



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ И ГОДИШНИ ПРИОРИТЕТИ НА ИНСТИТУЦИЯТА НА ОМБУДСМАНА 2020-2025 г.

„Ангажирам се омбудсманът да е там, където са проблемите на гражданите и с всичките си сили да отстоявам принципа, че всички хора се раждат свободни и равни по достойнства и права!“

Доц. Диана Ковачева,
омбудсман на Република България

ВЪВЕДЕНИЕ

На основание чл. 91а от Конституцията на Република България (нов - ДВ, бр. 27 от 31 март 2006 г.) Народното събрание избира омбудсман, който се застъпва за правата и свободите на гражданите.

Дейността на институцията е уредена със Закон за омбудсмана, приет на 23.05.2003 г. и влязъл в сила на 01.01.2004 г. и последващите му изменения и допълнения. Омбудсманът е първостепенен разпоредител с бюджет (чл. 7 от ЗО). Организацията и дейността на омбудсмана и неговата администрация е регламентирана в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана (ПОДО) от 04.09.2012 г. на основание чл. 3, ал. 2 от ЗО, доп. ДВ. бр.53 от 26 юни 2018 г.

Омбудсманът е демократична институция, основана на зачитането на основните права на личността и на принципа на правовата държава. Институцията се различава съществено от всички останали държавни органи – тя не е съд, нито административен орган. Независимо, че не е оправомощен да упражнява държавна власт, омбудсманът оказва съдействие на гражданите в отношенията им с държавата.

Задачата на институцията на омбудсмана е да бъде стабилизиращ фактор в обществото, като предоставя на всеки гражданин безплатно и леснодостъпно средство за безпристрастен контрол върху действията на държавните и общинските органи и техните администрации, както и на лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги и на частноправни субекти от гледна точка на принципите на доброто управление и добрата администрация.

През 2019 г. институцията на омбудсмана на Република България е акредитирана с най-високия СТАТУТ „А“ на ООН в съответствие с Парижките принципи като Национална институция в защита на правата на човека.

Тенденцията от последните години за уличаване броя на жалбите е в резултат на високото доверие към омбудсмана, на съдействието, което получават гражданите и организациите и не на последно място на провежданата последователна политика за активно отваряне на институцията към обществото чрез срещи с неправителствени организации и професионални сдружения, срещи с граждани, обединени за решаване на определен обществено значим проблем.

ВОДЕЩИ ПРИНЦИПИ

Стратегическите цели на омбудсмана се изграждат на базата на задълбочена оценка на постигнатите резултати в дейността и гарантиране на приемственост в политиките и практиките на институцията в защита правата на човека и основните свободи.

Омбудсманът ще продължи да има активна позиция, произтичаща както от неговата работа по индивидуални жалби и сигнали на граждани, така и от проверките по негова собствена инициатива.

Омбудсманът ще продължи да разглежда и оценява дейността на всички институции, организации и частноправни субекти през призмата на защитата на правата на човека и основните стандарти за добро управление, които Република България се е ангажирала да прилага по силата на Конституцията и като страна член на Съвета на Европа, Европейския съюз, ООН и други международни организации.

В дейността си омбудсманът ще продължи да се придържа към следните основни стандарти:

- Прозрачност и достъп на обществеността до законодателния процес чрез активно участие на омбудсмана в подготовката, изработването, обсъждането и внасянето на проекти за нормативни актове, които засягат правата на гражданите;
- Ангажиране на прякото участие на гражданите - законодателните предложения на омбудсмана са базирани на широки обсъждания с компетентни организации на гражданското общество и авторитетни експерти и носят мярата на обществен интерес;
- Гарантиране на равнопоставен достъп на гражданите до всички инструменти за ефективна защита правата на човека, включително на конституционната жалба, разгръщане на политики по собствена инициатива на омбудсмана и др.;
- Подкрепа на всички форми на активно застъпничество за правата на човека – в рамките на местните общности, националната политика и международните организации.

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ 2020 – 2025 г.

Основен приоритет за цялостната политика на институцията на омбудсмана са усилията за защита на основните права на гражданите и за утвърждаване и зачитане на правото на добро управление и предоставяне на качествени услуги като обществена норма и ясни правила за поведение в практиката на държавните и общинските органи и техните администрации, на организациите, предоставящи обществени услуги, както и на частноправните субекти.

