



**ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**ДОКЛАД**  
**за дейността**  
**на омбудсмана**  
**2025**

**СОФИЯ**  
**Март 2026**



# СЪДЪРЖАНИЕ

Уводни гуми.....	2
Действия и резултати.....	4
Ключови събития и инициативи – 2025 г.....	5
<b>ГЛАВА ПЪРВА: ОМБУДСМАНЪТ В ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ</b> .....	<b>17</b>
I. Приемна на омбудсмана.....	18
II. Права на потребителите.....	25
III. Право на образование.....	47
IV. Права на хората с увреждания.....	59
V. Права на децата.....	79
VI. Право на здравеопазване.....	103
VII. Социални права.....	114
VIII. Право на собственост и икономическа свобода.....	118
IX. Право на здравословна и благоприятна околна среда.....	127
X. Право на добро управление и добра администрация.....	134
XI. Защита от дискриминация, език на омразата и равнопоставеност между мъжете и жените.....	143
XII. Право на защита в изпълнителното производство.....	146
XIII. Национален превантивен механизъм.....	147
XIV. Одит на дейността по работа със сигнали и защита на сигнализиращите лица.....	156
<b>ГЛАВА ВТОРА: ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА</b> .....	<b>159</b>
I. Искания до конституционния съд и върховните съдилища през 2025 г.....	160
II. Законодателни предложения.....	161
<b>ГЛАВА ТРЕТА: НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА МЕЖДУНАРОДНИТЕ АКТОВЕ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА</b> .....	<b>165</b>
I. Общ преглед.....	166
II. Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи.....	167
III. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания.....	173
IV. Конвенция на ООН за правата на детето (кпг).....	176
V. Конвенция на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание.....	182
VI. Конвенция за премахване на всички форми на дискриминация по отношение на жените.....	184
<b>ГЛАВА ЧЕТВЪРТА: РЕСУРСИ</b> .....	<b>189</b>
I. Бюджет 2024 г.....	190
II. Експ.....	192
III. Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност.....	193
Списък на използваните съкращения.....	208



# УВОДНИ ДУМИ



През 2025 г. се навършиха **20 ГОДИНИ ОТ ИЗБОРА НА ПЪРВИЯ ОМБУДСМАН** – значим юбилей, който е основание за равносметка за развитието на институцията като независим защитник на правата на гражданите. Защитник, който реагира на нарушения на права, търси решения на конкретни проблеми и поставя във фокуса на общественото внимание системни дефицити в работата на институциите.

Само през отчетната година **102 138 ГРАЖДАНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА ОРГАНИЗАЦИИ** получиха съдействие от институцията на омбудсмана – чрез разглеждане на жалби и сигнали, предоставяне на консултации, извършване на проверки, отправяне на препоръки, изнесени приемни и активна намеса пред държавни и местни органи. Този значителен

брой е ясен знак за устойчивото обществено доверие към омбудсмана и нарастващата роля на институцията в защита на гражданските права.

През двесте десетилетия от създаването си институцията на омбудсмана се утвърди като национална правозащитна институция с нарастваща роля в защита на гражданските права и с признат международен авторитет. Постепенно бяха разширени нейните правомощия – омбудсманът получи възможност да сезира Конституционния съд, да отправя искания за тълкувателни решения до Върховните съдилища, да изпълнява функциите на Национален превантивен механизъм и да защитава правата на детето.

От институционална гледна точка 2025 г. също беше ключова. След повече от 15 месеца без титляр на поста, през юли Народното събрание избра за омбудсман Велислава Делчева, а през септември беше избрана и заместник-омбудсманът Мария Филипова. С това институцията възстанови пълния си мандатен капацитет и активната си роля в защита на правата на гражданите.

През същата година омбудсманът успешно защити реакредитацията на институцията като на-



ционална институция за правата на човека с най-високия международен Статут „А“, съгласно Парижките принципи на ООН. Това признание потвърждава независимостта, устойчивостта и ефективността на институцията и позволява на българския омбудсман да участва пълноправно в работата на международните правозащитни механизми и да защитава правата на човека от най-високите международни трибуни.

Работата на институцията през 2025 г. беше насочена към защита на правата на гражданите в редица ключови обществени сфери – достъпа до обществени услуги, защитата на потребителите, финансовите услуги, административното обслужване и качеството на публичните политики. Особено внимание беше отделено на правата на децата и необходимостта от модерна и ефективна реформа в системата на детското правосъдие.

През годината институцията на омбудсмана защити редица важни обществени каузи и постигна конкретни резултати. Сред тях са предложенията за по-справедлив модел на ценообразуване на водата, отпадане на т.нар. „ТАК-

СА ВОДОМЕР“, както и въвеждане на механизми за компенсации на гражданите при предоставяне на некачествена вода. В резултат на намесата на омбудсмана беше постигнат и нормативен резултат по отношение на **БЪРЗИТЕ КРЕДИТИ**, като беше създадена възможност гражданите да бъдат заличавани като длъжници от кредитните регистри при обявяване на договорите за нищожни.

Сред значимите инициативи през 2025 г. беше и националната информационна кампания „**ПЕНСИТЕ В ЕВРО**“, реализирана съвместно с Националния осигурителен институт. Чрез изнесени приемни в редица населени места възрастните хора получиха достъпна информация за превалутирането на пенсиите и за гаранциите срещу злоупотреби във връзка с въвеждането на еврото от **1 ЯНУАРИ 2026 Г.**

Настоящият годишен доклад представя основните направления в дейността на институцията през 2025 г., анализа на постъпилите жалби и сигнали, предприетите действия за защита на правата на гражданите и препоръките на омбудсмана за преодоляване на установените системни проблеми.

# ДЕЙСТВИЯ И РЕЗУЛТАТИ

## ОМБУДСМАНАТЪТ В ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ ПРЕЗ 2025 г.

**102 138 ГРАЖДАНИ** и представители на организации са получили съдействие от омбудсмана, от които:

- Постъпилите жалби до омбудсмана са **10 256**;
- Приетите от омбудсмана, заместник-омбудсмана, обхванатите от проверки лица и ползва-

лите услугите на приемната са **12 418** души;

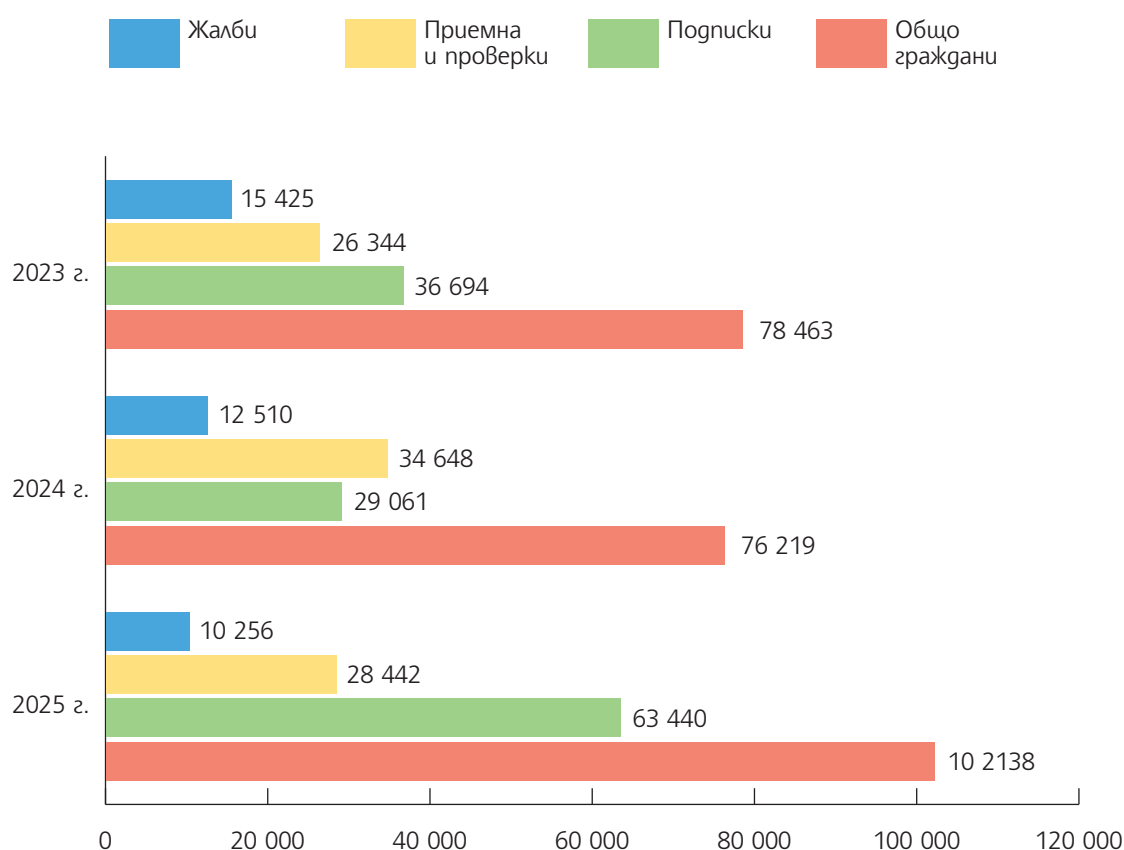
- Броят на гражданите, потърсили съдействие на омбудсмана, чиито искания по отношение на различни проблеми, са обединени в подписки, е **63 440**.

**Таблица № 1 – Брой приключили проверки според резултата  
В периода 2023 – 2025 г.**

2023 г.	2024 г.	2025 г.	Приключили проверки по жалби и сигнали с:
3 245	2 431	1 678	Препоръка
9 856	8 879	5 503	Становище
819	1 024	914	Даден съвет
612	872	758	Посредничество
147	270	343	Извън правомощията на омбудсмана



## Графика № 1 – Статистика за дейността на омбудсмана 2023 – 2025 г.



## КЛЮЧОВИ СЪБИТИЯ И ИНИЦИАТИВИ – 2025 г.

### ИЗБОР НА ОМБУДСМАН И ЗАМЕСТНИК-ОМБУДСМАН

След повече от 15 месеца без титуляр на поста, на 18 юли 2025 г. 51-то Народно събрание избра със 123 гласа „За“, 92 „Против“ и 5 „Въздържал се“ Велислава Делчева за пети омбудсман на Република България.

„Искам да благодаря за подкрепата,

която ми гласувате днес, като си давам сметка, че пред мен стои сериозната задача да оправдая високите очаквания и даденото в аванс доверие. Няма да давам обещания, защото знам, че предстои много работа, а тя изисква да се действа, а не да се говори“,

казва новият омбудсман.

Делчева заявява още, че полага клетвата и с ясното съзнание за отговорността, която поема не

само пред депутатите, но най-вече пред българските граждани и подчертава, че значимостта на институцията е огромна.



На 10 септември 2025 г. Народно събрание избира Мария Филипова на поста заместник-омбудсман.



## РЕАКРЕДИТАЦИЯТА НА ИНСТИТУЦИЯТА С ВЪЗМОЖНО НАЙ-ВИСОКИЯ СТАТУТ „А“ НА ООН

През 2025 г. омбудсманът Велислава Делчева успешно защити реакредитацията на националната институция за правата на човека с най-високия възможен Статут „А“, съгласно Парижките принципи. Решението е взето на последната за 2025 г. сесия на Подкомитета на ООН за акредитация (SCA), за което институцията е уведомена официално с писмо от Европейската мрежа на националните институции за правата на човека – ENNHRI.



Статут „А“ се предоставя на институцията на омбудсмана за това, че отговаря на най-високите международни стандарти за не-

зависимост, безпристрастност, плурализъм, прозрачност и максимално широк мандат в защитата и насърчаването на правата на човека. Той удостоверява пълното съответствие на институцията с Парижките принципи – основополагащ международен стандарт за функционирането на националните институции за правата на човека.

Подкомитетът на ООН за акредитация обръща внимание, че новата законова разпоредба, според която омбудсманът или заместник-омбудсманът могат да поемат функциите на служебен министър-председател, може да повлияе на репутацията и фактическата независимост на националната институция за правата на човека.

**Подкомитетът на ООН препоръчва омбудсманът да продължи да се застъпва за изменения в чл. 99, ал. 5 от Конституцията на Република България и чл. 14, ал. 1 от Закона за омбудсмана, за да**

**се премахне разпоредбата, според която омбудсманът и заместник-омбудсманът могат да бъдат назначавани за служебен министър-председател.**

Акредитацията със статут „А“ позволява на националната институция за правата на човека да повдига проблеми от национално значение пред най-високите международни правозащитни форуми и да участва активно във формирането на международни политики и стандарти в областта на правата на човека – омбудсманът може да участва пълноправно в работата на комитетите по правата на човека към ООН, както и в Съвета по правата на човека, да изразява позиции и да поставя на дневен ред въпроси, свързани с правата и свободите на гражданите на Република България. Само 20 държави-членки на Европейския съюз, разполагат с национална институция за правата на човека с такъв статут.

## СЪЗДАВАНЕ НА ГРАЖДАНСКИ КОНСУЛТАТИВЕН СЪВЕТ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

Омбудсманът Велислава Делчева създава **ГРАЖДАНСКИ КОНСУЛТАТИВЕН СЪВЕТ** от експерти в неправителствения сектор, **КОЙТО ЗАСЕДАВА ТЕМАТИЧНО ПО ПРИОРИТЕТНИ ТЕМИ В ОБЛАСТТА ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА.**

Първият граждански съвет разисква темата за **ДЕТСКОТО ПРАВОСЪДИЕ**, което е в процес на реформа над десетилетие.

Омбудсманът настоява за **РЕФОРМА В ДЕТСКОТО ПРАВОСЪДИЕ** и оценка на необходимостта от съз-

даване на специализирани съдебни състави за деца. Поставя въпроса за отмяна на морално остарелия Закон за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, действащ от 1958 г., и приемане на Закон за отклоняване от наказателно производство и налагане на възпитателни мерки на непълнолетни лица. Тя подкрепя закриването на интернатите и въвеждане на съвременни и ефективни мерки за работа с децата извършители, включващи възстановителни мерки и превантивна работа. Настоява за създаване на защитена социална система, която включва мрежа от интегрирани услуги, възпитателни, психо-социални и защитни мерки и механизми за подкрепа на деца в конфликт със закона и техните семейства.

В публичната дискусия, организирана от омбудсмана участват изявени експерти с дългогодишен опит в областта за защита правата и интересите на децата – Национална мрежа за децата, Мрежа за правна помощ, Институт за социални дейности и практики, Фондация „П.У.Л.С.“ – Перник, Български център за нестопанско право, Фондация „Лъчезар Цоцорков“, Фондация „Асоциация Анимус“, Фондация „Партньори – България“, Фондация „ИГА“ – Пазарджик, Център за изследване на демокрацията, ФИЦЕ – България, Асоциация за възстановително правосъдие и др.

*„Радваме се, че имаме възможността да започнем работа по една за мен основна тема – правата на децата и детското правосъдие, която съм извела на първо място сред всички мои приоритети. Принципното ми становище е, че децата до 14 г. са деца в риск и по никакъв начин не трябва да бъдат в контакт със закона. На тях им е нужна подкрепа и закрила.“*, казва Велислава Делчева.

Основните проблеми, поставени от обществения защитник са: Децата под 14 години – ангажимент на социалната система и на универсалните и социалните услуги за деца или само на специалните възпитателни мерки. Визията за участие на социалната система в работата и подкрепата на деца и семейства с противоправно поведение и в конфликт със закона. Институционална мрежа за реакция, въздействие и подкрепа на деца в конфликт със закона. Вътрешно правно средство за защита правата на детето при настаняване в СПИ и ВУИ.

*„Целта на тази среща днес е да генерираме идеи и въпроси, експертите, които ще участват от страна на институцията на омбудсмана, ще вземат предвид позициите на организациите, за да ги включим в законопроекта“*, допълва още Делчева.

Омбудсманът и всички експерти се обединяват в ангажимента си за подкрепа формирането на политическа воля за реформата в областта на детското правосъдие; за



приемане на дългосрочна концепция за посоката напред; за ефективно използване на сегашните ресурси и добри практики в системата; да се даде водеща ролята на социалните

услуги и не на последно място да се осъществява правилна комуникация и промяна на обществените нагласи към правата на децата в конфликт със закона.



## ПРАВАТА НА ДЕЦАТА – ОСНОВЕН ФОКУС В РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА

Още с встъпването си в длъжност омбудсманът Велислава Делчева поставя като свой приоритет защитата на правата на децата, особено на тези в риск, които ще бъдат във фокуса на нейната работа. Усилията ѝ са насочени към подкрепа на деца от уязвими групи, в конфликт със закона, в приемната грижа, със специални образователни потребности, настанени в резидентните услуги, както и непридружени деца – бежанци и др. Сред акцентите са и мерки за противодействие и превенция на домашното насилие.

Друг важен приоритет в работата ѝ е **НАСЪРЧАВАНЕТО НА ГРАЖДАНСКАТА АКТИВНОСТ И РАЗШИРЯВАНЕ НА КЪРГА НА ПОЗНАНИЕ НА ОСНОВНИТЕ**

**ЧОВЕШКИ ПРАВА СРЕД МЛАДИТЕ ХОРА И ПОПУЛЯРИЗИРАНЕ ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИЯТА**, включително чрез часа по „Гражданско образование“. Делчева разговаря с ученици от цялата страна и изслушва мнението им по теми, които пряко ги засягат – насилието и агресията, идеята на образователното министерство за въвеждане на нов предмет „Добротетели и религии“, ползването на мобилни телефони в училище, ограничение на социални мрежи за деца и други актуални въпроси.

*„Много често казват – от меннищо не зависи, нека правят каквото искат. А всъщност това не е така – Вие сте бъдещето, утре Вие ще управлявате и затова още днес трябва да се интересувате от случващото се около*

Вас“, подчертава Делчева в едно от посещенията в училища – СУ „Иван Вазов“, гр. Поморие.

*„Темата за въвеждането на учебен предмет „Добродетели и религии“ изисква допълнителен обществен дебат, тъй като е видно, че обществото е поляризирано по тази тема“.* Това заявява омбудсманът пред парламентарната Комисия по правата на човека и вероизповеданията при представяне на обобщено становище по два законопроекта за изменение и допълнение на Закона за предучилищното и училищно образование.

*„Насилието над и между деца не*

*е „част от израстването“. Не е неизбежност. Не е нормално.“* Това казва омбудсманът при откриване на форума „Нашите деца, нашата отговорност: (не)поправимото в очакване на работещи решения“, организиран от Фондация „Лъчезар Цоцорков“.

*„Всяко шесто от 10 деца на възраст между 2 и 14 години редовно е било подлагано на телесни наказания от страна на хората, които се грижат за него.“* Това казва Велислава Делчева при старта на кампанията „Бъди смел, бъди добър“, организирана от ДАЗД за втора година.

## ИНФОРМАЦИОННА КАМПАНИЯ „ПЕНСИТЕ В ЕВРО“

Омбудсманът Велислава Делчева организира национална информационна кампания „Пенсиите в евро“. Поводът – получени сигнали в приемната на омбудсмана, показващи, че процесът по превалутирването тревожи не малка част от хората от третата възраст.

На 19 септември в гр. Дупница омбудсманът и управителят на НОИ Весела Караиванова дават старт на инициативата, насочена основно към възрастните хора от малки населени места във връзка с въвеждане на еврото от 1 януари 2026 г.

*„Нашата инициатива е съпътстваща на кампанията на правител-*

*ството, но основният фокус е насочен към възрастните хора. Ще ги консултираме по всички въпроси, свързани с предстоящата промяна – от преизчисляване на пенсиите в евро, до разпознаване на фалшивите банкноти, за да не стават жертва на измамници“*, обобщава Делчева.

В рамките на четири месеца омбудсманът организира приемни в страната, на които съвместно с НОИ консултира пенсионерите – как да обменят пари, какъв е лимитът при еднократен обмен, как ще се преизчисляват пенсии, социални плащания и заплати, необходимо ли е преподписване на договори и др.





19.09. – гр. Дупница



3.10. – гр. Велико Търново



30.09. – гр. Самоков

## **ПОСТОЯНЕН ФОКУС – ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ КАТО ПОТРЕБИТЕЛИ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ**

През 2025 г. жалбите на потребители на обществени услуги са 30,31% от общия брой на жалбите в институцията през годината, като на първо място са оплакванията в сектор „Топлоснабдяване“, следвани от жалбите срещу ВиК операторите, мобилните оператори, банките и т.н.

### **В СЕКТОР ТОПЛОСНАБДЯВАНЕ**

По време на общественото обсъждане на цените на топлинната

енергия за отопление и за горещо водоснабдяване, институцията на омбудсмана заявява пред Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР) аргументирано становище против планираните повишения на цените.

Институцията на омбудсмана отправя до министъра на енергетиката становище против предложения за обществено обсъждане текст на §2 в Проекта за Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за топлоснабдяването, според който количеството на топлинната енергия, отгадена от

сградната инсталация, се определя в размер 30 на сто от количеството топлинна енергия за отопление в сгради – етажна собственост (СЕС) – предложението впоследствие е оттеглено.

По повод спиране изпълнението на формулата за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради – етажна собственост, омбудсманът се обръща неколккратно към министъра на енергетиката за информация, какви неотложни мерки се предвиждат за преодоляване на правния вакуум.

Институцията на омбудсмана се обръща към председателя на Комисията по енергетика на 51-то НС с предложение за изслушване на изпълнителния директор на „Топлофикация София“ ЕАД, председателя на КЕВР и министъра на енергетиката по въпроси, които се отнасят до некачественото предоставяне на топлинна енергия.

Предвид безпрецедентния по мащаб и продължителност ремонт в ж.к. „Дружба 2“, омбудсманът настоява пред компетентните органи за извършване на проверки. Обръща се и към кмета на Столична община за становище относно изработването, оповестяването и спазването на графици за изпълнение на ремонтните дейности и справянето с последиците от тях, в това число готовността на ръководствата на ясли, детски градини, училища, лечебни заведения

за работа при спряно отопление и топла вода, осигуряването на достъп до сградите в района на ремонта, публичност и отчетност на графика за изпълнение на задълженията за пълно възстановяване на пътните настилки и тротоарите след приключване на строително-монтажните работи.

## В СЕКТОР ВИК

2025 г. – Безпрецедентна водна криза.

Тежък режим на водоснабдяване през м. август 2025 г. в Плевен и села от общината, омбудсманът се обръща към министъра на регионалното развитие и благоустройството с препоръка да се обяви план за справяне с водната криза в Плевен, в който да се предвидят спешни и дългосрочни мерки за разрешаването ѝ, с посочване на конкретни срокове, включително осигуряване на питейна вода за засегнатото население.

На основание §6 от ПЗР от Наредба № 4, омбудсманът отправя препоръка към министъра на регионалното развитие и благоустройството да даде писмени указания на ВиК операторите и общините по прилагането на чл. 41, ал. 6: „При пълно спиране или значително намаляване на количеството вода в урбанизираните територии или



части от тях, независимо от причините, които са ги предизвикали, операторът съвместно с общинската администрация осигурява питейна вода за населението до възстановяване на водоподаването.“

По повод подписки от жители на гр. Брезник, омбудсманът се обръща към управителя на ВиК-Перник с препоръка да не се начисляват задължения за услугата „доставяне на вода“ на засегнатото население или да се намали цената на ВиК услугата, съгласно чл. 31, ал. 2 от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК Перник, тъй като тя не отговаря на изискванията за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели.

Институцията на омбудсмана се обръща към ВиК-Шумен с искане да бъдат намалени цените на водоснабдителната услуга за времето, през което потребителите от засегнатите населени места получават негодна за пиене вода.

Омбудсманът участва в заседание на Комисията за регионална политика, благоустройство и местно самоуправление в 51-ото Народно събрание във връзка със Законопроект за водоснабдяването и канализацията, внесен от Министерския съвет на 25 юли 2025 г. В изказването си Велислава Делчева подчертава важността от приеждането на закон, който действително да гарантира правото на хората на достъп до ВиК услуги на икономически обосновани цени, обвързани с изпълнението на показателите за качество.

В становището си омбудсманът възразява срещу предложението за въвеждане на „такса водомер“. Предлага, ако цената за достъп до съответната ВиК услуга остане, в закона да се посочат основните правила, по които ще се определя и, кои разходи ще се покриват; възразява срещу начина на определяне социалната поносимост на цената на водата, както и срещу издаването на заповед за изпълнение по чл. 410, ал. 1 от ГПК, независимо от размера на вземането.



Прави предложения да се въведе

единна цена според начина на доставяне на водоснабдителната услуга на територията на един ВиК оператор – единна цена при гравитачно, единна цена при помпачно и единна цена при смесено доставяне; да се регламентира процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато тя не отговаря на нормативните изисквания за качество; въвеждането на режим на водата да се извършва от ВиК операторите.



*„Няма подобрение в качеството, но цените на водата трайно растат – това е недопустимо.“* С тази позиция омбудсманът Велислава Делчева се обръща към КЕВР по време на общественото обсъждане на Доклада и Проекта за изменение на одобрените цени на ВиК услугите за 2026 г.

По повод Проект за изменение и допълнение на Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от „Софийска Вода“ АД, омбудсманът възразява срещу уведомяването само по електронен път на потребителите за датата на отчитане на индивидуалните водомери; предварителното заплащане на такса за съвместна проверка в СЕС при формирана разлика 20 на сто между индивидуалното и общото потребление; получаването на фактури само на електронен адрес, предоставен от потребителите.

## ФИНАНСОВИ УСЛУГИ

През м. август 2025 г., в писмо до подуправителя на БНБ, ръководител на управление „Банково“ г-н Петър Чобанов, омбудсманът предлага да се обсъди възможността за допълнение в Наредба № 22 от 16 юли 2009 г. за Централния кредитен регистър, с която да се предостави механизъм на заинтересовано физическо лице да има право да подава искане за заличаване на информация в ЦКР за кредитната му задълженост, когато договорът му за кредит е обявен от съда за нищожен. Препоръката на омбудсмана беше приета и през февруари 2026 г. влезе в сила.

С цел защита правата на сту-

гентите и докторантите като потребители на кредити, омбудсманът се обръща към министъра на образованието и науката и министъра на финансите с препоръка за анализ и изменение на чл. 10, ал. 2 от Типовия договор за кредитиране на студенти и докторанти, съгласно който: „По време на гратисния период Банката начислява лихва върху усвоената част от кредита, която се капитализира годишно“.

Омбудсманът поставя на вниманието на БНБ проблеми на гражданите във връзка със закупуване на стартови пакети с евромонети.

## В СЕКТОР ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ

В защита правата на потребителите на електрическа енергия, омбудсманът се обръща по компетентност към министъра на енергетиката и министъра на финансите, за становище относно прилагането на §1, т. 2а от ЗЕ и чл. 4, т. 51 от ЗАДС, в сила от 17 юли 2012 г., по отношение на юридически лица с нестопанска цел в обществена полза, сдружения, регистрирани по ЗУЕС и лица, регистрирани по БУЛСТАТ, които ползват в обектите си електрическа енергия за битови нужди, както и относно необходимостта от изменение/загължително тълкуване на понятията „битови нужди“ и „битов клиент“ в ЗАДС и ЗЕ.

## ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ

По повод обявената стачка на служители на градския транспорт в София, институцията на омбудсмана се обръща към кмета на СО с предложения за преодоляване на част от последиците от стачните действия, които до известна степен ще компенсират липсата на наземен транспорт.

## СМЕТОСЪБИРАНЕ

Във връзка с многобройни оплаквания, свързани с извозването на отпадъците в районите „Люлин“, „Красно село“, „Подуяне“ и „Слатина“, гр. София, омбудсманът се обръща към кмета на СО за информация относно капацитета на обслужването и конкретни мерки от страна на СО за трайното разрешаване на проблема. Отправя конкретни препоръки за защита правото на здравословна и благоприятна околна среда на жителите на засегнатите райони.

## АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

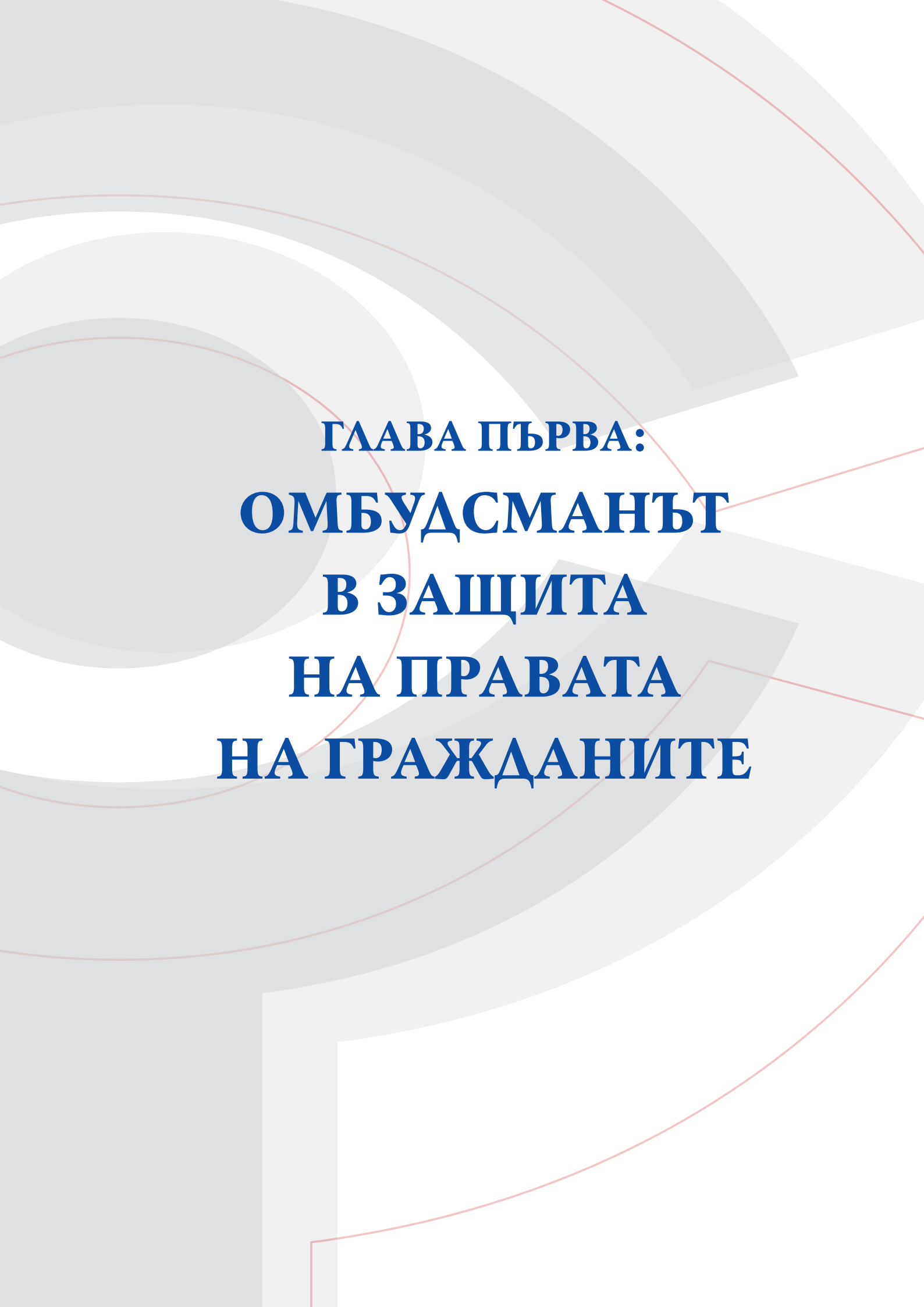
По повод сигнали на граждани, че независимо от отказа от наследство, фигурират в удостоверение за наследници на свои наследода-

тели, омбудсманът се обръща към министъра на регионалното развитие и благоустройството, който издава инструкция за коректно попълване на удостоверението. Инструкцията е предоставена на Националното сдружение на общините в Република България с искане да достигне до общинските администрации.

Омбудсманът отправя препоръка към министъра на вътрешни-

те работи за предприемане на необходимите действия за спазване на процедурата по чл. 105, ал. 3 от ЗДВП при извършване на проверки на превозни средства за затъмнени стъкла – осигуряване на мобилни технически средства за проверка на светлопропускливостта, така че в бъдеще да не се допуска нарушаване на правата на водачите на пътни превозни средства в тези случаи.





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

# I. ПРИЕМНА НА ОМБУДСМАНА

С избора на омбудсман и заместник-омбудсман през 2025 г. е възстановена практиката за прием на граждани в приемната на институцията, както и практиката за провеждане на изнесени приемни в страната. Успешно възстановена практика за лични контакти на омбудсмана и заместник омбудсмана с гражданите в страната е продиктувана от невъзможността на хора от малки населени места да разговарят лично с омбудсмана и неговия заместник. За тази цел бяха организирани и проведени изнесени приемни в гр.

Дупница (19.09.2025 г.), гр. Самоков (30.09.2025 г.), гр. Велико Търново и гр. Горна Оряховица (03.10.2025 г.), гр. Петрич (09.10.2025 г.), гр. Гоце Делчев (10.10.2025 г.), гр. Мездра (21.10.2025 г.), гр. Сливница (09.12.2025 г.) и гр. Перник (17.12.2025 г.). По време на срещите голяма част от гражданите получават конкретни съвети и ясни насоки относно въпросите и проблемите, които поставят на вниманието на омбудсмана и заместник-омбудсмана, на част от гражданите беше оказано своевременно съдействие на терен.



3.10. – гр. Горна Оряховица



10.10. – гр. Гоце Делчев



9.10. – гр. Петрич

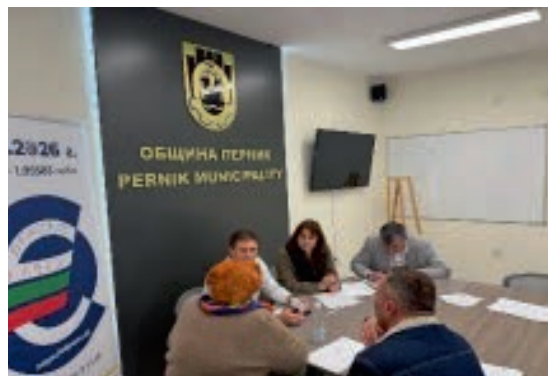


21.10. – гр. Мездра





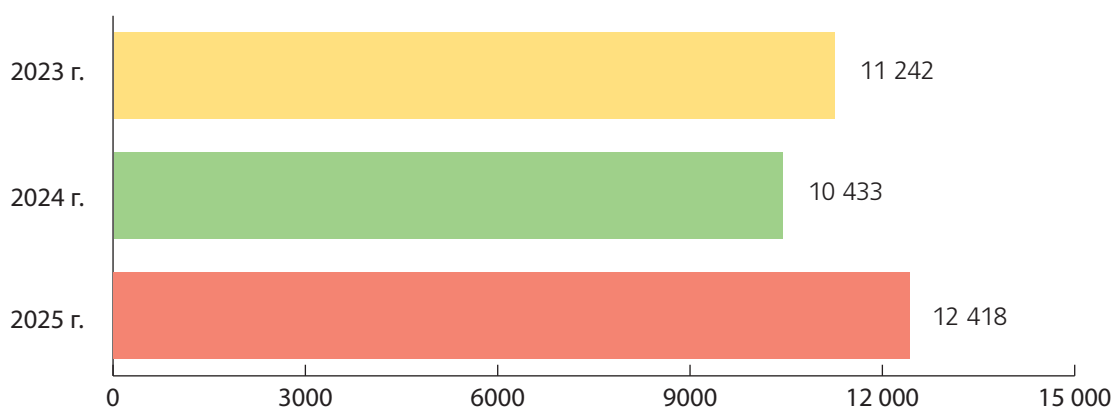
9.12. – гр. Сливница



17.12. – гр. Перник

През изминалата година потърсилите съдействие чрез Приемната на омбудсмана са 12 418 граждани или с 19,03% повече от тези през 2024 г.

### Графика №2 – Брой граждани, потърсили съдействието на омбудсмана чрез неговата приемна за периода 2023-2025 г.



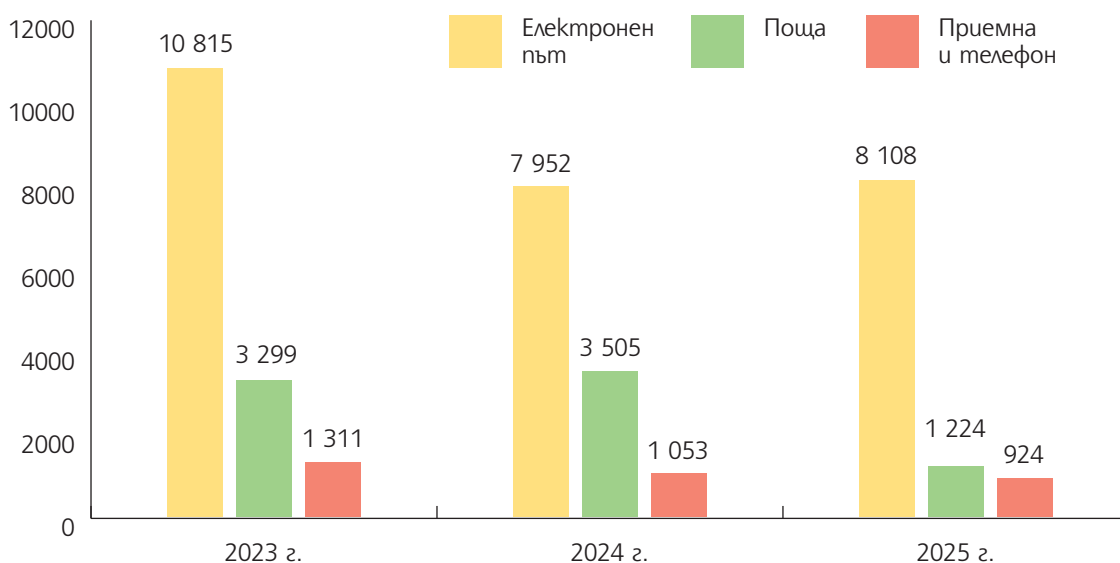
Поставяните въпроси често са свързани с правомощията, с които разполагат различни органи, вкл. и техните администрации, относно защитата на гражданските права и свободи.

#### ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ

10 256 бр. жалби и сигнали са ре-

гистрирани през 2025 г. Авторитетът на институцията несъмнено спомага за своевременното разрешаване на проблемите, поставени от гражданите, особено при взаимодействието с органите на изпълнителната власт, доставчиците на обществени услуги и различните частноправни субекти.

### Графика № 3 – Брой жалби и сигнали според начина на подаване за периода 2023-2025 г.



Предпочитаният начин за сезиране на омбудсмана през 2025 г. е електронното подаване на жалби и сигнали. Онлайн формата в уебсайта на институцията позволява това да става бързо и лесно, като след попълване на необходимата информация се извършва автоматична регистрация – 32,56% от всички постъпили. По електронна поща делът на регистрираните жалби и сигнали е 42,07%, а този на получените чрез ССЕВ 4,43%.

Броят на лично подадените жал-

би и сигнали в Приемната на омбудсмана възлиза на 837, а по телефон са приети 87 оплаквания, за които са съставени протоколи за устни жалби. Последната форма на обръщение към омбудсмана се използва по-рядко, но тя е практически важна за хора, които по една или друга причина не могат да го сезират писмено. Експертите в Приемната отговарят и за завеждането на оплаквания, получени по електронен път ([PRIEMNA@OMBUDSMAN.BG](mailto:PRIEMNA@OMBUDSMAN.BG)).

### Таблица № 2 – % жалби по категория на нарушението за периода 2025 – 2023 г.

КАТЕГОРИЯ НА НАРУШЕНИЕТО	2025 г. (%)	2024 г. (%)	2023 г. (%)
Права на потребителите	26,15	30,29	35,99
Социални права, здравеопазване и образование	15,22	17,60	17,87



НПМ и основни права и свободи на човека	<b>10,68</b>	9,85	5,02
Право на собственост и икономическа свобода	<b>9,17</b>	11,29	9,30
Права, нарушени от частноправни субекти – кредитни и финансови институции, колекторски фирми и ЧСИ	<b>9,09</b>	6,52	5,80
Право на добро административно обслужване	<b>8,32</b>	6,04	5,50
Права на хората с увреждания	<b>6,38</b>	5,95	6,23
Права на децата	<b>4,83</b>	4,08	3,81
Право на чиста околна среда	<b>3,47</b>	3,08	2,98
Други нарушения	<b>2,85</b>	3,00	5,43
Искане за промени в нормативната уредба	<b>1,65</b>	0,77	0,73
Дискриминация	<b>0,84</b>	0,56	0,36
Искане за сезиране на Конституционния съд	<b>0,55</b>	0,41	0,66
Защита на лицата, подаващи сигнали	<b>0,51</b>	0,32	-
Искане за тълкувателно решение	<b>0,16</b>	0,12	0,06
Липса на конкретно нарушение	<b>0</b>	0,12	0,26
Общо %:	<b>100</b>	100	100

Сериозен отзвук от намесата на омбудсмана по въпроси с голям обществен интерес се наблюдава в получените колективни жалби и сигнали, подписки и петиции, като за изминалата година те са 114. **Гражданските обединения, потърсили съдействие относно защита на**

**правата си, обхващат 63 440 човека или с 118,30% повече в сравнение с тези през 2024 г. (29 обн човека).**

Поставяните въпроси/проблеми са резултат от действията на държавни и общински органи, както и от тези на лица, на които е възложено предоставянето на общест-

Вени услуги.

И през 2025 г. най-големият дял от всички регистрирани жалби и сигнали е за нарушени права на потребители – 26,15%, следван от този, който се отнася до здравеопазване, образование и социални права – 15,22%, а на трето място се нарежда свързаният с Националния превантивен механизъм и основните права и свободи на човека – 10,68%.

През 2025 г. получените жалби и сигнали от чуждестранни граждани са 37. С времето все повече доверието към омбудсмана от страна на такива лица се повишава, а палитрата от националности се разнообразява – Армения, Германия, Индия, Ирак, Иран, Испания, Канада, Нигерия, Полша, Северна Македо-

ния, Русия, Сирия, Суринам, Сърбия, Тунис, Турция, Узбекистан, Украйна, Франция, Хаити, Чехия и др. Най-голям дял оплаквания са изпратени от украински граждани (24,32%) вследствие на ситуацията с Русия.

### ПРИКЛЮЧЕНИ ПРОВЕРКИ ПО ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Общият брой на приключените жалби и сигнали за 2025 г. е 9 196, като на най-голям дял от тях омбудсманът е изпратил препоръки и е изразил становища – 78,09%. На второ място се нареждат тези, по които е предоставял съвети и е осъществявал посредничества – 18,18%, а на трето онези, на които е разяснявал законовите си правомощия – 3,73%.

**Таблица № 3 – Брой и % приключени жалби и сигнали за 2023 – 2025 г. според предприетите от омбудсмана действия**

Предприети действия	Брой	%
По жалби и сигнали в правомощията на омбудсмана (допустими), като от тях:	8 853	96,27
– изпратени препоръки	1 678	18,25
– изразени становища	5 503	59,84
– предоставени съвети	914	9,94
– извършени посредничества	758	8,24
По жалби и сигнали извън правомощията на омбудсмана (недопустими):	343	3,73
Общо:	9 196	100



Резонно броят на приключените допустими жалби и сигнали е по-голям, тъй като ролята и дейността на омбудсмана са все по-разпознаваеми сред обществото. Контактът

с експертите в Приемната пък допълнително спомага за точното и ясно изложение на поставяните въпроси/проблеми в жалбите и сигналите.

**Таблица № 4 – % приключени жалби и сигнали според начина за периода 2023-2025 г.**

Приключени жалби и сигнали	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Допустими	99	98	<b>97</b>
– Препоръки	22,11	18	<b>18,25</b>
– Становища	67,14	66	<b>60</b>
– Съвети	5,58	7,60	<b>10</b>
– Посредничества	4,17	6,47	<b>8,25</b>
Недопустими	1	2	<b>3</b>
Общо:	100	100	<b>100</b>

Препоръките са важен инструмент, с който омбудсманът си служи при разглеждането на жалбите и сигналите, като през 2025 г. се наблюдава леко увеличение с 0,21% спрямо отправените през 2024 г. В 75% от случаите сезираните държавни и общински органи, доставчици на обществени услуги и

частноправни субекти са взели препоръките напълно или частично предвид.

