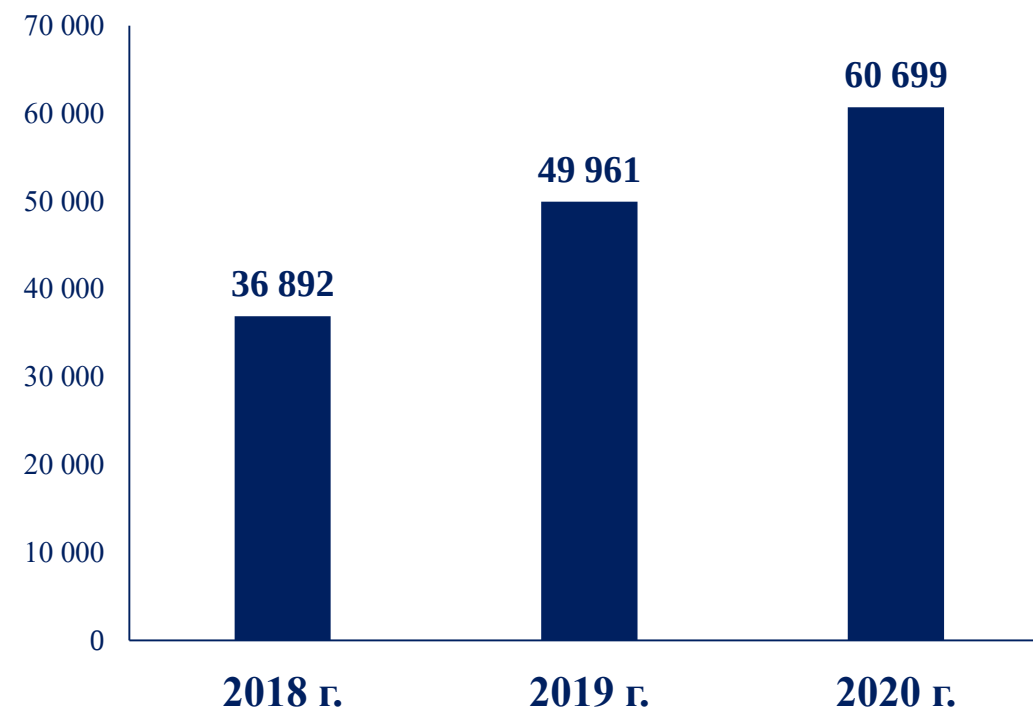


Статистика 2020 (5)

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

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

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



Статистика 2020 (6)

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

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

Основни права и свободи, *от тях:*

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

Права на потребителите

НПМ, *от тях:*

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

Право на добро административно обслужване

Друг вид нарушение

Права на децата

Липса на конкретно нарушение

Право на собственост

Право на здравеопазване

Социални права

Брой

27

12

11

3

1

10

6

3

2

1

5

5

3

1

1

1

1