Основните стратегически цели на омбудсмана в периода 2020 – 2025 г. са:

1. Гарантиране на пълноценното и равнопоставено упражняване на правата и свободите в Република България чрез политика на активна подкрепа на гражданите и техните организации при взаимодействието им с държавните и общинските органи и техните администрации, организациите, предоставящи обществени услуги, както и частноправните субекти;
2. Подобряване на качеството на предоставяните услуги за гражданите от държавните и общинските органи и техните администрации, организациите, предоставящи обществени услуги, както и частноправните субекти чрез политика на активна подкрепа за спазване на правото на добра администрация и добро управление;
3. Създаване на условия за ефективен граждански контрол върху публичните политики;
4. Утвърждаване авторитета на институцията на омбудсмана като независим конституционен орган за защита правата на човека и укрепване доверието на гражданите и техните организации.

СПЕЦИФИЧНИ СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ 2020 - 2025

Специфичните стратегически цели на омбудсмана се обуславят от динамиката на обществените отношения в секторните политики, по отношение на които институцията има законови правомощия да защитава правата и свободите на гражданите (чл. 19, ал. 1 ЗО).

Дейността по осъществяване на специфичните стратегически цели на омбудсмана се отчита в годишните доклади на институцията до Народното събрание на Република България (чл. 22, ал. 1 и 2 ЗО).

Стратегически цели на омбудсмана по основни направления на дейност в периода 2020 – 2025 г.:

1) Граждански и политически права

Гарантиране пълноценното и равнопоставено упражняване на гражданските и политическите права в Република България чрез политика на активна подкрепа за уязвими групи, граждани и техните организации.

Специфични области на интервенция:

- Политически права и изборен процес;
- Защита от домашно насилие;
- Гражданско участие в нормотворческия процес.

2) Достъп до правосъдие

Гарантиране на ефективен и равнопоставен достъп до правосъдие за всички граждани чрез ангажирането на омбудсмана с инструментите на конституционната жалба и искането за тълкувателни решения на върховните съдилища.

Специфични области на интервенция:

- Защита на гражданите в изпълнителното производство;
- Право на справедлив съдебен процес.

3) Основни права и свободи и НПМ

Гарантиране пълноценното и равнопоставено упражняване на основните права и свободи в Република България чрез подкрепа на правата на лицата, лишени от свобода.

Специфични области на интервенция:

- Ефективен контрол по спазване правата на лицата, лишени от свобода в местата на задържане в съответствие с Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание на ООН и други международноправни договори, по които република България е страна;
- Мониторинг по развитие на българското законодателство в съответствие с Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание на ООН, Хартата за основните права на ЕС, Европейската конвенция за правата на човека на Съвета на Европа и др.

4) Права на децата

Спазване на правата на детето на всички равнища в публичните политики, мерките за тяхното прилагане и практиките по овластяване на децата, включително с инструментите на засиления мониторинг и сътрудничество с организациите на гражданското общество.

Независимата национална институция на омбудсмана е важен механизъм за насърчаване и защита на правата на детето. Ролята на омбудсмана е да подпомага развитието на системите, имащи отговорност към децата, да посочва бариерите, издигнати в различните сектори на детските права и мерките, за тяхното преодоляване.

Специфични области на интервенция:

- Права на децата в конфликт със закона;
- Правата на децата, въввлечени в родителски конфликти;
- Правата на децата с увреждания и специални образователни потребности.

5) Права на потребителите

Гарантиране за всички граждани на достъп до качествени услуги на справедлива цена чрез активен контрол върху процесите за предоставяне на обществени услуги и застъпничество за подобряване на законодателството и практиките в секторните политики.

Промяната в Закона за омбудсмана през 2018 г. предоставя на националния обществен защитник законово правомощие да защитава всички права и свободи на гражданите, нарушени от частноправни субекти. Новият мандат на националния омбудсман, съобразен с разпоредбата на чл. 91а от Конституцията, има важно значение за способността на институцията да оказва подкрепа и да защитава ефективно всички права на българските граждани в качеството им на потребители на обществени услуги.

Специфични области на интервенция:

- Право на достъп до питейна вода;
- Права на потребителите на топлофикационни и електроснабдителни услуги;
- Права на потребителите на финансови услуги и защита от монополи, фирми за бърз кредит и колекторски фирми.

6) Права на хората с увреждания

Хората с увреждания се ползват пълноценно от всички права и достъп до качествени услуги за подкрепа в общността.