Прави впечатление, че за поредна година приключените жалби и сигнали с осъществено посредничество са се увеличили. Нарастване се наблюдава и в броя на тези с предоставени съвети.

**Таблица № 5 – Брой приключени жалби и сигнали за 2025 г. според визирания в тях нарушител**

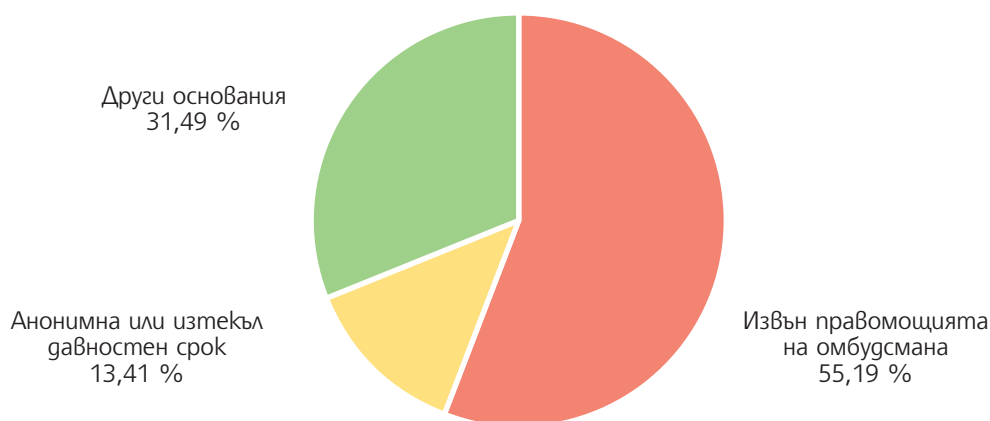
Нарушител	Брой	%
Държавни органи и техните администрации	3 801	41,33
Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги	2 997	32,59
Общински органи и техните администрации	1 645	17,89
Частноправни субекти	753	8,19
Общо:	9 196	100

През изминалата година най-голям брой приключени жалби и сигнали визираните нарушители са държавни органи и техните администрации – 3 801, а най-малък различни частноправни субекти – 753.

Като цяло стойностите относно приключените жалби и сигнали за 2025 г. спрямо тези за 2024 г.

срещу отделните нарушители се запазват. Темповете, с които институцията на омбудсмана отреагира на всеки индивидуален или колективен случай, са достатъчно показателни за правилната посока в насърчаването и защитата на правата на човека и основните свободи.

**Графика № 4 – % приключени недопустими жалби и сигнали за 2023 – 2025 г.**



Липсата на законово основание за разглеждането на недопустимите жалби и сигнали не представлява пречка гражданите да получа-

ват подробни разяснения относно правомощията на омбудсмана, като целта е информиран избор за бъдеща защита на техните права



и свободи. Освен това включваните съвети предоставят различ-

ни възможности за реакция в тази връзка.

## II. ПРАВА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

През 2025 г. постъпват 3 109 жалби от потребители на обществени услуги, което представлява 30,31 % от общия брой на жалбите в институцията през годината.

На първо място са жалбите в сектор топлоснабдяване, следвани от жалбите срещу ВиК операторите, мобилните оператори, банките и т.н. Основно оплакванията, които се очертават от жалбите на потребителите на обществени услуги, са лошо/незадоволително качество на

услугите и съответно липсата на компенсации, високи и неразбираеми сметки.

**ЗА ПОРЕДНА ГОДИНА ПРОБЛЕМИТЕ С МОНОПОЛИТЕ ОСТАВАТ НЕРЕШЕНИ И ДОРИ СЕ ЗАДЪЛБОЧАВАТ** – некачествени услуги и в тези случаи, липса на ефективни и работещи механизми за заплащане на по-ниски цени/неустойки, неразбираеми сметки. В отношението с доставчиците на обществени услуги гражданите продължават да се чувстват незащитени.

**Таблица №6 – Брой жалби и сигнали от потребители по отрасли за 2023 – 2025 г.**

Отрасли	2023 г.	2024 г.	2025г.
Топлоснабдяване	728	291	<b>721</b>
ВиК	1 481	1153	<b>599</b>
Електронни съобщителни услуги	621	525	<b>456</b>
Финансови услуги	334	325	<b>388</b>
Електроснабдяване	1 702	1237	<b>342</b>
Транспортни услуги	290	197	<b>108</b>
Сметосъбиране	81	38	<b>64</b>
Пощенски услуги	19	88	<b>58</b>

Фирми за събиране на вземания	63	41	<b>39</b>
Застрахователни услуги	45	38	<b>35</b>
Газоснабдяване	35	5	<b>7</b>
Други потребителски спорове	295	216	<b>292</b>

През 2025 г. приключват проверките по 2750 случая, от които 857 с констатирано нарушение, 1668 без констатирано нарушение и 225 недопустими.

## 1. ТОПЛОСНАБДЯВАНЕ

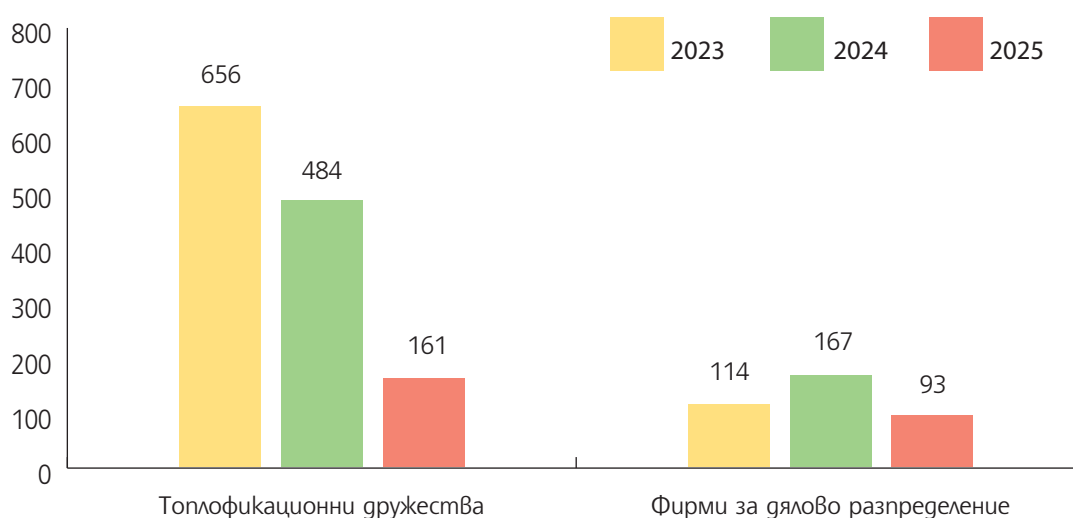
През 2025 г. постъпват 721 жалби и сигнали по проблеми с топлоснабдяването, което е със 148% повече в сравнение с 2024 г. Приключват проверките по 649 преписки.

Най-много жалби до омбудсмана срещу топлофикационни дружес-

тва постъпват срещу „Топлофикация София“ ЕАД – 538, следвани от „Топлофикация – Перник“ АД – 17, „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД – 5, „Топлофикация – Бургас“ АД – 2, „Веолия Енерджи“ ЕАД – 1 и „Топлофикация – Разград“ АД – 1.

Срещу фирмите за дялово разпределение (ФДР) най-многобройни са оплакванията срещу „Техем Сървисис“ ЕООД – 47, следвани от „Далсия“ ООД – 33, „Нелбо“ АД – 17, „Директ“ ЕООД – 12, „Термокомплект“ ООД – 3, „Белчевстрой“ ЕООД – 1 и „Топлоконтрол“ ООД – 1 (понастоящем заличен търговец).

**Графика № 5 – Брой жалби и сигнали срещу топлофикационните дружества и фирмите за дялово разпределение за периода 2020-2024 г.**



Значителният ръст на жалбите в сектора се дължи, от една страна, на увеличението на регулаторните цени на топлинната енергия от 01.07.2025 г. и, от друга страна, на аварията по топлопреносната мрежа в гр. София, което води до непланови спирания на топлоснабдяването. **И през 2025 г. граждани настояват да бъде преразгледан начин на изчисляване на топлинната енергия, отгадена от сградната инсталация, както и за правилното ѝ разпределяне между собствениците на имоти в сгради – етажна собственост (СЕС).**

#### **ПРАВО НА ЗАПЛАЩАНЕ НА ИКОНОМИЧЕСКИ ОБОСНОВАНА ЦЕНА**

В рамките на процедурата по приемане на заявленията на дружествата за изменения на енергийните цени и публикуването им от КЕВР, институцията на омбудсмана призова за спазване на чл. 15, ал. 2 от Закона за енергетиката (ЗЕ) и прекратяване на практиката цените предложения и съществени за ценообразуването финансови данни да се заличават в заявленията с мотив – защита на производствени и/или търговски тайни.

Граждани поставят пред омбудсмана и **проблема с високите цени на новите средства за дялово разпределение на топлинната енергия с дистанционно отчитане**, с които топлоснабдените жилища

следва да бъдат задължително оборудвани, съгласно законовите разпоредби, в срок до 01.01.2027 г. Освен това, **новите уреди се продават с възможно най-краткия гаранционен срок – 2 години**. Настояват изпълнителната власт да потърси възможност за финансова подкрепа поне на най-уязвимите групи за закупуване на новите средства за дялово разпределение на топлинната енергия с ресурси от европейски фондове – предложение, отправено от омбудсмана до министъра на енергетиката още през 2023 г.

**НА ДНЕВЕН РЕД ОСТАВА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО НА ОМБУДСМАНА ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА ЧЛ. 30, АЛ. 1 ОТ ЗЕ, СПОРЕД КОЕТО НА РЕГУЛИРАНЕ ОТ КЕВР ДА ПОДЛЕЖАТ И ЦЕНИТЕ НА УСЛУГАТА ДЯЛОВО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ТОПЛИННАТА ЕНЕРГИЯ, ЗАПЛАЩАНИ ОТ КЛИЕНТИТЕ.**

През годините неколкостранно увеличение на цената за услугата дялово разпределение, предизвиква основателно недоволство на потребителите поради **липсата на прозрачност при определянето ѝ**. Не е ясно например, какви икономически обосновани разходи предполагат увеличението на цената за обслужване на партида. ФДР не обявяват публично решението си за промяна на цената, поради което гражданите нямат възможност да се запознаят предварително с аргументите им за това. **Тази цена се заплаща и от потребители, които**



**ползват платена услуга ежемесечно целогодишно дистанционно отчитане.**

### **ПРАВО НА ЗАПЛАЩАНЕ НА РЕАЛНО ПОЛЗВАНА УСЛУГА**

Институцията на омбудсмана отправя до министъра на енергетиката аргументирано становище против предложението за обществено обсъждане на текст на §2 в Проекта за Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за топлоснабдяването, според който количеството на топлинната енергия, отгадена от сградната инсталация, се определя в размер 30 на сто от количеството топлинна енергия за отопление в сгради – етажна собственост (СЕС). Като се подчертава липсата на анализ и мотиви за този начин на определяне, настоява се за извършване на професионален и задълбочен анализ, с цел прозрачно, точно и справедливо определяне на количеството на топлинната енергия, отгадена от сградната инсталация.

Впоследствие предложението за текст на §2 е оттеглено.

По повод спиране на изпълнението на формулата по т.6.1.1 от Методиката за дялово разпределение на топлинната енергия в сгради – етажна собственост, приложение по чл. 61, ал. 1 от Наредбата за топлоснабдяването (Определение по адм. дело № 6870/2025 г. на ВАС), в сила от 12.09.2025 г., омбудсманът се обръща

неколкократно към министъра на енергетиката за информация, какви неотложни мерки се предвиждат за преодоляване на правния вакуум.

### **ПРАВО НА КАЧЕСТВЕНА УСЛУГА**

През 2025 г. в институцията постъпват многобройни жалби във връзка с обявена на 10 февруари от „Топлофикация София“ ЕАД авария на топлоподаващ тръбопровод на главно стебло на магистрала „Студентски град“ и временно спиране на горещата вода и отоплението в ж.к. „Младост 1“, ж.к. „Студентски град“, ж.к. „Дървеница“, кв. „Витоша“ и кв. „Малинова долина“. За началото на м. септември 2025 г. „Топлофикация София“ ЕАД насрочва мащабен планов ремонт на ТЕЦ „София Изток“ и годишна профилактика на топлопреносната мрежа, съпроводено със спиране на топлоподаването в голяма част от столичния град: ж.к. „Христо Смирненски“, кв. „Гео Милев“, кв. „Изток“, кв. „Изгрев“, ж.к. „Дианабад“, ж.к. „Младост 1, 1А, 2, 3, 4“, кв. „Мусагеница“, кв. „Полигона“, кв. „Студентски град“, кв. „Витоша“, кв. „Малинова долина“, ж.к. „Дървеница“, ж.к. „Дружба 1 и 2“, кв. „Хладилника“, част от кв. „Лозенец“ и част от кв. „Яворов“.

Предвид безпрецедентния по мащаб и продължителност ремонт в ж.к. „Дружба 2“, за период от 90 дни, обявен от „Топлофикация София“



ЕАД в началото на отоплителния сезон, омбудсманът настоява пред компетентните органи за извършване на проверки. Подчертава бездействието на дружеството през неоплотелния летен период, което налага отстраняване на аварии на компрометираните тръбопроводи в най-неблагоприятното време, както за клиентите, така и за извършването на ремонтните дейности. Впоследствие, „Топлофикация София“ ЕАД преразглежда плана си за спиране на топлата вода и отоплението на хиляди домакинства в ж.к. „Дружба 2. Създава организация и изготвя нов график, при който за повечето жилищни блокове спирането на топлоснабдяването е ограничено на 14-16 денонощия.

През 2025 г. граждани сигнализират и за течове от съоръжения, собственост на „Топлофикация София“ ЕАД, които не се отстраняват в определения 48-часов срок, като в някои случаи в продължение на месеци това причинява наводнение на мазета и носещи стени на жилищни сгради. В тези случаи омбудсманът незабавно се обръща към дружеството с препоръки за отстраняване на течовете във възможно най-кратък срок.

Сигнали постъпват и за недостатъчно подгръване на горещата вода и слабо отопление в СЕС. След препоръки на омбудсмана, „Топлофикация София“ ЕАД извършва необходимите настройки на абонатните

станции и подменя повредени устройства, за които преди намесата на обществения защитник потребителите чакат в продължение на седмици и месеци.

Във връзка с некачественото предоставяне на топлоснабдителните услуги омбудсманът установява следното:

**1. НОРМАТИВНАТА УРЕДБА НЕ ЗАЩИТАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЛОШЕНО КАЧЕСТВО НА ТОПЛОСНАБДИТЕЛНАТА УСЛУГА.** При недостатъчно подгръване на топлата вода или слабо отопление не са предвидени неустойки на засегнатите клиенти, нито санкция за дружеството при забавено отстраняване на проблема.

**2. НОРМАТИВНАТА УРЕДБА НЕ ЗАЩИТАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАИТЕ, КОГАТО ТОПЛОФИКАЦИОННОТО ДРУЖЕСТВО ОБЯВЯВА ЧЕСТИ АВАРИЙНИ СПИРАНИЯ НА ТОПЛОСНАБДЯВАНЕТО В ЕДНА И СЪЩА СЕС ПОРАДИ АМОРТИЗИРАНИ ТОПЛОФИКАЦИОННИ СЪОРЪЖЕНИЯ.** Без санкции и без неустойки за клиентите „Топлофикация София“ ЕАД отлага извършването на основен ремонт и удължава срокове за отстраняване на аварии или не отстранява течове, които наводняват основи на сгради. Разпоредбите на чл. 73 от ЗЕ регламентират случаите, в които операторите на електропреносна, топлопреносна, газопреносна и на съответната разпределителна мрежа могат да разпоредят прекъсване или ограничаване на производството или

снабдяването с енергия/природен газ без предварително уведомяване (ал. 1). Продължителността на прекъсване/ограничение не може да надхвърля 48 часа (ал. 3). Отговорност обаче при продължително прекъсване/ограничение над общо 48 часа за период от 72 часа е предвидена само за операторите на електропреносна и електроразпределителна мрежа (ал. 4).

**3. ЛИПСВА СВОЕВРЕМЕНЕН КОНТРОЛ И САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЕТО ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА ТЕРЕНИТЕ И НАСТИЛКИТЕ**, увредени при изкопните и ремонтните дейности на топлопреносната мрежа.

### **ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ**

Постъпват сигнали за липса на навременна и разбираема информация от топлофикационни дружества и ФДР относно формиране на задълженията за топлинна енергия, като:

- непредоставяне на хартия на фактури и изравнителни сметки в пощенските кутии на топлоснабдените жилища. Проблемът е особено съществен за клиентите в напреднала възраст, които не ползват интернет; липсва контрол;

- клиенти със стари задължения за топлинна енергия не получават съвременна и пълна информация за заведени срещу тях съдебни дела;

- „Топлофикация София“ ЕАД предлага справка за начислени задължения и платени суми само за 5 години назад, но в същото време претендира по съдебен ред и по-стари задължения на клиенти.

В тази връзка, след препоръките на омбудсмана, се отчита подобрение на обслужването на клиентите.

### **ПРАВО НА ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА**

В първите дни на м. октомври 2025 г., предвид застудяването, граждани търсят съдействие от омбудсмана за своевременно включване на централното отопление от „Топлофикация София“ ЕАД.

Жалби постъпват и във връзка със забавено присъединяване към топлопреносната мрежа. Най-честите причини за забавено присъединяване, установени при проверки, са процедурите по съгласуване на инвестицията от Столичния общински съвет и за избор на изпълнител на обекта по Закона за обществените поръчки.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Въвеждане на нов и справедлив начин за определяне на количеството топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация в СЕС;
2. Цялостен преглед на нормативната уредба в сектор топлоснабдяване и на Общите условия за продажба на топлинна енергия за битови



- нужди, с цел ефективна защита правата на потребителите на качествена и непрекъсната услуга;
3. Последваща оценка на въздействието на Наредба № Е-РД-04-1/12.03.2020 г. за топлоснабдяването – преглед на последиците от прилагането ѝ повече от 5 години;
  4. Допълнение на чл. 73, ал. 4 от ЗЕ, в съответствие с ал. 3, с включване на задължение и за операторите на топлопреносни мрежи да заплащат на засегнатите крайни клиенти неустойка за времето на прекъсване или ограничение на топлоподаването за повече от 48 часа в период от 72 часа;
  5. Регулиране на цените на услугата дялово разпределение на топлинната енергия.

## 2. ВИК УСЛУГИ

През 2025 г. в институцията на омбудсмана постъпват 599 жалби. По 576 преписки проверките са приключени. С петиции омбудсманът е сезиран от 3914 граждани.

Както и през предходните години, на първо място са жалбите, касаещи некачествено предоставяне на ВиК услугите и правото на достъп (50.42 %), на второ място – заплащане на неизползвани услуги, вкл. разпределението на разход вода за „общо потребление“ в СЕС (15.69 %), следвани от жалбите за нарушено право на реално измерване и отчитане (12.19 %) и др.

### **ПРАВО НА КАЧЕСТВЕНА ВОДОСНАБДИТЕЛНА УСЛУГА И НА ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА**

**Относно нарушено право на качествена водоснабдителна услуга и достъп постъпват 272 жалби, или**

**45,41 % от всички жалби във ВиК сектора. Най-много от тях са от областите Перник, Плевен, Варна, София област и Кюстендил.**

Оплакванията на потребителите са за често и продължително спиране на водата, неспазване на обявените водни режими, ниско налягане, несвоевременно отстраняване на аварии, неосигуряване на алтернативно водоснабдяване, вкл. водоноски при спиране на водата над 12 часа и др.

В средата на м. август 2025 г. постъпват десетки жалби от жители на гр. Плевен и села от община Плевен относно въведен тежък режим на водоснабдяване – три часа сутрин и три часа следобед. Омбудсманът незабавно се обръща към министъра на регионалното развитие и благоустройството с препоръка да се обяви план за справяне с водната криза в Плевен, в който да се предвидят спешни и дългосрочни

мерки за разрешаването ѝ, с посочване на конкретни срокове, Вкл. да се осигури питейна вода за засегнатото население.

**ЗА ПОРЕДНА ГОДИНА СЕ НАЛАГА КОНСТАТАЦИЯТА, ЧЕ В ДЕЙСТВАЩАТА НАРЕДБА № 4 ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ПРИСЪЕДИНЯВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ВИК СИСТЕМИ (НАРЕДБА № 4) СЕ РАЗМИВА ОТГОВОРНОСТТА МЕЖДУ ВИК ОПЕРАТОРИТЕ И ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ОТНОСНО ОСИГУРЯВАНЕТО НА ПИТЕЙНА ВОДА ЗА НАСЕЛЕНИЕТО, НЕЗАВИСИМО ОТ ПРИЧИНАТА ЗА СПИРАНЕТО, КАКТО И ОТНОСНО ВЪВЕЖДАНЕТО НА РЕЖИМ НА ВОДОПОДАВАНЕ.**

На основание §6 от ПЗР от Наредба № 4, с писмо от 15.08.2025 г. омбудсманът отправил препоръка към министъра на регионалното развитие и благоустройството да даде писмени указания на ВиК операторите и Общините по прилагането на чл. 41, ал. 6. До момента омбудсманът не е запознат със становището на министъра и с предприетите действия по отправената препоръка.

През 2025 г. постъпват жалби:

- за ниско налягане на водоподобаването от следните населени места: гр. Пловдив, кв. „Коматево“; гр. Ботевград; гр. Велики Преслав; гр. Раково; гр. Радомир; гр. Дряново; гр. Елин Пелин; гр. Каспичан; гр. Перник, кв. „Църква“; гр. Златица; с. Ичера, област Сливен; с. Розово, област Стара Загора;

- за лошо качество на водата (цвят, мирис, мътност, вкус, коли форми, ешерихия коли) от: гр. Шумен; гр. Симеоновград; гр. Дупница; с. Васил Левски и с. Тополово, област Пловдив; с. Габерово, област Бургас; гр. Брезник; с. Крън, област Стара Загора; гр. Червен бряг; с. Кокаляне и с. Житен, СО; с. Гайтаните, област Габрово; с. Козловец, област Велико Търново; с. Долно Камарци, област София; с. Велковци, област Перник.

През м. януари 2025 г. Регионалната здравна инспекция (РЗИ) Шумен обявява, че водата, която се ползва за водоснабдяване на гр. Шумен, гр. Велики Преслав и селата Панайот Волово, Белокопитово и Дибич от язовир „Тича“ има високи стойности на показател „мътност“ и препоръчва да не се ползва за питейни нужди. В институцията на омбудсмана постъпват десетки жалби от жители на гр. Шумен, които поставят въпрос – защо трябва да заплащат водата на цена, определена за питейно-битови нужди, след като тя не отговаря на законите изисквания. Институцията на омбудсмана се обръща към ВиК Шумен с искане да бъдат намалени цените на водоснабдителната услуга за времето, през което потребителите от засегнатите населени места получават негодна за пиене вода. **Управителят на ВиК оператора уведомява, че съгласно чл. 14, ал. 2 от Закона за регулиране на водоснабдителните и канализа-**



## **ционните услуги (ЗРВКУ) е задължен да прилага единна цена за обслужваната територия.**

По повод подписки от жители на гр. Брезник, омбудсманът се обръща към управителя на ВиК Перник с препоръка да не се начисляват задължения за услугата „доставяне на вода“ на засегнатото население или да се намали цената на ВиК услугата, съгласно чл. 31, ал. 2 от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от ВиК Перник, тъй като тя не отговаря на изискванията на Наредба № 9/2001 г. за качеството на водата, предназначена за питейно-битови цели (Наредба № 9). Препоръката не е изпълнена, като управителят на ВиК Перник излага следните мотиви: извънредни разходи за осигуряване на вода за жителите в град Брезник (12 бр. водоноски в града); транспортни разходи; дружеството търпи преки финансови загуби за това, че населението няма пряк достъп до вода за питейно-битови нужди.

Съгласно чл. 8, ал. 1, т. 3 от Наредба № 4, отговорността на ВиК оператора за неизпълнение на задълженията се определя в общите условия за получаване на ВиК услугата. В чл. 52 от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги (ОУ), одобрени от КЕВР, е предвидено задължение на ВиК операторите да заплащат неустойки в рамките на 10% от стойността на фактури-

раните услуги за последния месец, след поискване от потребителя в срок от 30 дни от датата на неизпълнението на задължението на ВиК оператора.

**СТАНОВИЩЕТО НА ОМБУДСМАНА Е, ЧЕ РАЗМЕРЪТ НА НЕУСТОЙКАТА Е ИЗКЛЮЧИТЕЛНО МАЛЪК НА ФОНА НА ИЗВЪНРЕДНИТЕ РАЗХОДИ, КОИТО СА ПРИНУДЕНИ ДА ПРАВЯТ ДОМАКИНСТВАТА, ЗА ДА СЕ СНАБДЯВАТ С ВОДА. ОСВЕН ТОВА, НЕУСТОЙКАТА СЛЕДВА ДА СЕ ЗАПЛАЩА БЕЗ ДА Е НЕОБХОДИМО ПИСМЕНО ИСКАНЕ ПРЕД ВИК ОПЕРАТОРА ЗА ТОВА.** Проверките по жалбите на граждани за лошо качество на водоснабдителната услуга налагат извод, че действащата нормативна уредба не защитава ефективно правата на потребителите, когато не получават качествена водоснабдителна услуга, включително, ако качеството на вода не отговаря на изискванията на Наредба № 9.

### **ПРАВО НА ЗАПЛАЩАНЕ НА РЕАЛНО ПОЛЗВАНИ ВИК УСЛУГИ**

През 2025 г. се увеличават жалбите относно **заплащане на неизползвани услуги**, в т.ч. за несправедливо разпределение на разхода за вода „общо потребление“ в СЕС. През 2024 г. техният дял от всички жалби е 12%, а през 2025 г. – 15,69%. В тези случаи омбудсманът извършва проверки относно спазване на изискванията на Наредба № 4 и ОУ.



Позицията на омбудсмана е, че **В НАРЕДБА № 4 НЕ СА ПРЕДВИДЕНИ СПРАВЕДЛИВИ И ЕФЕКТИВНИ МЕХАНИЗМИ ЗА ЗАЩИТА ПРАВТА НА КОРЕКТНИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ПРИ РАЗПРЕДЕЛЕНИЕТО НА КОЛИЧЕСТВАТА ВОДА „ОБЩО ПОТРЕБЛЕНИЕ“**. Няма предвидена отговорност на ВиК операторите в случай на неизпълнение на задълженията им, свързани с: отчитане на водомерите; връчване на предписания на потребители при установени не-

проверени индивидуални водомери и съответно при неизпълнение в срок, да им се начисляват служебно количества вода според броя на обитателите; определяне дата за отчет на водомерите веднъж годишно в извънработно време на ВиК оператора и др. От друга страна, **в нормативната уредба няма предвиден институционален контрол по спазване на тези задължения от ВиК операторите**.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

Нов Закон за водоснабдяването и канализацията, който:

- да гарантира правото на потребителите на достъп до ВиК услуги на икономически обоснована цена, която да е обвързана с начина на доставяне на водата и изпълнението на показателите за качество;
- да предвиди бърза и ясна процедура за прилагане на по-ниска цена на водата, когато не отговаря на нормативните изисквания за качество;
- да предвиди изплащането на водни помощи на социално слабите и уязвимите потребители;
- да въведе ефективен институционален контрол върху дейността на ВиК операторите;
- да определя социалната поносимост на цената на ВиК услугите на база на надеждни данни и съобразно доходите на домакинствата;
- да въведе нов, по-справедлив начин на разпределение на количествата вода „общо потребление“;
- да въведе ясни правила за обявяване на режим на водоснабдяване, както и неговото спазване, като се гарантира правото на потребителите да получават качествено алтернативно водоснабдяване;
- да гарантира едновременното отчитане на общите и индивидуалните водомери за студена и топла вода, вкл. с дистанционен отчет;
- да предвиди бърза и опростена процедура за потребителите да получават компенсации от ВиК операторите, когато не се предоставят качествени ВиК услуги.



### 3. ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ УСЛУГИ

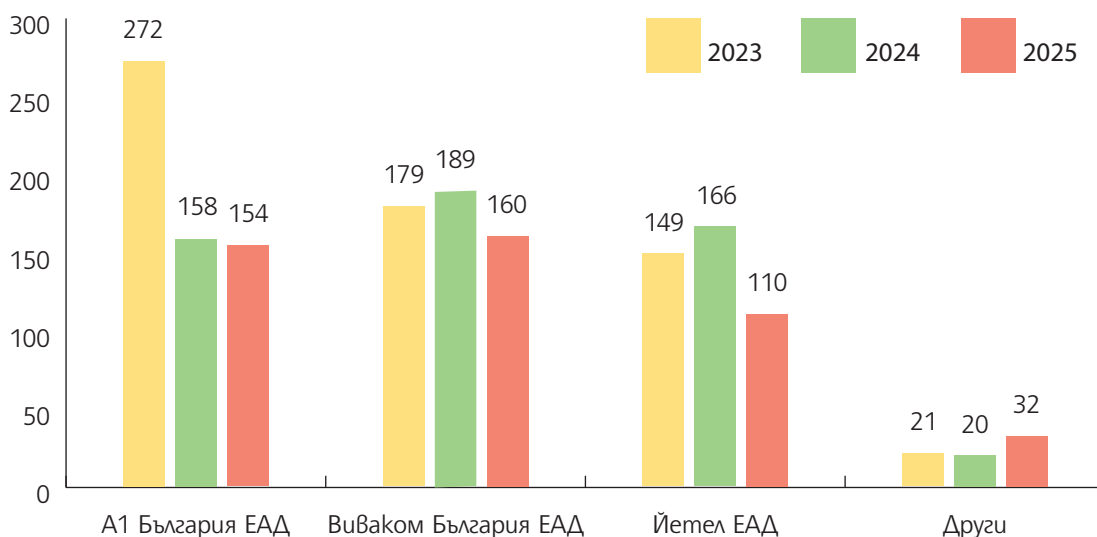
През 2025 г. постъпват 456 жалби във връзка с предоставянето на телефонни услуги, интернет и телевизия, по които проверките са приключени. Забелязва се тенденция на намаляване на оплакванията срещу доставчиците на електронни съобщителни услуги. С петиция към

омбудсмана се обръщат 121 граждани.

Най-многобройни са оплакванията срещу „Виваком България“ ЕАД – 160 бр, следвани от „А1 България“ ЕАД – 154 бр., и „Йетел България“ ЕАД – 110 бр.

Оплакванията на гражданите са свързани основно с нарушено право на информация, право на заплащане на реално ползвани услуги, право на качествено предоставяне на услугите.

**Графика №6 – Брой приключени проверки срещу доставчици на електронни съобщителни услуги за периода 2023-2025 г.**



#### **ПРАВО НА ИНФОРМАЦИЯ**

През 2025 г. постъпват 114 жалби, като най-често е оплакването от подписването на договори с мобилните оператори на електронни дисплеи. Гражданите твърдят, че единствено им се визуализира поле за подпис, без да им се дава възможност да се запознаят с условията на договорите. Освен това, предос-

тавяната информация е подвеждаща или непълна и впоследствие установяват включване на услуги, за които не са дали съгласие.

#### **ПРАВО НА ЗАПЛАЩАНЕ НА РЕАЛНО ПОЛЗВАНИ УСЛУГИ**

През 2025 г. постъпват 61 жалби за завишени сметки, като основно оплакванията са свързани с начисляване на роуминг услуги в

пограничните райони, начисляване на стандартна месечна такса след изтичане срока на договора и абонаменти за услуги с добавена стойност. Относно начисляване на роуминг услуги в пограничните райони, в хода на извършените проверки се установява, че гражданите са били информирани предварително, че са свързани с мрежа на чужд оператор. В някои случаи, без да посочват конкретна причина, от операторите сторнират тези задължения.

Важно е да се отбележи, че от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) е разработен Механизъм за ограничаване на случаите на несъзнателен роуминг, регистрирани на територията на Република България чрез мобилно приложение ROAMING PROTECT BG. Мобилното приложение предупреждава потребителите и събира информация за районите, в които е регистриран несъзнателен роуминг.

## **ПРАВО**

### **НА КАЧЕСТВЕНА УСЛУГА**

53 жалби постъпват за лошо качество на услугите, свързани с незадоволително и недобро покритие в някои по-малки населени места в страната, прекъсвания или спиране на телевизионна и/или интернет услуга поради аварии.

От извършените проверки се установява, че тези проблеми се дължат най-често на кабелни повреди и злоумишлени действия на трети лица. Услугите са възстановявани в рамките на регламентирания срок в Общите условия на операторите.

Мобилните оператори подчертават, че имат задължение да осигурят определен процент покритие на мрежата си по критерий „население“, а не по критерий „територия“. Качеството на сигнала зависи и от атмосферните условия, наличието на физически прегради, от релефа.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Да се предоставя ясна преддоговорна информация относно условията и цените на тарифните планове;
2. Ефективен контрол относно качеството на предоставяне на електронните съобщителни услуги.

## **4. ФИНАНСОВИ УСЛУГИ**

През 2025 г. в институцията постъпват 388 жалби в областта на финансовите услуги, от които 246 срещу банки и 142 срещу фирми за

бързи кредити. Още 227 души сезират омбудсмана с подписка срещу предоставяните от банки услуги, още 138 с подписка срещу фирмите за бързи кредити. Броят на оплакванията от потребители на финан-



сови услуги нараства в сравнение с 2024 г., когато подадените сигнали са 334.

### **БАНКИ**

Потребителите на финансови услуги поставят на вниманието на омбудсмана проблеми, свързани с: неразрешени банкови транзакции; блокирани сметки вследствие на неактуализиран клиентски профил; висок размер на банкови такси; лошо административно обслужване; отказ за разсрочване на задължение по сключен договор за кредит; липсата на стартови комплекти с евромонети.

В края на 2025 г. до омбудсмана постъпват жалби от граждани във връзка с невъзможността да закупят стартови комплекти с евромонети, поради: липсата им в някои търговски банки; продажбата им от банките само на свои клиенти; продажбата им само безкасово, не се приемат пари в брой.

Омбудсманът поставя тези проблеми на вниманието на БНБ във връзка с вменените ѝ правомощия съгласно Наредба № 46 на БНБ от 31 юли 2025 г. за първоначално зареждане и подзареждане с евробанкноти, евромонети и стартови комплекти с евромонети. Подчертава, че банките не следва да прилагат ограничения при продажбата на стартови пакети с евромонети – само на свои клиенти и само безналично. Поискано е при необходимост от БНБ да

предприемат действия за правилното прилагане на установената процедура.

### **ФИРМИ ЗА БЪРЗИ КРЕДИТИ**

През 2025 г. в институцията са постъпили 142 жалби срещу фирми за бързи кредити. Най-многобройни са оплакванията срещу „Изи Асет Менеджмънт“ АД, „Сити Кеш“ ООД, „Кеш Пойнт България“ ЕООД, „Креди Йес“ ООД, „Кредирект“ ЕООД, „Моят кредит“ ЕООД.

Оплакванията са свързани с: оказване на психическа натиск върху длъжника във връзка с изплащане на кредит; наличие на неравноправни клаузи в договори за бързи кредити; липса на ясна и детайлна преддоговорна информация при сключване на договор; отказ на кредитор да заличи от Централния кредитен регистър (ЦКР) задължение по сключен договор за кредит, обявен от съда за нищожен или поради изтекла погасителна давност; отказ на кредитора да предостави актуална информация за размера на дълга и копие на договора; отказ на кредитора за разсрочване на задължението.

През годините, както и през 2025 г., най-многобройни са сигналите за агресивни практики от страна на фирмите за бързи кредити при събирането на дълг. Най-честите оплакванията са: непрестанни телефонни позвънявания с отправени заплахи по всяко време на денонощието; посещения в дома и место-



работата на длъжника; телефонни обаждания до роднини и приятели на кредитополучател. По всеки случай се извършва проверка в съответната фирма за бързи кредити с препоръка да се преустановят практиките на ръба на закона при събиране на вземанията. Омбудсманът съветва гражданите да се обръщат към органите на полицията и прокуратурата.

През 2025 г. в институцията на омбудсмана постъпват и голям брой сигнали, в които граждани се оплакват, че от фирмите за бързи кредити отказват да им предоставят копие от договора за кредит и погасителния план.

Договорът за кредит съдържа лични данни, които се обработват. Поради това, на основание чл.15, §3 от GDPR – Общият регламент относно защитата на данните, администраторът на личните данни е задължен да предоставя копие от личните данни, които са в процес на обработване. В същия смисъл се е произнесъл и Съдът на европей-

ския съюз в решение по дело С 487/21: „Правото да се получи от администратора копие от личните данни, които са в процес на обработване, изисква на субекта на данните да се предостави точна и разбираема реплика на всички тези данни. Това право предполага правото на получаване на копие от извлечения от документи и дори от цели документи или от извлечения от бази данни, които в частност съдържат посочените данни, ако предоставянето на такова копие е задължително, за да може субектът на данните ефективно да упражни предоставените му с този регламент права, като се подчертава, че в това отношение трябва да се вземат предвид правата и свободите на други лица.“

При постъпило оплакване за непредоставен договор за кредит от кредитора, омбудсманът съветва гражданите да поискат договора от фирмата за бързи кредити на основание чл. 15, §3 от GDPR. В случай на отказ – да се обърнат за съдействие към КЗЛД и КЗП.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Да се регламентира дейността на фирмите за бързи кредити;
2. Да се отмени в Типовия договор за кредитиране на студенти и докторанти клаузата за капитализиране на лихвата.

## 5. ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕ

През 2025 г. в сектора постъпват 342 жалби и приключват провер-

ките по 315, като оплакванията са свързани основно с лошо качество на предоставяната услуга и завишени сметки за електроенергия. Общо



още 909 граждани се обръщат с подписки към омбудсмана.

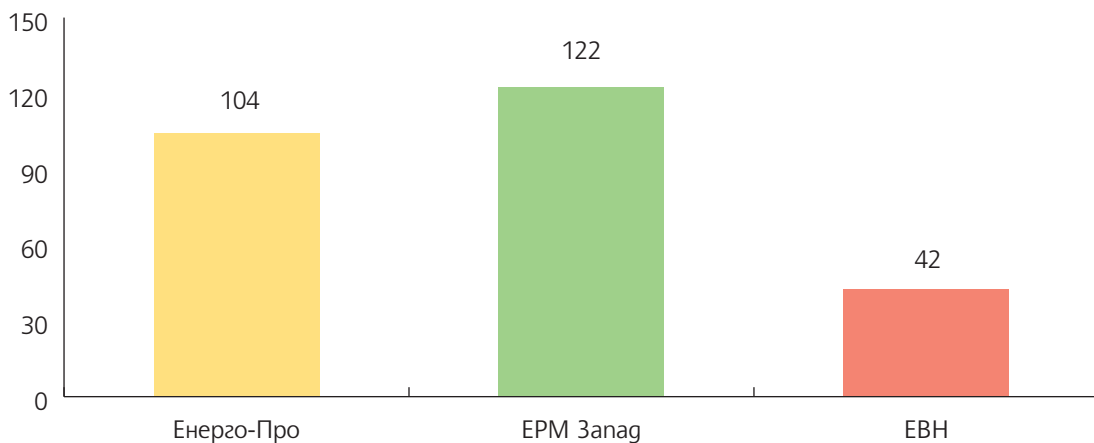
### **ПРАВО НА КАЧЕСТВЕНА УСЛУГА**

Водещ проблем в сектора остава лошото качество на услугата – чести прекъсвания, ниско напрежение, аварии по мрежата при влошаване на метеорологичните условия.

Най-много са оплакванията от

жители на малки населени места, като: селата Айдемур, Калипетрово, Сребърна, Ветрен, Смилец, Брагвари и Срацимир, общ. Силистра (лицензионна територия на ЕРП Север); с. Воден, общ. Първомай, с. Синитово, общ. Пазарджик (лицензионна територия на ЕР Юг); гр. Оряхово, кв. „Нова Америка“, гр. Своге, кв. „Дренов“, с. Згоризград, с. Казичене (лицензионна територия на ЕРМ Запад).

### **Графика № 7 – Брой жалби и сигнали срещу електроенергийните предприятия за 2025 г.**



Жалби, с приложени подписки, постъпват и от кметовете на общините Главиница, Антон и Копривица, които търсят съдействие за разрешаване на дългогодишни проблеми с електрозахранването в съответните райони. В тази връзка омбудсманът се обръща към електроразпределителните дружества (ЕРП) за информация относно състоянието на мрежите в конкретните населени места, като при констатиране нередности отпра-

вя препоръки за ефективно и трайно отстраняване.

За поредна година, в началото на зимния сезон населени места остават без електрозахранване. По повод постъпилите оплаквания омбудсманът се обръща към ЕРМ Запад и ЕР Юг за информация относно причините за прекъсване на електрозахранването и за определяне на компенсация на засегнатите потребители. Настоява също за обективен анализ, доколкото влошеното

качество на услугата е следствие от: състоянието на електроразпределителните мрежи; липсата на навременна поддръжка и ремонт на съоръженията; състоянието на сервитутните зони на мрежите.

**НАБЛЮДЕНИЯТА НА ОМБУДСМАНА СА, ЧЕ ДО МОМЕНТА ОСЪЩЕСТВЯВАНИЯТ КОНТРОЛ ВЪРХУ ДЕЙНОСТТА НА ЕРП ЗА КАЧЕСТВО НА ДОСТАВЯНАТА ЕЛЕКТРИЧЕСКА ЕНЕРГИЯ НЕ ДАВА НЕОБХОДИМИТЕ РЕЗУЛТАТИ – НАЛИЦЕ СА МНОЖЕСТВО НАСЕЛЕНИ МЕСТА С ТРАЙНИ ПРОБЛЕМИ С ЕЛЕКТРОСНАБДЯВАНЕТО.**

След изрично отправен от институцията на омбудсмана въпрос – какви са резултатите от оповестената извънредна проверка на трите ЕРП заради прекъсване на електроподаването на голям брой клиенти в периода 21-31.12.2024 г., през м. февруари 2025 г. КЕВР представи заключения от проверката. Същите показват, че причините за големия брой на възникналите аварии и недостатъчно бързото им отстраняване следва да се търсят в техническото състояние на енергийните съоръжения и реалната готовност на дружествата за работа при зимни условия. Като превенция, Комисията изисква разпределителните дружества да представят доклади, съдържащи данни за текущо състояние на съоръженията и предвидени действия за предотвратяване на подобни тежки аварии.

След представяне на докладите не е оповестена допълнителна

информация относно направени заключения, дадени указания или констатиран нарушения/наложени санкции. Това не дава възможност да се прецени доколко констатираните от КЕВР проблеми, довели до големия брой аварии, са реално преодолен. Съгласно чл. 6, ал. 4 от ЗЕ (нова – ДВ, бр. 67 от 2025 г.), при необходимост кметовете на общини правят предложения до съответния оператор на електроразпределителна мрежа на територията на общината за включване в инвестиционните им планове на населени места или части от тях с проблеми в снабдяването с електрическа енергия. При получаване на жалби от жители на райони с дългогодишни проблеми в електрозахранването, омбудсманът ще следи за упражняването на тези права от страна на кметовете на съответните общини.

**ФАКТУРИРАНЕ ПО ЦЕНИ ЗА СТОПАНСКИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА КЛИЕНТИ, КОИТО ПОЛЗВАТ ЕЛЕКТРОЕНЕРГИЯ ЗА БИТОВИ НУЖДИ**

Омбудсманът е сезиран от клиенти на ЕВН ЕС – юридически лица с нестопанска цел и етажна собственост, които ползват в обектите си електрическа енергия за битови нужди, но от м. март 2025 г., след проверка на Агенция „Митници“, от ЕВН ЕС фактурират потреблението по цени за промишлен ток. От дружеството се позовават на чл. 4, т. 51 от Закона за акцизите и данъч-



ните складове (ЗАДС), според който „битови нужди“ е потреблението на електрическа енергия, втечнен нефтен газ (LPG) или природен газ от физическо лице за домакинството му.

Становището на омбудсмана е, че в тези случаи, за клиентите на ЕВН ЕС е относим и следва да се прилага ЗЕ, който урежда обществените отношения, свързани с осъществяването на дейностите по производство, внос и износ, пренос, разпределение, съхранение на електрическа енергия, търговия с електрическа енергия. По смисъла на § 1, т. 2а от ЗЕ, „битов клиент“ е клиент, който купува електрическа или топлинна енергия с топлоносител гореща вода или пара за отопление, климатизация и горещо водоснабдяване, или природен газ за собствени битови нужди.

Относно понятието „битов клиент“ по смисъла на ЗЕ, омбудсманът нееднократно е изтъквал, че статутът на клиента като битов или небитов следва да е според това за какви цели се купува електрическата енергия, без значение е дали е физическо или юридическо лице, както и вида на обекта.

В тази насока е и съдебната практика – в Решение № 273 от 06.10.2014 г. по гр.д. № 693/2014 г. на ВКС се посочва: „На основание основния законов критерий – нуждите, за които се ползва/купува електрическата енергия, юридическите

лица с нестопанска цел (сдружения и фондации), които не извършват никаква стопанска дейност и не са на издръжка на държавния или общинския бюджет, следва да се отнесат в категорията „потребители на електрическа енергия за битови нужди“ през периода на действие на дефинитивните разпоредби на т. 42 и т. 43 (в редакцията им от ДВ, бр. 74/2006 г., сега – отменени) на §1 от ДР на ЗЕ.“

В защита правата на потребителите на електрическа енергия, омбудсманът се обръща по компетентност към министъра на енергетиката и министъра на финансите, за становище относно прилагането на §1, т. 2а от ЗЕ и чл. 4, т. 51 от ЗАДС, в сила от 17.07.2012 г., по отношение на юридически лица с нестопанска цел в обществена полза, сдружения, регистрирани по ЗУЕС и лица, регистрирани по БУЛСТАТ, които ползват в обектите си електрическа енергия за битови нужди, както и относно необходимостта от изменение/задължително тълкуване на понятията „битови нужди“ и „битов клиент“ в ЗАДС и ЗЕ.

В отговор, министърът на енергетиката изразява становище, че определянето на едно лице за битов клиент не е и не може да бъде ограничавано с оглед вида на лицето, включително и предвид правното разделение на лицата на физически и юридически, както и подразделя-

нето на последните (на база на вида дейност, която осъществяват) на стопански, такива с нестопанска цел и такива, които предоставят публични услуги. За да има едно лице

статут на битов клиент, достатъчно е то да купува енергия за битови нужди. Законът не изисква други условия, за да има едно лице това качество.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Изменение на понятието „битови нужди“ съгласно чл. 4, т. 51 от ЗАДС, в съответствие с понятието „битов клиент“ по смисъла на § 1, т. 2а от ЗЕ;
2. Ефективен контрол от страна на КЕВР върху изпълнението на задълженията на ЕРП за гарантиране сигурността на доставките на електрическа енергия;
3. Подобряване от страна на ЕРП на състоянието на електроенергийните съоръжения и мрежи в райони с влошено качество на електроснабдителната услуга и своевременно профилактика на съоръженията, както и поддръжка на сервитутните зони, с цел предотвратяване на масови аварии в електрозахранването при влошаване на метеорологичните условия.

## 6. ТРАНСПОРТНИ УСЛУГИ

През 2025 г. в институцията постъпват 108 жалби, свързани с транспортните услуги. Най-многобройни са сигналите, свързани с ползването на градски транспорт – 48, следвани от жалбите във връзка с междуселищния автобусен превоз – 38, железопътния транспорт – 30, въздушен транспорт – 21. Още 304 граждани сезират омбудсмана с подписки.

Голяма част от оплакванията са във връзка с обявената м. май 2025 г. стачка на служители в градския транспорт в столицата и невъзможността на пътниците,

закупили карти за пътуване, да ползват заплатената от тях услуга. Следват жалбите, свързани с лошо качество на транспортната услуга, включително неспазване на обявеното разписание на автобуси за междуградски транспорт, влакове и превозни средства на градския транспорт.

По 27 от жалбите е констатирано нарушение на законовата уредба и са отправени препоръки до компетентните органи..

### ГРАДСКИ ТРАНСПОРТ

Най-много оплаквания са подадени срещу градския транспорт в столицата. Следват жалбите сре-



щю „Градски транспорт – Варна“ ЕАД във връзка с нарушения по служба от водачите на автобуси и неспазване на обявеното разписание.

По повод на постъпилите оплаквания, свързани с обявената стачка на служителите на градския транспорт в София, институцията на омбудсмана се обръща към кмета на СО със следните предложения за преодоляване на част от последиците от стачните действия, които до известна степен ще компенсират липсата на наземен транспорт:

- Всички карти за градски транспорт да бъдат удължени автоматично с дните, през които трае стачката, без да се налага гражданите да предприемат каквото и да е действия за това. **Препоръката е изпълнена от СО;**

- да не се налагат глоби за неспазване на забраната за движение в бус лентите за периода на стачните действия;

- съставените актове за паркиране в „синя“ и „зелена“ зона да бъдат отменени. От СО изразяват аргументи против.

По сигналите за извършени нарушения от водачи на автобуси в градския транспорт и неспазено разписание са извършени проверки и отправени препоръки за предприемане на съответни действия при констатирано нарушение.

#### **МЕЖДУСЕЛИЩЕН АВТОБУСЕН ПРЕВОЗ НА ПЪТНИЦИ**

Най-много оплаквания на граждани са постъпили във връзка с липсата на удобен автобусен превоз за малките населени места (жалби от жители на селата Големо Малово, Раяновци, Мало Малово, Василевци, Цръклевици, Чирен, Три кладенци, Девене). Жителите им не могат да получат своевременно медицинско и административно обслужване, тъй като са затруднени да се придвижват до близките градове.

В тази връзка общественят защитник отправя препоръки до местните администрации да потърсят възможности за осигуряване на достъпен и удобен обществен транспорт.

През 2025 г. в институцията постъпват и сигнали за неспазване на обявеното разписание от фирми, осъществяващи автобусен обществен превоз. По повод на постъпилите жалби омбудсманът отправя препоръки до Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (ИААА) за извършване на проверки и санкциониране на превозвачите при констатирано нарушение.

#### **ВЪЗДУШЕН ТРАНСПОРТ**

Жалбите през 2025 г. са свързани най-често с: отказан достъп до борда на самолет; повреден или загубен багаж; закъснение на полет. По повод на постъпилите жалби омбудсманът съветва гражданите да се обръщат към Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна

администрация“ и Европейския потребителски център.

### **ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ТРАНСПОРТ**

Основно жалбите са свързани със закъснение на влакове, лоши условия за пътуване – мръсни купета, неработеща климатична система и др., както и с действащо разписание, което не отчита работната анга-

жираност на пътниците.

По повод постъпилите жалби омбудсманът отправя препоръки към БДЖ: за подобряване транспортното обслужване на пътниците и спазване на действащото разписание; за промяна на действащи разписания на влаковете, съобразени с трудовете ангажименти на пътниците.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Да се осигури достъпен и удобен обществен превоз на жителите на малките населени места;
2. Да се засили контролът върху превозвачите, извършващи обществен автобусен превоз на пътници, относно спазване на утвърденото разписание;
3. Да се предприемат мерки за поддържане на нужната хигиена и комфорт във влаковете, автобусите, извършващи междуселищен превоз, и средствата за градски транспорт;
4. Да се спазва обявеното разписание на влаковете и същото да е съобразено с трудовете ангажираност на пътниците.

## **7. СМЕТОСЪБИРАНЕ**

През 2025 г. в институцията постъпват 64 жалби по проблеми, свързани със сметосъбирането, включително начисляването на такса за битови отпадъци (ТБО). Приключват проверките по 51 преписки. За поредна година най-многобройни са оплакванията относно влошено качество на услугата. Жители на различни населени места сигнализират омбудсману относно съществуващи трайни проблеми, свързани с управлението на отпа-

дъците – недостатъчен брой съдове, нередовно и рядко обслужване, нерегламентирано изхвърляне на битови и строителни отпадъци, занижен контрол от страна на отговорните общински органи.

Във връзка с постъпилите жалби омбудсманът се обръща към кметовете на съответните общини с препоръка да съблюдават вменените им от закона отговорности по организиране управлението на отпадъците, като предприемат мерки за осигуряване на достатъчен брой контейнери в зависимост от



нуждите на жителите, регулярно обслужване на съдовете, осъществяване на контролна дейност и др.

С цел защита правото на жителите на засегнатите райони на здравословна и благоприятна околна среда, са отправени следните препоръки:

- да бъдат предприети всички възможни мерки за увеличаване честотата на обслужване на контейнерите;

- да бъдат предприети в кратък срок действия за почистване на местата за обществено ползване от неизвозени отпадъци, с оглед защита здравето на жителите и недопускане на задълбочаването на проблема.

Относно частичното освобождаване от заплащане на ТБО, съответстващо за периода, през който засегнатите лица не са получавали услугата, към настоящия момент нормативната уредба не предвижда такава възможност.

Продължават да постъпват жалби относно **отказ на общини да приемат/уважат декларации за освобождаване от заплащане на такса за услугата по събиране и извозване на битовите отпадъци поради неползване на имот**. Аргументите за това най-често са: наличие на непогасени задължения към общината;

непредставяне на документи от доставчици на обществени услуги, удостоверяващи липса на ползване на електричество и вода в имота.

Посочените основания са в противоречие с действащата нормативна уредба.

Съгласно чл. 71, т. 2 от ЗМДТ, не се събира такса за услугата събиране и транспортиране на битови отпадъци до съоръжения и инсталации за тяхното третиране и дейността по третиране на битовите отпадъци, когато имотът не се ползва през цялата година и е подадена декларация по образец и ред, определени с наредбата по чл. 9, от задълженото лице до 31 октомври на предходната година в общината по местонахождението на имота. **ТАЗИ ВРЪЗКА ОМБУДСМАНЪТ ОТПРАВЯ ПРЕПОРЪКИ КЪМ ОРГАНИТЕ НА МЕСТНО САМОУПРАВЛЕНИЕ ЗА ПРЕУСТАНОВЯВАНЕ НА ТАЗИ НЕЗАКОНОСЪОБРАЗНА ПРАКТИКА И ЗА ОТМЯНА НА РАЗПОРЕДБИ** В подзаконовата нормативна уредба, които въвеждат тези допълнителни изисквания, в разрез със ЗМДТ.

Постъпват и оплаквания за начисляване на ТБО за имоти, намиращи се в райони без изградена инфраструктура, които не се обслужват от сметосъбираща техника и липсват съдове за изхвърляне на отпадъците.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Общинските администрации да спазват условията за освобождаване от такса за услугата по събиране и извозване на битовите отпадъци



при използване на имот и да не въвеждат допълнителни, нерегламентирани в закона изисквания;

2. Компетентните общински органи да съблюдават изпълнението на вменените им със закона отговорности по организиране на управлението на битовите отпадъци, осигуряване на достатъчен брой съдове за отпадъци, осъществяването на контролна дейност.

## 8. ПОЩЕНСКИ УСЛУГИ

През 2025 г. в институцията на омбудсмана постъпват 58 жалби срещу пощенски оператори. Най-много оплаквания постъпват срещу „Български пощи“ ЕАД – 23, следвани от „Еконт експрес“ АД – 13, „Спиди“ АД – 10.

Най-често проблемите в областта на пощенските услуги, за които омбудсманът е сигнализиран, са: забавени/неполучени/сгрешени пощенски пратки. В посочените случаи омбудсманът извършва проверки и отправя препоръки за подобряване обслужването на гражданите или съветва гражданите да поставят проблема на вни-

манието на КРС, която регулира дейността на пощенските оператори; получателят на пратка не получава съобщение, че за същото е необходимо митническо освобождаване. Омбудсманът поставя на вниманието на КРС проблема, който се явява при задържане на пратка в Агенция „Митници“ – ако получателят на пратката не проверява в интернет статута ѝ – няма как да знае, че тя е задържана, ако проверява – вижда само, че тя е със статут „изчаква митническа проверка“. Минава месец/и и при справка вижда отново това съобщение и в най-лошия случай пратката е върната на изпращача.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Ефективен контрол върху дейността на пощенските оператори;
2. При задържане на пратка в Агенция „Митници“, доставчикът – Български пощи или куриер, да уведомява получателя, че за пратката е необходимо митническо освобождаване.

## 9. ФИРМИ ЗА СЪБИРАНЕ НА ВЗЕМАНИЯ

През 2025 г. постъпват 39 оп-

лаквания срещу колекторски фирми. Най-много сигнали са постъпили срещу „ЕОС Матрикс“ ЕООД, „Агенция за събиране на вземания“



ЕАД, „Иновативни финанси“ ООД и „Финанс Про Колект ООД“. Както и през 2024 г., основно оплакванията на гражданите са за осъществяване върху тях психически тормоз във връзка със събиране на задълженията. При извършваните проверки омбудсманът подчертава пред представителите на колекторските фирми, че при събиране на за-

дължения не следва да се използват неправомерни методи. Отправя искане, при констатиране нарушения, да се предприемат необходимите действия за подобряване дейността при събиране на дългове.

Гражданите са съветвани да се обръщат за съдействие към РПУ на МВР по местоживеене, както и към районната прокуратура.

#### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

Да се регламентира дейността на фирмите за събиране на вземания.

## **III. ПРАВО НА ОБРАЗОВАНИЕ**

Общо 16 293 граждани се обръщат през 2025 г. към омбудсмана с жалби и подписки във връзка с нарушени права на достъп до образование.

Като основен фокус в работата си през през 2025 г. Омбудсманът поставя подкрепата на инициативи, свързани с преодоляване на образователните неравенства и създаване на възможности за равен достъп до качествено образование на децата и младите хора и повишаване на образователните им постижения. В препоръките си до институциите омбудсманът отбелязва нуждата от анализи, данни и изследвания, които да информират и дават яснота относно посоката на политиките в образованието.

През изминалата година акцен-

тът в предучилищния сектор остана върху обхвата и задържането на децата в системата, езиковата подготовка на децата, за които българският език не е майчин, както и върху развитието на ранните езикови и социални умения. В училищното образование усилията са насочени към модернизиране на учебното съдържание, засилена дигитализация на учебния процес и разширяване на дигиталните компетентности на ученици и учители, подкрепа за учителската професия. Във висшето образование продължиха процесите на оптимизация на приема, стимулиране на научните изследвания и интернационализацията на университетите.

През 2025 г. беше поставен на об-

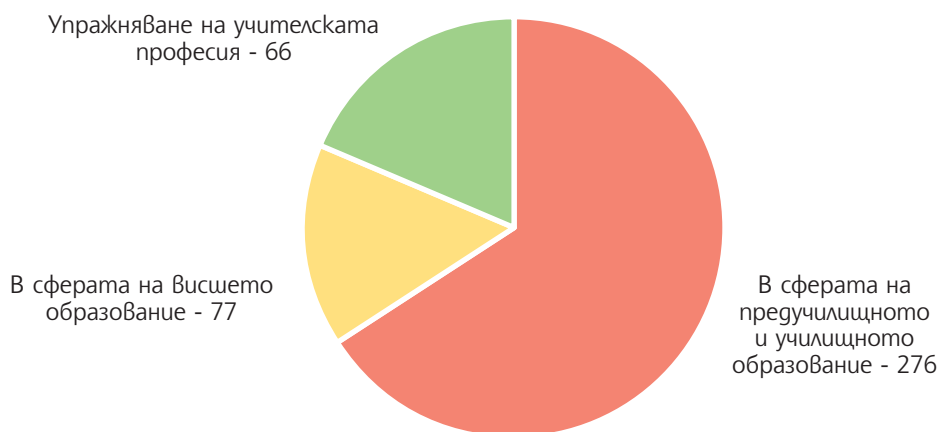
съждане и нов модел на структура на училищното образование. На проведени от Министерство на образованието и науката (МОН) дискусии се разглежда въвеждане на по-дълъг етап на основно образование, като се отчита, че България е единствената страна в Европейския съюз с най-ранно приключване на основния етап на образование (VII клас или на 13-14 – годишна възраст) и с ранен изпит за гимназиален етап.

През годината се разширява използването на цифрови технологии, дигитални образователни ресурси и иновативни методи на преподаване. Продължава изграждането на STEM центрове в училищата, с които да се повиши интересът на учениците към природните науки. Въвеждат се решения, базирани на

изкуствен интелект с цел персонализиране на обучението и подобряване на оценяването. Държавата полага усилия и осигурява инвестиции за подобряване на условията в образователната система. Инвестициите в модернизация на образователната инфраструктура се реализират със средства от държавния бюджет и европейски програми, включително по линия на Европейската комисия.

Постъпващите през 2025 г. сигнали и жалби от граждани, родителски и граждански организации обхващат почти целия спектър от проблеми и дават възможност за обратна връзка и анализ на приложимостта на предприетите мерки и за функционирането на системата на образование.

### Графика № 9 – Брой жалби и сигнали в областта на образованието през 2025 г.



В защита на правата на гражданите, омбудсманът отправя 349 препоръки, съвети и становища.

Приключените проверки по жалби и сигнали през 2025 г. в областта на образованието са общо 419.

## ПРЕДУЧИЛИЩНО ОБРАЗОВАНИЕ

Основна част от жалбите, свързани с предучилищното образование, засягат осигуряването на достъпна до него, правото на децата на качествена грижа и подходяща образователна среда. Други проблеми са свързани с големия брой на децата в една група и броя на персонала, който се грижи за тях; възможностите и условията за физическа активност; закриването на детски градини в малките населени места с намаляващо население или с население от уязвими групи; продължителни ремонти на детски ясли и градини и дълготрайно спрени ремонти, както и свързаните с това неудобства за децата и родителите.

Не малка част от жалбите е насочена към липсата на достатъчно места в детските заведения на територията на Столичната община (СО) и някои от определените критерии за прием; приетото райониране. Институцията на омбудсмана от години сигнализира за проблема, като се обръща както към кметове на райони, така и към СО, с препоръки за определяне на терени за детски ясли и градини, и училища и разкриване на нови места в детските заведения, в които те са недостатъчни, имайки предвид застрояването на определени райони, така че да се отговори на нуждите

на работещите родители.

Сериозен проблем, който се идентифицира от жалбите на граждани от гр. Варна, е свързан с прилагането на Наредбата за условията и реда за записване, отписване и преместване на деца в общинските детски градини, полудневни и целодневни подготвителни групи към училищата на територията на Община Варна. Родители изразяват възмущението си от необходимостта да нощуват пред детските градини при обявяване на свободни места в тях, за да „пазят ред“, „защото правото на първия гарантира записване на детето“. Тази практика в гр. Варна буди искрено недоумение и възмущение сред гражданите. По този повод омбудсманът отправя препоръка към кмета на Община Варна за промяна на системата за прием, така че да улеснява родителите и да осигурява равнопоставеност и прозрачност във всички етапи на класиране и прием за общински детски ясли и градини.

И през 2025 г. **продължава забавянето с месеци на изплащането на компенсации за децата, които са кандидатствали, но не са приети в общински детски ясли и градини**, поради забавяне на приемането на държавен бюджет за 2025 г.

Продължават и оплаквания от родители, свързани с практиката за смяна на учители в детските градини по време на учебната година, от чиято работа родителите

изразяват удовлетвореност и настояват да се дава възможност на такива учители да изведат децата до края на предучилищната степен на образование.

През 2025 г. към националния омбудсман се обръщат директорите и персоналът на 219 Самостоятелни детски ясли (СДЯ) в страната, изразявайки недоволство от намалените средства в предложения Законопроект за държавния бюджет на Република България за 2025 г. и от противопоставянето по този начин на медицинските специалисти и педагозите в СДЯ. По този повод институцията на националния омбудсман отправя препоръка към министъра на здравеопазването и към председателя на Комисията по здравеопазване към 51-ото Народно събрание за разглеждане на възможността за увеличаване на средствата за СДЯ по Стандартите във функция „Здравеопазване“, така че да се гарантират качествени грижи за децата и да се осигури системата на СДЯ със специалисти и средства за обезпечаване ръста

на възнагражденията на заетите в детското здравеопазване.

Друг сериозен проблем в предучилищното образование се явява затруднената социализация на децата, които не владеят български език. Това е тема, по която омбудсманът многократно отправя препоръки за създаване на условия за усилено изучаване на български език в детските градини и предучилищните групи от децата, за които той не е майчин. Омбудсманът намира за важно езиковата подкрепа да бъде устойчиво регламентирана, да има ясно определен механизъм за разпределяне на средствата и да се предвиди отделен компонент за „езикова подкрепа“ за децата, за които български език не е майчин, в рамките на единния разходен стандарт (ЕРС).

По повод промени в ЗПУО, общественият защитник отправя предложение в Преходните и заключителни разпоредби на закона да бъде изрично предвиден и посочен начинът за финансиране за езиковата подкрепа на учениците.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Модернизиране на детските заведения и строителство на нови с цел постигане на високо качество и достъпност, особено в новоизградени жилищни квартали на територията на Столична община.
2. Да се работи за постигане на високо качество на услугата, предоставена от детските заведения.
3. Устойчиво въвеждане на часове за усилено изучаване на български език в детските градини за децата, за които той не е майчин език.
4. Осигуряване на по-добри условия за физическа активност, спортни



- дейности и игри на открито за децата.
5. Обновяване и изграждане на площадки и спортни съоръжения на открито в детските градини.
  6. Предприемане на мерки за обучение на специалисти за работа с деца в детските ясли.
  7. Активен диалог и съвместна работа за изграждане на доверие между родителите и работещите в детските заведения.

## УЧИЛИЩНО ОБРАЗОВАНИЕ

През 2025 г. по отношение на училищното образование са предприети стъпки към значими промени. Институцията на националния омбудсман подкрепя стремежа на МОН за реформиране на системата, така че да се гарантира равен достъп, качествено образование и приобщаваща среда в училищата за всички деца. В препоръките, свързани с промени в системата, омбудсманът отбелязва необходимостта от анализи, данни и изследвания, които да информират и дават яснота относно посоката на политиките в образованието.

И през 2025 г. разнообразието на поставяните от гражданите проблеми в сферата на средното образование е голямо, а тенденцията жалбите да са най-много на брой се запази.

Значителна част от поставените на вниманието на националния омбудсман проблеми се отнасят до управлението на училищата и осигуряването на образователния

процес: неприемливо поведение на директори на училища; нарушения при процедурите за провеждане на конкурсите за директори на училища; подбора на учители в някои училища в страната; ролята на регионалните управления на образованието в оказване на методическа помощ на учителите и директорите; натовареността на учителите; материално-техническа база на училищата, лошо състояние на санитарните помещения в училищата; липсата на физкултурни салони и площадки за спорт в училищата; некачествени ремонти в училищата или удължаване на сроковете за ремонти.

Други теми, които вълнуват родителите на ученици, са свързани с провеждането на изпитите от Националното външно оценяване (НВО), двусменния режим на обучение и дългият учебен ден за учениците, смяната на учители по време на учебната година във връзка с придобито право на пенсия за осигурителен стаж и възраст, цените, качеството и критериите за избор на фирми за училищните

униформи, както и здравословното хранене в училище.

Поставят се познати на системата, но нерешени от години въпроси. Родители изразяват недоволството си от трудно и неподходящо за възрастта учебно съдържание и произтичащата от това голяма натовареност на децата в училище, недостатъчно безплатни извънкласни дейности в училищата, липсата на възможности за пълноценно провеждане на часовете по физическо възпитание и спорт поради лоша или неотговаряща на потребностите на съответното училище материална база, здравословното хранене на учениците, невъзможност за организиране на едносменен режим на обучение и на целодневно обучение за учениците в училищата с огромен брой ученици, нисък размер и осигуряване на стипендии за успех на ученици, както и за децата с изявени дарби.

Един от основните проблеми е **напускането на децата от училище**. Решенията трябва да се търсят в разширяването на достъпа до образование и подобряване интегрирането на децата от малцинствата като стъпки за намаляване дела на преждевременно напусналите училище и повишаване на грамотността.

Бурни обществени дебати през 2025 г., както и множество писма и жалби, придружени с подписки,

постъпващи в институцията на омбудсмана, предизвикаха предложените промени в проекти на Закон за изменение и допълнение на ЗПУО. Предложените промени засягат много проблемни области в сферата на образованието и търсят решение на натрупани проблеми от години. Темата за въвеждане на нов учебен предмет „Добродетели и религии“ като задължителен в учебната програма предизвика широк обществен дебат. В жалбите си гражданите изразяват притесненията си относно гарантирането на светския характер на образованието и обучението в училищата, интересуват се как ще бъдат защитени правата на учениците от различни вероизповедания и на тези, които са атеистично настроени, какво ще включват учебните програми по предмета в различните класове, има ли подготвени преподаватели по съответния предмет. По този повод омбудсманът обръща внимание, че въвеждането на задължителен учебен предмет „Добродетели и религии“ без обществен консенсус за обхвата на темите, съдържанието на обучението и натовареността на учениците, задълбочава общественото разделение по темата. Отбелязва необходимостта от експертна преценка за балансирано въвеждане на теми за правата на човека и етиката в човешките отношения. Посочва необходимостта да бъде направена



на цялостна оценка за нивото на познаване на основните права на човека и в частност на детето от учениците и нуждата от интегриране на проблематиката за права на човека в училищното образование и с оглед на разделението в обществото. Препоръчва предметът да остане като свободноизбираем в училищата, а въвеждането му да става в прогимназиален етап като темите са свързани със светския характер на образованието и с възрастта на учениците.

Други оплаквания са свързани с намеренията на МОН за **промяна в интензивното изучаване на чужд език (ИИЧЕ) в училищата** и въвеждането на интегрирани изпити от НВО за VII клас през настоящата учебна 2025/2026 година. По повод жалбите, националният омбудсман настоява приемът на ученици след VII клас да не бъде обвързан с необходимост от частни уроци за учениците и съответно с финансиране от страна на родителите. Намира за важно промените, които се правят в системата на образованието, да гарантират, че обучението в училище да бъде достатъчно за подготовката на учениците за изпитите от НВО след VII клас. Препоръчва също така своевременно да бъдат публикувани примерни варианти за изпита, така че в началото на новата учебна година учениците и учителите, а и родителите, да са наясно с необходимата подготов-

ка. В резултат на недоволството на родителите и преди окончателното произнасяне на Административния съд по проблема, МОН отмени промените в НВО и изпитът за VII клас за настоящата учебна 2025/2026 г. остава в познатия досега формат. **ОМБУДСМАНЪТ ОТНОВО ПОДЧЕРТАВА ПОЗИЦИЯТА СИ, ЧЕ Е ДОБРЕ ПРОМЕНИТЕ В ОБРАЗОВАТЕЛНАТА СФЕРА ДА ДАВАТ ВЪЗМОЖНОСТИ НА УЧЕНИЦИТЕ, А НЕ ДА ГИ ОЩЕТЯВАТ И В ТОЗИ СМИСЪЛ Е ВАЖНО ДА ИМА ПРЕДВИДИМОСТ ОТНОСНО СЛУЧВАЩОТО СЕ, КАКТО ЗА УЧЕНИЦИТЕ, ТАКА И ЗА РОДИТЕЛИТЕ И УЧИТЕЛИТЕ.**

За поредна година **системата за прием в първи клас в общински училища в столицата отново предизвиква обществена реакция.** Родители изразяват несъгласието си с районирането, при което деца, живеещи в близост до дадено училище, не се класират в учебното заведение, а са принудени да посещават друго отдалечено от адреса по местоживеенето им. Други проблеми, подставяни от родители в страната, са относно ремонтите на училища и са свързани както с неспазване на сроковете за извършването им, така и с пренасочването на децата към училища, които са отдалечени или не предлагат добри условия за провеждане на учебен процес.

В институцията постъпват множество жалби, в които **граждани отправят искане да отпадне изискването за представяне на**

## диплома за завършено средно образование при издаване на Свидетелство за управление на моторно превозно средство (СУМПС).

В тази връзка омбудсманът припомня, че с изменения на Закона за движението по пътищата (ЗДВП), влезли в сила от 26.09.2017 г., СУМПС за категория А1 се издава от органите на МВР на лице, навършило 16 години и завършило X клас, което успешно е издържало изпит за водач на МПС и отговаря на останалите законови изисквания“. Видно от жалбите, създадената с посочената Наредба практика да не се представя диплома при записване на шофьорския курс, подвежда и създава у кандидатите погрешно впечатление, че не се изисква завършена степен на образование. Голяма част от тях разбират едва при подаване на документите за получаване на СУМПС, за изискванията на закона. Това създава недоволство и ги поставя в неприятната ситуация да заплащат обучението, да завършат курса и да положат успешно изпитите, но да не могат да получат СУМПС. По този повод, **ОМБУДСМАНЪТ ПРЕПОРЪЧА НА МИНИСТЪРА НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА ПОСОЧЕНАТА НАРЕДБА ДА БЪДЕ ПРОМЕНЕНА ТАКА, ЧЕ ОЩЕ ПРИ ЗАПИСВАНЕ НА ШОФЬОРСКИ КУРС КАНДИДАТИТЕ ДА БЪДАТ ЗАДЪЛЖЕНИ ДА ПРЕДСТАВЯТ ДОКУМЕНТ ЗА ЗАВЪРШЕНА СТЕПЕН НА ОБРАЗОВАНИЕ, СЪГЛАСНО ИЗИСКВАНЕТО НА ЗДВП.**

## ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ (ПОО)

През 2025 г. са предприети редица стъпки за модернизиране и повишаване качеството на професионалното образование, с които да се засили привлекателността, както и свързаността му с пазара на труда, съгласно нуждите на регионалните икономики в страната. Модернизира се училищната база и оборудването на кабинети, изграждат се модерни учебни лаборатории. Осъвременен и утвърден е Списъкът с професиите за професионалното образование и обучение (СППОО), в сила от 01.01.2026 г., разработват се нови учебни планове и учебни програми, въвеждат се нови образователни стандарти, иновативни подходи в преподаването и ученето, прилага се обучение, базирано на проекти.

Същевременно, пред професионалното образование и обучение продължават да стоят редица предизвикателства – осигуряването на неговата приложимост на пазара на труда, недостига на преподаватели, разработването на учебни програми, така че подготовката да формира необходимите знания и умения в съответствие със съвременните изисквания и предизвикателствата на новите технологии; качество на обучението и регионални различия в качеството, ниска реализация на пазара на труда на завършилите ПОО, необходимост от по-силно сътруд-



ничество с бизнеса, слабо включване на възрастни в обучение и качеството на подготовка в курсовете за квалификация към ЦПО. Трудности има и при намиране на фирми, заинтересовани да участват във формирането на паралелки за дуално обучение.

Не малко въпроси, които поставят граждани в жалбите си, са свързани с **участието на възрастни, които са на пазара на труда, в обученията за преквалификация и квалификация и учебните програми в различни професионални направления** в Центровете за професионално обучение (ЦПО). Постъпват жалби, свързани с валидността на лицензите, издавани от Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) на ЦПО за извършване на обученията. Поставят се и въпроси, свързани с качеството на провежданите обученията и контрола над извършваните дейности на тези центрове.

**Продължава и проблемът с оптимизацията на училищната мрежа в страната в следствие от демографските и миграционните процеси.** Сливането и закриването на училища предизвиква голямо обществено недоволство и протести в някои райони в страната. Омбудсманът отправя препоръки до представителите на местните власти преобразувания или закриване на общински учебни заведения да се предприемат след обсъждане на проблема с граж-

даните в населените места и осигуряване на участието им в дискусии в комисиите по образование към общинските съвети и заседанията на общинските съвети. Намира, че, при закриване на дадена детска градина или училище трябва да се отчитат всички обстоятелства, свързани с особеностите и нуждите на района и най-добрия интерес на децата, което отговорните институции трябва да оценяват справедливо, както и да се отчете фактът, че е необходимо да бъде осигурен транспорт за децата, които са в задължителна степен на образование.

## ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С УПРАЖНЯВАНЕ НА УЧИТЕЛСКАТА ПРОФЕСИЯ

Голяма група въпроси са свързани с **недоволство от управлението и с лоши практики в управлението на училищата; липса на прозрачност и ясни критерии относно процедурите за избор на учители и педагогически специалисти за обявените вакантни места в училищата и в детските градини.** Често срещани са и оплакванията от грубо и недопустимо поведение на директори на училища към учители и непедagogически специалисти, което влошава взаимоотношенията и създава негативна атмосфера за работа и напрежение сред колективите.

В голям брой сигнали до омбуд-

сманана се поставят въпроси, свързани с провеждането на конкурси за директори на образователни институции; непрозрачност при подбора на учители; занижен контрол върху дейността на директорите. Недопускането до участие в конкурси за директори, липсата на ясни критерии и обратна връзка към недопуснатите кандидати също са теми, които пораждаат недоволство у гражданите. В препоръките си омбудсманът настоява за гарантиране на условия за прозрачно и законосъобразно провеждане на конкурсната процедура за заемане на длъжността „директор“ в съответствие с Наредба № 16 от 01.07.2022 г. за провеждане на конкурси за заемане на длъжността „директор“ в държавните и общинските институции в системата на предучилищното и училищното образование.

Други проблеми, които учителите срещат в своето професионално ежедневие, са свързани с неспазване на финансовата дисциплина от страна на директори на училища в страната, неизплатени възнаграждения за положен труд на официални празници, административна тежест на учителите, работното време на учителите, неефективни обучения за учители. В жалби до институцията изразяват и недоволството си от ниското заплащане на лекторските часове в училищата, особено за външните лектори. В някои от сигналите се изразява и

недоверие към РУО, които според гражданите не проявяват нужната обективност и задълбоченост в работата си при извършването на проверки. Посочва се също и липсата на капацитет сред експерти на РУО за оказване на методическа помощ на учителите или поради липса на практика, или на време. Видно от жалбите и сигналите до институцията, като проблем се очертава и липсата на система за контрол на провежданите квалификационни курсове за учители, поради което има фиктивни квалификации. Според учители и директори често темите на квалификационните курсове не са актуални и не са по проблеми, с които се сблъскват в ежедневната си работа.

## ВИСШЕ ОБРАЗОВАНИЕ

И през 2025 г. продължават усилията на държавата за модернизирание на висшето образование в България. Настоящите политики се насочват към по-голяма достъпност, качество и конкурентоспособност на национално и на европейско ниво, свързване с пазара на труда чрез регулиране на приема, финансирането на университетите така, че да се насърчават направления с дефицит на кадри, например професионални направления с очакван бъдещ недостиг на кадри като инженерно-технически, природо-математически,



аграрни и хуманитарни специалности. Студентите в специалности с дефицит се предвижда да бъдат освободени от такси.

В жалби до институцията студентите изразяват разочарование то си от високия лихвен процент, поради което реално не могат да се възползват от студентски заем. Омбудсманът споделя мнението, че по-ниският лихвен процент допринася за достъпа до висше образование на млади хора, които нямат възможност сами да осигурят необходимите средства за изплащане на дължимите такси и на издръжката на обучението. В тази насока са и препоръките в Годишните доклади на институцията. По отношение на кредитирането на студенти и докторанти националният омбудсман многократно през годините отправя препоръки и настоява за намаляване на лихвения процент на кредитите за студенти и докторанти, който е 7%. Направените промени в Закона за кредитиране на студенти и докторанти през м. януари 2026 г., с които лихвеният процент за студенти и докторанти се намалява до 3%, срещат подкрепата на омбудсмана.

Друга положителна промяна е възстановяване от страна на държавата на заеми при раждане или осиновяване на второ дете от двамата родители, като банките ще бъдат санкционирани, ако нарушат рамковото споразумение с универси-

тетите. Тези промени са подкрепени от народните представители и са приети с голямо мнозинство от 51-во Народно събрание.

Омбудсманът подкрепя нарастването на средствата за висше образование, така че да се насърчат преподавателите, както и младите хора, занимаващи се с наука и да се повиши ефективността и качеството на висшето образование. През годините настоява за увеличаване на средствата и за научна дейност, както и за регулярно актуализиране на размера на стипендиите на докторантите. Липсата на достатъчно средства за капиталови разходи за държавните висши училища, обаче, ги поставя в трудна ситуация.

Въпреки постигнатото, пред висшето образование в страната остават и редица предизвикателства. В жалбите си до институцията на националният омбудсман гражданите поставят въпроси, свързани с качеството на обучение във висшите училища, заемането на академични длъжности и финансирането на отделни направления във висшето образование, развиване на научната дейност и научните изследвания, лоши битови условия в студентските общежития, проблеми при избора на научни ръководители и на жури при процедурите за академично израстване. Изразяват недоволство от административно обслужване, както и от високи административни такси при искане за академични

справки или служебни бележки. За по-редна година вълна от възмущение предизвика драстичното увеличение на таксите за обучение по редуца специалности, както в платена форма на обучение, така и при държавна поръчка.

В жалбите на гражданите до институцията на националния омбудсман се поставят и въпроси, свързани със заемането на академични длъжности и провеждането в тази връзка на конкурси, както и професионалната компетентност на членовете на научните журита. Гражданите изразяват недоволство от липсата на общовалидни изисквания за научните постижения, необходими за придобиване на научна степен и заемане на академична длъжност,

липсата на достатъчен контрол при провеждане на процедурите за придобиване на научна степен и нарушаване на процедури за заемане на академична длъжност. Поставят се и въпроси относно оформянето на документите по процедурите за академично израстване на академичния състав.

Друг проблем, поставен в жалбите, е свързан с високите семестриални такси и продължителността на обучението на медицински сестри. Омбудсманът подкрепя решението за премахване на таксите за обучение на медицински сестри и акушерки, поради дефицит на тези кадри, което по данни на МОН, за първи път води до 36% увеличаване на приема в тази специалност.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Устойчиво финансиране на системата на образование.
2. Модернизация на материалната база и финансово обезпечаване на въвеждането на иновативни практики в училищата.
3. Въвеждане на единен стандарт за качество на образованието във всички образователни етапи.
4. Модернизиране и повишаване качеството на професионалното образование.
5. Олекотяване на учебните програми и учебното съдържание, съобразно възрастта на учениците.
6. Устойчиво увеличаване на безплатни извънкласни дейности и спорт в училищата.
7. Сътрудничество между институциите при прилагане на Механизма за съвместна работа на институциите по обхващане и задържане в образователната система на деца и ученици в задължителна предучилищна и училищна възраст и насърчаване на сътрудничеството между институциите.
8. Назначаване на психолози, ресурсни учители и помощник на учителя



В училищата.

9. Строителство и обновяване на физкултурни салони и санитарни помещенията в сградите на училищата.
10. Активно взаимодействие с родителите за постигане на доверие и партньорство.
11. Повишаване качеството на висшето образование и приложимостта му към пазара на труда.
12. Разширяване на проектите в рамковите програми на ЕС за научни изследвания и иновации.
13. Мерки за по-строг контрол относно процедурите за провеждането на конкурси за заемането на академични длъжности.
14. Увеличение на финансовата подкрепа за научни изследвания и участие на висшите учебни заведения в международни проекти.
15. Предприемане на мерки за преодоляване на дисбалансите, свързани с нарастване на средната възраст на академичния състав.

В заключение, националният омбудсман подчертава, че трябва да продължат усилията на институциите за постигане на стратегическите цели на образованието за повишаване качеството на образованието и изграждане на уме-

ния и ключови компетентности у децата, учениците и младите хора, за включването в образователната система на всички деца и осигуряването на равния им достъп до образование.

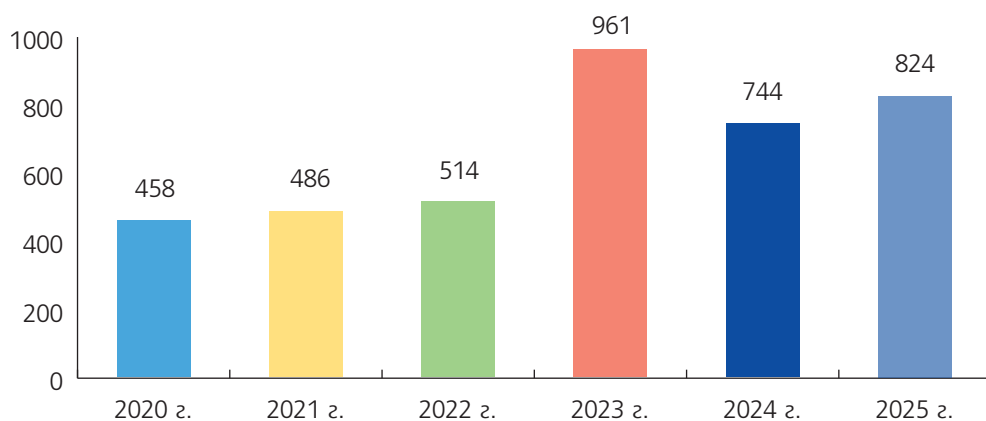
## IV. ПРАВА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ

През 2025 г. защитата на правата на хората с увреждания заема централно място в дейността на Омбудсмана на Република България. В условията на трансформираща се икономика, основната мисия е преходът от пасивна финансова подкрепа към реално осигуряване на независим живот. Институцията продължава да функционира като

независим орган по Конвенцията на ООН (КПХУ), като през отчетния период са обработени над 824 жалби в този сектор. Изминалата 2025 г. е белязана от промени в ръководството на институцията, но защитата на правата на хората с увреждания остава „неотменим ангажимент“ в концепцията за работа на омбудсмана.

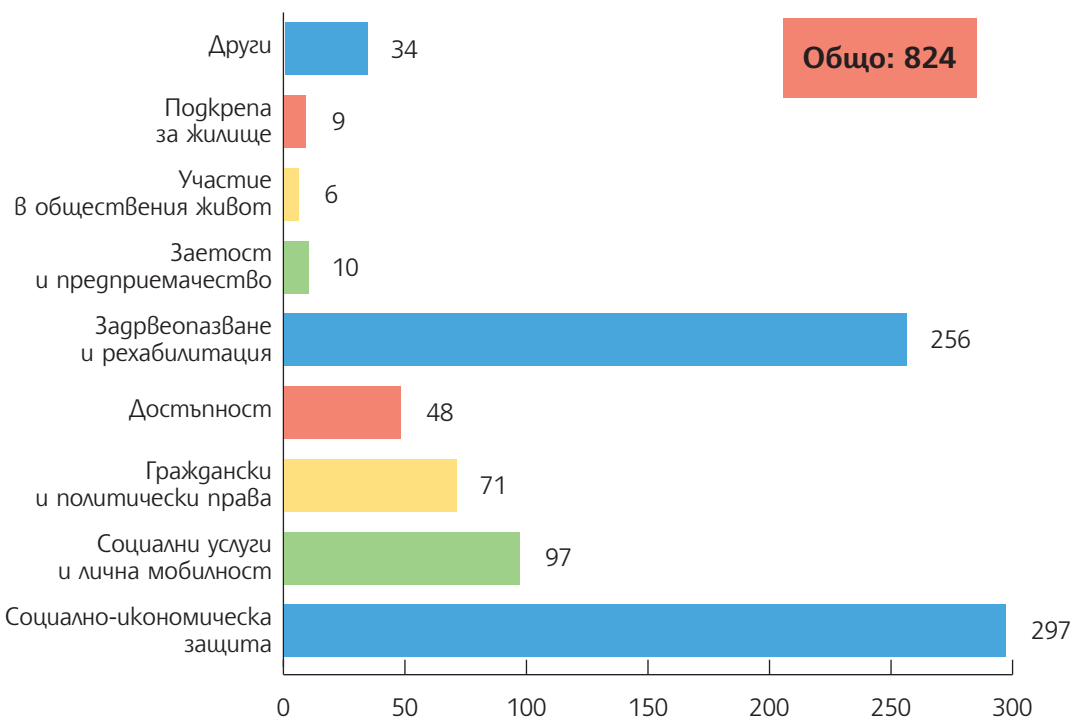


**Графика № 10 – Брой постъпили жалби, свързани с правата на хората с увреждания за периода 2020-2025 г.**



Статистиката показва, че и през 2025 г. се запазва значително увеличение на жалбите, свързани с правата на хората с увреждания в сравнение с началото на периода след приемане на ЗХУ през 2019 г.

**Графика № 11 – Брой регистрирани жалби и сигнали по тип нарушение относно правата на хората с увреждания за 2025 г.**



Анализът на данните обхваща общо 824 регистрирани жалби, разпределени в 9 категории. Наблюдява се силно изразена доминанта на секторите, свързани с директно подпомагане и физическо благосъс-

тояние на гражданите.

Приоритетните направления обхващат три категории права:

- „Социално-икономическа защита“ (35.5%) и „Здравеопазване и рехабилитация“ (31%), формирани гръбнака на дейността. Това потвърждава, че фокусът е насочен към осигуряване на базова сигурност и здравна подкрепа в жалбите на гражданите.