На 1 януари 2019 г. влиза в сила новият Закон за хората с увреждания (ЗХУ). Изпълнението на ЗХУ в много голяма степен определя важните за гражданите промени в политиките за хората с увреждания. Законът за личната помощ, приет в резултат на настоятелните искания на протестиращите родители на деца и лица с увреждания, също влиза в сила през 2019 г. Стартирането на този закон също е съпроводено със затруднения и риск от нарушаване на права на хора с увреждания. През март 2019 г. е приет и Законът за социалните услуги, изпълнението на който също се свързва с предоставянето на услуги за хора с увреждания.

Специфични области на интервенция:

- Ефективно представителство на хората с увреждания и проблемите в упражняване на права – Съвет за наблюдение по ЗХУ;
- обхват и качество на социалните услуги, социално-икономическа защита, заетост,
- достъпна среда, здравеопазване и рехабилитация, образование.

7) Право на добра администрация и добро управление

Гражданите се ползват от правото на добра администрация и добро управление.

Специфични области на интервенция:

- Качество на административното обслужване;
- Прозрачност и отчетност в дейността на административните структури на всички нива;

8) Право на защита от дискриминация и език на омразата

Гарантиране на правото на всеки гражданин на равно третиране в съответствие с правомощията на омбудсмана по ЗО.

Специфични области на интервенция:

- Достъпна среда;
- Език на омразата;
- Права на ромската общност.

9) Право на здравеопазване

Гарантиране на правата на гражданите като пациенти и здравноосигурени лица, залегнали в Конституцията, законодателството на страната и международните договори.

Специфични области на интервенция:

- Право на навременна медицинска експертиза
- Право на достъп и качествена медицинска услуга;
- Право на достъп до лекарствени продукти и медицински изделия.

10) Право на здравословна и безопасна среда

Гарантиране правото на достъп до здравословна и благоприятна околна среда в съответствие с конституционния принцип за опазването и възпроизводството на околната среда и биоразнообразието, разумното използване на природните богатства и ресурсите на страната.

Специфични области на интервенция:

- Замърсяване на въздуха;
- Опазване на реките;
- Безопасно третиране на отпадъци.

11) Право на образование

Гарантиране на равнопоставен достъп до качествено образование и научна дейност чрез активна подкрепа на правата на учащите се и заетите в системата на образованието и науката в Република България, с особен акцент върху правата на уязвими групи.

Специфични области на интервенция:

- Равнопоставен достъп до предучилищно образование;
- Качество на училищното образование;
- Социални права на студентите в системата на висшето образование.

12) Право на собственост и икономическа свобода

Гарантиране на правото за ефективно упражняване на собственост.

Специфични области на интервенция:

- Устройство на територията;

- Ползване на земеделски и горски имоти;
- Реституционни права.

13) Социални права

Гарантиране на качествени и достойни условия за живот чрез създаване на благоприятна среда за упражняването от гражданите на техните социални права в съответствие с националните и международните стандарти.

Специфични области на интервенция:

- Зачитане на трудови и осигурителни права,
- Пенсионни права и интеграция на възрастните хора,
- Право на социална подкрепа или на достъп до жилище

14) Права на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (нов, 2023 г.)

Гарантиране правата на лицата, подаващи сигнали за нарушения в съответствие със стандартите на ЕС и националното законодателство.

Специфични области на интервенция:

- Защита на поверителността;
- Мерки за подкрепа;
- Ефективно междуинституционално сътрудничество.

Приложение 1

ГОДИШНИ ПРИОРИТЕТИ 2020 г.

Водещ приоритет за институцията на омбудсмана през 2020 г. е създаване на механизми за ефективна защита правата на гражданите в условията на извънредна епидемична ситуация с особен акцент върху:

1. Защита на социалните и икономически права на гражданите;
2. Защита на гражданите от монополите, защита в изпълнителното производство и при свърхзадлъжнялост;
3. Защита на правата на жените и децата.

Специфичен приоритет през 2020 г. е защита правата на уязвими групи в условията на извънредна ситуация.

Приложение 2

ГОДИШНИ ПРИОРИТЕТИ 2021 г.