- Средният сегмент, включващ „Социални услуги“ и „Граждански права“, заема общо около 20,6%

от обема в категорията услуги и права, което показва устойчив интерес към правната защита и мобилността.

Секторите „Заетост“, „Жилищна подкрепа“, „Обществено участие“ и „Достъпност“ остават слабо представени (общо 13,1%). Те представляват потенциален ресурс в зоните за развитие за бъдещи стратегии, насочени към активна социална интеграция и дългосрочна независимост.

## СОЦИАЛНО-ИКОНОМИЧЕСКАТА ЗАЩИТА КАТО ГАРАНТ ЗА ДОСТОЕН ЖИВОТ

### 1. ФИНАНСОВА ПОДКРЕПА

През 2025 г. защитата на социално-икономическите права на хората с увреждания заема централно място в дейността на Омбудсмана на Република България. В условията на трансформираща се икономика и демографски предизвикателства, основната мисия на институцията е да гарантира, че нито един гражданин с увреждане няма да бъде изложен на риск от бедност или социално изключване поради системни дефицити.

През отчетния период фокусът на защитата се измести от чисто административно подпомагане към **индивидуализиран** подход,

основан на нуждите на личността. Водещ акцент в доклада е обвързването на месечната финансова подкрепа с новата линия на бедност, което е ключов инструмент по Закона за хората с увреждания за компенсиране на дефицитите в доходите.

Въпреки номиналното увеличение на средствата, Омбудсманът констатира, че социално-икономическата защита все още се сблъсква с бариери като:

- Сложността на процедурите пред Агенцията за социално подпомагане;
- Забавянията в медицинската експертиза на ТЕЛК/НЕЛК;
- Недостигът на целеви сред-

ства за специфични нужди (лекарства, диетично хранене и помощни средства);

- Нужда от синхронизиране на действащото законодателство в сферата на социалните права и равното третиране на хората с увреждания.

Позицията, която институцията е изразявала нееднократно, е, че след издаването на експертното решение от ТЕЛК или НЕЛК полагащата се подкрепа на хората с увреждания следва да се изплаща адекватно и без забавяне.

## 2. ЗАКОН ЗА ЛИЧНАТА ПОМОЩ

Законът за личната помощ представлява важен инструмент за гарантиране на независим живот на хората с тежки увреждания. Чрез него се предоставя възможност за получаване на помощ от личен асистент, който подпомага ежедневните дейности на лицето.

Въпреки положителната му роля, практическото прилагане на закона разкрива редица проблеми, включително:

- ограничен брой часове за асистентска помощ;
- липса на достатъчно обучени асистенти;
- нестабилност на финансирането;

- липса на механизъм за заместваща грижа.

Гражданите се обръщат с жалби срещу отнемането на добавката за чужда помощ по механизма „Лична помощ“ и адекватността на оценката на потребностите по чл. 20 от Закона за хората с увреждания и възможностите за обективно определяне на часовете лична помощ въз основа на включените в нея въпроси във връзка с:

В чл. 13, ал. 2 от нормативния акт е предвидено, че когато ползвател на лична помощ е дете с трайно увреждане, за което се получава месечна помощ по чл. 89, ал. 5, т. 2 от Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД), в заявлението-декларация за предоставяне на лична помощ заявителят дава писмено съгласие до 380 лв. от помощта, като конкретният размер съответства на определения брой часове в индивидуалната оценка на потребностите, да се превеждат по бюджета на общината от Агенцията за социално подпомагане, след определянето на асистент и сключването на трудовия договор. Сходна хипотеза е предвидена в чл. 13, ал. 3 по отношение кандидатите за ползватели на лична помощ, които получават добавка за чужда помощ по чл. 103 от Кодекса за социално осигуряване. Те също са длъжни да се съгласят писмено добавката за чужда помощ да се превежда на Агенцията за социално подпомагане.



не от Националния осигурителен институт след определянето на асистент и сключването на трудовия договор.

Гражданите се оплакват, че от общините във всички случаи отнемат 380 лв. от месечната помощ по чл. 89, ал. 5, т. 2 от Закона за семейни помощи за деца, независимо от определения брой часове в индивидуалната оценка на потребностите на децата с увреждания, като по този начин не се изпълняват разпоредбите на Закона за личната помощ. Действията на общинските администрации са в противоречие и с принципите и изискванията на Конвенцията на ООН за правата на детето, Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и на Хартата на основните права на ЕС.

Както омбудсманът неведнъж е отбелязвал в изразяваните становища – съгласно действащото законодателство в България семейството и децата са обект на закрила от страна на обществото и от държавата. Тази закрила може да бъде осигурявана по различни начини, но към момента помощите по чл. 89 от ЗСПД се оказват основен механизъм за финансово подпомагане на всяко едно семейство, в което органите на медицинската експертиза са установили, че има дете с увреждания. Важно е да се акцентира, че месечните помощи подкрепят семействата за задо-

воляването на потребностите на децата, особено по отношение необходимата терапия и подходящи условия, които следват да се осигурят. Адекватната намеса на държавата означава и реална възможност за семействата не само да стабилизират състоянието на децата. В много случаи тази помощ довежда до значително подобрене и дори до пълно отпадане на децата от обхвата на подпомагане като „дете или човек с увреждане“ и до пълноценното им включване в обществото.

Постъпващите оплаквания от родители показват, че в още по-тежка ситуация се оказват семействата, в които децата с увреждания са навършили 16-годишна възраст, определени са им повече от 71% степен на трайно намалена работоспособност и са с право на чужда помощ. В техните случаи от общините прилагат едновременно чл. 13, ал. 2 и чл. 13, ал. 3 от ЗЛП, в резултат на което подкрепата от държавата е намалявана с 630,11 лв. (380 лв. от месечните помощи по чл. 89, ал. 5, т. 2 от ЗСПД + 250,11 лв. от добавката за чужда помощ). Предвид уязвимото положение, в което се намират семействата на децата с увреждания и доказаните им потребности, пълното отнемане на помощта или нейното неоснователно и несправедливо намаляване поставя в риск постигането на целите в ЗСПД и в между-

народните правозащитни актове.

Важно е да се обърне внимание, че изискването правоимащите да се отказват от добавката за чужда помощ по чл. 103 от Кодекса за социално осигуряване и от част от месечните помощи по чл. 89 от Закона за семейни помощи за деца се явява сериозна пречка пред нуждаещи се да кандидатстват за включване в механизма лична помощ и често причина те да остават без личен асистент. Особено тежко се оказва отнемането на средствата от хората с увреждания, които живеят сами, без близки и роднини и разчитат само на пенсия за инвалидност. За много от тях е непосилно да отделят 250,11 лв. от месечния си доход, затова често избират да не ползват лична помощ, за да е възможно да покриват поне част от останалите си жизнени нужди. В жалбите се настоява за такива случаи да се отнема не ця-

лата добавка, а само част от нея или напълно да бъдат освобождавани от това задължение, както и да бъде увеличен размерът на трудовите възнаграждения на личните асистенти. Предлагат и да се въведе механизъм, който да позволява на хората с увреждания да се отказват пропорционално от средствата, в зависимост от броя часове за ползване на асистентска подкрепа.

Ключови изводи за 2025 г.

- **„Административен капан“:** Голям брой хора остават без доходи в периода между изтичане на старо ТЕЛК решение и издаване на ново, въпреки законовите промени за служебно удължаване.

- **Неадекватност на добавките:** Въпреки индексацията спрямо линията на бедност, добавката за чужда помощ остава символична на фона на реалните цени на болногледаческите услуги.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

#### 1. Гарантиране на непрекъсваемост на доходите чрез:

- Стриктен контрол върху прилагането на чл. 73 от Закона за хората с увреждания, за да се предотврати спирането на социални плащания и пенсии при забавяне на органите на медицинската експертиза (ТЕЛК/НЕЛК).
- Ревизия на противоречия в Кодекса за социално осигуряване и Закона за здравето, с цел гарантиране и непрекъсване на плащанията по вече установени права.

#### 2. Автоматизация на социалните плащания:

- Въвеждане на механизъм за служебно отпускане на месечната финансова подкрепа веднага след издаване на ТЕЛК решение, без да се изисква подаване на ново заявление в Агенцията за социално



подпомагане (АСП). Това ще елиминира субективния фактор и забавянията.

### 3. Ревизия на Индивидуалната оценка на потребностите:

- Промяна в Методиката за извършване на индивидуална оценка, така че тя да отразява реалната нужда от подкрепа и разходи за живот, а не само процента на увреждане. Препоръчва се включването на „кошница от специфични нужди“ (лекарства, консумативи, рехабилитация) при определяне на подкрепата.

### 4. Разширяване на обхвата на целевите помощи:

- Актуализиране на поднормативната уредба в обхвата на социално-икономическите права, като се въведе специален коефициент за хората с увреждания, който да изключва добавката за чужда помощ от общия доход на домакинството.

Социално-икономическата защита не трябва да се разглежда като фискална тежест, а като инвестиция в човешкия капитал, която поз-

волява на хората с увреждания да бъдат активни участници в обществото, а не просто обекти на социално подпомагане.

## СОЦИАЛНИ УСЛУГИ И ЛИЧНА МОБИЛНОСТ

### 1. СОЦИАЛНИ УСЛУГИ И ПОДКРЕПА В ДОМАШНА СРЕДА

Важна част от социалната политика са услугите, предоставяни в домашна среда, които позволяват на хората с увреждания да живеят самостоятелно.

През последните години тези услуги се реализират чрез различни национални и европейски програми. Въпреки това намаляването на финансирането по някои от тези програми води до значително ограни-

чаване на броя на потребителите.

В някои общини броят на хората, получаващи домашни грижи, е намален повече от два пъти, което води до сериозни социални последици.

Тези услуги включват: помощ при ежедневни дейности; доставка на храна; медицинско наблюдение; психологическа подкрепа.

Липсата на достатъчно социални услуги увеличава риска от социална изолация и влошаване на здравословното състояние на хората с увреждания.

## 2. ЛИЧНА МОБИЛНОСТ И ТРАНСПОРТ

При омбудсмана постъпват жалби, адресиращи редица проблеми, свързани с личната мобилност и достъпа до транспорт на хората с увреждания. Отбелязва се, че въпреки предприетите мерки, значителна част от обществения транспорт – както в населените места, така и при междуградските линии – все още не е достатъчно адаптиран за хора със затруднена мобилност, което ограничава възможностите им за самостоятелно придвижване.

Сериозни затруднения възникват и при използването на **единната европейска карта за паркиране на хора с увреждания**, като в различните общини се наблюдават различни практики при нейното признаване. Поради това се поставя въпросът за създаване на **национален електронен регистър на издадените карти**, който да улесни контрола и да гарантира тяхното еднакво прилагане.

В доклада е разгледан и конкретен случай на гражданин с ампутация, който след подмяна на свидетелството си за управление на моторно превозно средство е лишен от част от придобитите категории, въпреки че работи като професионален шофьор в чужбина и използва специализирана протеза за управление. Допълнително затруднение представлява и практиката

при подмяна на свидетелството старият документ да се отнема, а новият да се издава в срок до 30 дни, през който перидо гражданите остават без валиден документ за управление на автомобил. Липсата на възможност за издаване на временно удостоверение може да доведе до ограничаване на правото на труд и свободно придвижване.

Друг важен проблем, е свързан с **ограниченията при придобиване на правоспособност за управление на моторни превозни средства от хора с увреждания**, особено по отношение на триколесните моторни превозни средства от категория L5e. Представители на неправителствени организации сигнализират, че българското законодателство не осигурява равнопоставени условия за явяване на изпит с такъв тип превозно средство, което създава предпоставки за неравнопоставеност спрямо практиките в други държави от Европейския съюз. В тази връзка са отправени препоръки към компетентните институции за предприемане на законодателни промени, които да гарантират справедлив достъп до придобиване на шофьорска правоспособност при спазване на европейските транспортни политики.

Констатира се необходимостта от разширяване на достъпа до **съвременни помощни средства за мобилност**, като се настоява в списъка на изделията, финансирани от



здравната система да бъдат включени модерни акумулаторни инвазивни колички и специализиран навигационен софтуер.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

#### **1. Към МТСП:**

- Инициране на законодателни промени в Закона за личната помощ, насочени към по-голяма гъвкавост и осигуряване на условия за премахване на дефицитите при осигуряване на квалифицирани кадри за асистентска подкрепа. Преразглеждане на коефициентите – обвързване на часовете с по-динамична оценка, която да позволява увеличение на месечния лимит за хора с най-тежки увреждания, надхвърляйки досегашните максимуми при специфични нужди. Регламентиране на „заместващата грижа“, което да позволи на общините да наемат „мобилни асистенти“, които да поемат грижата, когато титулярният асистент е в болничен или отпуск. Професионализация на асистентската помощ чрез въвеждане на задължителни курсове за асистенти, които не са роднини, с цел повишаване качеството на услугата.
- Да се разработи стандарт за качество на услугата „Асистентска подкрепа“, който да включва задължително обучение за работа с различни видове увреждания.

#### **2. Към общините:**

- Осигуряване на необходимите за хората грижи, чрез социалните услуги Асистентска подкрепа, Информирание и консултиране, Застъпничество и посредничество, Терапия и рехабилитация и Обучение за придобиване на умения, регламентирани в Закона за социалните услуги, чрез подходяща за организация форма на предоставяне, включително и чрез домашните социални патронажи, които са местна дейност.
- Разширяване на мрежата от специализиран транспорт „от врата до врата“, особено в отдалечените райони.

#### **3. Към МВР и МТСП:**

- Предприемане на необходимите действия за осигуряване на справедливи условия и равнопоставен достъп до придобиване на правоспособност за управление на моторни превозни средства от хора с увреждания или ограничения при спазване на Европейското законодателство в сферата на транспортните политики и предложения за промени в Закона за движението по пътищата, даващи право на хората с увреждания да управляват триколесно моторно превозно средство от категория L5e.

# ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ И РЕХАБИЛИТАЦИЯ

## 1. МЕДИЦИНСКА ЕКСПЕРТИЗА И ДОСТЪП ДО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

Системата на медицинската експертиза (ТЕЛК и НЕЛК) играе ключова роля в определянето на правата на хората с увреждания. Чрез нея се определя степенята на увреждане и достъпът до различни социални и здравни услуги.

Въпреки значението на тази система, тя продължава да бъде обект на множество критики. Основните проблеми са свързани с: дълги срокове за разглеждане на документите; сложни административни процедури; необходимост от множество медицински документи; забавяне при връчването на решенията.

Тези проблеми често поставят гражданите в ситуация на продължителна несигурност и затрудняват достъпа им до социални услуги и финансови помощи.

## 2. ДОСТЪП ДО МЕДИЦИНСКИ ИЗДЕЛИЯ И ЛЕКАРСТВА

През 2025 г. Националната здравноосигурителна каса е разширила обхвата на реимбурсираните медицински изделия. Въпреки това продължават да съществуват про-

блеми, свързани със „скрито доплащане“ за консумативи при инсулинови помпи и стоми, което създава допълнителна финансова тежест за хората с увреждания. Също така постъпват сигнали за зачестили случаи на липса на определени медикаменти, включително лекарства за редки заболявания и епилепсия.

Гражданите продължават да се сблъскват със затрудненията при достъпа до лекарствени продукти за военноинвалидите и военнопострадалите. Представители на тяхната национално представителна организация поставят въпроса за необходимостта от актуализиране на лекарствения списък по Наредба № 2 и за въвеждане на възможност за електронно изписване на определени медикаменти. По този повод е отправена препоръка към Министерството на здравеопазването за предприемане на действия, която към момента не е изпълнена.

## 3. РЕХАБИЛИТАЦИЯ И ПСИХИЧНО ЗДРАВЕ

В отправените към омбудсмана жалби се констатира недостиг на клинични пътеки за дългосрочна рехабилитация след инсулти и тежки травми, което ограничава



възможностите за продължаващо лечение на хората с увреждания. В тази връзка се предлага увеличаване на лимитите за престой в специализираните лечебни заведения.

Отделно се поставя въпросът за необходимостта от съществена реформа в системата на психиатричната помощ. Като Национален превантивен механизъм институцията подчертава нуждата от подобряване на условията в държавните психиатрични болници и от развитие на по-ефективни политики за защита на правата и достъпа до лечение на хората с психични разстройства.

#### 4. ДОСТЪП ДО ПОМОЩНИ СРЕДСТВА

Помощните средства и медицинските изделия са от съществено значение за независимия живот на хората с увреждания. Въпреки предприетите реформи, в тази област все още съществуват редица проблеми.

- **Недостатъчни финансови лимити**, определени от НЗОК, които често не покриват реалната пазарна стойност на високотехнологични изделия, като например протези.

- **Бавна актуализация на списъка** с предоставяни медицински изделия и помощни средства.

- **Ограничения в качеството и експлоатационния срок** на предос-

тавяните изделия.

- **Липса на участие на представители на хората с увреждания** в комисиите, които определят стойността и условията за финансиране на медицинските изделия.

- **Недостатъчен контрол** върху реалното предоставяне на изделията на нуждаещите се граждани.

Посочват се и **административни затруднения**, като изискването за повторно освидетелстване от медицински комисиии при получаване на ортопедични обувки, въпреки че в много случаи уврежданията са необратими. Това създава допълнителна финансова и организационна тежест за хората с увреждания. Отбелязва се също, че **ограничението медицинската експертиза да се извършва само по постоянен адрес** затруднява достъпа на гражданите до необходимите помощни средства и противоречи на целите на законодателството за защита на правата на хората с увреждания.

- **Проблеми при реализиране на проект по Националния план за възстановяване и устойчивост:** липса на достатъчна публична информация и прозрачност; забавяне при предоставянето на помощните средства; несъответствие между предоставените изделия и реалните потребности на потребителите; липса на възможност за предварителен избор или замяна на неподходящо изделие; ограничение за отпускане само на едно помощно

средство в случаи, когато са необходими повече.

Постъпилите жалби показват, че е необходимо **усъвършенстване на механизмите за предоставяне на помощни средства**, така че процедурите да бъдат по-достъпни, про-

зрачни и съобразени с реалните потребности на хората с увреждания.

Важно е да се подчертае необходимостта от включване на представители на организациите на хората с увреждания в процеса на вземане на решения.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

#### 1. Към Министерството на здравеопазването:

- Ускоряване на пълната дигитализация на медицинското досие, за да се прекрати разнасянето на хартиени документи между комисиите.
- Предприемане на необходимите действия за осигуряване на достъп до лекарствени средства по утвърдения ред в Наредба № 2 от 29.07.2016 г. за изписване на антибиотични лекарствени средства по електронен път, каквито правила са въведени от МЗ през 2024 г., за да се защитят правата на правоимащите военноинвалиди на безплатни или частично заплатени такива.

#### 2. Към НЗОК:

- Разширяване на списъка с медицински изделия, които се покриват 100%, с фокус върху високотехнологичните протези и средства за лична мобилност.
- Преразглеждане на пределните цени (лимита), заплащани от НЗОК за помощни средства. Настоява се за ежегодно актуализиране спрямо пазарните цени, за да се спре практиката на „доплащане“, често непосилна за гражданите.

#### 3. Към общините:

- Създаване на повече общински центрове за дневна рехабилитация и психологическа подкрепа – безплатни за лица с над 70% увреждане.

## ГРАЖДАНСКИ И ПОЛИТИЧЕСКИ ПРАВА

### ПРАВОСПОСОБНОСТ И НЕОБХОДИМОСТ ОТ ЗАКОНОДАТЕЛНА РЕФОРМА

Защитата на гражданските и

политическите права на хората с увреждания се разглежда като показател за зрелостта на демократичното общество. Според омбудсманата наличието на увреждане не



може да бъде основание за ограничаване на основни права и свободи.

### 1. ДОСТЪП ДО ИЗБОРНИЯ ПРОЦЕС

Наблюденията от изборните цикли през 2023–2024 г. показват съществуването на редица пречки пред участието на хората с увреждания в изборите. Основните проблеми са свързани с **архитектурната недостъпност на много избирателни секции**, което принуждава избирателите да използват подвижни избирателни кутии. Това ограничава възможността им да упражнят правото си на глас при равни условия. Съществуват и **затруднения, свързани с информационната достъпност**, поради липсата на предизборни материали в достъпни формати, като аудио, жестомимичен превод или лесно четима информация.

### 2. ДОСТЪП ДО ПРАВОСЪДИЕ И ДЕЕСПОСОБНОСТ

Омбудсманът работи съвместно с Националното бюро за правна помощ за осигуряване на **безплатна правна помощ** за хора с увреждания, които са жертви на дискриминация или насилие.

Съществен акцент е поставен върху **необходимостта от реформа на института на запрещение-то**. В годишния доклад за 2024 г. се подчертава, че действащият модел по Закона за лицата и семей-

ството е остарял и води до фактическа „гражданска смърт“ за хиляди граждани. Предлага се:

- премахване на пълното и ограниченото запрещение;
- въвеждане на **модел на подкрепено вземане на решения**, при който лицето запазва правосубектността си;
- прилагане на **индивидуален подход** при определяне на необходимата подкрепа;
- **периодичен съдебен преглед** на мерките, за да се избегне трайно ограничаване на права.

Реформата е обект на **силен международен натиск**. Европейският съд по правата на човека, чрез делото „Станев срещу България“, както и Комитетът на министрите на Съвета на Европа, Комитетът на ООН по правата на хората с увреждания и други международни органи настояват за промяна на законодателството. Според тях сегашната система на запрещение противоречи на международните стандарти и може да доведе до нови осъдителни решения срещу България.

### 3. УЧАСТИЕ В ОБЩЕСТВЕНИЯ ЖИВОТ

Омбудсманът подчертава значението на принципа **„Нищо за нас без нас“**, който изисква активно участие на организациите на хората с увреждания в процеса на изработване на политики. Наблюдават

се обаче случаи на **формално консултиране**, при което становищата на гражданския сектор не се отразяват реално в законодателните решения.

Друг проблем е **недостатъчното финансиране на национално представителните организации** на хората с увреждания. Държавните субсидии не са актуализирани от 2019 г., въпреки значителната инфлация, което затруднява тяхната дейност и представителност.

Социалната интеграция се разглежда и през призмата на **достъпна до културен, спортен и обществен живот**. Отбелязва се, че много културни събития, финансирани с държавни средства, не осигуряват необходимите условия за достъпност (жестомимичен превод, аудиоописания, архитектурна достъпност); В редица общини липсват **адаптирани спортни съоръжения**, като фитнес зали и басейни, подходящи за хора с увреждания.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

#### 1. Към Народното събрание:

- При разглеждане и приемане на държавния бюджет за 2026 г. да бъде взета под внимание нуждата от осъвременяване на годишните държавни субсидии на Национално представителните организации на и за хора с увреждания.
- Спешно приемане на Закона за физическите лица и мерките за подкрепа, за да се замени режимът на запрещение с механизми за подкрепа съгласно чл. 12 от КПХУ.

#### 2. Към Министерски съвет:

- Възобновяване на присъствените заседания на Националния съвет за хора с увреждания.

#### 3. Към ЦИК:

- Разработване на стандарти за „достъпна изборна секция“, които включват не само рампи, но и достъпни машини за гласуване със софтуер за незрящи. Въвеждане на задължителен видео-превод на жестомимичен език при публични дебати.

#### 4. Към Министерство на културата:

- Промяна в правилата на Национален фонд „Култура“, като се въведат изисквания за достъпност (жестомимичен превод, аудио описания или рампи).

#### 5. Към Министерство на младежта и спорта:

- Въвеждане на правило за приоритетно финансиране на клубове, развиващи параолимпийски дисциплини.



## 6. Към Министерството на правосъдието и Министерство на вътрешните работи:

- Обучение на магистрати и полицейски служители за спецификите при общуване с хора с интелектуални и психични увреждания.

### ДОСТЪПНОСТ: АРХИТЕКТУРНА, ТРАНСПОРТНА И ИНФОРМАЦИОННА

Достъпността на средата представлява основно човешко право, което позволява на хората с увреждания да упражняват пълноценно останалите си права. През 2025 г. омбудсманът отчита, че в България все още съществува **фрагментиран и недостатъчно ефективен подход** при изграждането на достъпна среда.

#### 1. АРХИТЕКТУРНА ДОСТЪПНОСТ

Един от основните проблеми остава недостъпната жилищна среда, особено в старите жилищни сгради, където липсват рампи и асансьори. Това често води до социална изолация на хората с увреждания. Сигнали до омбудсмана показват случаи, при които граждани с тежки увреждания не могат да изградят рампа пред жилището си, заради административни пречки или липса на съгласие от съседите.

Допълнителни трудности създават **условията за канцигат-**

**стване по Националната програма за достъпна жилищна среда и лична мобилност**, които изискват създаване на сдружение на етажната собственост или предварително финансиране на проектни дейности. Това поставя много хора с увреждания в зависимост от съседите им и от финансови ресурси, с които често не разполагат. Според омбудсмана условията следва да бъдат **по-гъвкави и облекчени**, за да се гарантира реален достъп до програмата.

Проблем остава и **недостигът на специализирани общински жилища**, както и недостатъчният размер на целевите помощи за наем по Закона за хората с увреждания, които не отразяват реалните пазарни цени.

#### 2. ДОСТЪП ДО КУЛТУРНИ И СПОРТНИ ОБЕКТИ

Въпреки че новите сгради обикновено отговарят на нормативните изисквания за достъпност, **голяма част от съществуващите културни и спортни обекти** – като театри, кина и стадиони – остават трудно достъпни или изцяло недостъпни за хората с увреждания.

### 3. ТРАНСПОРТНА ДОСТЪПНОСТ

Проблеми се наблюдават и в сферата на транспорта. **Железопътният транспорт** продължава да бъде обект на критики поради недостига на вагони с платформи за инвалидни колички и недостъпни гарови перони. В градската среда се отчита **липса на звукова сигнализация на светофарите и тактилни пътеки**, особено в по-малките населени места, което затруднява придвижването на хората със зрителни увреждания.

### 4. ДИГИТАЛНА И ИНФОРМАЦИОННА ДОСТЪПНОСТ

С развитието на електронното управление се установява, че **част от държавните електронни услуги и уебсайтове не са съвместими със специализиран софтуер за незрящи потребители**. Паралелно с това омбудсманът следи за прилагането на **Закона за българския жестомимичен език**, като настоява за осигуряване на жестомимични преводачи в административните и здравните институции.

#### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

##### 1. Към МРРБ:

- Промяна в нормативната уредба, която да задължи инвеститорите да предвиждат универсален дизайн, а не просто „адаптиране“ на обектите. Осигуряване на целево бюджетно финансиране за достъпност на частни жилища (изграждане на рампи и лифтови платформи), тъй като текущите програми на МТСП покриват едва минимална част от реалните нужди.
- Строктен контрол върху достъпността на пешеходните пространства и спирките на градския транспорт като част от градската мобилност.
- Въвеждане на задължителни квоти за изграждане на достъпни жилища.

##### 2. Към МТСП:

- Преразглеждане и промяна на условия, залегнали в Националната програма за достъпна жилищна среда и лична мобилност, модул „Достъпна среда“, с цел подобряване на достъпа до финансиране на лица с увреждания и затруднена мобилност, включително и такива с ниски доходи.
- Актуализация размера на помощите за наем на общинско жилище за хора с увреждания.

##### 3. Към Министерство на транспорта и съобщенията:

- Обвързване на субсидиите за превозвачите с реален процент на



достъпност на автобусния парк. Обвързване на лицензите на превозвачите с изисквания за достъпност. Изготвяне на ясен график за обновяване на подвижния състав в БДЖ и подобряване на достъпа за хора с увреждания.

#### 4. Към Министерство на културата:

- Въвеждане на задължителен „стандарт за достъпност“ за всички фестивали и събития, финансирани с публични средства.

#### 5. Към местната власт:

- Разработване на интерактивни карти на достъпните туристически и културни маршрути в градовете.

#### 6. Към Министерство на електронното управление:

- За спазване на Директивата за достъпност провеждане на одит за достъпност на всички публични онлайн платформи и мобилни приложения.

## ЗАЕТОСТ И ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО

### 1. ЗАЕТОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА ИНТЕГРАЦИЯ

Трудовата заетост е ключов фактор за социалната интеграция на хората с увреждания. Въпреки съществуващите програми за субсидирана заетост, голяма част от тези граждани продължават да срещат трудности при намирането на работа. Въпреки ниските нива на безработица в страната през 2025 г., хората с увреждания продължават да срещат значителни трудности при реализацията си на пазара на труда. Недостатъчните възможности за заетост, съществуващите стереотипи и липсата на ефективни политики за подкрепа ограничават възможностите им

за водене на независим и достоен живот. Много работодатели предпочитат да плащат компенсационни вноски, вместо да наемат хора с увреждания.

### 2. КВОТИ И СТИМУЛИ ЗА РАБОТОДАТЕЛИТЕ

Прилагането на квотите за наемане на хора с увреждания често се заобикаля, като работодателите предпочитат да заплащат компенсационни вноски вместо да създават адаптирани работни места. Програмите за субсидирана заетост осигуряват временни възможности за работа, но се отчита необходимост от създаване на устойчиви работни места в реалната икономика.

Младежи със спина бифида и хидроцефалия сигнализират за трудности при намиране на стаж и



първа работа след завършване на образованието. Предлага се създаване на национална онлайн платформа за карьерно ориентиране, стажове и връзка с работодатели.

#### **Основни установени проблеми:**

- недостатъчен брой работни места за хора с увреждания по действащите програми за заетост;
- ограничен обхват на Националната програма „Заетост и обучение за хора с трайни увреждания“;
- липса на достатъчна информираност сред работодателите относно възможностите за наемане на хора с увреждания.
- липса на адаптирани работни места;
- недостатъчно стимули за работодателите;
- ниска ефективност на квотната система.

### **3. СОЦИАЛНО ПРЕДПРИЕМАЧЕСТВО**

Омбудсманът подкрепя се развитието на специализирани предприятия и кооперации, като се препоръчват данъчни облекчения и стимули при участие в обществени поръчки.

Хората с увреждания срещат затруднения при стартиране на собствен бизнес поради ограничен достъп до банково финансиране и недостатъчна информация за европейски програми и грантове.

### **4. АДАПТИРАНЕ НА РАБОТНОТО МЯСТО**

Установява се недостиг на средства за технологично и техническо адаптиране на работната среда (специализиран софтуер, помощни технологии и оборудване).

Препоръчва се увеличаване на бюджета за адаптиране на работните места и създаване на по-добри условия за трудова интеграция на хората с увреждания.

#### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

##### **1. Към МТСП:**

- Разработване на механизъм за „защитена заетост“ за хора с интелектуални затруднения, които имат нужда от наставник на работното място.
- Увеличаване на бюджета за адаптиране на работната среда.
- Осигуряване на достатъчно работни места, според заявената необходимост, за хората с увреждания по действащите програми, особено по Националната програма „Заетост и обучение за хора с трайни увреждания“.

##### **2. Към Агенцията по заетостта:**

- Дигитализация на посредническите услуги и създаване на специализиран филтър в портала за работа, показващ достъпността



на офисите на работодателите.

### 3. Към Министерството на финансите:

- Въвеждане на допълнителни данъчни стимули за работодатели, които наемат хора с над 70% увреждане на постоянен трудов договор.

## КЪМ ОБЩЕСТВО НА РАВНИТЕ ВЪЗМОЖНОСТИ

Анализът на състоянието на правата на хората с увреждания през 2025 г. показва, че България се намира в преходен период – от институционална грижа към подкрепа за независим живот. Въпреки отчетения напредък в дигитализацията на някои услуги и номиналното увеличение на финансовата подкрепа, системните бариери остават осезаеми.

Изминалата година потвърди, че защитата на правата не може да бъде частична. Социално-икономическата защита е безполезна без достъпна архитектурна среда; правото на труд е непостижимо без лична мобилност; а гражданските права остават формалност без достъп до правосъдие и информация.

Основните изводи, които се налагат, са:

- **Нужда от комплексен подход:** Социалната политика трябва да спре да бъде „на парче“. Необходимо е пълно стиковане между МТСП, МЗ и МРРБ, за да не попадат гражданите в „административни

празноти“.

- **От „помощи“ към „инвестиции“:** Държавата трябва да инвестира в приобщаващо образование, заетост и достъпност, което в дългосрочен план ще намали зависимостта на хората с увреждания от социалната система и ще ги превърне в активни участници в икономиката.

- **Приоритет на достойнството:** Реформата в дееспособността и премахването на запрещения не могат да бъдат отлагани повече. Те са в сърцето на човешкото достойнство и личната свобода.

Институцията на Омбудсмана остава безкомпромисен гарант за спазването на Конвенцията на ООН. През 2026 г. фокусът ще бъде насочен към контрол върху изпълнението на дадените в този доклад препоръки.

Защитата на правата на хората с увреждания не е благотворителност – тя е въпрос на справедливост и спазване на фундаменталните човешки права.

Държава, която е достъпна за хората с увреждания, е по-добра и по-удобна държава за всички свои граждани.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Хората с увреждания или техни представители да бъдат включвани и да участват на всички управленски нива, в които се вземат решения или се формират политики, които касаят техните права;
2. Да бъдат разрешени проблемите с асистентската помощ, както и да бъдат осигурени възможности на всички нуждаещи се да получат необходимия им достъп до асистентска подкрепа, в т.ч. на хората с увреждания, които имат определени вид и степен на увреждане/степен на трайно намалена работоспособност, но са без право на чужда помощ;
3. Да бъдат въведени интегрирани електронни услуги в държавните институции за хората с увреждания;
4. Да бъде извършена адекватна реформа на медицинската експертиза, която да доведе до обективна оценка на здравословното състояние на гражданите и недопускане на забавяне при издаването на експертните решения;
5. Да бъде извършена промяна в парадигмата за определяне и отпускане на подкрепата за хората с увреждания, като водещи бъдат индивидуалните потребности на човека с увреждания и функционалните му възможности – „оценка на функционирането“;
6. Да бъдат инициирани законодателни промени, гарантиращи равнопоставеност на хората с увреждания при придобиване на право на пенсия за инвалидност поради общо заболяване със стаж, придобит преди и след датата на инвалидизиране;
7. Да бъде осигурено и правото на избор на по-неблагоприятна по размер пенсия с оглед получаване на по-благоприятен размер на месечна финансова подкрепа, както и възможност за изплащане на пенсията за инвалидност поради общо заболяване при отмяна и връщане на експертните решения до влизането в сила на решението на НЕЛК, съответно на съда по обжалваното решение на органите на медицинската експертиза, до влизането в сила на решението на НЕЛК. Да бъдат предприети законодателни промени за разрешаване на проблемите с пенсиите за инвалидност, в т.ч. за тяхното навременно възобновяване и изплащане.
8. Компетентните институции да изградят последователен подход в своята работа за осигуряване на правото на достъпна среда на



хората с увреждания.

9. Въвеждане на ясни и конкретни последователни мерки в кратки срокове за осигуряване на субсидирана заетост на хора с увреждания и въвеждане на реални стимули за работодателите, включително и адаптирани работни места за хора с увреждания.

## V. ПРАВА НА ДЕЦАТА

2025 година е важна за правата на детето, като институцията на омбудсмана играе ключова роля в защитата и промоцията на тези права. Все по-видими стават продължаващите усилия на независимия орган за подобряване на правната рамка и практиките в областта на правата на детето, като чрез тях се създава по-безопасна и подкрепяща среда за всички деца.

Ключовите задачи пред омбудсмана в тази област и през 2025 година са изведени както от жалбите, които постъпват в институцията, така и от наблюдението на обществените сектори, в които се развиват правата на децата. Системна част от неговата работа е преглед и оценка на поетите ангажименти от страна на институциите.

За омбудсмана годината донесе нееднозначен напредък по отношение на защитата на правата на децата и разрешаване на важни предизвикателства пред тяхно-

то реализиране. Констатира се, че има засилен фокус върху дигиталната безопасност, борбата с детската бедност и активното участие на децата в процесите на вземане на решения, но все още тези теми не мога да се превърнат в устойчиви и работещи решения. Насилието над деца остава системен проблем, като в редица образователни институции се наблюдават трудности при осигуряване на работеща среда за подкрепа и сигурност. Нивото на приобщаване в образователния процес на децата със специални образователни потребности (СОП) и децата от ромски произход остават предизвикателство.

Въпреки усилията за изготвяне на актуализиран вариант на Стратегията за детето и през 2025 г. този важен документ не е разгледан и приет от Министерски съвет.

Основно предизвикателство пред България остава липсата на централизирано събиране на данни

за деца, което на практика ограничава извършването на редовен мониторинг на ситуацията и разработване на адекватни политики, основани на доказателства. На практика почти недостъпни са данните за уязвимите групи деца, например – деца с увреждания, деца от ромски произход.

Друг сериозен проблем е недостатъчни и целенасочени инвестиции в семействата. Многобройни програми за подкрепа не успяват да допринесат ефективно за изкореняване и прекъсване на бедността, което е предпоставка за основните рискове за децата. Достъпът до социални помощи за бедни семейства често е затруднен, поради липса на знания и информация, тежки административни бариери, ограничаващи условия и дискреционни разпоредби. Липсата на цялостна подкрепа и подходящи услуги за тези семейства са сред основните причини за тревожната ситуация. Основните оплаквания на гражданите, които се обръщат към омбудсмана, са свързани с чувството, че липса справедливост.

Хроничните проблеми на системата на закрила на детето – липса на ясни професионални изисквания към социалните работници при отшелите за закрила на детето (ОЗД), ниски възнаграждения, висока натовареност, ограничени възможности за обучение и супервизия, което ограничава драстич-

но капацитета за ефективно управление на междуинституционална работа по сложни случаи на насилие и на риск.

Необходими са конкретни законодателни предложения, планове за действие, бюджетни средства и системи за наблюдение във всички сфери, засягащи децата и техните семейства.

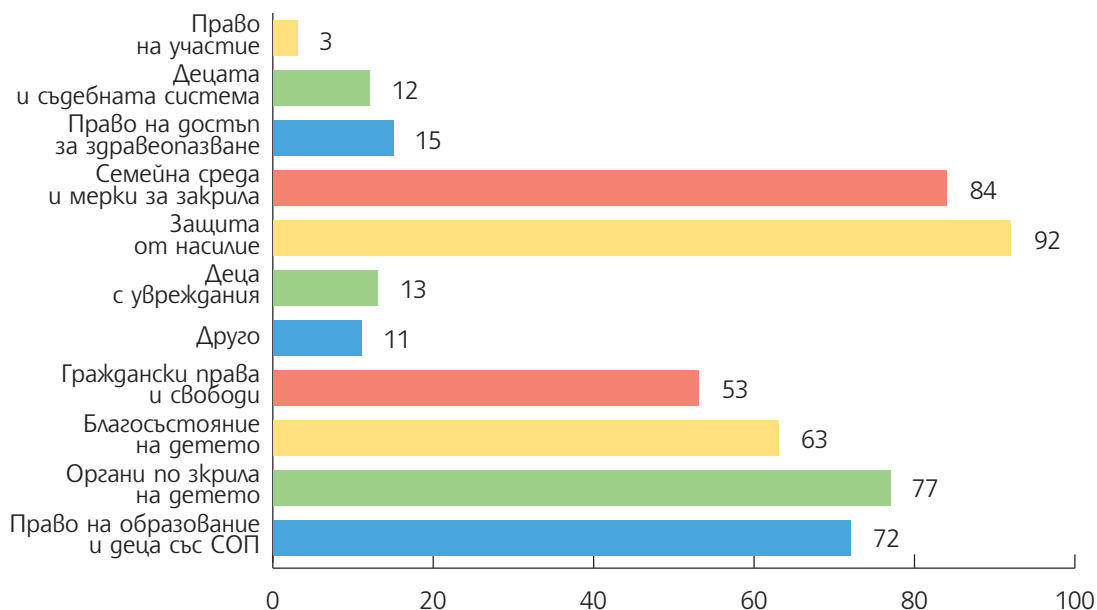
През призмата на изведените предизвикателства и през 2025 година правата на детето остават в центъра на вниманието на институцията на омбудсмана, която предприе редица действия и предложи конкретни мерки за подобряване на системите на защита на правата на децата и обществената и институционална среда.

Националните стратегии за приобщаването на ромите все още не са довели до значителен и осезаем напредък. Участието на ромите в образованието нараства, но проблемни остават въпросите с преждевременно напускане на училище и сегрегацията в образованието. Слаб е напредъкът по отношение на мерките за справяне с бедността сред ромските деца, евикцията и достъп до здравеопазване.

През 2025 г. са постъпили 495 жалби и сигнали във връзка с нарушени права на детето. С подписки към омбудсмана са се обърнали общо 17 881 лица.



## Графика № 12 – Брой и жалби и сигнали в областта на правата на децата по вид на оплакването за 2025 г.



Жалбите и сигналите са подадени в различни области на правата на децата, като характерно е, че всяка една от тях засяга различен индивидуален проблем, те изискват значително време за проверка и доста често се налага проверка в няколко институции. В хода на повечето проверки се провеждат срещи с жалбоподателите, организират са работни обсъждания с представители на компетентните органи, както и проверки на място, за да се изследва задълбочено проблема, поставен на вниманието на омбудсмана. По време на срещите голяма част от гражданите получават конкретни съвети и насоки относно въпросите и проблемите, които са поставили на вниманието на омбудсмана. При част

от жалбите, може да се направи извода, че поставените проблеми засягат неопределен брой деца, като например насилието и агресията в училище, бедността, здравословното хранене и др.

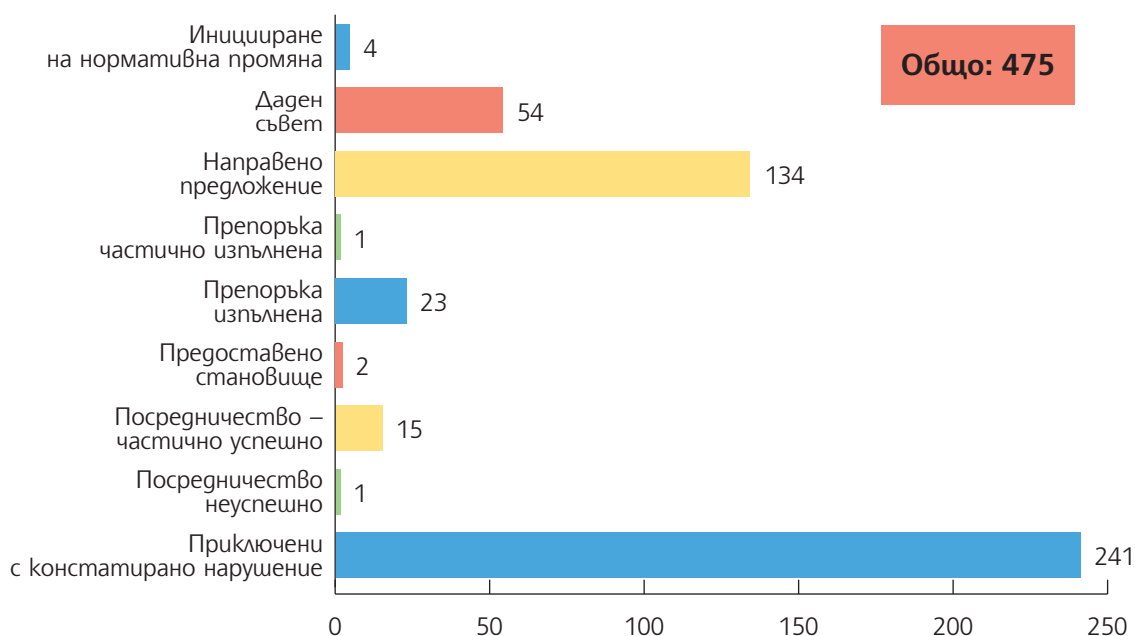
В работата по случаите се констатира, че жалбоподателите не използват институционалните механизми за подаване на жалби, проявяват недоверие, че ще бъде извършена ефективна проверка, изразяват съмнение, че ще бъдат предприети необходимите мерки, което на практика затруднява работата на институцията на омбудсмана, поради това, че тя на практика трябва да проследява предприетите действия на компетентните органи в посока защита правата и най-добрите интереси на

детето. Много често проблемите ескалират и придобиват медиен отзвук, което поставя органите в режим „обяснение“ и се поражда напрежение, което често изкривява работата по случая

През 2025 година омбудсманът изпрати над 300 предложения и препоръки, като част от тях са по конкретни случаи, а други засягат правата на по-големи групи деца. Най-много препоръки са отправени към органите за закрила: дирекции „Социално подпомагане“ (ДСП), Агенцията за социално подпомагане (АСП), Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД), Министерство на труда и социалната политика (МТСП), Министер-

ство на образованието и науката (МОН) и Регионални управления на образованието (РУО), Министерство на здравеопазването (МЗ) и Националната здравноосигурителна каса (НЗОК), следват кметове на общини и правоохранителни органи. В отговор на препоръките, омбудсманът е информиран за предприетите действия, в това число за констатирани нарушения. Омбудсманът отбелязва, че редица препоръки, които са отправени в Годишния доклад за дейността на институцията и през 2023 и 2024 г. и за изпълнението на които са необходими по-дългосрочни и комплексни мерки, все още очакват своите адекватни и устойчиви решения.

**Графика № 13 – Начин на приключване на проверките по жалби през 2025 г.**



През 2025 г. се отчита нарастващ брой на жалбите, които имат между-

народен елемент, при които обичайното местопребиваване на децата

е в друга държава, но е предприета мярка за закрила спрямо детето и то е изведено от семейството си.

Традиционно висок е броят на жалбите, свързан с правото на детето да поддържа връзка и с двамата си родители, търси се подкрепа за деца, които растат в среда на дългогодишни родителски конфликти.

Правата на децата с увреждания остават сред темите, по които системно се търси намесата на омбудсмана, като през 2025 г. най-много жалби постъпват във връзка с исканията за увеличаване на месечните помощи по реда на чл. 89 от Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД).

До края на 2025 г. са постъпили над 100 жалби, свързани с правата на децата и достъпа до качествено образование на децата със СОП.

Омбудсманът отбелязва, че образованието на децата със СОП и поведенчески затруднения, е от ключово значение за постигане на приобщаваща и равнопоставена учебна среда, но предизвикателствата в тази сфера остават значителни.

Към институцията се обръщат с жалби деца и млади хора, като поставят проблеми, пред които са били изправени самите те: дискриминация, насилие, проблеми с родителите, институции и обществени услуги. За омбудсмана това е важен знак на доверие и припознаване от страна на децата на институцията, въпреки че трябва да се предприемат активни действия за развитието на онлайн системата за подаване на жалби от деца и нейното популяризиране

## ДОСТЪП НА ДЕЦАТА ДО ПРАВОСЪДИЕ

### ПРАВАТА НА ДЕЦАТА В КОНФЛИКТ СЪС ЗАКОНА

Достъпът на децата до правосъдие е основно право, което им дава възможност да търсят правни средства за защита, когато правата им са нарушени. Всички деца трябва да имат възможност да търсят правата си чрез правни и други услуги или подкрепа от възрастни, които имат специални познания и

чрез прилагане на различни подходи, включително интердисциплинарни. Децата обаче са изправени пред множество бариери, когато търсят защита при нарушение на своите права, най-често свързани с липсата на адаптирани процедури, обучени специалисти и подкрепящи интердисциплинарни услуги.

Омбудсманът активно настоява за цялостна промяна на остарялата система за деца в конфликт със

закона и въвеждане на принципите на приятелско настроеното към децата правосъдие. Няколко дни след встъпването в длъжност на г-жа Велислава Делчева като омбудсман, се извърши внезапна проверка в Социално-педагогическия интернат (СПИ) „Христо Ботев“ с. Варненци, община Тутракан. Конкретен повод за проверката стана сигнал, подаден от УНИЦЕФ – България и Български Хелзински комитет (БХК), Данните в жалбите, са събрани в рамките на изпълнявани от организациите проекти, в хода на които са проведени интервюта с деца, настанени със съдебно решение в СПИ с. Варненци. Във връзка с тези сериозни и много тежки твърдения, на 24.07.2025 г. омбудсманът на Република България и негов екип посети СПИ с. „Христо Ботев“ с. Варненци. С оглед на постигане на гарантиране на правата и интересите на децата, настанени в СПИ, се изготви Специален доклад<sup>1</sup>, който е достъпен на страницата на омбудсмана.

Във връзка с темата за децата в конфликт със закона, институцията на омбудсмана има устойчива позиция, в която се настоява да бъдат предприети спешни действия за отмяна на остарялото законодателство и неговата замяна с правосъдие, съобразено с интересите на детето или „правосъдие, адаптирано към нуждите на детето“.

Във връзка с тази изключително актуална тема за детското правосъдие, на 12.09.2025 г. омбудсманът проведе заседание на гражданския консултативен съвет. На срещата са обсъдени ключови теми, свързани с реформата в областта на детското правосъдие. Инициативата на омбудсмана е да бъдат постигнати общи позиции по основните стъпки, които могат да бъдат предприети с оглед на актуалната работа на междуведомствената група към Министерството на правосъдието.

Омбудсманът изрази своята позиция по основните въпроси, по които смята, че е необходимо да бъде постигнато съгласие, за да се мобилизира политическа воля за промени:

**ДЕЦАТА ПОД 14 ГОДИНИ – АНГАЖИМЕНТ НА СОЦИАЛНАТА СИСТЕМА И НА УНИВЕРСАЛНИТЕ И НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА ИЛИ САМО НА СПЕЦИАЛНИТЕ ВЪЗПИТАТЕЛНИ МЕРКИ.**

**ВИЗИЯ ЗА УЧАСТИЕ НА СОЦИАЛНАТА СИСТЕМА В РАБОТАТА И ПОДКРЕПАТА НА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА С ПРОТИВОПРАВНО ПОВЕДЕНИЕ И В КОНФЛИКТ СЪС ЗАКОНА.**

**ИНСТИТУЦИОНАЛНА МРЕЖА ЗА РЕАКЦИЯ, ВЪЗДЕЙСТВИЕ И ПОДКРЕПА НА ДЕЦА В КОНФЛИКТ СЪС ЗАКОНА**

**ОСИГУРЯВАНЕ НА ВЪТРЕШНО-ПРАВНИ СРЕДСТВА ЗА ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО ПРИ НАСТАНЯВАНЕ В СПИ И ВУИ**

1 Доклад СПИ Варненци



### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Да се предприемат мерки, осигуряващи специализация, прогължаващо обучение и повишаване на функционалната компетентност на всички професионалисти в системата на правосъдието за деца – както разследващи органи, прокурори, адвокати и съдии, така и т.нар. подкрепящи професионалисти (социални работници, психолози, педагози, обществени възпитатели и др.);
2. Да бъдат гарантирани правата на децата с увреждания, жертви на престъпления, чрез предприемане на мерки, осигуряващи достъп до правосъдие.
3. Да бъдат предприети мерки относно изслушването или разпитът на дете, като те се провеждат в специализирано помещение („синя стая“).
4. Да се изготви Визия за участие на социалната система в работата и подкрепата на деца и семейства с противоправно поведение и в конфликт със закона.
5. Да се апробират широк кръг възстановителни практики за деца в конфликт със закона, които да обединяват усилията на правосъдната, социалната, здравната и образователната система.
6. Да се осигури равнопоставен достъп до програми и услуги за психологическа и психо-социална подкрепа на деца, участници в правни процедури.
7. Да се гарантира прилагане на ефективна координация при изготвянето на индивидуална оценка на деца. Това е породено от констатираното взаимно непознаване на нормативната рамка и практиката между системата за закрила и системата за разследване на престъпленията.
8. Да се изготви нова концепция за държавна политика в областта на правосъдието, приятелски настроено към децата.

### ПРАВТА НА ДЕЦАТА, ВЪВЛЕЧЕНИ В РОДИТЕЛСКИ КОНФЛИКТИ

Темата за правата на децата, въввлечени в родителски конфликти стои от години на вниманието на омбудсмана, като във всеки годишен доклад се извежда като основна тема.

През 2025 година постъпват повече от 80 жалби и сигнали, като омбудсманът е сезиран със случаи на все по-ожесточени родителски спорове, при които децата са замесени в нескончаеми административни и съдебни процедури. Накърненото право на лични отношения и пряк контакт и с двамата родители при случаи на родителски конфликт и

тази година извеждат темата сред водещите. Всеки родител търси институция или орган за закрила, които „да привлече на своя страна“, като това води след себе си още десетки оплаквания. Има случаи на родител, който е подал над 100 писма към една и съща жалба, в които оспорва всеки ред, изготвен от системата за закрила. В повечето случаи това показва институционално безсилие за ефикасна интервенция, липса на ефективен правен способ за принудително изпълнение на съдебни решения за предаване на дете. Съществуващите механизми не водят до очаквания резултат. Омбудсманът намира за необходимо да подчертае, че макар и жалбите да са подадени от родители, които искат омбудсманът да се застъпи за тяхно нарушено право да се виждат с децата си, омбудсманът винаги разглежда тези случаи през призмата на правото на детето да поддържа лични отношения с родителите си. Това е основно право на детето, което е изрично регламентирано в Конвенцията за правата на детето и е част от вътрешното ни законодателство.

Нарушаването на правото на детето на лични отношения в резултат на тежък родителски конфликт, има не само правни, но и психологически и социални измерения. В някои от случаите омбудсманът констатира, че действията, които са предпринети от ОЗД могат да

бъдат определени като формални и неотговарящи на конкретната ситуация. За съжаление не са единични случаите, в които родители твърдят, че опитът за съдействие на държавните институции, всъщност се преживява от децата като натиск, като в такива случаи мнението на децата не се зачита и опитът за закрила всъщност се превръща в модел на нарушаване на детските права.

Изводите, които се налагат от практиката на омбудсмана са, че органите и техните действия не водят до преодоляването на конфликта между родителите и децата не получават ефективна защита на техните права, дори напротив, често пъти опита за съдействие има обратен ефект. Отново се прави извод, че работата на социалните работници често се заключава само в разговори с родителите за тяхната отговорност и консултиране да не въвличат децата си в конфликта. Освен това, голяма част от социалните доклади продължават да бъдат правени по шаблон, като заключенията в тях са само в следствие на разговор с родителите. Омбудсманът отчита нуждата от своевременни действия, с реално проследяване на ситуацията от страна на социалните служби.

Размерът на присъдената издръжка за деца, е тема, по която постъпват системно жалби, като се



изразява недоволство от липсата на съвременна методика за изследване на нуждите на децата. Тромава процедура и ниска издръжка оцеляват стотици деца, които имат определена издръжка от съда, но тя не се заплаща от родителите им, а се заплаща за сметка на държава. Сумата на тази заместваща издръжка в бюджета за 2025 г. е 100 лв., като оплакванията са, че те са крайно недостатъчни, за да осигури екзистенц-минимумът за едно дете. Омбудсманът изрично подчерта, че са необходими промени в Закона за държавния бюджет за 2026 г., защото именно в него всяка година се определя размерът на изплащаната от държавата издръжка.

Пред сериозен проблем са изправени родителите при изпълнението на съдебни решения за предаване на деца. От Камарата на частните съдебни изпълнители (КЧСИ) посочват, че това представлява една от най-сложните категории изпълнителни производства. Процедурата има изразен социален и психологически характер, който надхвърля стандартното принудително изпълнение. Липсата на достатъчно подготвени специализирани поме-

щения („сини стаи“) и необходимостта от по-тясно и проактивно сътрудничество с органите за социално подпомагане и психологическа подкрепа също затрудняват процеса. Не на последно място, съществуващите законови санкции (глоби) често се оказват недостатъчен инструмент срещу родител, който системно възпрепятства личните отношения. Съществува недостатъчна координация между институциите – АСП чрез регионалните ѝ структури, органите на МВР, кметовете, които също са предвидени като възможен участник в процедурата по ГПК.

Омбудсманът препоръчва въвеждане на нов модел за решаване на родителски конфликти, защото навременната и професионална работа на институциите би довела до превенция на ескалацията на конфликтите. Омбудсманът отчита като добра практика, че в случаите на родителски конфликти все повече гражданите се насочват към ползването на социални услуги, но все още липсва механизъм, който да е ефективен, в случай че родителят отказва да ги ползва и възпрепятства ползването им от детето.

#### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Да се извършва прецизна оценка на интереса на детето, въз основа на която да бъдат заложили мерките и действията, които трябва да се предприемат;
2. Да се създаде методология за обследване и съответно гарантиране на най-добрия интерес на децата, закрепена в действащата правна

- уредба и прилагана еднозначно от експертите в сферата;
3. Да се приеме промяна в системата за закрила на детето, с която да се овласти и осигури безпристрастност и професионален подход на социалните работници към случаите;
  4. Конфликтът между родителите е основна причина за пречките, които се създават за контакти с детето и отсъстващия родител. Усилията на органите следва да се насочат към помагане за решаване на конфликта и улесняване на контакта;
  5. Възлагане на възможност на служителите в социалната система за предприемане при необходимост на по-строги мерки спрямо родители, които отказват да сътрудничат в социалната работа;
  6. Да се регламентира процесуалното качество на социалния работник в съдебния процес, както и на становището и доклада на социалния работник;
  7. Действията да се вземат в разумен времеви порядък поради това, че децата са особено уязвими в конфликтни ситуации между родителите и е недопустимо детството им да преминава в този конфликт.
  8. Необходимост от ранна социална работа с родителите на детето, за да се превантират травми и да се намалят рисковете върху детето от влошените взаимоотношения.
  9. Изследване на практиката на въведената задължителна съдебна медиация при спорове за родителски права.
  10. Мониторинг на случаите на постановено от съда съвместно упражняване на родителски права (споделено родителство). Изследване на практиката на ВКС по темата.
  11. Необходими са промени и размера на изплащаната от държавата издръжка, както и промени в Наредбата за определяне на реда за заплащане от държавата на присъдена издръжка, защото в сегашния си вид тя е изключително тромава и оставя стотици деца без издръжка.
  12. Законодателни промени в ГПК, които да осигурят по-тясна координация с органите по закрила на детето и въвеждане на задължителна медиация в ранните етапи на изпълнителния процес.

## **ПРАВАТА НА ДЕЦАТА В СЛУЧАИ С МЕЖДУНАРОДЕН ЕЛЕМЕНТ**

През 2025 г. определено зачестя-

ват случаите на жалби от граждани, в които има международен елемент.

Най-честите оплаквания са свързани с приложени мерки за за-



крила спрямо децата, като те са изведени от семействата си и настанени в различни услуги. Като причина се посочва липсата на финансови средства, които са застрашили базовите потребности на децата, родителски конфликти и задържане на децата от един от родителите извън България, издаване на лични документи за дете в случай на баща в неизвестност, както и сигнал за домашно насилие, подаден при посещение на семейството в Турция, като децата и майката са настанени веднага в кризисен център.

Българските граждани, живеещи с децата си в чужбина, най-често се сблъскват със сложни правни, образователни и социални предизвикателства:

### **ПРАВНИ КАЗУСИ И РОДИТЕЛСКИ ПРАВА**

**Трансгранични спорове:** При раздяла на родителите възникват тежки конфликти относно родителските права и местоживеенето на детето. Според регламентите на ЕС, ако родител се върне в България с детето без съгласието на другия, това може да се третира като неправомерно прехвърляне (отвлечане) и се започва процедура по хаяската конвенция за международните отвлечания за неговото връщане

**Намеса на социалните служби:** В някои държави български семей-

ства се сблъскват с редица мерки за закрила, включително отнемане на деца поради разлики в педагогическите методи или съмнения за риск,

Най-много са случаите, които касаят действията на органите за закрила във Федерална Република Германия, следват Италия и Франция. Родителите търсят подкрепата на българското консулство и настояват правата на децата им да бъдат защитени като български граждани. Търси се подкрепа за осигуряване на правна помощ и консултация.

С какво най-често се сблъскват българските граждани, които живеят с децата си в чужбина:

- Липса на достъп до адвокати и правна помощ; Проблеми с превода и комуникацията със социалните служби, както и по време на съдебните процеси.
- Ограничени контакти на родителите с децата, които са изведени от семействата им.
- Липса на доклад от социалните служби в България за наличие на близки и роднини, които могат да се грижат за децата.
- Липса на информация относно действията, които могат да се предприемат за издаване на лични документи на дете, чиито един от родителите е в неизвестност.

Въпреки, че институцията на омбудсмана е ограничена по принцип от своя териториален суверенитет, във връзка със случаите с

международен елемент винаги образува проверки, в хода на които се изпращат препоръки до МВНР и МП, с препоръки за проверка по случаите и оказване на консулска и експертна подкрепа.

Случаите показват необходимостта от по-добра информираност на българските граждани, които напускат страната за установяване на територията на друга държава

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Изготвяне на специални указания и протоколи за действия на консулските служби в чужбина в случаите на деца – български граждани.
2. При случаи с български деца в чужбина, Консултът да присъства на съдебни заседания като наблюдател, да изисква информация от местните власти и да следи за спазването на правата на детето и родителите.
3. Консулските служби да следят и поддържат актуализирани списъци с местни адвокати, които имат опит в дела срещу социалните служби (напр. Jugendamt в Германия или Barnevernet в Норвегия).
4. Използване на възможността по чл. 37 от Регламент (ЕС) 2019/1111 (за ЕС) за прехвърляне на компетентност: България може официално да поиска делото да бъде прехвърлено към български съд, ако се докаже, че детето има по-тясна връзка с България (напр. прекарало е по-голямата част от живота си тук или има близки роднини).
5. Българската държава да настоява пред чуждия съд за настаняване на детето при роднини или близки в България (баби, дядовци), вместо в приемно семейство в чуждата държава, за да се запази неговата национална и културна идентичност.
6. Анализ на Координационните механизми при непридружени деца или деца в риск с международен елемент, по които ДАЗД работи.

### ПРАВОТО НА ДЕЦАТА НА ЗАЩИТА ОТ ВСИЧКИ ФОРМИ НА НАСИЛИЕ

С тревога институцията отбелязва нарастващ брой на случаи на насилие върху деца и между деца. През изминалата година омбудсманът няколко пъти се самосезира

във връзка със зачестяващи случаи на насилие в училищна среда. Извършени са редица проверки, изпратени са конкретни препоръки, като представители на институцията вземат участие и в междуинституционални координационни срещи с оглед гарантиране на защитата на най-добрите интереси на децата и



извеждането им пред институционалните.

През отчетната година, омбудсманът настоя за засилване на психосоциалната подкрепа чрез осигуряване на по-голям брой училищни психолози и социални педагози, които да работят директно с децата за преодоляване на травми и овладяване на агресивно поведение. Училищата трябва да се превърнат в емоционално безопасни пространства, където учениците да имат доверен човек, към когото да се обърнат при конфликт с преподавател.

Препоръча въвеждането на специализиран модул в часа на класния ръководител, посветен на дискусии за агресията, тормоза и кибертормоза, с цел децата да се научат да разрешават конфликти без насилие.

През 2025 към институцията се обръщат и граждани станали жертва на домашно насилие. Съгласно Координационния механизъм за помощ и подкрепа на пострадалите от домашно насилие, омбудсманът е сред органите, към които пострадалите могат да подават жалби и сигнали и те да бъдат препращани към компетентните органи. На експертите на омбудсмана често им се налага

да консултират жалбоподатели относно мерките, които могат да предприемат в риск или ситуация на домашно насилие. При случаите на домашно насилие омбудсманът констатира недоверие на гражданите спрямо правоохранителните и правораздавателните органи, което налага извода, че е необходимо да бъдат предприети мерки с цел възстановяване на доверието към институциите.

Сред темите, поставени за решаване към омбудсмана, са:

- Локалите и тяхното ограничаване
  - Нарастващият брой на видеоклипове в социалните мрежи, съдържащи случаи на насилие над деца и между деца, особено върху деца с проблеми в развитието.
  - Насилие и тормоз на улицата и в социалните мрежи
  - Извършено насилие над дете, въввлечено в родителски конфликти
  - Липса на ефективност в работата на органите за закрила
  - Насилие и тормоз в образователна среда
  - Насилие в обществена среда върху деца
  - Агресия срещу ромски деца

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Извършване на национален анализ на действията на механизма за училищен тормоз и извеждане на добрите и работещи практики.
2. Въвеждане на възстановителни подходи и практики в училище като инструмент за превенция на насилието и тормоза сред учениците. Важно е да бъдат привлечени кадри, както и да бъдат подготвени

специалисти, които да прилагат и да разпространяват възстановителните практики. Модел на работа от този тип поставя акцент върху отношенията между хората, също както се цени и академичния напредък.

3. Разработване на Национална концепция за психично здраве в училище, в която да се заложи на мерките за превенция и профилактика.
4. Разгръщане на Национална кампания за психично здраве в училище;
5. Целенасочено преподаване на социални и емоционални умения като ключова компетентност в учебната програма с акцент върху вътрешно личностните и междуличностните умения и умения за устойчивост;
6. Разработване на специални профили в мобилни приложения за консултация на учениците със специалисти;
7. Осигуряване на достъп до училищни форуми за дискусии по темите за насилието, агресията и кибертормоза;
8. Разработване и въвеждане на възможности за обучения, вкл. и онлайн, на учители и училищен персонал за правата на детето, насилието и неговите различни форми и проявления, тормоз и агресия;
9. Въвеждане на инструменти за обратна връзка от учениците относно действието на Механизма за противодействие на тормоза и насилието, като използване на перманентни анкетни карти, ресурсите на ученическото самоуправление, специализиран чат с училищни психолози и специалисти.
10. Внедряване на система за регулярно оценяване на характеристиките на училищната среда, което да информира планирането на мерки на база нужди;
11. Наличие на ясно разписани училищни правила и политики за: работа с родителите, активното участие на учениците, превенция и реакция на насилие посредством възстановителни практики и приобщаване;
12. Осигуряване на набор от добри практики и онлайн ресурси за включване на родителите като партньори за изграждане на среда на партньорство, нетолерантна към насилието, като се изградят активни канали за обратна връзка, групова работа на ниво класна стая, родителски дискуссионни форуми и др.
13. Анализ на работата и ефективността на Координационен механизъм за дете в риск (чл. 36г – 36д ЗЗДет)
14. Въвеждане на социалната работа в училище, която да се реализира от помагач експерт
15. Необходимост от по-широка подкрепа и образование за родители и



- учители в областта на онлайн безопасността на децата
16. Осигуряване на държавно финансиране за работата на Националния център за безопасен интернет, който осигурява защитата на децата в дигитална среда
  17. Да се изгради и въведе в експлоатация Националната информационна система за превенция и защита от домашно насилие
  18. Да се създаде Националната гореща телефонна линия за пострадали от домашно насилие
  19. Да се изготви и въведе в практиката Методическо указание за работата на училищните психолози и педагогически съветници
  20. Необходимост от мерки и действия за подобряване на координацията между образователната и социалната и образователната системи.
  21. Създаване на национална рамка за общи регулации и координирани действия.

## ПРАВОТО НА ДЕЦАТА И УЧЕНИЦИТЕ НА ПРИБОЩАВАЩО ОБРАЗОВАНИЕ

Омбудсманът е заявил своя траен ангажимент към наблюдение на процеса на приобщаващото образование на деца и ученици, като целите, които си поставя в своята работа, са да извършва системна оценка на реалното функциониране в практиката на политиките за приобщаващото образование, както и на въведените институционални механизми. Чрез проверките, извършвани по конкретни жалби, се стреми да идентифицира постигнатия напредък и устойчивите затруднения, както и да формулира препоръки, основани на доказателства, за подобряване на качество-

то, равенството и съгласуваността на приобщаващото образование.

## ДЕЦА И УЧЕНИЦИ СЪС СПЕЦИАЛНИ ОБРАЗОВАТЕЛНИ ПОТРЕБНОСТИ

Годишните доклади на омбудсмана последователно поставят темата за правата на децата със специални образователни потребности като критичен приоритет, подчертавайки системни дефицити в приобщаващото образование

Към институцията постъпват жалби, в които се посочва редица проблеми:

- Неефективна подкрепа и липса на специалисти (ресурсни учители, психолози, логопеди) в част от реги-



оните на страната, особено в отдалечени и планински райони;

- Натиск върху родителите относно избора на формата на обучение на детето/ученика;
- Отказ за приемане на ученици в училище;
- Липса на помощници на учителите;
- Ограничения на общообразователните часове за учениците на индивидуална подготовка;
- Грубо и дискриминационно отношение към децата в училище;
- Липса на места в центровете за специална образователна подкрепа в София;
- Липса на диалог между родителите и учителите;
- Дефицит в подкрепата за личностно развитие на ученика от страна на педагогическите специалисти;
- Ранно отпадане от образователната система;
- Родителски протести срещу присъствието на деца със СОП в класовете.

През 2025 г. към омбудсмана постъпват сигнали, свързани с правата на децата със Синдром на дефицит на вниманието и хиперактивност (СДВХ). Настоява се за спешни мерки за осигуряване на навременна, качествена и достъпна диагностика на тази група деца, да се подкрепят децата със СДВХ и техните семейства в процеса на преодоляване на симптомите на СДВХ и свързаните

с тях затруднения в личностното израстване, образователния процес и социалната интеграция. Родителите споделят, че за тях всеки ден на детето в образователната среда е предизвикателство, „то да не бъде гонено от час, премествано, хулено и стигматизирано“. Децата имат нужда от реална защита и ефективно прилагане на мерките за приобщаващо образование.

Жалби от родители, които твърдят, че върху тях е оказан натиск относно избора на формата на обучение, като най-често е в посока преминаване на детето/ученика в индивидуална форма. Посочва се, че това е форма на психически тормоз както спрямо детето, така и спрямо семействата. Родителите подчертават, че с тези действия се нарушават: правото на достъпно и приобщаващо образование; принципите на приобщаващото образование, регламентирани в Закона за предучилищното и училищното образование (ЗПУО); правата на детето, гарантирани от Конвенцията за правата на детето; както и се нарушава забраната за дискриминация на деца по признак увреждане. Посочва се още, че вместо да осигури необходимата подкрепяща среда, ресурсна помощ и адаптация на обучението, училището упражнява натиск върху родителите. Това създава силен стрес, страх и несигурност и застрашава психическото и емоционалното благополучие на учениците със СОП.



### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Осигуряване на достатъчно кадри: Спешно попълване на дефицита от ресурсни учители, логопеди и психолози, тъй като в момента средната осигуреност на национално ниво е едва 70%.
2. Единен регистър и анализ: Изграждане на единен регистър на децата, получаващи допълнителна подкрепа, и извършване на цялостен качествен анализ на условията в училищата и детските градини.
3. Да се създаде система за проследяване на съотношението между броя на децата и учениците със специални нужди и броя и вида на специалистите (ресурсни и такива по професиите), които отговарят на изискванията за допълнителната подкрепа.
4. Помощник на учителя: Ускоряване на назначаването на помощници на учителя, особено за невербални деца или такива с тежки физически увреждания, като професията вече е официално включена в списъка на професионалното образование.
5. Разработване на отделен норматив за помощника на учителя, отсъствието на който сега води до това, че много училища се отказват да назначават помощници на учителя, защото трябва да го финансират със собствени средства. Като пример ще посоча разработването на отделен стандарт за образователните медиатори, с което мярка стана действаща и ефективна.
6. Психосоциална подкрепа: Укрепване на ролята на училищните психолози за ранна идентификация на проблеми и проактивна работа с ученици в риск.
7. Междуйнституционално сътрудничество: Координиране на мерките между МОН, МЗ и МТСП за предоставяне на комплексна подкрепа (образователна, здравна и социална).
8. Да се изгради механизъм за координация в действията на институциите и проследяване на качеството на профилираната и професионалната подготовка на учениците със СОП – от училищата до реализация на пазара на труда.
9. Да се предприемат стъпки, за да се създават нови и да се използват ефективно съществуващи методологии за професионално обучение на деца и младежи със СОП, както и за обучение на ментори от бизнеса, който може да създава специални работни места за млади хора със специални нужди.
10. Въвеждане на по-гъвкави форми за изпити за професионална квалификация, съобразени с индивидуалните възможности (напр. по-дълго време, индивидуални задания).

11. Целенасочено стимулиране на бизнеса да приема ученици със СОП чрез данъчни облекчения или субсидии чрез разширяване на дуалното образование
12. Използване на насоки за кариерно ориентиране на ученици със СОП, фокусирани върху практически умения, а не само върху теория.
13. Обучение на преподавателите по професионална подготовка за работа с деца с различни затруднения и установяване на системна методическа подкрепа на учителите
14. Да се прецизира съотношението между академичната подготовка (която остава водеща) и придобиването на професионални умения и умения за независим живот.
15. Събиране на данни за ученици със СДВХ, които посещават детски градини и училища.
16. Да се повиши информираността и разбирането в обществото и след учителите относно Синдрома на СДВХ, което да помогне в борбата със стигмата и дискриминационното отношение към тези деца.

## ПРАВОТО НА ДЕЦАТА НА ДОСТЪП ДО КАЧЕСТВЕНО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

Защитата на правото на децата на достъп до качествено здравеопазване е въпрос, който винаги е стоял на вниманието на омбудсмана. Националният правозащитник защитава правото на детето да се ползва от най-високия достижим стандарт на здравословно състояние и от здравните услуги за лечение и възстановяване, което право е регламентирано в Конвенцията на ООН за правата на детето, Хартата на основните права на ЕС и в българското законодателство. Омбудсманът настоява пред държавата и нейните органи да се осигури на всички деца необходимата

медицинска помощ и здравни грижи, да се осигурява на майките подходящи грижи преди и след раждане, да се развива здравната профилактика, консултация за родителите и просветна дейност и услуги в областта на семейното планиране. Споделя разбирането, че уважението към мнението на детето трябва да се въгради и в здравеопазването и в развитието на здравните услуги.

Трябва да се отчете, че през май 2025 г. бе подписан анекс към Националния рамков договор (НРД), според който НЗОК увеличи плащанията за детско здравеопазване и извънболнична помощ. Въпреки по-вечето средства, клиничните пътеки остават без промяна.

През 2025 г., по препоръка и на омбудсмана, са изготвени и обна-

родвани в „Държавен вестник“ медицински стандарти по специалностите „детска психиатрия“.

Омбудсманът зае активна позиция във връзка с разширяване на достъпа на неосигурените бременни жени до наблюдение. Отбелязва положителните промени в Наредба № 26 за разширяване на обхвата на прегледите на неосигурени бременни и възможност за двукратна хоспитализация по време на бременността при установена рискова бременност; и въвеждането на безплатни лекарства за лечение на остри инфекциозни заболявания на деца до 7-годишна възраст. Отчита обаче редицата трудности при прилагането на Наредбата, като това е въпрос, който ще продължи да се изследва и да се правят кон-

кретни препоръки. Към началото на 2026 г. безплатни за деца са 4 антибиотика и 2 противовирусни медикамента, които, макар и недостатъчни, са стъпка в правилната посока.

Липса на педиатрична и специализирана медицинска помощ за децата в малките населени места, остаряла и неподходяща за лечение материална база, са част от проблемите, които се поставят от гражданите.

При направения преглед на политиките и мерките в областта на детското здравеопазване и като се взе повод от постъпващите жалби и сигнали в тази област, може да се направи извода, че детското здравеопазване остава все още извън реалните приоритети на държавата.

#### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Да се анализират бариерите пред достъпа до акушерска помощ на здравнонеосигурените бременни жени и предприемане на адекватни мерки за отстраняването им.
2. Увеличаване на лимитите за интермитентни катетри за пациенти със спина бифида.
3. Въвеждане в родилните отделения приятелски настроени към майките и децата практики.
4. Провеждане на кампании за семейно планиране и информираност сред младите хора.
5. Програми за подкрепа на кърменето.
6. Разширяване на обхвата и качеството на редовните скринингови изследвания за бременни жени и деца.
7. Разработване на механизми за подкрепа в домашна среда, включително посещения от патронажни сестри за новородени и рискови групи.
8. Предприемане на по-активни действия за нанасяне на данните за децата в електронните им досиета.

9. Изграждането на модерно лечебно заведение за комплексно обслужване на децата, което остава ключов приоритет.
10. Подобряване на капацитета на неонатологичните отделения и специализираните звена за недоносените новородени.
11. Развитие на общностни услуги за психично здраве на деца и консултиране на родители.
12. Осигуряване на човешки, технически и финансов ресурс за изпълнението на дейностите по Националната програма за подобряване на майчиното и детско здраве 2021-2030 г.
13. Да се насърчи прилагането на подходящи медицински практики в родилните отделения и неонатологиите.
14. Да се гарантира наличието на здравни медиатори в цялата страна.
15. Да се разработи национална програма за детско психично здраве, като се предвидят подходящи ресурси и се включат мерки за: терапевтични и интердисциплинарни услуги в общността на психичното здраве; осигуряване на скрининг за проблеми, свързани с психичното здраве и услуги за ранна превенция в училище.
16. Разширяване на обхвата на децата, които имат достъп до медицински услуги с лечебна цел.
17. Подобряване на качеството на медицинските изделия.
18. Увеличаване на достъпа на децата с увреждания до рехабилитация.
19. Създаване на ефективни системи за проследяване на ключови показатели (детска смъртност, заболяемост) за вземане на информирани политически решения.
20. Въвеждане на програми за обучение на медицински специалисти за емпатично отношение към болните деца и родителите, липсата на което често води до напрежение, унижения и дехуманизация на процеса.

## ПРАВАТА НА ДЕЦАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

С висок интензитет се характеризират жалбите за децата с увреждания, като повечето от тях следват промени в законодателството и негативното въздействие, което често тези промени оказват върху

правата на децата.

И през 2025 година институцията на омбудсмана на Република България продължава активната си дейност за защита на правата и най-добрите интереси на децата с увреждания и техните семейства.

Констатациите от постъпващите жалби са, че все още значите-



лен брой деца с увреждания срещат затруднения да получават навреме полагащата им се подкрепа, поради забавяне на извършването на медицинската експертиза и особено при издаването на експертните решения.

Да можем да работим, да живеем нормално, да мечтаем;

Те подпомагат доходите на полагащите грижи и са важна опора в усилията за осигуряване на достоен живот на децата с увреждания в домашна и семейна среда, при съобразяване с най-добрите им интереси.

Ето защо, техният размер трябва да е адекватен, да отразява инфлационните процеси в страната, стойността на минималната

работна заплата и различните видове пенсии по Кодекса за социално осигуряване.

Позицията на омбудсмана е, че техният размер трябва да се актуализира ежегодно и да бъде в съответствие с динамиката и на други социални показатели, които също имат съществена роля за социалната сигурност на гражданите.

Именно поради това, омбудсманът отправя специална препоръка към народните представители, да се предприемат действия за актуализиране на месечните помощи по реда на Закона за гържавния бюджет, както и да бъде въведен механизъм за автоматичното им осъвременяване.

#### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Да се актуализират месечните помощи за деца с увреждания по реда на чл. 89 от ЗСПД.
2. Да се въведе нормативно закрепен механизъм за автоматичното им осъвременяване.
3. Увеличаване на бюджета на Националната програма за достъпна образователна среда, така че тя да обхваща повече училища годишно.
4. Разработване на учебни програми по предмета физическо възпитание и спорт за ученици с увреждания.
5. Осигуряване на целево финансиране за адаптиране на спортни бази, закупуване на оборудване и обучение на треньори за работа с ученици с увреждания.
6. Отпадане на възможността да се определя в експертните решения „без право на труд“, което е конституционно гарантирано право.
7. Разработване и въвеждане на онлайн платформа за професионално ориентиране и стажове за студенти с увреждания.
8. Включване на механизми за проследяване на ефективността на инициативата за онлайн платформа и ангажиране на бизнеса в подкрепа на младите хора с увреждания.

## ПРАВО НА СИГУРНА И БЕЗОПАСНА ОБЩЕСТВЕНА СРЕДА – РЕКЛАМИ, МЕДИИ, ХАЗАРТ, ДЕТСКИ ПЛОЩАДКИ

И през тази година гражданите се вълнуват от липсата на социална и културна инфраструктура за деца в малките населени места, от състоянието на детските площадки, от вредната обществена среда и рекламите, от липсата на подходящи телевизионни програми за деца, достъп на децата до неподходящи за тях услуги чрез мобилните оператори; продажбата на енергийни бонбони и напитки на децата, продажбата на хладни оръжия, до които достъп имат деца. Сред жалбите има такива за лоша градска инфраструктура, необезопасени-

те или нерегулирани кръстовища, като едни от най-критичните точки в пътната мрежа, застрашаващи детската безопасност.

Употребата на вейпове сред непълнолетните тревожи гражданите, които настояват институцията на омбудсмана да държи темата в общественото внимание. Обществената среда се определя като агресивна и несъобразена с децата.

Граждани изразяват възмущението си от секс обяви в сайтове за продажби на стоки, излъчване на клипове с „порнографско съдържание“ Не са редки случаите, в които се изпращат снимки и клипове, предимно от Tik Tok, от които се виждат групи деца и млади хора, употребяващи диазотен оксид (райски газ).

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Изграждане на позитивно градско пространство – повече велоалеи, детски площадки, площадки за стрийт фитнес и спортни игрища.
2. Осигуряване на свободен достъп на децата до 12 годишна възраст до спортни съоръжения.
3. Изграждане на съоръжения, подходящи за деца с увреждания, за да се гарантира правото им на игра заедно с техните връстници.
4. Формиране на политики, осигуряващи достъпна, безопасна и споделяна градска среда и публични пространства за отдих и свободно време за децата и семействата.
5. Провеждане на ежегодни независими одити за безопасност и ежемесечни визуални проверки за счупени детайли или вандализъм.
6. Осигуряване на достъпни за масов спорт и физически активности обществени пространства.
7. Изграждане на физкултурни салони във всички училища и детски градини в страната.



8. Медийна политика за ефективна закрила на децата от вредно съдържание в медиите.
9. Строктно спазване на Етичния кодекс на българските медии в частта „деца“.
10. Засилена контролна дейност за установяване на забранена от закона продажба и употреба на диазотен оксид (райски газ).
11. Провеждане на публични събития и/или информационни кампании, с които да се популяризират приетите забрани за използването и продажбата на райски газ, както и относно действията, които могат да предприемат в случаите, в които са установени нарушения на въведените забрани.

## ЖАЛБИ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ОТ ДЕЦА

Омбудсманът полага системни усилия за повишаване на информираността на децата и младите хора за правото им да подават жалби и сигнали. От встъпването на Велислава Делчева в длъжност омбудсман като приоритет беше изведено провеждането на срещи с ученици, дискусии по определени теми с тях, запознаване с функциите на националния омбудсман. От всяка среща се извеждат конкретни препоръки и виждания, които учениците са споделили с омбудсмана.

През 2025 г. са постъпили 10 жалби, подадени от деца, което на фона на общия брой представлява малък процент, но е показател за нараснало доверие на децата и младите хора към националния правозащитник.

Представител на институцията на омбудсмана участва в заседа-

ние на Съвета на децата към ДАЗД, на който младите хора посочват, че здравеопазване и ментално здраве, култура и спорт, борба с противообществените прояви, безопасност на движението по пътищата и образованието, са петте ключови области за живота на децата, по които възрастните трябва да предприемат сериозни и спешни мерки. По отношение на образователния процес мнението на Съвета на децата е, че е необходимо повече предмет с практическа насоченост, както и часове за карьерно ориентиране и емоционална интелигентност. Те са категорични, че образованието е процес, в който участват три страни – родителите, децата и училището. Ефективното сътрудничество между тях е ключово за успешното обучение. Необходимо е повече диалог и съвместни инициативи, които да засилят доверие и да подпомогнат по-добрата комуникация, отбелязват още децата.

### **ОБЩИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Осигуряването на правото на детето да живее в семейна среда, като за целта бъдат разработени и въведени в практиката политики за подкрепа на семейството и семейната среда.
2. Ефективни и целенасочени политики за намаляването на броя на децата в риск от бедност или социално изключване чрез подобряване достъпа до образование, здравеопазване, детски грижи, подходящо жилище и пълноценно хранене.
3. Подкрепа на доходите на семействата, чиито деца са застрашени от социално изключване самотни родители, родители на деца с увреждания, многочленни семейства, семейства с безработни родители; социално подпомагане, обусловено от отговорното родителско.
4. Засилване на ефективните и споделени форми на детско участие.
5. Целенасочени инвестиции в системата за закрила.
6. Децентрализация на управлението и финансирането в социалната сфера към местните власти.
7. Продължаване на реформата в детското правосъдие. Да се предприемат спешни мерки за отмяна на Закона за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни и да се гарантира, че децата под минимална възраст за носене на наказателна отговорност не се налага наказателни мерки, включително настаняване в училища-интернати.
8. Да се ускори реформата на системата на детско правосъдие, като се приеме Закон за отклоняването от наказателното производство и да се гарантира, че той ефективно насърчава прилагането на извънсъдебни мерки, като отклоняване, медиация и психосоциална подкрепа на деца.
9. Пълноправно интегриране на децата със СОП в образователната среда, осигурявайки достатъчно специалисти, подготовка на учителите, адаптирани програми и учебни помагала.
10. Да се въведе стандарт за психологическа работа в училище и да се въведат социално-емоционалното учене във всички предмети.
11. Утвърждаване на механизми за регионална координация и въвеждане на междусекторен подход на работа между трите основни сфери – образование, здравеопазване и социална политика.
12. Приемане на национални програми, ресурсно и финансово обезпечени за подкрепа и интеграция на млади хора, напуснали резидентната грижа.
13. По-ефективни мерки срещу сексуалната експлоатация и насилието над деца в цифровата среда.



14. Насърчаване на детското участие чрез развиване на различни форми.
15. Създаване на безопасни пространства и среда за участие; осигуряване на безопасна и толерантна среда, където децата могат да изразяват своето мнение без страх от осъждане.
16. Приемане на Национална стратегия за детето (2025–2030 г.): Финализиране и ефективно прилагане на новата стратегия, която поставя детето в центъра на политиките и гарантира междусекторна координация.
17. Въвеждане на задължителни процедури за оценка на въздействието върху правата на детето за всяко ново законодателно предложение или административно решение.
18. Подобряване на условията за прием на непридружени деца и осигуряване на достъп до образование и здравеопазване без дискриминация.

## VI. ПРАВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ

Здравеопазването традиционно е чувствителна за гражданите тема, като очакванията им са за напълно безплатен и гарантирана достъп до медицински услуги, лекарствени продукти, медицински изделия и медицински храни.

Въпреки постоянно нарастващите през последните години средства за здравеопазване, които не са придружени от съществени реформи, в системата все още са налице сериозни проблеми, решаването на които не търпи отлагане.

Наблюдава се високо ниво на доплащане от пациента и неговите близки – не само за лекарства, а и за медицински изделия, които не се заплащат или се заплащат в недостатъчна степен от НЗОК, па-

лиативни и здравни грижи за хора с тежки увреждания и др. Налага се необходимостта от изготвяне на дългосрочна стратегия и мерки за преодоляване на проблемите и гарантиране правата на гражданите като пациенти и здравноосигурени лица.

Докладът е изготвен след извършен задълбочен анализ на постъпилите в институцията на омбудсмана жалби и сигнали, които са както индивидуални така и колективни, придружени с подписки, а също от неправителствени организации -пациентски, професионални, организации на хора с увреждания, с поставените в тях проблеми и очакванията за тяхното преодоляване.

## ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА НАРУШЕНИ ПРАВА В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

Броят на жалбите и сигналите, постъпили в институцията на омбудсмана през годината, имащи отношение към права в здравеопазването е 426. Следва да се отбележи и че след избора на омбудсман през 2025 г. броят на жалбите и сигналите рязко се увеличи, което като тенденция продължава и през 2026 г. Още **2453** граждани се обръщат за съдействие към омбудсмана с подписки.

Най-много са жалбите и сигналите по повод медицинска експертиза – 95, следвани от качество на

медицинската помощ – 92, достъп до медицинската помощ – 61, достъп до лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – 56, здравноосигурителни права – 36, достъп до здравна информация – 24, промоция и профилактика, имунизации, здравен контрол – 3, по други поводи – 59, като в това число трудови, професионални и съсловни права; касаещи социални и други права; несъдържащи конкретно искане; извън правомощията на омбудсмана и др.

**Таблица №8 – Брой жалби и сигнали по права в здравеопазването за периода 2023 – 2025 г.:**

Права в здравеопазването	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Медицинска експертиза	175	68	<b>95</b>
Качество на медицинските услуги	60	82	<b>92</b>
Достъп до медицински услуги	56	204	<b>61</b>
Достъп до лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни	318	173	<b>36</b>
Здравноосигурителни права	33	38	<b>36</b>
Промоция и профилактика, имунизации, здравен контрол	8	6	<b>3</b>
Достъп до здравна информация	4	21	<b>24</b>
Други	122	73	<b>56</b>

Необходимо е да се има предвид, че в немалка част жалбите и сиг-

налите е поставен повече от един проблем, като за целите на ста-



мистиката по-горе е изведен само водещият.