Водещ приоритет за институцията на омбудсмана през 2021 г. е **ефективната защита правата на гражданите в условията на продължаваща извънредна епидемична обстановка** с особен акцент върху:

- Права на децата за равен достъп до качествено образование и преодоляването на дигиталното неравенство;
- Права на гражданите за достъп до ефективни здравни грижи;
- Права на потребителите в отношенията им с монополи;
- Права на жертвите на домашно насилие;
- Права на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги.

Специфични приоритети по категории права за 2021 г.

- Застъпничество за въвеждане в България на съвременно детско правосъдие;
- Достъп на хората с увреждания до здравеопазване, вкл. реализиране на реформата при предоставянето и финансирането на медицински изделия и помощни средства за хората с увреждания;
- Защита на най-добрия интерес на детето при прилагане на мерки за закрила и оценка на тяхната ефективност;
- 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;
- Гарантиране правото на гражданите на достъп до здравеопазване при спазване на принципите на своевременност, достатъчност и качество;
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани;

- Подкрепа за правата на неактивните лица за достъп до пазара на труда и за безопасното завръщане на работа след преодоляване на ефектите от пандемията;
- Изграждане на нормативната рамка за свръхзадължеността на гражданите.

Приложение 3

ГОДИШНИ ПРИОРИТЕТИ 2022 г.

Водещ приоритет за институцията на омбудсмана през 2022 г. е **ефективната защита правата на гражданите в условията на нововъзникващи кризи с особен акцент върху:**

- Права на потребителите в отношенията им с монополи;
- Права на гражданите в отношенията им с частноправни субекти в условията на свръхзадълженост;
- Права на жертвите на домашно насилие;
- Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие;

Специфични приоритети по категории права за 2022 г.

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

- Застъпничество за прилагане на системен подход и решаване на проблеми на пътната инфраструктура;
- Достъп на гражданите до комплексното административно обслужване и електронни услуги;
- 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.

Приложение 4

ГОДИШНИ ПРИОРИТЕТИ 2023 г.

Водещ приоритет за институцията на омбудсмана през 2023 г. е **ефективната защита правата на гражданите в условията на продължаващи кризи с особен акцент върху:**

- ✓ Права на потребителите в отношенията им с монополи;
- ✓ Права на гражданите в отношенията им с частноправни субекти в условията на свръхзадълженост;
- ✓ Права на жертвите на домашно насилие;
- ✓ Права на децата в отношенията им със съдебната система и въвеждане на съвременно детско правосъдие;
- ✓ Осигуряване на равен достъп до образование на деца със СОП.

Специфични приоритети по категории права за 2023 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;
- Гарантиране на правото на хората с увреждания за извършване на медицинската им експертиза и за отпускане/възобновяване на полагащата им се подкрепа без забавяне;
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа;
- Подкрепа на децата, чиито родители живеят или работят извън България и деца в риск;
- 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.

Приложение 5

ГОДИШНИ ПРИОРИТЕТИ 2024 г.

Водещ приоритет за институцията на омбудсмана през 2024 г. е **ефективната защита правата на гражданите чрез устойчиво решение на ключови проблеми** с особен акцент върху:

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

Специфични приоритети по категории права за 2024 г.

- Застъпничество за правата на уязвими групи за достъп до качествени социални услуги и социална подкрепа;
- Гарантиране на правата на пациентите, осигуряване на равен достъп до медицинска помощ за всички граждани при прилагане на принципите на своевременност, достатъчност и качество;
- Ефективна защита на пенсионните и осигурителни права на българските граждани;
- Осигуряване на равен достъп до образование на деца със СОП;
- Гарантиране на правото на хората с увреждания за достъп до пенсии за инвалидност, гарантиращи правото на достоен живот;
- Подкрепа на младите хора, напускащи резидентна и приемна грижа;
- Подкрепа на децата, чиито родители живеят или работят извън България и деца в риск;
- Права на жертвите на домашно насилие;
- Съдействие на работници или служители за защита на трудовите и осигурителните им права;

- Преодоляване на системни проблеми при адресната регистрация на граждани и при регистрация на адрес на управление на фирми;
- Застъпничество за прилагане на системен подход и решаване на проблеми на пътната инфраструктура;
- Достъп на гражданите до комплексното административно обслужване и електронни услуги;
- Устройствена защита на жизнената среда в населените места;
- Преодоляване на системни проблеми, свързани с устройството на територията;
- Преодоляване на статуквото в поземлените отношения за неравнопоставеност на дребните и средните собственици и земеделски стопани и завършване на реституцията.