Придружените с подписка и тези от граждански организации жалби и сигнали засягат права на големи групи хора. Същевременно в много от индивидуалните жалби са поставени въпроси, имащи отношение към права на много граждани.

Във връзка с 241 бр. (57%) от жалбите и сигналите са отправени препоръки към отговорните за разглеждането и решаването на проблемите органи и институции (често към повече от едина), преобладаващата част от които са изпълнени изцяло или частично.

В изпълнение на препоръките на омбудсмана са извършвани проверки, разгледани са поставените проблеми и при наличие на нормативна възможност на гражданите е оказвано съдействие. При констатиране на нарушения от страна на контролните органи са образувани административно-наказателни производства, при част от жалбите не са констатирани нарушения, но е потвърдено наличието на проблем и в съответствие с препоръчаните от омбудсмана действия са обсъдени и предприети мерки за неговото решаване. Оказвано е съдействие на гражданите по поставените от тях въпроси.

## МЕДИЦИНСКА ЕКСПЕРТИЗА

### ЕКСПЕРТИЗА НА ТРАЙНО НАМАЛЕНАТА РАБОТОСПОСОБНОСТ/ВИДА И СТЕПЕНТА НА УВРЕЖДАНЕ

- Жалби и сигнали по повод несъгласие с решения на териториални експертни лекарски комисии (ТЕЛК). Анализът на жалбите и сигналите по повод решения на ТЕЛК показва, че сред причините са недостатъчна подготовка и окомплектоване на медицинската документация. Това се потвърждава и от случаите, при които НЕЛК отменя и връща експертните реше-

ния.

- Забавяне на освидетелстването, предимно от Национална експертна лекарска комисия (НЕЛК), поради увеличени брой обжалвани решения на ТЕЛК и ограничения кадрови състав.

- Достъп до информация. Граждани, които нямат достъп до информационната система на медицинската експертиза, съобщават за затрудненията, които срещат да получат от регионалните картотеки на медицинските експертизи (РКМЕ), ТЕЛК и НЕЛК.

- Обжалвания от Националния

осигурителен институт (НОИ). Както и през предходните години, гражданите изразяват недоволство и по повод обжалвания, често пъти с неясни мотиви, на техните експертни решения.

### **ЕКСПЕРТИЗА И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ПО ПОВОД ВРЕМЕННА НЕРАБОТОСПОСОБНОСТ**

- Забавяне на решенията от НЕЛК по повод болнични листове. Остава осигурените лица до приключване на експертизата без единствения им доход, създава у тях несигурност и невъзможност да оправдаят отсъствието си от

работа.

- Болнични за гледане на деца. Родителите срещат затруднения при издаване на болнични листове за гледане на често боледуващи деца, в това число необходимостта явяване пред Лекарска консултативна комисия (ЛКК) и ТЕЛК. Специален е случаят с издаване на болнични листове за гледане на деца от родители, ползвали за себе си продължителен отпуск поради временна неработоспособност.

- Ограничение за изплащане на болничен за гледане на дете. Ограничението от 60 календарни дни за гледане на болно дете до 18-годишна възраст в КСО е недостатъчно при самотни родители и често боледуващи деца.

### **ПРЕПОРЪКИ**

1. Анализ на причините и обсъждане на мерки за ускоряване на експертизата от НЕЛК, включително увеличаване на кадровия състав.
2. Преоценка на предвидените в КСО ограничения при изплащане на обезщетение за гледане на болен член от семейството, с приоритет за деца и тяхното угължаване.
3. Мерки за подобряване достъпа на гражданите до информация за хода на медицинската им експертиза.

## **КАЧЕСТВО НА МЕДИЦИНСКАТА ПОМОЩ**

През 2025 година се наблюдава увеличаване на броя на оплакванията по повод обема и качеството на оказаната медицинска, в това число дентална, помощ.

Жалбите са на всички нива на

системата. Близки на починали пациенти изразяват съмнения за допуснати от лекарите пропуски и грешки. Често са недоволни от отговорите на контролните органи, за които смятат, че са защитили



лекарите и не са кредитирали изцяло описаните от тях в жалбата факти и обстоятелства.

Препоръчаните от омбудсмана проверки на контролни органи, а също към ръководители на лечебните заведения, са изпълнени, като при констатиране на пропуски и нарушения са налагани предвидените в нормативната уредба санкции. Следва да се отбележи, че невинаги установените нарушения съвпадат с посочените от гражданите.

- Наблюдава повишена натовареност на Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ (ИАМН) и забавяне на производствата.

- Липса на индивидуално отношение, морално-етични проблеми в отношенията лекар-пациент, в това число към пациенти с онкологични заболявания, липса на емпатия и съпричастност, непредоставяне на достатъчна и разбираема информация и др.

Становището на омбудсман е, че е необходим задълбочен анализ на причините и обсъждане на промяна в реда за финансиране, както и осигуряване на обективен и ефективен

текущ контрол, при отчитане на качеството на лечението и удовлетвореността на пациентите.

- Принуда за доплащане. Оплаквания от здравноосигурени лица и техни близки, които съобщават, че са принуждавани да „изберат“ и съответно да заплатят за допълнително поискани услуги, с което изразяват остро несъгласие.

В резултат на отправените по този повод препоръки са предприети действия от контролните органи, но омбудсманът смята, че е необходимо намиране на решение, с което да се гарантира наистина доброволния избор на този вид услуги.

При всички посочени по-горе случаи гражданите са получавали също съвет от омбудсмана за възможни техни действия, включително възможността да получат безплатна първична правна помощ.

- Недостатъчният брой специалисти по здравни грижи тяхната възраст, натовареност и „прегаряне“ са след причините за влошено качество на медицинската услуга и здравната грижа и се налагат мерки за преодоляване на този проблем.

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

1. Засилване на контрола върху дейността на лечебните заведения, включително относно представянето на допълнителни услуги и недопускане на случаи на принуда.
2. Промяна в реда за заплащане дейността на болниците, обвързвайки финансовия резултат с качеството и удовлетвореността на пациента.
3. Осигуряване на комплексно болнично лечение.
4. Дългосрочна стратегия и план за облекчени условия за обучение и за-

държане в страната на специалистите по здравни грижи и младите лекари.

## ДОСТЪП ДО МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ

### СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ

- **Забавяне на пристигането на екипите** на Центровете за спешна медицинска помощ (ЦСМП). Най-честите причини са свързани с недостиг на екипи, както и с несъответстващ на действителното състояние на пациентите триаж.

- **Откази за хоспитализация.** Граждани алармират също за получени откази от лечебни заведения за болнична помощ да приемат по спешност пациенти, включително транспортирани с линейки от екипите за спешна помощ.

- **Заплащане в спешни структури.** Не на последно място, граждани, посетили сами спешни кабинети или спешни отделения на болници съобщават, че са накарани да заплатят за прегледа и изследванията с обяснението, че състоянието и им не е било спешно, с което те изразяват несъгласие.

- **Липса на детски спешни кабинети.** Анализът показва, че разкриването на такива кабинети не е задължително, а наличните са малко и са с висока натовареност.

- **Неосигуряване на неотлож-**

**на помощ извън работното време на лекарите.** Гражданите търсят помощ на тел. 112 или в спешните структури на болниците, в това число в случаи, които не са спешни и натоварват спешната помощ в страната.

### ПЪРВИЧНА И СПЕЦИАЛИЗИРАНА ИЗВЪНБОЛНИЧНА ПОМОЩ

- **Откази от лични лекари да записват нови пациенти** в пациентските си листи.

В тази връзка е необходимо да се отбележи, че в нормативната уредба не е предвидена възможност общопрактикуващ лекар да откаже да запише здравноосигурен пациент, но в същото време няма предвидени санкции в случаите на отказ.

- **Недоволство по повод лимити за направления.**

От институцията на омбудсмана нееднократно е посочвана необходимостта от отпадане на лимитите в извънболничната, а също в болничната медицинска помощ

- **Откази за домашни посещения от лични лекари и по-често –**



**от специалисти.**

В посочените по-горе случаи, след препоръки и посредничество на омбудсмана, на гражданите е оказвано съдействие, но се очертава необходимостта от обсъждане и предприемане на мерки за тяхното преодоляване, включително чрез контрол.

- **Ограничен достъп до хабилитирани специалисти, възможен само срещу заплащане**, с което много граждани изразяват несъгласие по повод размера на сумите.

- **Не е осигурен достъпът на пациентите до достатъчен обем здравни грижи** в извънболничната помощ. Оказването им чрез регламентираните в Закона за лечебните заведения амбулатории за здравни грижи се извършва основно срещу заплащане.

## БОЛНИЧНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ

- **Неравномерно разпределение на болниците в страната.** Нарушен в тази връзка достъп на трудноподвижни и с тежки заболявания пациенти от малки и отдалечени населени места до болнична помощ.

- **Липса на легла за долекуване, продължително лечение и рехабилитация**, както и за палиативни и здравни грижи, за сметка на големия брой легла за активно лечение.

Анализът показва, че след при-

ключване на активното им лечебни гражданите разполагат с ограничена възможност за неговото продължаване в лечебни заведения и заплащането му с публични средства, като са принудени сами да заплащат престоя си.

- **Нарушен достъп до хосписи и домове за медико-социални грижи за пълнолетни лица.** Според гражданите, рекламираните медицински дейности в хосписите на практика не се извършват, а заплащането е скъпо. Принудени са да ползват услугите на домове за пълнолетни лица, които обаче не са лечебни заведения и невинаги предоставят достатъчни условия за медицинско наблюдение и здравна грижа.

Омбудсманът смята, че недостигът на посочените лечебни заведения, незаплащането на дейността им с публични средства, както и недостатъчният контрол, нарушават права на пациентите и техните близки и е необходимо в кратък срок за бъдат обсъдени и предприети мерки за преодоляване на проблемите.

- **Достъп до здравна информация.** Жалби и сигнали постъпиха от граждани, във връзка с неосигуряването им на достъпа до здравна информация да техни близки. Също така изразяват недоволство по повод въведени от някои лечебни заведения такси. Оказвано им е съдействие от омбудсмана за предоставянето ѝ.

### ПРЕПОРЪКИ:

1. Повишаване на капацитета на спешната помощ в страната.
2. Реален контрол върху спазването на работния график на лекари от извънболничната помощ относно извършването на домашни посещения.
3. Осигуряване на финансиране с публични средства на продължително лечение и рехабилитация с достатъчна продължителност, палиативни и здравни грижи в дома.
4. Мерки за осигуряване достъпа на гражданите от малки и отдалечени места до първична и неотложна медицинска помощ.
5. Обсъждане на стратегия за гарантиране на денонощен достъп на децата до медицинска помощ.

## ДОСТЪП ДО ЛЕКАРСТВЕНИ ПРОДУКТИ, МЕДИЦИНСКИ ИЗДЕЛИЯ И ХРАНИ ЗА СПЕЦИАЛНИ МЕДИЦИНСКИ ЦЕЛИ

### ЛЕКАРСТВЕНИ ПРОДУКТИ

• **Липса и недостиг на лекарства, а също на някои медицински изделия и консумативи, в аптечната мрежа.**

Силно обезпокоително е, че сред липсващите лекарства са е животно-поддържащ и такива без аналог на пазара. Гражданите обръщат внимание, че същите лекарствени продукти са налични в други държави.

В отговор на отправените от омбудсмана препоръки от Министерство на здравеопазването (МЗ) и Изпълнителната агенция по лекарствата (ИАЛ) информират за резултатите от извършените проверки. Омбудсманът обаче смята,

че следва да бъдат намерени механизми за осигуряване на липсващите продукти.

• **Експертиза по чл. 78, т. 2 от Закона за здравното осигуряване (ЗЗО).** Повод за жалби от граждани е провежданата експертизата и въведените в тази връзка изискванията на НЗОК. Граждани изразяват несъгласие и с реда за провеждане ѝ, включително необходимостта от хоспитализации и експертиза от комисии, ситуирани само в някои университетски болници.

По повод всяка жалба са отправяни препоръки към НЗОК. За съжаление, в отговор е предоставяна информация за причините за отказа, като в преобладаващата част се посочвани заложен в изискванията



медицински критерии.

- **Ред за предписване и получаване на лекарства.** Най-често е поставян въпросът с реда за предписване на лекарствени продукти в опаковки с нестандартен брой лекарствени форми, както и относително невъзможността за рецепти без презлед.

- **Незаплащането с публични средства на лекарствени продукти, разрешени за употреба в страната и прилагани извън условията на разрешението им за употреба.**

В тази връзка омбудсманът смята, че е уместно посочената забрана да бъде преразгледана, с оглед гарантиране на правата на пациентите, често жизнено необходими за тяхното лечение. Незаплащането поставя граждани, които не разполагат с необходимите суми, в риск и нарушава техни права на пациенти.

## МЕДИЦИНСКИ ИЗДЕЛИЯ, ПОМОЩНИ СРЕДСТВА, МЕДИЦИНСКИ ХРАНИ

- **Незаплащане или заплащане в недостатъчна степен.** Такива са например вътречни лещи, спинални импланти, скъпоструващи консу-

лтативи при ендоскопски операции, зъбни протезни конструкции, интермитентни катетри и др.

- **Сложна процедура по включване на нови медицински изделия или увеличаване на нивото на заплащането им от НЗОК,** в това число на предложенията на граждански организации.

Омбудсманът смята че незаплащането им с публични средства или в недостатъчна степен поставя граждани, които не разполагат с необходимите суми, в риск и нарушава техни права на пациенти и здравноосигурени лица.

- **Биомаркерна туморна диагностика и нейното заплащане от НЗОК.**

Въпреки отправените препоръки и получени в отговор уверения от МЗ и НЗОК, че са предприети необходимите действия, проблемът все още не беше окончателно решен.

- **Незаплащане от НЗОК за изработени по поръчка изделия – корсетите за сколиоза за деца.** Въпреки отправените няколко препоръки, както към МЗ, така и към НЗОК, проблемът все още е нерешен, а правата на децата, нуждаещи се от посоченото лечение остават застрашени.

### ПРЕПОРЪКИ:

1. Периодичен анализ и обсъждане на мерки за предотвратяване на липсата и недостиг на лекарствени продукти и медицински изделия в аптечната мрежа, както и гъвкав механизъм за своевременното им

- осигуряване, с участието на държавата.
2. Разширяване на случаите на заплащане с публични средства на прилагането на лекарствени продукти извън условията на разрешението им за употреба.
  3. Облекчаване на реда за предписване и получаване на скъпоструващи лекарствени продукти, за които НЗОК извършва експертиза.
  4. Намаляване на нивото на заплащане от пациента за медицински изделия и скъпоструващи консумативи.
  5. Гарантиране достъпа на всички пациенти с онкологични заболявания до биомаркерна диагностика.

## ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ ПРАВА

Към омбудсмана се обръщат трайно безработни граждани и техни близки, като изразяват **несъгласие с необходимостта да се самоосигуряват**, подчертавайки, че не разполагат с доходи, за да го направят. Настоява се също за намаляване размера на сумите, необходими за възстановяване на прекъснати здравноосигурителни права.

В отговор са информирани от омбудсмана за категориите лица, осигурявани от държавата, както и за предоставяните извън обхвата на задължителното здравно осигуряване медицински услуги. При възможност им е оказвано съдействие.

• **Забавено възстановяване на права на завърналите се за постоянно в страната български граждани.** Въпреки въведения електронен обмен на осигурителна информацията в ЕС, са налице случаи на забавеното възстановяване на

здравноосигурителните права след осигуряване и престой в друга европейска държава.

Необходимо е намиране на решение и осигуряване на достъпна възможност до пристигане на формуляра гражданите да могат да ползват медицински услуги в достатъчен обем.

• **Такса за медицинска бележка за деца.** Остро недоволство на родителите по повод въведената, макар и не от всички лекари, такса.

В отговор на отправените от омбудсмана в тази връзка препоръки до МЗ и НЗОК, е получена информация за липсата на съгласие на всички заинтересовани страни.

Омбудсманът обаче е на мнение и настоява, издаването на медицинска бележка на дете/ученик при отсъствие от детско заведение/училище, поради заболяване, да е напълно безплатно за децата и техните родители.



• **Забавено одобряване на лечение в чужбина**, както и възстановяване на вече заплатени суми. След изпратени от институцията на омбудсмана препоръки до НЗОК, в отговор са изяснявани причините за забавянето, като при наличие на основание своевременно е оказвано съдействие за организиране и провеждане на лечението.

• **Дължими суми за минали периоди при пенсиониране**. Граждани, придобили право на пенсия – за ин-

валидност, а също за осигурителен стаж и възраст, обръщат внимание, че въпреки че вече са осигурявани здравно от държавата не могат да ползват медицинска помощ, от която се нуждаят, поради това че дължат суми за минали периоди.

**ОМБУДСМАНЪТ СМЯТА, ЧЕ Е УМЕСТНО ДА БЪДЕ ОБСЪДЕНО, МАКАР И ЧАСТИЧНО РЕШЕНИЕ НА ТОЗИ ПРОБЛЕМ, С ОГЛЕД ПОВИШЕНАТА ПОТРЕБНОСТ НА ТЕЗИ ХОРА ДА ПОЛЗВАТ СВОЕВРЕМЕННО МЕДИЦИНСКИ УСЛУГИ.**

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

1. Регламентиране на достъпна възможност да граждани, придобили право на пенсия за инвалидност и чиито здравноосигурителни права са прекъснати, да могат да ги възстановяват веднага.
2. Обсъждане на възможностите за разширяване обхвата на осигуряваните от държавата лица.
3. Да бъде обсъден механизъм, завърналите се постоянно в страната граждани, за които има данни, че са осигурявани в друга държава от ЕС, но изисканият по официален път формуляр се бави, да могат да ползват медицински услуги.
4. Ускоряване на сроковете за одобряването на заплащането на лечение на български граждани в чужбина.
5. Издаването на медицинска бележка на дете/ученик при отсъствие от детско заведение/училище, поради заболяване, да е безплатно за децата и техните родителите.

Като припомня, че промените в системата на здравеопазване, силно чувствителна за гражданите тема, следва да бъдат провеждани при наличие на широко обществено съгласие и консенсус, при зачитане

правата на всички заинтересовани страни, с фокус върху правата на гражданите като пациенти и здравноосигурени лица, омбудсманът отправя следните основни препоръки.

#### **ОБЩИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Цялостна реформа в сектора, ориентирана към пациента.

2. Стратегия и план за осигуряване на равен достъп до здравеопазване на хората от цялата страна, обективно и основано на задълбочен анализ планиране разпределението на лечебни и здравни заведения на територията на страната.
3. Засилен контрол върху качеството при отчитане удовлетвореността на пациента
4. Стъпки към изцяло безплатно детско здравеопазване.
5. Стратегия и мерки за намаляване на нивото на доплащане от пациента, недопускане на случаи на принуда.
6. Повишаване нивото на реимбурсиране, както и заплащане за нови лекарствени продукти, медицински изделия и храни за специални медицински цели.
7. Заплащане с публични средства на палиативните и здравни грижи, долекуване, продължително лечение и рехабилитация.
8. Обсъждане на комплексни мерки за преодоляване на липсата и недостига на лекарствени продукти, а също медицински изделия и диетични храни.
9. Ускоряване на медицинската експертиза от НЕЛК и повишаване качеството на експертизата от ТЕЛК.
10. Осигуряване на достъпни възможности за специализация на младите лекари, стратегия за обучение и задържането им в страната на специалисти по здравни грижи.
11. Засилване на дейностите по промоция и профилактика, разширяване на пакета скринингови изследвания за предотвратяване и ранно откриване на заболявания.

## VII. СОЦИАЛНИ ПРАВА

През 2025 г. институцията на омбудсмана продължи активната си дейност за защита на социалните и икономическите права на гражданите, като постави акцент върху защитата на трудовите права, пенсионните права и достъпа до социална подкрепа и услуги. Освен правозащитната си функция, институцията активно участва и в

институционален диалог и отправяне на предложения за нормативни промени.

Динамиката на постъпилите жалби показва, че въпреки известен спад в общия им брой спрямо предходни години, социалните проблеми остават значими. Към общия брой жалби следва да е добавят и 178 граждани, сезирали омбудсмана с подписки.



**Таблица № 9- Брой жалби и сигнали, свързани със защита на социалните права по тип права за периода 2023 – 2025 г.**

Категория	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Общо социални права	1134	727	<b>693</b>
Трудови права	256	162	<b>242</b>
Пенсионни права	326	139	<b>215</b>
Социално осигуряване	468	403	<b>345</b>

Наблюдава се **ръст на жалбите в сферата на трудовите и пенсионните права**, което показва засилено напрежение именно в тези области. Съществен фактор, повлиял на социалната среда през 2025 г., беше процесът на подготовка за **въвеждане на еврото**. Макар нормативната рамка да предвижда механизми за защита на потребителите, голяма част от гражданите изразяват

опасения от повишаване на цените и намаляване на покупателната способност. Това доведе до увеличаване на сигналите, свързани с права на потребители, банкови услуги и двойно обозначаване на цени. В този контекст омбудсманът засили наблюдението върху практиките по превалутиране и настоя за прозрачност при информирането на гражданите.

## ОСНОВНИ СОЦИАЛНИ ПРОБЛЕМИ

Анализът на жалбите очертава няколко устойчиви проблемни области:

1. Нарушаване на трудови права  
Гражданите сигнализират за неизплатени или забавени възнаграждения, неправомерни уволнения, нарушения при дисциплинарни наказания и проблеми при достъпа до трудова заетост.

2. Тормоз на работното място (мобинг): Наблюдава се нарастващ

брой оплаквания за психологически натиск, изолiranje на служители и злоупотреба с управленски правомощия. Жалбите идват както от работници по трудови правоотношения, така и от държавни служители.

3. Пенсионни проблеми: Основните оплаквания са свързани с ниския размер на пенсиите, забавяне при отпускането им и затруднения при признаване на осигурителен стаж.

4. Ограничен достъп до социална подкрепа: Гражданите сигнализируют за ниски размери на социалните помощи, сложни административни процедури и недостатъчен достъп

до социални услуги.

5. Жилищни проблеми: Сериозен проблем остава недостигът на общински жилища и трудният достъп до социално жилищно настаняване.

## ТРУДОВИ ПРАВА

През 2025 г. са постъпили **242 жалби**, свързани с трудови права, което представлява значително увеличение спрямо 2024 г. Най-често срещаните проблеми са:

- трудови спорове – 59 жалби;
- неизплатени възнаграждения и обезщетения – 55 жалби;
- затруднения при достъп до трудова заетост – 29 жалби;
- случаи на тормоз на работното място и злоупотреба с власт.

Нараства и броят на сигналите, свързани с **психологически натиск и неблагоприятна работна среда**, което показва засилена чувствителност на гражданите към защитата на човешкото достойнство в трудовите отноше-

ния. Омбудсманът оказва съдействие чрез:

- правни консултации относно защита на трудовите права;
- насочване към съдебна защита;
- препоръки към работодатели и контролни органи;
- съдействие за получаване на правна помощ.

Особено внимание е отделено на проблема с **допълнителното възнаграждение за трудов стаж и професионален опит** в държавната администрация. Омбудсманът подчертава необходимостта това възнаграждение да бъде гарантирано на работещите по служебни правоотношения.

## ПЕНСИОННИ ПРАВА

През 2025 г. са подадени **215 жалби**, свързани с пенсионните права. Основните проблеми са:

- нисък размер на пенсиите – проблем, идентифициран трайно в годините назад;

- забавяне при отпускането на пенсии;
- трудности при признаване на осигурителен стаж;
- проблеми при обмен на информация между държави, основно



през годините от Гърция и Испания, а специално през 2025 г. и от Руската федерация.

**Особено сериозен е въпросът за минималната пенсия, която през 2025 г. е 630,50 лв., докато линията на бедност е 638 лв.**

Друг спорен въпрос е **максималният размер на пенсиите („таванът“) от 3400 лв.**, който според омбудсмана вече не изпълнява първоначалната си функция и следва да бъде премахнат.

## СОЦИАЛНА ПОДКРЕПА И СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

През 2025 г. са постъпили **129 жалби**, свързани със социални права. Основните проблеми са:

- ниски размери на социалните помощи;
- административни бариери;
- ограничен достъп до социални услуги;
- липса на социални жилища.

В сферата на социалното осигуряване са постъпили 126 жалби, основно свързани с:

- обезщетения за безработица – 69;
- майчинство – 28;
- временна неработоспособност – 22.

Особено сериозно недоволство е изразено по отношение на **обезщетението за отглеждане на дете до 2 години**, което остава 780 лв. и не се увеличава през последните години.

## СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ И ЖИЛИЩНИ ПРОБЛЕМИ

Гражданите често се обръщат към омбудсмана за съдействие при:

- откази за отпускане на социални помощи;
- целева помощ за отопление;
- настаняване в общински жилища.

Особено проблемно е прилагането на изискването кандидатите за помощ за отопление **да не осъществяват дейност като едно-**

**лични търговци**, тъй като много хора имат регистрирани, но неактивни фирми.

През 2025 г. са постъпили **63 жалби**, свързани с общински жилища. Основните проблеми са:

- липса на достатъчен жилищен фонд;
- риск от извеждане на уязвими семейства;
- неясни критерии за настаняване.

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. Минималната пенсия да бъде равна или по-висока от линията на бедност;
2. Премахване на тавана на пенсиите;
3. Ежегодно преизчисляване на пенсиите;
4. Увеличаване на обезщетенията за отглеждане на деца;
5. Намаляване на административната тежест чрез електронен обмен на данни между институциите;
6. По-строг контрол върху нарушенията на трудовите права;
7. Увеличаване на социалните помощи и помощите за отопление;
8. Разширяване на общинския жилищен фонд.

## VIII. ПРАВО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКА СВОБОДА

През 2025 г. в институцията на омбудсмана са постъпили 941 жалби и сигнали, свързани със защита на правото на собственост. Още 7667 граждани сезират омбудсмана с подписки във връзка с нарушени права на собственост и икономическа свобода.

Анализът на жалбите очертава няколко основни групи според засягането на правата: ограничаване или промяна на режима на собстве-

ност чрез устройствени планове и техните изменения; незаконно строителство; пропуски в кадастралната и регистърната дейност, водещи до несигурност относно вещни права; отчуждителни процедури във връзка с равностойността и навременността на обезщетението; нарушения на правата върху земеделски и горски имоти; затруднения в упражняването на права в режим на етажна собственост.

### ПРОБЛЕМИ, КОИТО ЗАСЯГАТ ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ В ПРОЦЕДУРИТЕ ПО СЪЗДАВАНЕ, СЪОБЩАВАНЕ, ОДОБРЯВАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ОБЩИ И ПОДРОБНИ УСТРОЙСТВЕНИ ПЛАНОВЕ (ОУП И ПУП)

Най-често сигналите са свързани с: уплътняване на застро-

яването в изградените жилищни комплекси чрез застрояване на



междублокови пространства и зелени площи; отреждане на урегулирани поземлени имоти (УПИ) за застрояване с максимално допустимите устройствени показатели; формално или липсващо обществено обсъждане; допускане на процедури без изяснени параметри на застрояване и без необходимите съгласувания; забавяне на процедури по изработване и одобряване на ПУП; поставяне на условия за даряване на части от имоти, попадащи в улична регулация. В редица случаи гражданите изразяват основателни опасения за последиците за жизнената среда от влошаване на микроклимата, увеличаване на автомобилния трафик, претоварване на социалната инфраструктура и трайно намаляване на качеството на живот.

Продължава практиката при преструктуриране на жилищни комплекси незастроените прос-

транства да се планират въз основа на максимално допустимите устройствени показатели и без оценка на кумулативното въздействие върху околната среда и социалната инфраструктура.

Липса на ефективно обществено участие в процесите по устройство на територията. По-редното удължаване на срока за приемане на ОУП до 31 декември 2028 г. (§ 25 от ПЗР към ЗИД на ЗУТ, обн., ДВ, бр. 87 от 2025 г.) създава риск от хаотично застрояване без цялостна визия за развитие на територията и демотивира местните власти да приемат своите общи устройствени планове.

Незаконосъобразни практики при улична регулация, при които на собственици се поставя условие да „дарят“ части от имотите си, попадащи в улична регулация, като предпоставка за разрешаване изработването на ПУП.

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

Държавната субсидия за изготвяне на ОУП (съгласно правилата на МРРБ) да бъде обвързана с конкретни графици за обществени обсъждания и съгласувателни процедури, с оглед финализиране на плановете в срок до 31 декември 2028 г.

Да се въведат по-строги критерии за допускане на частични изменения в общини, които са в процедура по изработване на ОУП, с цел предотвратяване на необратимо застрояване на зелени площи и терени за публична инфраструктура.

Да се гарантира вземането на балансирано градоустройствени решения при отреждане на индивидуални УПИ с възстановена собственост в изградените жилищни комплекси, съобразени с обществения

интерес и качеството на живот.

Да не се допуска изискване за „даряване“ на части от имоти като условие за изработване на ПУП; отчуждаването следва да се извършва единствено срещу предварително и равностойно обезщетение.

Административните органи да разглеждат внесените по инициатива на гражданите устройствени проекти в нормативно установените срокове, при спазване на принципите на бързина, процесуална икономия и прозрачност съгласно чл. 11 и чл. 12, ал. 1 от АПК.

## ДРУГИ ПРОБЛЕМИ, СВЪРЗАНИ С УСТРОЙСТВОТО НА ТЕРИТОРИЯТА

Към омбудсмана се обръщат граждани със засегнати права във връзка с: липса на пешеходен и транспортен достъп до имотите им; бездействие на администрацията за изграждане и поддържане на мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура; неприлагане на плановете за улична регулация; неблагоустроени околни пространства и недостиг на обекти на социалната инфраструктура; предприети дейности по строителство на обекти, в противоречие с одобрените ПУП.

Бездействието на органите на местната власт по прилагане на уличната регулация и изграждане на техническата инфраструктура води до пряко засягане на правото на собственост, като ограничава възможността за реално ползване и достъп до имотите. Продължителната липса на изградени улици, осветление, водоснаб-

дяване и канализация накърнява и правото на гражданите на здравословна и благоприятна жизнена среда, както и правото им на свободно придвижване и сигурност.

Особено тревожни са случаите на затруднен или невъзможен достъп за спешна медицинска помощ и противопожарни служби, което поставя в риск правото на живот и здраве. Като мотив за неизпълнение на задълженията често се сочи недостигът на бюджетни средства, което обаче не освобождава публичните органи от отговорността им да гарантират основни права и минимални стандарти на жизнена среда. Извършването на строителни дейности в противоречие с действащи устройствени планове създава несигурност и подкопава доверието в правната стабилност и предвидимостта на административните решения.



### **ПРЕПОРЪКИ:**

Отчуждителните процедури за имоти, отредени за публични нужди, следва да се реализират в разумен срок след влизане в сила на ПУП и при предварително и равностойно обезщетение.

Необходимо е да се гарантира транспортната достъпност, включително за специализирани служби, като елемент от защитата на живота и здравето на гражданите.

Общините да приоритизират в инвестиционните си програми райони с дългогодишна липса на базова инфраструктура, въз основа на обективни критерии, както и да осъществяват строг контрол за съответствие на строителните дейности с действащите планове и карти.

Засилване на контрола, за да не се допускат ремонти, реконструкции и други строителни дейности в публична държавна и общинска собственост в противоречие с влезлите в сила устройствени планове и кадастрални карти.

## **ЗАСЕГНАТИ ПРАВА В ПРОЦЕДУРИ ПО СЪЗДАВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА КАДАСТРАЛНИ КАРТИ И КАДАСТРАЛНИ РЕГИСТРИ (КККР) НА НЕДВИЖИМИТЕ ИМОТИ.**

Оплаквания: непълноти и грешки в КККР; общините не изпращат влезли в сила ПУП в АГКК; забавяне на процедурите по създаване и изменение на КККР; прехвърляне на финансовата тежест за корекции върху собствениците.

Установява се, че част от общинските администрации не изпълняват задължението си по ЗУТ за служебно изпращане в АГКК на влезлите в сила ПУП и техните изменения, което води до неактуалност на КККР и засяга правата на собствениците, както и отразяването на промените в уличната мрежа. Неглижира се своевремен-

ното отразяване на общинската собственост в КККР, като често действия се предприемат едва при наличие на конкретни инвестиционни намерения или разпореждане с имоти.

Констатира се и неспазване на сроковете по ЗКИР за приемане на проектите за КККР, разглеждане на възраженията, извършване на изменения и окончателното им одобряване. С измененията в ЗКИР (обн. ДВ, бр. 91 от 07.11.2025 г., в сила от 09.02.2026 г.) се въвежда нов модел на предоставяне на услуги, насочен към електронизация, централизиране на дейността в АГКК и нама-

ляване на административната тежест. Предстои да бъде проследено практическото прилагане на рефор-

мата и нейното отражение върху качеството на административното обслужване.

### ПРЕПОРЪКИ:

С оглед значението на кадастралната информация като официална база данни за недвижимите имоти, е необходимо поддържането на КККР да се осъществява при високи стандарти за точност, актуалност и достъпност, в съответствие с принципите на законосъобразност, служебно начало и защита на оправданите правни очаквания.

Необходимо е всички изменения в недвижимите имоти в периода от приемане до одобряване на КККР да се нанасят своевременно от СГКК, като общинските администрации изпращат данните по реда на §4, ал. 2 от ПЗР на ЗКИР – в 7-дневен срок от отразяването им в поддържаните планове.

Общините следва своевременно да подават информация в АГКК и да инициират производства за отразяване на имотите – общинска собственост, при спазване на облекчения ред, въведен с последните изменения на ЗКИР.

Гражданите имат право на точна и достъпна кадастрална информация без допълнителни разходи за отстраняване на служебно допуснати грешки. Съгласно чл. 40 от ЗКИР разходите се възлагат на собствениците само по изключение, а грешки, допуснати по вина на администрацията или изпълнителя, се отстраняват безвъзмездно.

## НАРУШЕНИ ПРАВА ВЪВ ВРЪЗКА С НЕЗАКОННО СТРОИТЕЛСТВО

**Оплаквания:** административно бездействие или формално осъществяване на проверки по сигнали за незаконни, негодни или опасни строежи, както и за откази за образуване на производство по чл. 225а от ЗУТ при наличие на данни за извършено нарушение. Подобни практики поставят под съмнение ефективността на превантивния

и санкционния контрол и създават усещане за неравнопоставеност в прилагането на закона.

Особено чувствителен е въпросът за законосъобразността и пропорционалността при принудителното изпълнение на заповеди за премахване, когато се засяга единствено жилище.

Независимо от действащата



нормативната рамка, по отношение на превантивния и своевременно контрол не се отчита съществено напредък. Проверките продължават да се инициират пре-

димно по жалби и сигнали на граждани, което поставя под съмнение ефективността на служебното начало и на системния контрол върху строителството.

### **ПРЕПОРЪКИ:**

С оглед гарантиране на прозрачност, правна предвидимост и постигане на справедлив баланс между обществения интерес и защитата на индивидуалните права, както и за повишаване ефективността на контрола в строителството, е необходимо:

- нормативно усъвършенстване чрез цялостен и системен подход към уредбата на обществените отношения в областта на инвестиционното проектиране и строителството, насочен към преодоляване на фрагментарните изменения и осигуряване на стабилност и съгласуваност на правната рамка;
- въвеждане и прилагане на системен превантивен и текущ контрол, основан на служебното начало, анализ на риска и координация между компетентните органи, с цел своевременно установяване и предотвратяване на нарушения;
- укрепване на административния капацитет на контролните и разрешителните органи чрез повишаване на експертната компетентност, дигитализация на процесите и въвеждане на ясни стандарти за отчетност и отговорност.

## **ПРИЛАГАНЕ НА ПРИНЦИПА ЗА ПРОПОРЦИОНАЛНОСТ И ЧЛ. 8 ОТ КЗПЧОС ПРИ ПРЕМАХВАНЕ И ЕВИКЦИЯ НА ЕДИНСТВЕНО ЖИЛИЩЕ ОТ ОБЩИНСКИТЕ И ДЪРЖАВНИ ОРГАНИ**

И през 2025 г. в институцията на омбудсмана постъпват сигнали, свързани с принудително извеждане на граждани от единственото им жилище въз основа на заповеди за евикция или за премахване на строежи като незаконни и опасни. Практиката поставя въпроса за

съответствието на тези мерки с принципа на пропорционалност и с изискванията на чл. 8 от Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи (КЗПЧОС), гарантиращ правото на зачитане на личния и семейния живот и на жилището.



В позиция, изпратена до компетентните държавни и общински органи, омбудсманът подчертава необходимостта от стриктно прилагане на принципа на пропорционалност по чл. 6 от АПК, особено когато се касае за единствено жилище, както и от съобразяване

с гаранциите по чл. 8 от КЗПЧОС. Акцентирано е и върху задължението за координация между органите по закрила на детето с оглед недопускане на поставяне на деца и техните семейства в бедствено положение в противоречие с чл. 3 от Конвенцията.

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

Омбудсманът поддържа препоръката си за приоритетно възобновяване на законодателната работа и за въвеждане на изрични гаранции, които да осигурят ефективна и индивидуализирана преценка на съразмерността на мерките по премахване и евикция, когато те водят до лишаване на засегнатото лице от единственото му жилище.

## **ОМБУДСМАНЪТ В ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ В ПОЗЕМЛЕНИТЕ ОТНОШЕНИЯ**

### **НАРУШАВАНЕ НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ ВЪРХУ ЗЕМЕДЕЛСКИ И ГОРСКИ ИМОТИ**

#### **КОНСТАТАЦИИ ЗА НЕДОВЪРШЕНАТА ПОЗЕМЛЕНА РЕСТИТУЦИЯ**

Оплакванията на гражданите и техни сдружения за неприключили възстановителни и обезщетителни производства за реституция на земеделски и горски имоти остават неизменна част от жалбите до омбудсмана.

Отпадането на ограничител-

ния режим за разпореждане от общините със земите от остатъчния поземлен фонд, без напредък при изпълнението на признати реституционни права (на възстановяване и на обезщетяване), позволява разпоредителни сделки в полза на трети лица със земите, за които се очаква идентифициране на границите (от собствениците, или служебно съгласно предвижданията на Законопроект № 47-202-01-31/ 02.06.2022 г), поради което легитимните правни очаквания на гражданите с признати права в стари граници да получат земи може да останат неудовлетворени.



## **ОБЩИ ПРЕПОРЪКИ ЗА ДОВЪРШВАНЕ НА ПОЗЕМЛЕНА РЕСТИТУЦИЯ**

Да се предвиди специален правен режим за приключване на поземлената реституция за разрешаване на проблемите по възстановяването и обезщетяването на собствениците на земеделски земи, включително породените от прекомерното забавяне, съгласно постановените общи мерки от ЕСПЧ; има практика да се приемат отделни закони за приключване на поземлената реституция в изпълнение на препоръките на ЕСПЧ.

Държавата да осигури финансирането на техническите дейности за приключване на реституционните процедури.

Да се държи сметка за реституционната проблематика при регламентирането на поземлените отношения, включително за: а) отпадането на ограничителния режим за разпореждане със земите от общинския поземлен фонд, предназначени за реституционни цели; б) исканията на собствениците за възобновяване на срока за предявяване на реституционни претенции спрямо земеделски и горски имоти.

## **ОМБУДСМАНЪТ И ЗАЩИТАТА НА ЗАСЕГНАТИ ПРАВА В ЗЕМЕПОЛЗВАНЕТО**

В обобщен вид жалбите до омбудсмана са против разпространените практики едрите ползватели да налагат договорните условия, да злоупотребяват със съсобствени земеделски земи, да не плащат дължимото по договорите възнаграждение за ползването на земята, като същевременно запазват всички свои права за получаване на субсидиите, изплащани на площ по схемите, мерките и интервенциите на ОСП именно на основание сключените, но не изпълнени договори със собствениците.

При регламентацията на полз-

ването на земеделските земи следва да се зачитат интересите на всички участници в поземлените отношения, чието положение не е икономически равностойно, като се въведат допълнителни регулативни механизми за защита на дребните собственици и ползватели – „слабата“ страна в поземлените отношения, с цел справедливо разпределение на извлечаните ползи от земеделската земя и свързаното с ползването ѝ подпомагане по схемите, мерките и интервенциите в рамките на Общата селскостопанска политика.

## ПРЕПОРЪКИ ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА НЕРАВЕНСТВАТА В ПОЗЕМЛЕНИТЕ ОТНОШЕНИЯ:

За възстановяването на нарушения баланс от монополизирането на поземлените отношения е наложително допълнително засилване на регулативните функции на държавата чрез въвеждането на:

- адекватно данъчно облагане на едрата поземлена собственост;
- ограничения за притежаването и ползването на земеделски земи;
- улеснен достъп до земя на безимотни и малоимотни граждани;
- минимални размери на арендните/наемните плащания;
- съобразяване на размера на средното рентно плащане за земите – „бели петна“ с пазарната рента;
- обвързване на предоставянето на субсидиите за подпомагане на площ с плащането на рента на собствениците на земите по договорите за ползването им;
- засилване на контрола за спазване на специалните законови изисквания при сключване на договори за ползване на земеделски земи;
- извънсъдебен ред за разрешаването на спорове, свързани с плащанията за ползването на земеделските земи.

## ДРУГИ ПРОБЛЕМИ НА СОБСТВЕНОСТТА

### ОТЧУЖДИТЕЛНО- ОБЕЗЩЕТИТЕЛНИ ПРОЦЕДУРИ

Оплакванията на гражданите за нарушаване на правото на собственост при отчуждаване на недвижими имоти за държавни или общински нужди са предимно срещу прилагането на цените по Наредбата за реда за определяне на цени на земеделските земи при оценяването на отчуждаваните имоти. Този оценителски метод се оспорва като основна причина за нерав-

ностойността на обезщетенията.

Конституционното право на собственост в отчуждително-обезщетителните процедури изисква допълнителни нормативни гаранции – правото на равносечно обезщетение се оказва предоставено на собствениците, които оспорват определения му размер пред съда, включително и за определените обезщетения след влизането в сила на увеличените начални цени на земеделските земи.

Въпреки постигнатия напредък, действащият режим за оце-



няването на отчуждените земеделски земи за публични нужди не гарантират в пълен обем постигането на конституционната по-

веля за равностойност на обезщетението по чл. 17, ал. 5 и баланса между обществения и частния интерес.

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

Да се изработи цялостен и системен подход при уредбата на обществените отношения, свързани с обезщетяването на собствениците при отчуждаване за държавни и общински нужди съобразно конституционния и международноправния стандарти, за да се преодолее очертаващото се несъответствие в размера на обезщетението, определяно по административен ред, с практиката на ЕСПЧ.

Не бързината (еднозначно отъждествявана с обществения интерес от бързото удовлетворяване на държавната или общинска нужда), а защитата на правото на равностойно обезщетение да се постави като приоритет и се възстанови двуинстанционността на административно-съдебното производство при оспорване на отчуждителните актове, което ще позволи и уеднаквяване на съдебна практика.

Да се регламентират процедурите за изплащане на обезщетенията на собствениците на отчуждени имоти и се унифицира административната практика, за да се преустанови незаконосъобразното забавяне на плащанията и прехвърлянето на административната и финансова тежест за набавяне на документи върху отчуждените собственици.

## **IX. ПРАВО НА ЗДРАВΟΣЛОВНА И БЛАГОПРИЯТНА ОКОЛНА СРЕДА**

През 2025 г. в институцията на омбудсмана са постъпили общо 356 жалби и сигнали от граждани, инициативни комитети и екологични организации. Жалбите обхващат следните основни направления: промяна на предназначението на земеделски и други територии за реализиране на: енергийни проекти, включително съоръжения за производство на

електрическа енергия от възобновяеми източници; дейности по добив на подземни богатства; площадки и инсталации за третиране на отпадъци. Жалбоподателите изразяват опасения относно липсата на достатъчна оценка на кумулативните въздействия, ограничен обществен достъп до информация и недостатъчно отчитане на мест-

ния обществен интерес; Индустриално замърсяване и управление на

Водните ресурси; Дейности в защитени територии и зони.

## **ОМБУДСМАНЪТ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА ПРАВОТО ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ И ДО УЧАСТИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ В АДМИНИСТРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ ПО ВЪПРОСИТЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА**

### **СПАЗВАНЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА РЕАЛНО УЧАСТИЕ НА ОБЩЕСТВЕННОСТТА В ПРОЦЕСА НА УСТРОЙСТВЕНО ПЛАНИРАНЕ**

На практика гражданите, които нямат качество на заинтересувано лице по смисъла на чл. 131 ЗУТ и проектите не са подложени на обществено обсъждане, участват в процеса за устройствено планиране и инвестиционно проектиране в зависимост от преценката на РИОСВ/МОСВ за необходимостта от провеждането на процедури за екологична оценка или оценка на въздействието върху околната среда за всеки конкретен случай.

### **ПРОЕКТИТЕ ЗА ВЕИ**

В институцията на омбудсмана постъпват жалби и сигнали от граждани и инициативни комите-

ти, свързани с изграждането на промишлени фотоволтаични централи, съоръжения за съхранение на електроенергия и ветроенергийни паркове в близост до населени места. Анализът на постъпилите жалби и сигнали показва устойчива тенденция към съсредоточаване на мащабни инвестиционни проекти върху земеделски земи и горски територии с промяна на предназначението им като зони за промишлени дейности. Процесът се развива в нормативна среда, която преимуществено насърчава инвестиционната инициатива, но не предвижда достатъчно ефективни механизми за предотвратяване на прекомерна концентрация на обекти в отделни райони и за запазване на баланса между различните видове земеползване. Липсва специална законодателна уредба, която да въведе оценка за социалната приемливост на подобни проекти и механизми за смекчаване на последиците за засегнатите населени места.



Разпоредбите на Директива (ЕС) 2023/2413 относно определяне и картографиране на подходящи зони за ускорено развитие на възобновяеми източници формално са транспонирани в националното законодателство чрез изменения в Закона за енергията от възобновяеми източници, но не се прилагат. Провеждането на процедурите по

общия административен ред не гарантира ефективно участие на обществеността. Засегнатите жители трябва да проявят изключителна активност, за да упражнят правата си, включително чрез проследяване на отделни административни актове, което на практика ограничава реалната възможност за навременно възражение.

### **ПРЕПОРЪКИ:**

1. Създаване на публична геоинформационна система (ГИС), единна информационна точка, съдържаща: данни за земи, чието предназначение е променено за нуждите на ВЕИ – производство, съхранение и електропреносна инфраструктура; издадени решения и удостоверения съгласно ЗОЗЗ и Закона за горите; баланс на съотношението на земите по начин на трайно ползване и категорията на земята на ниво землище и община; проследяване на промените от началото на развитието на ВЕИ проектите.
2. Въвеждане на лимит на общия процент промяна на предназначението на земи на ниво землище и община (спрямо съотношението към 2000 г.), минимална буферна зона навътре от линията на застрояване; минимално разстояние между електроцентрали; забрана за преобразуване на гори, включително самозалесили се земеделски земи, за изграждане на ВЕИ централи.
3. Да бъдат актуализирани установените минимални отстояния от жилищни зони и други защитени обекти, съобразно съвременното технологично развитие и увеличената мощност на съоръженията.
4. Да се предвидят финансови механизми със задължително участие на собственика или лицензирания оператор чрез създаване на гаранционен фонд, който да обезпечава: извеждането от експлоатация; управлението на отпадъците от панели и турбини; рекултивацията на земите в нормативно определени срокове.
5. Да се предвидят правомощия на КЕВР за разглеждане на спорове относно управлението и експлоатацията на централите по искане на жители от засегнати населени места или представители на обществеността.

## ПРОБЛЕМИТЕ С ПРЕЗАСТРОЯВАНЕТО

През годината постъпиха множество жалби и сигнали, свързани с интензивно застрояване в съществуващи жилищни квартали, което се характеризира с увеличаване на допустимата височина и намаляване на отстоянията между сградите; максимално усвояване на разгънатата застроена площ в рамките на единица територия.

Прекомерната интензивност на застрояването води до: претоварване на транспортната инфраструктура; недостиг на паркоместа и обществени пространства; затруднения във водоснабдяването и канализацията; ограничени възможности за адаптация към климатичните промени; повишен здравен риск, свързан със стрес, шумово натоварване. Тези въздействия засягат факторите на жизнената среда в урбанизираните територии по смисъла на Закона за здравето и поставят въпроса за баланса между инвестиционния интерес и правото на здравословна и благоприятна околна среда.

Презастрояването се асоциира

и с пренебрегването на забрани, свързани с норми за устойчивост на терените или заплахи за бедствия, като завземане на дерета или речни тераси, (трагичните случаи в комплекс Елените и други селища по Южното Черноморие) или геодинамични процеси (района на север от Варна, Галата). Жалбите на гражданите в тези случаи са срещу одобряване на инвестиционните проекти без адекватна оценка на въздействието върху околната среда, основана на актуална информация и реално обществено обсъждане.

Сред конкретните примери са:

- оспорване на решения за интензивно застрояване в район „Младост“ в София, при съмнения за липса на прозрачност и оценка на въздействието;
- гражданска инициатива за защита на Боянското блато като екосистема и естествен ретензионен резервоар, с настояване за траен защитен устройствен статут и строителна забрана;
- жалби срещу застрояване в защитена зона „Галата“ край Варна, поради риск за природозащитните цели и устойчивостта на крайбрежния терен.

### ПРЕПОРЪКА:

Омбудсманът препоръчва преразглеждане на спорни решения, служебни изменения на устройствени планове с оглед въвеждане на траен статут на защитени територии, спиране на строителни дейности при установени рискове и гарантиране на ефективен административен контрол.



тивен контрол и реално участие на гражданите в процедурите по вземане на решения, засягащи околната среда.

## **СЪДЕЙСТВИЕ НА ОМБУДСМАНА В ЗАЩИТА НА ГРАЖДАНИТЕ ПО ПОВОД ПРОЦЕДУРИ ПО ЗАКОНА ЗА ПОДЗЕМНИТЕ БОГАТСТВА**

Деятелността на институцията на омбудсмана е насочена към търсеното съдействие на граждани и организации по повод процедурите, засягащи търсене, проучване и добив на подземни богатства, рекултивация на нарушени терени, управление на минни отпадъци.

Основните проблеми са свързани с липса на достатъчна оценка на екологичните и здравните рискове, слаб административен контрол и ограничено участие на обществеността.

Сред конкретните примери са:

По отношение на разрешение за проучване на метални полезни изкопаеми в района на Своге, Мездра и Ботевград, граждани и общински съвети изразяват категорично несъгласие, подкрепено с подписка. Констатирана е нееднозначна позиция на компетентния орган относно обхвата на екологичната оценка и риска от замърсяване на водите. Омбудсманът отправя препоръки за прилагане на принципа на превенция. Съгът допуска жалбата на сдружение като легитимна страна по

смисъла на Орхуската конвенция и насочва делото за разглеждане по същество.

Установен е и дългогодишен системен проблем с разкриване на карieri и добив на строителни материали в речни легла и заливаеми ивици, в нарушение на законовата забрана. Сезирани са компетентните институции и прокуратурата. Омбудсманът поддържа препоръката за одит от Сметната палата относно управлението на концесиите и разпореждането с тези публични ресурси.

По сигнали за замърсяване и увреждане на общински пътища от дейността на карieri е констатиран риск за пътната безопасност и липса на адекватен контрол. След намесата на омбудсмана са предприети действия за възстановяване на пътната инфраструктура и за ангажиране на концесионера с конкретни задължения.

Наблюдава се активизиране на гражданското общество при процедурите по оценка на въздействието върху околната среда, включително чрез съдебно оспорване

на решения по ОВОС за кариери в близост до населени места. Съдилищата признават правото на участие на организациите като заинтересована общественост.

Омбудсманът препоръчва в националните доклади за състоянието на околната среда да се включва информация за значими съдебни решения в тази област.

### ПРЕПОРЪКИ

Препоръките на омбудсмана са за гарантиране на превенция на екологичните рискове, законосъобразност на процедурите и ефективно участие на гражданите в процесите на вземане на решения, засягащи природните ресурси и общественото здраве.

## ЗАСТЪПНИЧЕСТВО НА ОМБУДСМАНА ЗА ПРАВОТО НА ДОСТЪП ДО ЧИСТА И ДОСТАТЪЧНА ПО КОЛИЧЕСТВО ПИТЕЙНА ВОДА

Омбудсманът осъществява активно застъпничество за гарантиране правото на гражданите на достъп до чиста и достатъчна по количество питейна вода във връзка с продължаващата водна криза в област Велико Търново през 2025 г.

В рамките на изнесена приемна, проведена на 3 октомври 2025 г., гражданите изразяват сериозна загриженост от честите прекъсвания и режимното водоснабдяване, както и от липсата на прозрачност относно планираните инвестиции за подобряване на ВиК инфраструктурата. Особено тревожни са сигналите за рязкото спадане на нивото на язовир „Йовковци“, с риск за питейното водоснабдяване, напояването и животновъдството.

Водната криза е разгледана на

парламентарно ниво чрез създаване на временна комисия, изготвяне на доклад и решение на Народното събрание за предприемане на спешни мерки, включително учредяване на Национален борг по водите към Министерския съвет.

В отговор на сигналите омбудсманът препоръчва предоставяне на пълна и ясна информация относно: планираното финансиране на ВиК „Йовковци“ по Програма „Околна среда“ 2021–2027 г.; напредъка по регионалните прединвестиционни проучвания за развитие на ВиК инфраструктурата.

Омбудсманът последователно изразява позиция за устойчиво управление на водните ресурси в защита на основното право на гражданите на достъп до питейна вода.



## СЪДЕЙСТВИЕ НА ОМБУДСМАНА ЗА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ ЗА ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ И КОНТРОЛ НА ВРЕДНИ ЕМИСИИ ОТ ПРОМИШЛЕННОСТТА И ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АТМОСФЕРНИЯ ВЪЗДУХ

Омбудсманът се застъпва за правото на гражданите на здравословна околна среда чрез действия за предотвратяване и контрол на вредни емисии от промишлени източници и подобряване качеството на атмосферния въздух.

Граждани от гр. Велико Търново сигнализират за дългогодишно замърсяване на въздуха с прах, дим и миризми от дървообработващо предприятие, работещо по комплексно разрешително. Въз основа на жалбите и проведената среща на омбудсмана с представители на заинтересуваната общественост в организираната приемна, се установява недостиг на ефективни мерки, с оглед на което са сезирани компетентните органи. Създадена е междуведомствена работна група със задача да извърши оценка на здравния и екологичния риск и епидемиологично проучване за възможна връзка между замърсяването и здравословното състояние на населението. Докладът е публично оповестен. След извънредна проверка

през януари 2026 г. РИОСВ Велико Търново спира производствена линия поради неизпълнение на условия от комплексното разрешително, като през предходните години са установени многократни нарушения и рязко увеличение на гражданските сигнали.

В гр. Перник граждани поставят въпроса за запрашаване от шламохранилище на ТЕЦ, както и от нарушена пътна настилка и строителни дейности. Общината попада в район с установени наднормени концентрации на фини прахови частици, което поражда задължение за прилагане на програма за намаляване на емисиите. Омбудсманът изисква проверка за изпълнение на мерките, включително рекултивация на сгуроотвал и ограничаване на вторичното разпрашаване. Данните от мониторинга за 2025 г. показват по-висок от допустимия брой дни с превишена стойност на средноденонощната норма за ФПЧ<sub>10</sub>, поради което на общината са дадени задължителни предписания от РИОСВ.

### ПРЕПОРЪКИ

Препоръките на омбудсмана са за засилен институционален контрол, прозрачност на резултатите от мониторинга, реално прилагане на

програмите за качество на въздуха и защита на здравето на гражданите от вредни промишлени емисии.

## Х. ПРАВО НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

През 2025 г. в институцията на омбудсмана постъпват 853 жалби и сигнали, касаещи правото на добро управление и добра администрация и приключват проверките по 696 преписки.

**Таблица 10: Брой регистрирани жалби, сигнали и приключени проверки, свързани с правото на добро управление и добра администрация за периода 2023 г. – 2025 г.**

Година	Брой регистрирани	Брой приключени
2023	848	823
2024	756	799
<b>2025</b>	<b>853</b>	<b>696</b>

Още **8988 граждани** сезират омбудсмана с подписки.

Преобладаващата част от приключените през 2025 г. жалби са срещу кметове на общини, райони и кметства, кметски наместници и съответните администрации – 416 (59.77%). Най-многобройни са оплакванията срещу Столична община (СО) и нейните райони, следвани от тези срещу Община Варна, Община Пловдив.

Жалбите срещу централни органи на изпълнителната власт и техни териториални структури са 233 (33.48%), а срещу лица, на кои-

то е възложено предоставянето на публични функции или предоставянето на обществени услуги – 37 (5.32%). Най-чести са оплакванията срещу Министерство на вътрешните работи (МВР), Агенция „Пътна инфраструктура“ (АПИ), Национална агенция за приходите (НАП), Комисия за защита на потребителите (КЗП).

По приключените преписки в 367 не се установява нарушение от страна на администрацията, в 286 се установява нарушение, 43 са извън правомощията на омбудсмана.

Основните проблеми, които



гражданите поставят пред омбудсманата съ свързани с различни аспекти на одминистративното обслужване.

**Таблица №11: Основни проблеми, поставени в приключените през 2025 г. жалби, свързани с правото на добро управление и добра администрация**

Проблеми, свързани с:	Брой приключени жалби	Дял от приключените жалби за добро управление
Неизпълнение на задължения от администрации, в т.ч.:	229	32.90 %
– по изграждане и поддържане на улици и пътища и на техническата инфраструктура към тях	96	13.79 %
Местно самоуправление	151	21.70 %
Нарушение на законови изисквания	146	20.98 %
Нарушаване на стандартите за качество на административното обслужване, в т.ч.:	79	11.35 %
– разумен срок за разглеждане и отговор по поставени проблеми	38	5.46 %
Достъп до обществена информация	23	3.30 %
Безпристрастност и независимост	8	1.15 %
Злоупотреба с правомощия	5	0.72 %
Друго	12	1.72 %
Жалби извън правомощията на омбудсманата	43	6.18 %
<b>Общо:</b>	<b>696</b>	<b>100 %</b>

## НЕИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ОТ АДМИНИСТРАЦИИ

Най-голям е дялът на жалбите за неизпълнение на задължения от страна на административни органи. Както и през 2024 г., преоблада-

ващата част от тях са свързани с липсата на адекватни и навременни действия за изграждане и поддържане на състоянието на улиците в

населените места, на републиканската пътна мрежа и на техническата инфраструктура към тях.

Многобройни са и жалбите, в които се настоява за:

- подобряване на организацията на движението, поставяне на необходимите пътни знаци и маркировка, изграждане на изкуствени неравности за ограничаване на скоростта; упражняване на системен и ефективен контрол за спазване на правилата за движение;

- упражняване на контрол на трафика на тежкотоварни превозни средства;

- изграждане на паркинги и паркоместа;

- изграждане на велоалеи;

- поддържане и опазване на зелени площи, премахване на опасни дървета;

- изграждане и поддържане на улично осветление;

- предотвратяване на наводняване на имоти;

- обезопасяване на опасни шахти;

- осигуряване на безопасно ползване на плувни басейни;

- поддържане на гробищни паркове;

- осъществяване на необходимия контрол над търговски обекти;

- принудително преместване на излезлите от употреба моторни превозни средства (МПС), разположени върху общински терени;

- осъществяване на контрол при извършване на ремонтни дейности.

Особено наболели са проблеми на граждани от населени места, в които след извършен ремонт на водопроводната и/или канализационната мрежи, дейностите по възстановяване на разкопаните улици не са довършени с години (гр. София, гр. Варна, гр. Угърчин, с. Смилец, община Стрелча, с. Бъта и с. Баня, община Панагюрище и др.). Част от тези ремонти са по програми на Министерство на регионалното развитие и благоустройството (МРРБ), което не превежда своевременно предвидените финансови средства.

Голям е и броят на жалбите за бездействие на компетентни институции по сигнали срещу туроператори за възстановяване на недължимо платени суми, изплащане на обезщетения, наличие на невярна и подвеждаща информация за предоставяните услуги, анулиране на резервации.

Увеличава се броят на жалбите за бездействие на компетентните органи по сигнали за неудовлетворени рекламации на стоки, за неиздаване на касов бон, за невъзстановени депозити от фирми за отдаване на коли под наем.

В условията на преминаване на страната към въвеждане на еврото, нараства и броят на жалбите за липсата на адекватни мерки във



Връзка със спекулативно покачване на цените на стоки/услуги и нарушения на правилата за етикетирание на стоки и услуги в лева-евро.

### ПРЕПОРЪКИ:

1. Подобряване на организацията и управлението на дейностите, свързани с инвестиционния процес и с последващото поддържане на инфраструктурата.
2. Прозрачност и гражданско участие при определянето на приоритетите за развитие на градската среда и пътната инфраструктура, и отчетност при изразходване на финансовите средства.
3. Ефективен контрол за изпълнение на сключените договори, в т.ч. на количеството и качеството на извършваните ремонтни дейности, на сроковете за извършване на ремонтите.
4. Предприемане на своевременни действия и отговори по сигналите и жалбите на граждани в законоустановените срокове.

## ПРОБЛЕМИ НА МЕСТНОТО САМОУПРАВЛЕНИЕ

Значително е увеличен броят на жалбите, приключени през 2025 г., отнасящи се до проблеми на местното самоуправление. В преобладаваща част от тях гражданите настояват за:

- промени в общински наредби, най-често касаещи условията за престой и паркиране, в т.ч. условията за почасово платено паркиране – обхват на зоните, размер на таксите, условията за преференциално платено паркиране и др. (СО, Общините Варна, Созопол, Несебър, Поморие, Асеновград);

- публичност на решенията на общинските съвети (ОбщС), в съответствие с направените през 2024 г. промени в Закона за местното самоуправление и местната

администрация (ЗМСМА);

- именуване на улици и даване номера на административни адреси;

- ясни правила и условия за ползване на общински спортни съоръжения (Варна, София, Велико Търново).

Многобройни са жалбите срещу разширяване на зоните за платено паркиране („синя“ и „зелена“ зона) и увеличението на цените за паркиране в резултат от приемането от Столичен общински съвет на изменения и допълнения на Наредбата за организация на движението на територията на Столична община. Омбудсманът изразява становище, че разширяването на „синя зона“ и „зелена зона“ за паркиране



В София и увеличението на цените е промяна, която ще окаже значими последици за гражданите. Това предполага провеждане на широко обществено обсъждане, съгласно чл. 19, ал. 2 от Наредбата за провеждане на обществени консултации на територията на Столична община, както по райони, така и за цялата община, като на гражданите се даде възможност в най-голяма степен да изразят своите мнения и становища.

Въз основа на направените констатации омбудсманът стига до следните изводи:

- игнориран е диалогът с гражданите по такава важна за столичани тема;
- налице е дефицит на фактически и правни основания за разширение на зоните за платено паркиране и увеличение на цените за паркиране;
- нарушени са основни принципи и законови правила при изработване на проекта на Наредба за изменение и допълнение на Наредбата за организация на движението на територията на Столична община.

С оглед на изложеното омбудсманът настоява пред областния

управител на София, председателя на СОС и кмета на СО да упражнят правомощията си съобразно предоставените им компетентности съгласно ЗМСМА и по-конкретно като се върне решението на СОС или се предложи неговото оттегляне, съответно се осъществи контрол за законосъобразност.

Друг важен проблем от компетентността на органите на местното самоуправление, който граждани поставят в жалбите си до омбудсмана, е повишаването на местни данъци и такси с изменение на съответните общински наредби. Тук попадат, както най-големите общини (СО, Варна и Пловдив), така и по-малки общини (Добрич, Горна Оряховица, Ямбол, Тунджа, Балчик, Поморие, Несебър, Луковит, Сапарева баня).

Становището на омбудсмана е, че в условията на преход на страната към еврото, ОбщС следва да пристъпват много внимателно към повишаване на местни данъци и такси. Често органите на местно самоуправление пренебрегват принципите на прозрачност, открит диалог с гражданите и отчетност, което поражда недоверие и недоволство.

### **ПРЕПОРЪКА:**

Органите на местното самоуправление да спазват принципа за прозрачност и гражданско участие в процеса на обсъждане и вземане на решения по въпроси от местно значение.



## НАРУШАВАНЕ НА ЗАКОНОВИ ИЗИСКВАНИЯ ОТ СТРАНА НА АДМИНИСТРАЦИИ

През 2025 г. нараства броя на жалбите за нарушения на законови изисквания от страна на административни органи. Най-често оплакванията касаят:

- администриране на местни данъци и такси от общински администрации;
- адресна регистрация на граждани по постоянен и настоящ адрес;
- издаване на актове и удостоверения по гражданско състояние;
- издаване на лични документи и преиздаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство (МПС);
- наложени глоби за нарушения на Закона за движението по пътищата (ЗДВП) и Закона за пътищата (ЗП);
- прекратяване на регистрация на МПС;
- годишен технически преглед на МПС и определяне на екологичната им група;
- неспазване на срока за предоставяне на административни услуги.

**ПРОБЛЕМИ, ЗАСЯГАЩИ  
НЕОПРЕДЕЛЕН КРЪГ ЛИЦА**

**ЛИЦА, ОТКАЗАЛИ СЕ  
ПО СЪОТВЕТНИЯ ЗАКОНОВ РЕД**

**ОТ НАСЛЕДСТВО,  
ПРОДЪЛЖАВАТ  
ДА ФИГУРИРАТ  
В УДОСТОВЕРЕНИЯ  
ЗА НАСЛЕДНИЦИ.**

По повод жалби на граждани за нарушаване на техни права в резултат, че независимо от отказ от наследство, фигурират в удостоверение за наследници на свои наследодатели, омбудсманът се обръща към министъра на регионалното развитие и благоустройството за обсъждане на необходимостта от нормативни промени, уреждащи издаването на удостоверение за наследници при отказ от наследство. В отговор, министърът изразява становище, че не са необходими нормативни промени и дава подробно разяснение как следва да се попълва удостоверението.

**ИЗДАВАНЕ  
НА НЕПРИСЪСТВЕНИ  
ЕЛЕКТРОННИ ФИШОВЕ  
НА ГРАЖДАНИ  
ЗА НАРУШЕНИЯ НА ЗДВП,  
ИЗВЪРШЕНИ С МПС  
НА ТЕХНИ НАСЛЕДОДАТЕЛИ,  
ОТ ЧИЕТО НАСЛЕДСТВО  
СА СЕ ОТКАЗАЛИ  
ПО НАДЛЕЖНИЯ РЕД**

Независимо че териториално

поделение на МВР е уведомено за направения отказ от наследство, фишове продължават да фигурират като активни в информационната система на МВР, без информация за резултата от възражението. Нещо повече, въпреки това тези лица продължават да получават нови фишове за нарушения, които не са извършени от тях.

В писмо до министъра на вътрешните работи по конкретен случай омбудсманът отправя препоръка към МВР да се съобрази с факта за отказа от наследство, като конкретните фишове бъдат анулирани, както и отказът от наследство да се отразява в информационната система на „Пътна полиция“ за предотвратяване на подобни случаи.

### **САНКЦИОНИРАНЕ НА ВОДАЧИ НА МПС ЗА ЗАТЪМНЕНИ СТЪКЛА**

През 2024 г. към омбудсмана се обръща гражданин по повод съставен акт от ОД на МВР – Варна за облепени с тъмно фолио предно челно и странични стъкла на управляван

от тях автомобил. При проверка по жалбата се установява, че служителите, осъществяващи контролни дейности по проверка на пътни превозни средства, не са били оборудвани с техническо средство за измерване на светлопропускливостта на автомобилните стъкла.

С оглед на изложеното, през м. март 2025 г. омбудсманът отправя препоръка към министъра на вътрешните работи за приемане на необходимите действия за спазване на процедурата по чл. 105, ал. 3 от ЗДВП при извършване на проверки на превозни средства за затъмнени стъкла, така че за бъдеще да не се допуска нарушаване на правата на водачите на пътни превозни средства в тези случаи. В резултат, министърът на вътрешните работи уверява, че са предприети действия за осигуряване на мобилни техническа средства за проверка на светлопропускливостта на автомобилните стъкла за нуждите на областните дирекции на МВР. Въпреки това, през м. ноември 2025 г. постъпва аналогичен сигнал срещу НП, издадено от ОДМВР Сливен.

#### **ПРЕПОРЪКА:**

**Стриктно спазване на принципите за законност, обективност и безпристрастност в дейността на администрацията.**



## НАРУШАВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Тези жалби най-често са свързани с:

- липса на обратна връзка при подаване на заявления, молби, сигнали и жалби;
- неспазване на етичните норми и грубо, непрофесионално отношение на служителите;
- неспазване на работното време;
- затруднения при откриване на необходима информация на сайта на администрация, в т.ч. и данни за

контакт;

- затруднения при осъществяване на контакт с администрация чрез обявени телефони;
- изискване на документи, които следва да се получат по служебен път;
- прекомерно забавяне на отговори до граждани по поставени от тях проблеми;
- липса на взаимодействие и обмен на информация между администрация и др.

### ПРЕПОРЪКИ:

1. Стриктно спазване на нормите, залегнали в Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.
2. Подобряване на административното обслужване, в т.ч. вземане на своевременно и адекватни управленски решения, за което гражданите да бъдат информирани в разумен срок. В случай на забавяне, да бъдат информирани за причините за това.

## ПРОБЛЕМИ, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА

**АДРЕСИ НА ГРАЖДАНИ,  
БЕЗ ТЯХНОТО ЗНАНИЕ И  
СЪГЛАСИЕ, СЕ ПОСОЧВАТ  
ЗА СЕДАЛИЩЕ И/ИЛИ  
АДРЕС НА УПРАВЛЕНИЕ НА  
ТЪРГОВСКИ ДРУЖЕСТВА И  
ЕДНОЛИЧНИ ТЪРГОВЦИ.**

Проблемът се поставя от ом-

будсмана от години, както пред Министерството на правосъдието (МП), така и в докладите за дейността си пред Народното събрание (НС).

Седалището и адресът на управление, заедно с името, са основни индивидуализиращи белези за една фирма. Чрез тях се води комуникация с фирмата. Седалището играе

Важна роля при определянето на местната подсъдност и има значение с оглед изпълнението на различни задължения.

Въпреки това, законодателят не поставя конкретни изисквания относно седалището и адреса на управление на фирмите, не се изисква представяне напр. на нотариален акт за собственост или на договор за наем, което да доказва връзката с даден имот. Това позволява да се посочи и съответно впише в Търговския регистър произволно избран и дори несъществуващ адрес.

Разпоредбата на чл. 29 от Закона за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ЗТРРЮЛНЦ) дава възможност всяко лице, което има правен интерес, както и прокурорът, да предяви иск за установяване на ни-

щожност или недопустимост на вписването, както и за несъществуване на вписано обстоятелство.

Тази възможност обаче не е решение на проблема. Първо, защото се създават затруднения за потърпевшите граждани. Без да имат вина, те са принудени да се обърнат към съда за решаването на проблема, да губят време и средства, да полагат допълнителни усилия. Освен това, затруднено е и дори невъзможно кореспонденцията/призоваването на фирми на адреси, които действително не се ползват от тях.

Дори искът по чл. 29 от ЗТРРЮЛНЦ да бъде уважен от съда, съответният адрес може отново да се ползва за седалище на фирма, без знанието на собственика и последният отново да влезе в тази порочна спирала.

#### **ПРЕПОРЪКА:**

Промени в нормативната уредба относно седалището и адреса на търговец, като се въведе изискване за доказване на правото даден имот да се ползва за целта, както и да се предвиди механизъм за служебното им заличаване при подадено обосновано искане за това.

**ВРЪЩАНЕТО  
НА ОРИГИНАЛНИ  
ДОКУМЕНТИ, ИЗДАДЕНИ  
В ЧУЖБИНА,  
В ПРОЦЕДУРАТА  
ПО ПРЕСЪСТАВЯНЕ  
НА АКТОВЕ**

#### **ПО ГРАЖДАНСКО СЪСТОЯНИЕ.**

До омбудсмана постъпват жалби на граждани, които се оплакват, че при заявяване на пресъставянето на актове по гражданско състояние, издадени в чужбина, общински администрации задържат оригиналните



документи и по-късно отказват да ги върнат.

Във връзка с тези сигнали омбудсманът се обръща към министъра на регионалното развитие и благоустройството с препоръка да бъде обсъдена необходимостта от промяна в Наредба № РД-02-20-9/21.05.2012 г. за функциониране на единната система за граждан-

ска регистрация, като изрично се предвиди задължително връщане на оригинален документ. В отговор омбудсманът е информиран, че на всички общински администрации са дадени указания при пресъставяне на такива актове специално да уведомяват гражданите, че могат да получат обратно оригиналните документи.

#### **ПРЕПОРЪКА:**

Публичната администрация да прилага принципите на доброто управление в работата си, като отговаря на справедливите очаквания на гражданите и зачита техните права и широкия обществен интерес.

## **XI. ЗАЩИТА ОТ ДИСКРИМИНАЦИЯ, ЕЗИК НА ОМРАЗАТА И РАВНОПОСТАВЕНОСТ МЕЖДУ МЪЖЕТЕ И ЖЕНИТЕ**

Омбудсманът отчита възходящ ръст на жалбите: от 17 през 2022 г. до 99 през 2025 г. Както и в предходните свои доклади институцията на омбудсмана неведнъж акцентира върху неблагоприятното въздействие на проявите на дискриминация върху живота на пострадалите и трудностите, с които са принудени да се справят.

Независимо, че институцията не е специализиран орган за защита от дискриминация, постъпили-

те жалби са израз на доверието на гражданите, както и признание за полаганите усилия за подкрепа и защита на правата им:

- **Трудов назар:** Дискриминацията тук е определена като „тежка форма на нарушение“, тъй като лишава гражданите от средства за прехрана. Посочен е пример с уволнена учителка от арабски произход и масови откази за наемане на хора с експертни решения от ТЕЛК.

- **Дигитално изключване:** Ом-



будсманът критикува големите търговски вериги за преференциални цени, достъпни само чрез смартфони. Това засяга възрастните хора поради липса на умения или доходи за поддръжка на устройства.

- **Достъпност:** Отчетени са 24 жалби за недостъпна архитектурна среда (напр. Делфинариума

във Варна) и проблеми с паркоместата за хора с увреждания в общините.

- **Репресирани лица:** Подкрепят се законодателни промени за признаване на стаж на лица, възвоявани в лагери по време на „възродителния процес“, с цел социална справедливост.

## ЕЗИК НА ОМРАЗТА И МЕДИЙНА СРЕДА

Това е най-масовото нарушение през 2025 г., като се разграничава ясно от конституционното право на свободно изразяване.

- **Традиционни медии:**

- **БНР:** Предаване е свалено след сигнал за стигматизиране на етнически общности.

- **БТВ:** Документален филм за конфликта в Нагорни Карабах е критикуван за липса на обективност и унижаване на страданията на арменския народ.

- **Политическа реч:** Цитирани са изказвания на партия „Възраждане“ срещу украинската общност („престъпна мрежа“, „нацистки формирания“), които накърняват достойнството на бежанците.

- **Социални мрежи (TikTok, YouTube, Facebook):** Наблюдава се опасна тенденция на видеа, проповядващи сексизъм и насилие над жени, представяйки ги като „подчинени“. **ОМБУДСМАНЪТ ИЗИСКВА НАМЕСА НА ГДБОП И ПРОКУРАТУРАТА.**

## ПРОБЛЕМИ НА РОМСКАТА ОБЩНОСТ

Констатира се „трайна стереотипизация“ и липса на напредък по Националната стратегия за ромите.

- Основни бариери: Институционална дискриминация, ранни бракове, ниска грамотност и соци-

ална изолация, която прави маргинализацията им „социално приемлива“.

- Препоръка: Стратегията да бъде разгледана в Народното събрание като политически знак за приоритетност.



### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Гарантиране на равен достъп до права и услуги за всички граждани, независимо от техния пол, произход или убеждения.
2. Ефективно противодействие на езика на омразата като предпоставка за насилие и социално изключване.
3. Насърчаване на политики, които премахват структурните неравенства между мъжете и жените в публичната и частната сфера.
4. Приоритет на отговорните органи следва да бъде ефективното прилагане на съществуващата нормативна уредба за борба с антиромските нагласи и дискриминацията чрез повишаване на институционалната култура и експертен капацитет на публичните институции, повишаване на доверието в тяхната дейност с акцент върху правозащитната и правораздавателната такава, повишаване на информираността на представителите на ромските общности за техните права и механизмите за тяхната защита.

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ КОНКРЕТНИ ПРЕПОРЪКИ:**

5. Осигуряване на справедлива подкрепа за деца с увреждания и специални образователни потребности чрез нормативни промени и ефективно прилагане на приобщаващото образование.
6. Изграждане на достъпна архитектурна среда за хора с намалена подвижност.
7. По-висока разпознаваемост и ефективно противодействие на езика на омразата от компетентните институции, включително повишаване на обществената чувствителност.
8. Към големите търговски вериги: Условията за достъп до услуги с преференциални цени (чрез мобилни приложения) да бъдат максимално облекчени и гъвкави, за да могат и възрастни хора без смарт телефони да се възползват.
9. Към институциите, отговорни за дискриминацията на пазара на труда: Да обръщат особено внимание на тези прояви, тъй като водят до социална маргинализация и бедност. Необходимо е разработването на реални и ефективни мерки за осигуряване на трудова заетост за хората с увреждания.
10. Към общинските съвети: Да преразгледат наредбите относно паркирането за хора с увреждания, за да се гарантира, че време-

- Вите ограничения не налагат допълнителни финансови тежести.
11. Към отговорните институции (ГДБОП, Прокуратура, КЗД, НАП): Да предприемат мерки за разследване и сваляне на видеа от социалните мрежи, които проповядват сексизъм, насърчават насилие над жени и съдържат език на омразата.
  12. Към Народното събрание (НС): Стратегията по ромските проблеми да бъде поставена на неговото внимание като важен политически знак за интеграционния процес.

## XII. ПРАВО НА ЗАЩИТА В ИЗПЪЛНИТЕЛНОТО ПРОИЗВОДСТВО

В сравнителен план, темпът на сезиране на омбудсмана с жалби за нарушени права в изпълнително- | то производство показва следните тенденции:

Година	Брой жалби	Тенденция
2023 г.	341	Референтна стойност / Високо ниво
2024 г.	214	Значителен спад (намаление с около 37%)
<b>2025 г.</b>	<b>326</b>	<b>Рязко покачване и завръщане към нивата от 2023 г.</b>

Подадените жалби са срещу действия на публични и съдебни изпълнители, както частни, така и държавни съдебни изпълнители. | В броя на оплакванията – след осезаемо подобрене през 2024 г., през 2025 г. напрежението сред гражданите отново се покачва.

Наблюдава се „V-образна“ криза

### ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ:

- Липса на предварителна ин- | пори на банкови сметки и надлежно формираност относно наложени за- | уведомяване за заповедни производ-

ства.

- Технически ограничения на банковите системи при налагане на запор на банкова сметка, което води до ограничаване на възможностите за теглене на суми от банкомат.

- Затруднен достъп до средства, тъй като при наличие на заповорана банкова сметка теглене на несеквестрируеми средства е възможно само на каса в банката в работното време на банките.

- Финансова тежест – касовото теглене е свързано с по-високи банкови такси в сравнение с тегленето от банкомат, а се наблюдава и повишаване на такси за обслужване на сметката, когато има наложен заповор.

Поради констатираните проблеми институцията на омбудсмана изпрати препоръка до председателя на Управителния съвет на Асоциацията на банките в България.

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

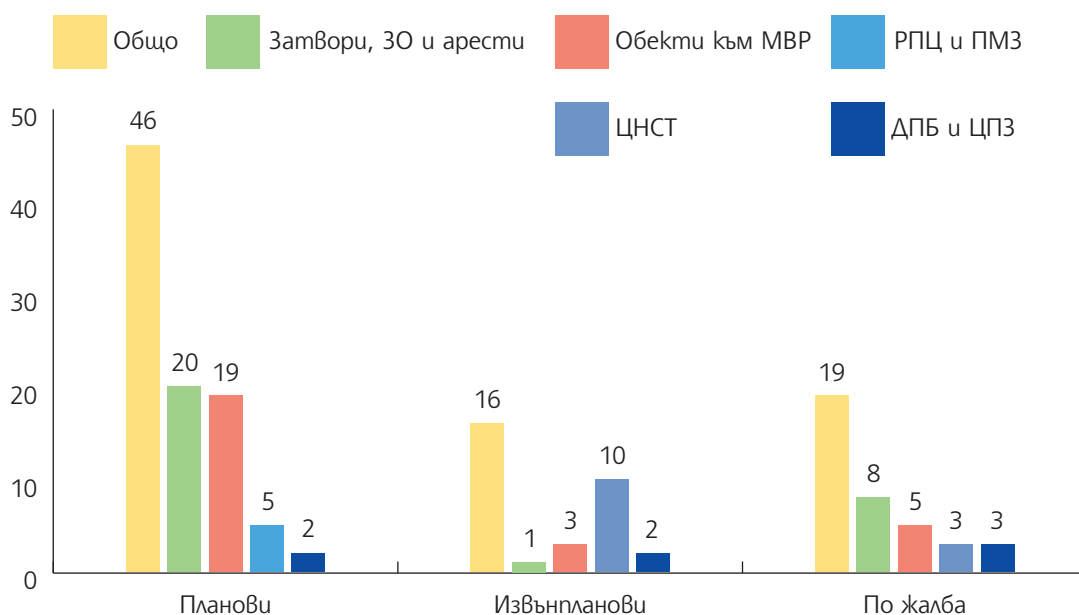
1. Да се обсъди техническа възможност несеквестрируемите средства на граждани със заповорани сметки да могат да се теглят и от банкомат.
2. Създаване на условие за теглене, като се предлага това да бъде възможно, ако тегленето се извършва в рамките на месеца, в който средствата са постъпили по сметката.

## **XIII. НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ**

През 2025 г. омбудсманът като Национален превантивен механизъм проведе общо 81 проверки в местата за изтърпяване на наказание лишаване от свобода, в държавните психиатрични болници и центрове за психично здраве, в центрове-

те за задържане на бежанци и мигранти, в арестите и в центрове за настаняване от семеен тип за деца и възрастни, което представлява повишение с 35% спрямо проверките, осъществени през предходната 2024 г.

**Графика № 14. Брой проведени проверки от НПМ през 2025 г. по категории проверявани органи**



## ЗАЩИТА НА ДЕЦАТА, НАСТАНЕНИ В ИНСТИТУЦИИ

За поредна година, защитата на правата на децата, настанени в институции, остава сред основните приоритети на НПМ. Проверките в специализираните институции за деца през 2025 г. потвърдиха **дългогодишни системни дефицити** в държавната политика спрямо деца в конфликт със закона и деца в риск.

Въпреки отчетения частичен положителен напредък, **продължава да се наблюдава институционален и по същество наказателен подход към децата**, основан на морално остаряла нормативна уредба, при ограничен достъп до навременна психологическа, психиатрична и социална подкрепа, недостатъчна

междувинституционална координация и липса на адекватни социални услуги, насочени към реинтеграцията на децата в общността.

### ЗАЩИТА НА ДЕЦАТА В СПИ И ВУИ

През 2025 г. беше констатирано **продължаващо настаняване на деца в СПИ и ВУИ, включително на деца под 14-годишна възраст**, при условия, които не осигуряват ефективна подкрепа за развитието им и създават риск от вторична виктимизация. Все още се прилага Законът за борба срещу противо-



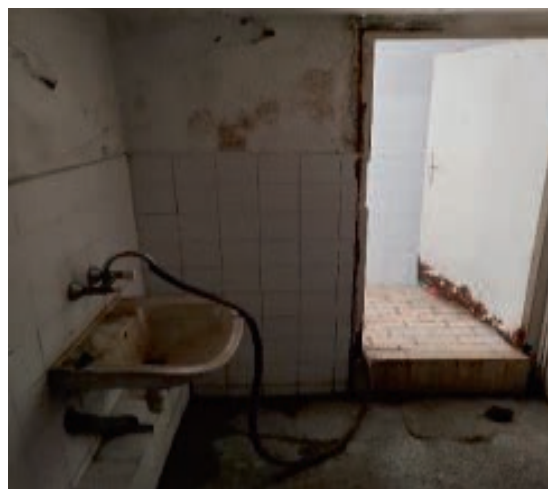
обществените прояви на малолетните и непълнолетните, които е морално и концептуално остарял и противоречи на международните стандарти, въпреки приетите още през 2011 г. държавни документи за реформа на детското правосъдие и последователните препоръки за приемане на Закон за отклоняване от наказателно производство и налагане на възпитателни мерки. **Посещението през 2025 г. в СПИ „Варненци“ потвърди, че въпреки многократните препоръки на омбудсмана за закриване на тези институции, практиката по настаняване на деца в интернати продължава, включително на деца със статусни нарушения (бягства, кражби и т.н.), което показва системна невъзможност на услугите в общността да отговорят адекватно на потребностите им.**

Материалната база в СПИ остава амортизирана, образователният процес е на ниско ниво, достъпът до специализирана медицинска и психично-здравна грижа е ограничен, а отдалечеността на институциите допълнително затруднява поддържането на връзка със семействата и последващата реинтеграция.

Децата, ненавършили пълнолетие **следва да бъдат третиранни като жертва на средата**, а не да бъдат виктимизирани от обществото и държавата чрез налагане на последващи ограничения на правата им.

## ЗАЩИТА НА ДЕЦАТА, НАСТАНЕНИ В ДОМОВЕТЕ ЗА ВРЕМЕННО НАСТАНЯВАНЕ НА МАЛОЛЕТНИ И НЕПЪЛНОЛЕТНИ КЪМ МВР

През 2025 година мониторингът на НПМ обхваща в проверките си всички домове за временно настаняване на малолетни и непълнолетни към МВР. Бяха установени **практики, несъвместими с най-добрия интерес на детето**. От години омбудсманът препоръчва да не се настаняват деца извършители и деца – жертви на едно и също място.



Санитарен възел за децата  
в ДВНМН – Пловдив

### ПРЕПОРЪКИ:

- Подобряване на условията за пребиваване на деца в домовете за временно настаняване на малолетни и непълнолетни към МВР;
- Спешна промяна на Правилника за организацията и работата на домовете за временно настаняване на малолетни и непълнолетни и привеждането му в съответствие с международните стандарти;
- Изменение и допълнение на Инструкцията за съпровождане на малолетни и непълнолетни лица от органите на МВР;
- Изготвяне на методически указания от Главна дирекция „Национална полиция“;
- Провеждане на задължителни обучения за всички служители;
- Попълване на необходимите щатни бройки;
- Извършване на цялостен ремонт на сградния фонд;
- Осъществяване на проверки от Централната комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните.

### НЕПРИДРУЖЕНИ ДЕЦА, ТЪРСЕЩИ ЗАКРИЛА

Друг основен приоритет в дейността на Националния превантивен механизъм остава защитата на правата на непридружените деца, търсещи закрила на територията на Република България. В сравнение с предходни години през 2025 г. се отчита значително намаление на броя на тези деца, което се свързва с влизането на България в Шенгенското пространство, пренасочването на допълнителен брой служители на „Гранична полиция“ към сухопътната граница с Република Турция и засиления граничен контрол.

Въпреки отчетения напредък, свързани с редовно извършване на

текущи ремонти и подобрения, продължават проблемите, свързани с хигиенно-санитарните условия, наличието на вредители в помещенията, както и с достъпа до специализирана здравна помощ. Остава актуална препоръката за необходимостта от въвеждане на системна политика за закрила и интеграция на непридружените деца, включително **извеждането им от центровете за бежанци след предоставяне на бежански или хуманитарен статут и настаняването им в подходящи социални услуги**. Социалните услуги за непридружени деца продължават да бъдат крайно недостатъчни, а броят на специалистите, работещи с тях, остава ограничен.



## СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ВЪЗРАСТНИ – НЕЗАКОННИ ПРАКТИКИ И ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРОМЕНИ

Водещ фокус в дейността на омбудсмана като Национален превантивен механизъм през 2025 г. продължиха да бъдат социалните услуги за възрастни хора. През изминалата година, след множество извършени проверки, при които бяха констатирани случаи на незаконно предоставяне на социални услуги, омбудсманът изпрати поредно становище до председателя на Народното събрание на Република България, до главния прокурор, до министъра на правосъдието и до министъра на труда и социалната политика. В него, наред с други мерки, беше отправена препоръка за изменение на Наказателния кодекс с цел криминализиране на дейността по нелегално предоставяне на социални услуги.

Ангажиментът на омбудсмана по този въпрос е последователен и дългосрочен. Още през 2022 г., в рамките на осъществявания мониторинг като Национален превантивен механизъм<sup>2</sup>, бяха установени сериозни нарушения, свързани с **незаконно предоставяне на социални услуги за хора с увреждания, включително за лица с деменция и психични разстройства, от нелицензирани доставчици**. Констатациите раз-

криха тежки рискове за здравето, достойнството и живота на настанените лица.

В условията на липса на ефективна нормативна уредба, позволяваща санкциониране и прекратяване на подобни практики, през следващите години омбудсманът последователно настоява за законодателни промени. В този контекст многократно беше подчертавано, че незаконното предоставяне на социални услуги и третирането на настанените в тях лица по жесток, нечовешки или унижителен начин представляват изтезание по смисъла на Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание на Организацията на обединените нации, както и на Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание към Съвета на Европа.

В края на 2025 г. Народното събрание се съобрази с отправените препоръки и прие необходимите изменения в Наказателния кодекс, с които беше криминализирана дейността по нелегално предоставяне на социални услуги.

2 Доклад от проверки на омбудсмана в качеството му на НПМ в домовете за пълнолетни лица с умствена изостаналост, 2022

## ПРОВЕРКИ В МЕСТАТА ЗА ЛИШАВАНЕ ОТ СВОБОДА

През 2025 г. омбудсманът в качеството си на Национален превантивен механизъм извърши множество проверки в затвори, затворнически общежития, следствени арести и в Специализираната болница за активно лечение на лишени от свобода – София. Констатациите от мониторинга показват, че **основните системни проблеми, идентифицирани при посещението на Комитета за предотвратяване на изтезанията (КПИ) през 2021 г., както и в по-ранни периоди, продължават да съществуват и към настоящия момент.**

**Материално-битовите условия в значителна част от местата за лишаване от свобода остават незадоволителни.** Установени са амортизиран сграден фонд, недостатъчна жилищна площ, ограничен достъп до естествена светлина и вентилация, наличие на влага и мухъл, както и лошо състояние на санитарните възли. Проблемът с наличието на хлебарки и дървеници, както и с остарелия постелъчен инвентар, продължава да бъде актуален. Затворническото общежитие от затворнически тип „Кремиковци“ остава в особено тежко състояние, въпреки многократните препоръки за неговото закриване.

Сериозен системен дефицит се отчита и в медицинското обслужване, обусловен от недостига на лекари, психиатри и дентални лекари, което води до **забавен или ограничен достъп до лечение.** В Специализираната болница за активно лечение на лишени от свобода – София кадровата криза продължава, както и практиката лишени от свобода да закупуват медикаменти със собствени средства.

В резултат на извършените проверки, включително преглед на медицинска документация и проведени интервюта с лишени от свобода, се установи **загълбочаващ се проблем с употребата на упойващи вещества, включително разпространението на ново вещество, известно като „билката“.** Липсва официална информация за броя на наркозависимите лишени от свобода, тъй като навлизат все по-нови упойващи вещества, които трудно се идентифицират със съществуващите тестове. **Беше констатиран и ръст на конфликтите и сигналите за насилие между лишени от свобода.**

Във връзка с употребата на наркотични вещества и неясното им съдържание беше отправена препоръка за допълнение на Наредба № 2 от 22.03.2010 г. за условията и реда за медицинското обслужване в



местата за лишаване от свобода. Предложението предвижда да се създаде възможност медицинските специалисти в тези места да вземат кръвни проби с цел извърш-

ване на анализ за установяване наличието на наркотични вещества, техните прекурсори, както и други химични вещества, използвани като наркотици.

## ПОЛИЦЕЙСКО НАСИЛИЕ

За поредна година омбудсманът в качеството си на Национален превантивен механизъм се самосезира по редица случаи, свързани с твърдения за полицейско насилие. Сигналите обхващат основно случаи на **прекомерна употреба на физическа сила, неправомерно използване на помощни средства от полицейски служители, както и други правонарушения, извършени при задържане на граждани**. В част от проверените случаи **бяха потвърдени дисциплинарни нарушения и неправомерни действия на служители, което доведе до образуване на досъдебни производства и налагане на дисциплинарни наказания**.

Особено тревожни са сигналите за тежки телесни увреждания и случаи на смърт след полицейско задържане, които поставят сериозни въпроси относно спазването на стандартите за задържане, както и на принципите за законност, необходимост и пропорционалност при употребата на сила. В отделни случаи извършените съдебномеди-

цински експертизи не установиха пряка причинно-следствена връзка между действията на полицейските служители и настъпилия летален изход. Въпреки това, значителният обществен отзвук по тези случаи подчертава **необходимостта от пълна прозрачност, своевременно информирание на обществото и ефективно институционално реагиране**.

Натрупването на подобни случаи през годината очертава устойчив проблем и потвърждава необходимостта от прилагане на системни мерки за превенция, осигуряване на ефективен и независим контрол, както и от **засилено обучение на служителите на Министерството на вътрешните работи в областта на деескалацията и защитата на правата на човека**. В този контекст омбудсманът последователно настоява за подобряване на вътрешните механизми за отчетност и за гарантиране на ефективно, независимо и своевременно разследване на всеки сигнал за полицейско насилие.

## ЛИЦА, ТЪРСЕЩИ ЗАКРИЛА И ТЕХНИТЕ ПРАВА

**Спазването на правата на лицата с временна закрила продължава да е на вниманието на омбудсмана.** Сериозен проблем представлява правната уредба на регистрационната карта на лицата с временна закрила. Съгласно чл. 40, ал. 3 от Закона за убежището и бежанците този документ **не се приравнява на документ за самоличност**, което затруднява достъпа на лицата до редица услуги и нарушава основни техни права. За разлика от тях, лицата с бежански или хуманитарен статут получават документи, признати за документ за самоличност по чл. 14 от Закона за българските лични документи. В резултат, **лицата с временна закрила са ограничени, включително в достъпа им до труд и професионално обучение.** В практиката на омбудсмана се установяват множество отказани от институции като ИА „Автомобилна администрация“, която отказва да допуска украински граждани до изпити за свидетелство за управление на моторно превозно средство поради липса на валиден

документ за самоличност.

Този въпрос остава нерешен и през 2025 г., въпреки многократните сигнали и препоръки от страна на омбудсмана и неправителствения сектор. Основното предизвикателство е **да се транспонират европейските регламенти, без да създадат противоречия с националната правна система и мандата на отделните институции.** Ключови правни въпроси, които трябва да намерят своето решение и за които омбудсманът ще следи внимателно са:

- ясно разграничаване на функциите между административните органи, правната помощ и контролните институции;
- гарантиране на правата на уязвимите групи, включително непридружените деца;
- недопускане на възлагане на функции, несъвместими с мандата на омбудсмана;
- създаване на ясни и практически приложими правила за преход от временна към международна закрила.

## ПСИХИЧНО ЗДРАВЕ

Правата на лицата с психични разстройства продължават да бъдат във фокуса на дейността на ом-

будсмана в качеството му на Национален превантивен механизъм. През 2025 г. се извършиха проверки в



три държавни психиатрични болници, два центъра за психично здраве и една клиника по психиатрия към университетска болница.

В резултат на извършения мониторинг беше установен извесен напредък по отношение на реформата, насочена към подобряване на качеството на грижата в държавните психиатрични болници. От общо единадесет държавни психиатрични болници четири са изцяло ремонтирани, а една предстои да бъде преместена в нова сграда в гр. София. Министерството на здравеопазването информира омбудсмана, че е планиран ремонт и на Държавната психиатрична болница – Ловеч. През отчетния период беше **открито първото съдебнопсихиатрично отделение за жени в България, както и първият детски стационар за лечение на деца с психични заболявания, при много добри материално-битови условия**. За последните две години са назначени и седем специалисти в държавните психиатрични болници за придобиване на специалност „Психиатрия“.

При извършените през 2025 г. проверки не бяха установени сериозни нарушения при прилагането на мерките за временно физическо ограничаване – изолация и имобилизация – в държавните психиатрични болници. Част от лечебните заведения са стартирали и програми за обучение на персонала, свързани

с прилагането на тези мерки.

Въпреки отчетените подобрения, продължават да съществуват сериозни проблеми в държавните психиатрични болници. Сред тях са **лошите материално-битови условия в неремонтираните лечебни заведения, липсата на достатъчно кадрово обезпечаване и на устойчива политика за преодоляването му, отсъствието на социални услуги, подпомагащи реинтеграцията на хората с психични разстройства в общността, липсата на трудова терапия, както и неосигуряването на правото на индивидуална грижа**.

Най-важното заключение на омбудсмана като Национален превантивен механизъм и основен фокус в работата му през 2025 г. е **необходимостта от промяна на правната рамка, регламентираща психичното здраве**, включително разпоредбите на Глава пета от Закона за здравето и Наредба № 1 от 28 юни 2005 г. за реда за прилагане на мерки за временно физическо ограничаване при пациенти с установени психични разстройства. **Сериозен проблем остава и недостигът на персонал** – психолози, социални работници, трудотерапевти и медицински сестри. В тази връзка омбудсманът изпрати становище до Народното събрание по предложен вариант на Законопроект за изменение и допълнение на Закона за здравето, Глава пета „Психично здраве“.

# XIV. ОДИТ НА ДЕЙНОСТТА ПО РАБОТА СЪС СИГНАЛИ И ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА

Омбудсманът, на основание §5 ЗЗЛПСПОИН и чл. 19, ал. 1, т. 14 от Закона за омбудсмана, извършва независим външен одит на КЗЛД като централен външен канал и разглежда жалби на сигнализиращи лица (СЛ) за неосигурена защита и нарушения на поверителността. Три години след влизането в сила на закона одитната практика и жалбите показват, че основните проблеми са в **практическото прилагане** и **ефективността** на защитата, а не само в нормативната рамка.

През 2025 г. са постъпили 9 жалби, основно за **неосигурена и/или неефективна защита**, затруднения в ориентирането по режима и продължаваща неяснота за това кой е „сигнализиращо лице“ и кога възниква защита. Например, при забавено препращане на сигнал (в нарушение на 7-дневния срок) лицето е уволнено, но със съдействието на институцията на омбудсмана и наложени съдебни временни мерки по чл. 34а от ЗЗЛПСПОИН, заповедта е спряна и отменена поради причинно-следствена връзка със сигнала.

Ключов системен проблем е и **липсата на механизъм за последва-**

**що гарантиране на защитата** след приключване на производството в КЗЛД. В конкретен случай КЗЛД приема, че не може да проследява защитата и че санкции по чл. 43 могат да се реализират едва след съдебно установяване, което омбудсманът не споделя, позовавайки се на предвидена **prima facie преценка и обърната доказателствена тежест** по директивата и чл. 40, ал. 2 ЗЗЛПСПОИН, както и на самостоятелната административнонаказателна компетентност на КЗЛД.

В резултат на одита се отчита напредък изразяващ се в по-ранно предоставяне на защита и по-ограничено разкриване на самоличност, но въпреки това, защитата продължава да функционира **формално**: свежда се до писмо/удостоверение за защита, без оценка на риска от ответни действия, без проследяване, без реално взаимодействие с компетентните органи (КО) спрямо закона, и без прилагане на коригиращи мерки (на практика **не са прилагани нито веднъж от влизане в сила на закона**). Идентифицирани са още проблеми: колизия на срокове със специалните закони на КО;



неясноти за коригиращите мерки (видът на акта, с който се представят, реда и начина за прилагането им, както и проследимостта им от КЗД); частично използване на чл. 20, ал. 4 от ЗЗЛПСПОИН за даване на указания на КО; недостиг на капацитет и текучество в КВПС; рискове в регистъра и статистиката; стеснително и непоследователно тълкуване на „работен контекст“ и „обществен интерес“, което понякога извежда сигнали от режима на ЗЗЛПСПОИН и води до разкриване на самоличност и липса на защита.

Изведени са препоръки за законодателни промени (вкл. изготвяне и приемане на Правилник за прилагане на ЗЛПСПОИН, с цел: прецизиране на взаимодействието с КО, коригиращите мерки, правната помощ, както и да се разпише в де-

тайли обхвата и съдържанието на правомощието на КЗД по чл. 20, ал. 4 от ЗЗЛПСПОИН), както и са дадени конкретни препоръки към КЗД (касаещи механизмите за проследяване на защитата, изготвяне на методология за риск от ответни действия, обучения, прозрачност на правилата, по-пълно прилагане на правомощията и много др.).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕТО НА ОДИТНАТА ПРОВЕРКА** е, че в този си вид, механизмът за защита не осигурява предвидената от ЗЗЛПСПОИН и от Директива (ЕС) 2019/1937 реална, навременна и ефективна защита на сигнализиращите лица, каквато е целта на ЗЗЛПСПОИН, а именно да се гарантира, че подаването на сигнал за нарушение от обществен интерес няма да води до неблагоприятни последици за лицето, което го е подало.

#### **ПРЕПОРЪКИ:**

##### **ПРЕПОРЪКИ КЪМ ЗАКОНОДАТЕЛНАТА ВЛАСТ, ЧРЕЗ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НА НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ НА РБ, КАКТО И КЪМ ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА ВЛАСТ ЧРЕЗ МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НА РБ И МИНИСТЪРА НА ПРАВОСЪДИЕТО**

Предвид констатациите, одитният екип счита за необходимо следното:

1. Да се уточни доколко ЗЗЛПСПОИН е специален спрямо процесуалните норми и срокове, които КО следва да спазват в хода на извършваната от тях проверка по сигнали.
2. Да се прецизира списъка с КО по чл.20, ал. 1 от ЗЗЛПСПОИН, включително:
  - Да се извърши законодателна преценка относно ролята на КЗК;
  - Да се добави в списъка АДФИ предвид контролните правомощия в областта на обществените поръчки.

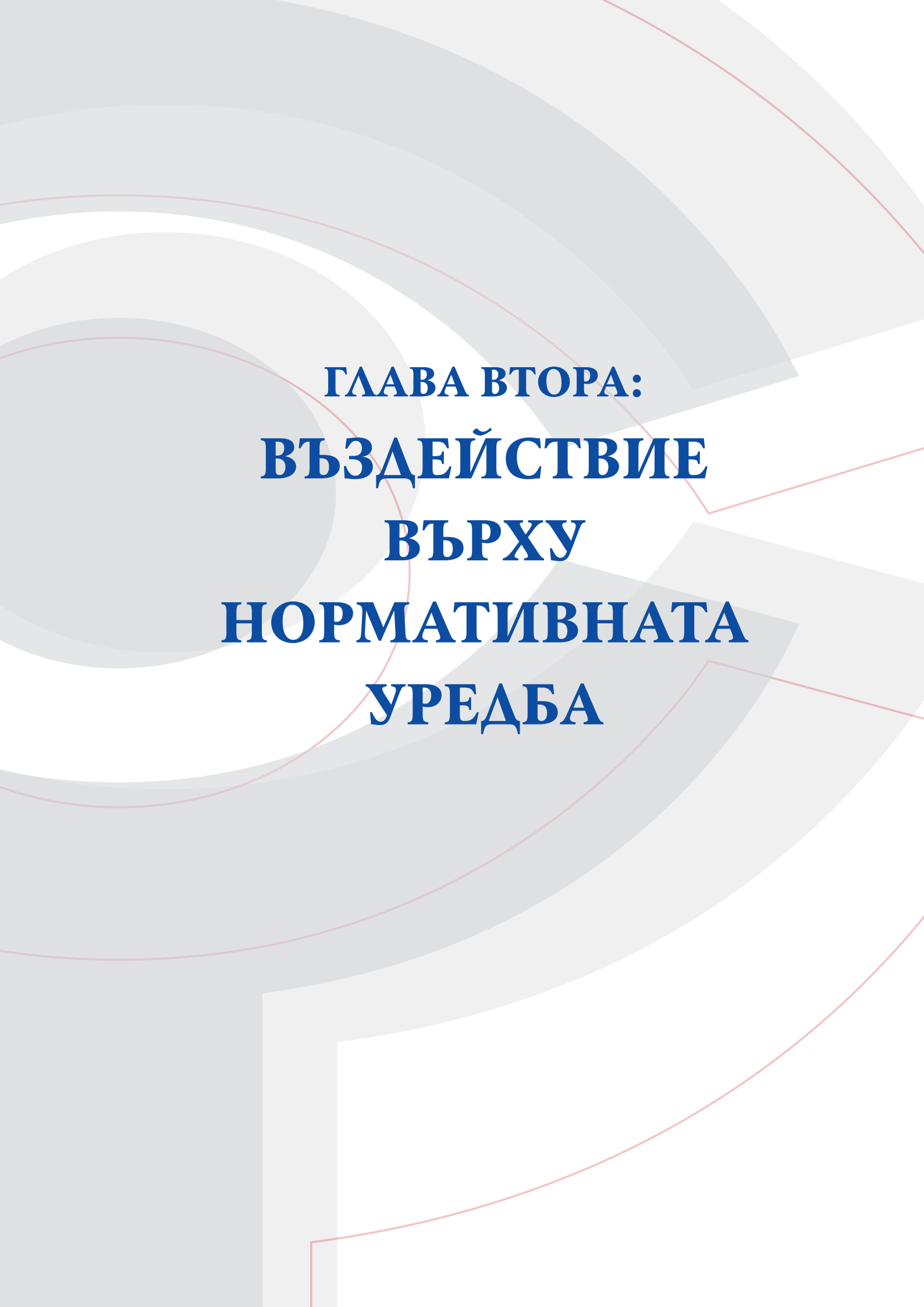
3. Да се прецизира разпоредбата на чл.33 от ЗЗЛПСПОИН относно коригиращите мерки по отношение на правното основание, вида на акта и процедурния ред за приложението им, така че да не се стига до фактическа неприложимост на режима на защита.
4. Премахване на чл. 19, ал. 3 от ЗЗЛПСПОИН като противоречащ на чл. 3, ал. 1, буква „к“ от ЗЗЛПСПОИН **или** Да се прецизира как се осигурява защита от КЗД относно сигнали за нарушения на „защита на неприкосновеността на личния живот и личните данни“ спрямо минималните изисквания на ЗЗЛПСПОИН, които се разглеждат от КЗД по общия ред.
5. Да се допълни текстът на чл. 22 от Закона за правната помощ с нова категория лица, съгласно практиката и в други държави-членки на ЕС.
6. Да се уточнят обхватът и съдържанието на правомощието на КЗД по чл. 20, ал. 4 от ЗЗЛПСПОИН „да дава указания за начина на извършване на проверката“, които да бъдат изрично разписани и разграничени като процедурно-координационен механизъм.
7. Да се унифицира езиковата формулировка в ЗЗЛПСПОИН с тази на директивата по отношение на формулировката сигнал „срещу“ ЗЛ, като се уточни че сигналът е „срещу“ нарушение, а не срещу конкретно засегнато лице.

**ПРЕДВИД КОНСТАТАЦИИТЕ, ОДИТНИЯТ ЕКИП НАМИРА ЗА ОСОБЕНО ВАЖНО И ПРЕПОРЪЧВА ДА СЕ ИНИЦИИРАТ ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРОМЕНИ ЗА ИЗГОТВЯНЕ НА ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗЗЛПСПОИН В НЕГОВАТА ЦЯЛОСТ, ВКЛЮЧВАЩ И:**

- Взаимодействие между КО и КВПС;
- Коригиращи мерки при предприети ответни действия по чл. 33 от ЗЗЛПСПОИН;
- Мерки за подкрепа за сигнализиращите лица;
- Мерки за защита за сигнализиращите лица;
- Самостоятелни проверки по чл. 24 от ЗЗЛПСПОИН;
- Да се разпише в детайли обхвата и съдържанието на правомощието на КЗД по чл. 20, ал. 4 от ЗЗЛПСПОИН.

Докладът от извършения външен одит на омбудсмана е наличен на интернет страницата на институцията на омбудсмана: <https://www.ombudsman.bg/bg/p/dokladi-ot-oditi-596>





**ГЛАВА ВТОРА:  
ВЪЗДЕЙСТВИЕ  
ВЪРХУ  
НОРМАТИВНАТА  
УРЕДБА**

# І. ИСКАНИЯ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД И ВЪРХОВНИТЕ СЪДИЛИЩА ПРЕЗ 2025 г.

## • ИСКАНЕ ДО КОНСТИТУЦИОННИЯ СЪД ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА ПРОТИВОКОНСТИТУЦИОННОСТ НА ЧЛ. 147, АЛ.9А ОТ ЗАКОНА ЗА ДВИЖЕНИЕТО ПО ПЪТИЩАТА (ЗДВП)

На основание чл. 150, ал. 4 от КРБ през 2025 г. омбудсманът на Република България сезира Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на чл. 147, ал.9а от Закона за движението по пътищата като противоречащ на чл. 4, ал. 1, чл. 16 и чл. 48, ал.1, чл. 17, ал. 1 и ал. 3 и чл. 35, ал.1 от Конституцията на Република България.

Разпоредбата на чл. 147, ал. 9а от ЗДВП е приета с §45, т. 3 от Закона за изменение и допълнение на Закона за движението по пътищата (обн. ДВ, бр. 64 от 05.08.2025 г.; ЗИДЗДВП). Тя гласи, че проверка за техническа изправност на ППС се извършва само след установяване на липса на задължения за заплащане на глоба или имуществена санкция на собственика или ползвателя, както и на лицето, което представя пътното превозно средство за проверка на техническата изправност към датата на извършване на

прегледа.

Според омбудсмана оспорваната разпоредба на чл. 147, ал.9а от ЗДВП, която изисква не само собственикът на автомобила да е платил всички санкции за пътни нарушения, но това да са направили и вписаният в свидетелството за регистрация ползвател и лицето, което представя автомобила за проверка на техническата изправност, засяга пряко и неоправдано основни конституционни права на гражданите – принципа на правовата държава (чл. 4 от Конституцията), правото на труд (чл. 16 и чл. 48 от Конституцията), правото на собственост (чл. 17 от Конституцията), правото на свободно придвижване (чл. 35 от Конституцията). Текстът възпрепятства упражняването на тези права чрез заобикаляне на реда за събиране на публични вземания и създава административна пречка, която не е свързана с безопасността.

По искането е образувано конституционно дело № 15/2025 г. С определение на Конституционния съд от 20 ноември 2025 г. искането е допуснато за разглеждане по съще-



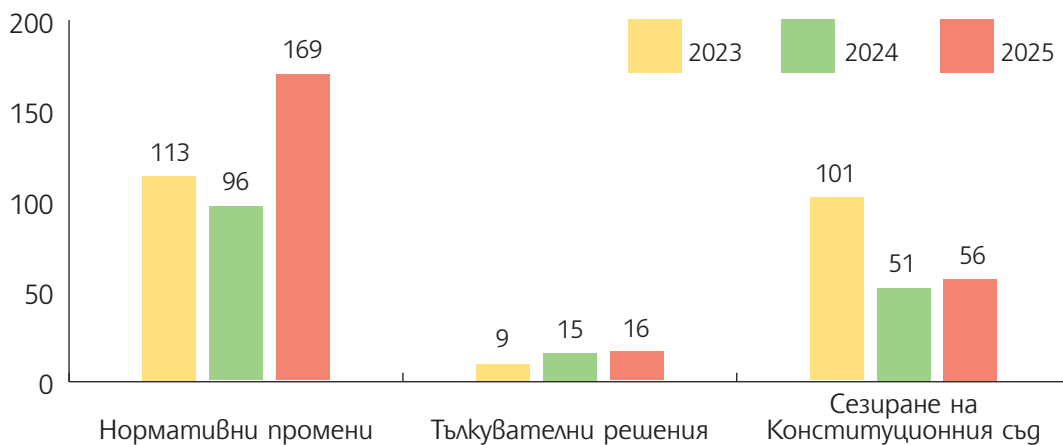
ство по отношение на §45, т. 3 от Закона за изменение и допълнение на Закона за движението по пътищата (обн. ДВ, бр. 64 от 05.08.2025 г.; ЗИДЗДВП), с който е приета оспорената разпоредба на чл. 147, ал. 9а ЗДВП, Влизаща в сила 9 месеца след обнародването на закона.

**С Решение №3 от 19 февруари 2026 г. Конституционният съд обя-**

**вява за противоконституционна разпоредбата на §45, т. 3 от Закона за изменение и допълнение на Закона за движението по пътищата (обн. ДВ, бр. 64 от 2025 г.), като намира, че атакуваната от омбудсмана разпоредба на чл. 147, ал. 9а от ЗДВП противоречи на чл. 16, чл. 17, ал. 1 и 3 и чл. 48, ал. 1 от Конституцията на Република България.**

## II. ЗАКОНОДАТЕЛНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**Графика № 15 – Брой жалби, предложения и сигнали за 2023 – 2025 г., свързани с промени в нормативната уредба**



Статистиката показва значително завишаване на броя на жалбите, предложенията и сигналите, свързани с промени в нормативната уредба през 2025 г. В сравнение с 2024 г., което би могло да се обясни с избора на нов омбудсман около сре-

дата на годината. Броят искания за сезиране на върховните съдилища за образуване на тълкувателни дела остава сравнително малък, а сигналите за противоконституционна нормативна уредба са почти равни на тези, подадени през 2024 г.

Все повече нарастват жалбите, в които хората отправят запитване как могат да се възползват от приетия Закон за несъстоятелност на физическите лица или т.нар. личен фалит или от абсолютната давност, предвидена в Закона за задълженията и договорите. Влошено здравословно и финансово състояние и големият размер на поетите задължения предизвикват отчаяние и безпомощност поради невъзможността да върнат дълговете и да продължат живота си на чисто. В тази връзка е важно да се има предвид, че в ДВ бр. 18 от 17 февруари 2026 г. е обнародвано Постановление на Министерския съвет № 32 от 12 февруари 2026 г. за изменение и допълнение на Тарифата за държавните такси, които се събират от съдилищата по Гражданския процесуален кодекс, с определяне на таксата за подаване на молба за откриване на производство по несъстоятелност и за установяване на предпоставките за погасяване на задълженията по Закона за несъстоятелност на физическите лица, както и за извършване на предвидените в Закона за несъстоятелност на физическите лица действия и актове от държавните съдебни изпълнители.

Голям дял са и жалбите от хазартнозависими лица и техните роднини, които обикновено понесят тежките последици от тази зависимост. Гражданите, освен за-

питвания за прилагането на нормативната уредба, излагат и предложенията си за промени в Закона за хазарта, основно касаещи вписването и отписването от регистъра на уязвимите лица към НАП и контролът по недопускане до хазартни игри на вписани лица. Доколкото често се установява връзка и с попадането в спиралата на бързите кредити на хазартнозависимите лица, се предлага създаването на регистър, подобен на този на уязвимите лица, но по отношение на хора, развили зависимост към теглене на бързи кредити.

През 2025 г. институцията на омбудсмана се обърна към народните представители и министъра на правосъдието, за да изрази подкрепа на проекти за изменение на Наказателния кодекс, касаещи ефективната защита на животните от насилие, провокирана от сериозното обществено недоволство и реакция от бруталността и садизма на извършителите на престъпления срещу животни. Беше подчертано, че институцията е солидарна с посочената необходимост от адекватна наказателноправна закрила на обществените отношения, в рамките на които да се гарантира закрилата на животните от противоправни посегателства и изтезания. От изключителна важност са както по-ефективните и завишени наказания за престъпленията срещу животни, така и незабавна-



та и категорична реакция срещу насилието над тях. Увеличаването на санкциите следва да имат възпиращ ефект и е изключително важно да се усъвършенства законодателството от гледна точка на предотвратяването, разследването и съвременното разкриване на подобни престъпни деяния.

Сезиране на Конституционния съд са поускали от омбудсмана 56 човека, като е важно да се посочи, че омбудсманът може да се обърне към съда само с искане за противоконституционност на закон, когато са нарушени основни права и свободи. В голямата си част жалбите са свързани с искане за произнасяне на Конституционния съд като последна съдебна инстанция по различни дела или по отношение на актове, които са извън компетентността на омбудсмана.



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

# I. ОБЩ ПРЕГЛЕД

Наблюдението на изпълнението на международноправните актове в областта на правата на човека се осъществява от омбудсмана на Република България на основание на Парижките принципи на ООН и на Закона за омбудсмана (ЗО). По силата на чл. 19, ал. 1, т. 10 от ЗО омбудсманът има изрично правомощие да наблюдава и насърчава ефективното прилагане на конвенциите за защита на правата на човека, по които Република България е страна.

На базата на постоянно наблюдение на начина, по който държавата прилага международноправните актове за защита на правата на човека, омбудсманът изработва становища и формулира препоръки. Наред с това, за изпълнение на своето правомощие за насърчаване и защита на правата на човека омбудсманът включва в Годишния си доклад самостоятелна част, в която оценява както степенята, в която националното законодателство е приведено в съответствие със съдържанието на всяка от конвенциите, така и практиките по нейното прилагане от страна на националните институции.

За поредна година омбудсманът констатира, че България изостава в процеса на присъединяване към международноправни актове, кои-

то допускат възможност за гражданите да отправят жалби към национални (конвенционни) органи в случай на техни нарушени права.

**И през 2025 г. България не прави стъпки за присъединяване към Факултативния протокол към Конвенцията за хората с увреждания и към Третия факултативен протокол към Конвенцията за правата на детето.**

**Наред с това, България все още не е ратифицирала и Протокол 16 към ЕКПЧ, който осигурява възможност за механизъм за сътрудничество между националния съд и ЕСПЧ, подобен на преюдициалните запитвания до съда на ЕС.** Този механизъм значително ще улесни уеднаквяването на практиката на българския съд с тази на ЕСПЧ и ще допринесе за по-малко осъдителни решения.

За поредна година омбудсманът напомня, че след влизане в сила на разпоредбата на чл. 28, ал. 3 от Закона за нормативните актове в края на 2016 г. Националният механизъм за извършване на преглед за съответствие на нормативните актове с ЕКПЧ следва да се прилага както от изпълнителната, така и от законодателната власт. Практика, при която по отношение на законопроектите, предлагани от страна на народните представи-



тели, не се извършва справка за съответствие с ЕКПЧ и с практиката на ЕСПЧ може да доведе до нарушаване на международните стандарти за спазване на човешките права и до нови осъждания на България в Страсбург. В този смисъл е удачно да бъдат обмислени законодателни промени, които да предвидят предварителна оценка за съответствие на законодателните предложения на народните представители с ЕКПЧ, когато те

се отнасят до основни права и свободи на гражданите.

За съжаление, 50-то и 51-то НС не продължиха позитивната практика на създадената в 47-то НС парламентарна под-комисия за наблюдение и анализ на законодателството в съответствие с принципите и нормите на ЕС и международните норми за защита на правата на човека и основните свободи и за анализ на правните последици на решенията на Конституционния съд.

## II. ЕВРОПЕЙСКА КОНВЕНЦИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА И ОСНОВНИТЕ СВОБОДИ

Както и в предишни години, така и понастоящем може да се направи изводът, че индивидуалните мерки за изпълнение, предвидени в решенията на Съда, се реализират и обичайно не поставят проблеми. Процесът по изплащане на обезщетение и информиране на компетентните органи за евентуалната необходимост от допълнителни индивидуални мерки (например възобновяване на съдебното производство и др.), както и процесът по превод на решенията и тяхното разпространение се координира от дирекция „Процесуално представителство на Република България пред ЕСПЧ“ (ППРБЕСПЧ) към Ми-

нистерството на правосъдието, като стриктно се следи за спазване на съответните срокове и достигане на решенията до най-широк кръг компетентни органи и лица. В допълнение към това, всички решения се публикуват на интернет страницата на Министерството на правосъдието и на портала: <http://humanrights.bg/>.

**ПО ОТНОШЕНИЕ НА НАПРЕДЪКА НА БЪЛГАРИЯ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА РЕШЕНИЯТА ПОД НАБЛЮДЕНИЕ ОТ СТРАНА НА КОМИТЕТА НА МИНИСТРИТЕ ПРЕЗ 2025 Г., МОГАТ ДА БЪДАТ НАПРАВЕНИ СЛЕДНИТЕ ОСНОВНИ ИЗВОДИ:**

На първо място статистиката показва, че към 2025 г., общият

брой решения на ЕСПЧ на фазата на изпълнението е **167, като от тях 93 са водещи и 70 повтарящи се**. Като се имат предвид данните към декември 2024 г. – 171 решения, става ясно, че към настоящия момент не се наблюдава положителен пробив в политиката на страната по отношение изпълнението на постановените решения.

На второ място, **през 2025 г. нови 16 осъдителни решения са поставени под наблюдение от Комитета на министрите – 8 водещи и 17 повтарящи се**<sup>3</sup>. Напредъкът на България остава крайно незадоволителен при сравнение с напредъка на други държави от региона.

**ПРЕЗ 2024 Г. ПРОДЪЛЖАВАТ ДА СА ВАЛИДНИ ИЗВОДИТЕ, КОИТО СА НАПРАВЕНИ ПРЕЗ ПРЕХОДНИТЕ 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 ЕСПЧ, 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 2025 г. за България остава валидна ситуацията, при която страната продължава да бъде осъждана по сходни казуси и занаяд 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.

<sup>3</sup> Актуалността на данните е към 31.12.2025 г., източник Country Factsheet, <https://www.coe.int/en/web/execution/bulgaria>

### ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:

1. 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 2025 г., за пореден път доказва, че се налага прилагането на общи мерки по превенция, които държавата следва да предприеме;
2. Наблюдението на омбудсмана за 2025 г. отново показва, че следва да бъдат предприети мерки за засилване на ролята на МП и на Дирекция „ППРБЕСПЧ“ по координация на процеса по привеждане на националното законодателство и практиката на институциите в съответствие с решенията на ЕСПЧ;
3. По тази причина омбудсманът продължава да настоява за необходимостта от създаването на междуведомствен координационен съвет, включващ представители (експерти) на всички национални институции, които следва да бъдат пряко ангажирани в процеса по координиране и наблюдение на изпълнението на мерките за изпълнение на осъдителните решения на ЕСПЧ.

## НОВИ РЕШЕНИЯ НА ЕСПЧ СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2025 Г.<sup>4</sup>

През 2025 г. са постановени общо 23 нови решения на ЕСПЧ по дела, водени срещу България.

Най-голям брой, с по 5 постановени решения, ЕСПЧ установява нарушение на **чл. 6 от ЕКПЧ – право на справедлив съдебен процес** и на **чл. 1 от Протокол № 1 – право на собственост**.

На второ място по значимост на постановени 3 решения се нареждат делата, касаещи нарушение на **чл. 13 от ЕКПЧ – ефективно**

**правно средства за защита**.

На следващо място са решенията на ЕСПЧ, установяващо нарушения на **чл. 3 от ЕКПЧ – нечовешко или унижително отнасяне (2)**, **чл. 8 от ЕКПЧ – право на зачитане на личния и на семейния живот (2)**, както и **нарушения на чл. 10 ЕКПЧ – свобода на изразяване (2)**.

Анализът показва устойчивост на нерешените проблеми, които водят до осъдителни решения на ЕСПЧ.

4 <https://www.echr.coe.int/documents/d/echr/stats-violation-2025-fra>

## РЕШЕНИЯ НА ЕСПЧ В ЗАСИЛЕНА ПРОЦЕДУРА ПО НАБЛЮДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО ОТ КОМИТЕТА НА МИНИСТРИТЕ (КМ)

**ГРУПАТА ДЕЛА „ДИМИТРОВ И ДРУГИ СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“ (ПРЕДИШНО „ВЕЛИКОВА СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“) – Нарушения на чл. 2 и 3 поради неефективното разследване на оплаквания срещу действия на полицията или други държавни служители**

Делата от групата „Димитров и други срещу България“ се отнасят до смъртни случаи, изтезания (вкл. неадекватно инкриминиране на изтезанията), малтретиране или липса на навременна медицинска помощ по време на арест, по време на полицейско задържане или в местата за изтърпяване на наказанията и липсата на ефективно разследване на тези случаи (нарушения на чл. 2 и чл. 3). България системно не изпълнява решенията на ЕСПЧ, става ясно след последното разглеждане на изпълнението на решенията на съда от надзорния орган.

Прегледът на изпълнението на делата от групата „Димитров и други“ е през юни 2025 г., като отново КМ излиза с препоръки към България – приканва властите да обмислят необходимостта от криминализиране на изтърпяването

на самопризнание от заподозрян, който все още не е привлечен като обвиняем на етапа на досъдебното производство, и да продължат анализа относно евентуалното въвеждане на системен видеозапис на разпитите на заподозрени лица. Под мониторинг остават въпросите относно своевременен достъп до правна помощ и уведомяване на трето лице, както и бързи, поверителни и точни медицински прегледи и тяхното регистриране в полицейските управления и в местата за лишаване от свобода.<sup>5</sup>

Препоръките включват и въвеждането на национална система за събиране на статистически данни за жалбите, наказателните преследвания и дисциплинарните и наказателните санкции, свързани с малтретиране, както е препоръчано от Европейския комитет против изтезанията и нечовешкото или унижително отношение или наказание, и да предоставят задълбочени и сравними статистически данни, както и да подкрепят с конкретни мерки по-интензивния мониторинг от страна на омбудсмана и експертни НПО.

<sup>5</sup> Bulgarian – Department for the Execution of Judgments of the European Court of Human Rights (<https://www.coe.int/en/web/execution/bulgarian#%22111944085%22:%7B%7D>)



Удачно е да се обмисли законодателна промяна за премахване на давността при престъпления, свързани с изтезания. По този начин, по отношение на подобни трудни и тежки за разследване дела няма да има давностен срок и те ще могат да бъдат възобновени дори при бавни темпове на правосъдието и след постановяване на решение на ЕСПЧ.

**ГРУПАТА ДЕЛА „С.З. / КОЛЕВИ СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“ – Нарушения на чл. 2 и 3 във връзка с неефективното разследване на оплаквания за смърт или нечовешко отношение между частни лица**

Проблемът по двете дела засяга ефективността на наказателните разследвания. Презледът на изпълнението на делата от групата „Димитров и други“ е през декември 2025 г., като отново КМ излиза с препоръки към България и оставя делата в процедура на засилено наблюдение.

**ДЕЛОТО „НЕНЧЕВА СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“ – Нарушения на чл. 2 право на живот липсата на бързи и достатъчни мерки за предотвратяване на смъртта на деца, настанени в заведения за резидентна грижа; липса на бързо и ефективно разследване на тези смъртни случаи**

По делото „Ненчева срещу България“ през 2025 г. се регистрира значим напредък и то е извадено от

механизма за засилено наблюдение.

**ДЕЛОТО „СТАНЕВ СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“ – Нарушения на чл. 3, 5, 6, 8 и 13 във връзка с правния статут и правата на лица с интелектуални дефицити, Незаконосъобразност на настаняването в домове за социални грижи на лица с психични разстройства: липса на съдебен контрол и лоши условия на живот; невъзможност за ограничено лица да поискат възстановяване на тяхната дееспособност**

Делото „Станев срещу България“ е от делата, които са в процедура по засилен мониторинг от много години, без реално да са предприети ефективни мерки за справяне с проблема. Причината е липсата на цялостна политика, свързана с мерките за подкрепа по отношение на лица с ментални проблеми. Един от съществените проблеми касае достъпа до правосъдие. Настаненото по административен ред лице, поставено под пълно запрещение, не е легитимирано самостоятелно да обжалва заповедта за настаняване пред административния съд без съгласието на настойника си. Ако мнението на съответното лице не бъде взето предвид и престоят му в специализираната институция не бъде прекратен, то следва да има на свое разположение правно средство за защита, което да съответства на изискванията на чл. 5, §4 от Конвенцията, а именно – на равни

интервали от време да се иницира процедура по преразглеждане на необходимостта от продължаване на настаняването. Друга възможност е лицето да има пряк достъп до съд, за да оспори евентуално продължително настаняване против волята му, въпреки че първоначално е настанено доброволно.

По делото не се регистрира напредък през 2025 г., като 51-то НС отхвърля възможността за въвеждане на ефективен достъп до правосъдие.

**ГРУПА ДЕЛА „ЕКИМДЖИЕВ И ДРУГИ СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“ – Нарушения по чл. 8 и чл. 13 от ЕКПЧ – липса на достатъчно гаранции срещу риск от злоупотреби при използване на СРС и липса на ефективно вътрешноправно средства за защита**

По групата дела „Екимджиев и други срещу България“ не се регистрира напредък през 2025 г.

**ДЕЛОТО „КУЛИНСКИ И СЪБЕВ СРЕЩУ БЪЛГАРИЯ“ – Проблеми, свързани с изборителни права на гражданите (чл. 3 от Допълнителния протокол)**

В съответствие с чл. 42, ал. 1

от Конституцията на Република България изтърпяващите наказание лишаване от свобода лица нямат право да участват в изборите за държавни и местни органи и да участват в допитвания до народа. В постановеното решение ЕСПЧ приема, че когато отнемането на изборителното право се прилага автоматично спрямо определена група осъдени лица, без да се провежда диференциация в зависимост от тежестта на извършените престъпления или размера на наложеното наказание лишаване от свобода, то не е съвместимо с чл. 3, Протокол № 1 към Конвенцията. Преглед на изпълнение на решението на ЕСПЧ по това дело е направен през септември 2025 г. Като се констатира липсата на напредък – не са предприети никакви стъпки за изготвяне на такава поправка; настоятелно призовава властите да предприемат незабавно нужните стъпки за изготвяне на необходимата конституционна реформа, за да се осигури съобразена с Конвенцията рамка за изборителните права на лицата под ограничено запрещение и на осъдените лица в местата за лишаване от свобода.

**ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Подписване и ратифициране на Протокол №16 към ЕКПЧ от страна на България
2. Отпадане на давностния срок при престъпления, свързани с изте-



- зания с оглед възможността за възобновяване на производството след осъдително решение на ЕСПЧ или определяне на допълнителни адекватни обезщетения с оглед оттегляне на претенциите на пострадалите и закриване на наблюдението по тези дела;
3. Изработване и прилагане на конкретни правила за планиране на полицейски операции, указания как да се реагира, в случай че при ареста присъстват съпругата или децата и обучение на полицейските служители;
  4. Законодателно уреждане на вътрешно правно средство за защита за лицата с интелектуални дефицити;
  5. Предприемане на спешни законодателни мерки за въвеждане на достатъчно гаранции срещу риск от злоупотреби при използване на СРС и въвеждане на ефективно вътрешноправно средства за защита;
  6. Предприемане на спешни стъпки за внасяне на законопроекта за физическите лица и мерките за подкрепа в МС и НС;
  7. Промяна в чл. 42, ал. 1 от Конституцията на Република България и в съответните разпоредби от изборното законодателство с оглед съобразяване с препоръките на ЕСПЧ;
  8. Създаване на ефективен механизъм, гарантиращ правото на сдружаване във всички му компоненти в съответствие с чл. 11 от ЕКПЧ;
  9. Внасяне на законопроекта за изменение и допълнение на Закона за устройство на територията, изработен съгласно Заповед РД-02-14-652/28.06.2018 г. на Министъра на регионалното развитие и благоустройството в НС във възможно най-кратки срокове;
  10. Предприемане на законодателни мерки, които да гарантират независимото представителство на засегната банка в производството по обжалване на акта за отнемане на лиценза и в производството по несъстоятелност.

## III. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДАНЯ

Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (КПХУ) е основополагащ международен акт в усилията и правото на хо-



рата с увреждания да бъдат равнопоставени и да водят достоен живот и независим живот.

Активен застъпник за ратифицирането на Конвенцията от българската държава, след 26.01.2012 г. институцията на омбудсмана на Република България активно използва предвидените в чл. 19, ал. 1, т. 12 от Закона за омбудсмана механизми по наблюдение и насърчаване ефективно прилагане на изискванията на международния акт.

В рамките на правомощията от институцията многократно е акцентирано върху необходимостта да бъдат предприети адекватни, но и максимално бързи мерки за привеждане на съществуващото законодателство в съответствие с изискванията на Конвенцията и за гарантиране на правата на заинтересованите граждани и техните семейства.

В изразяваните становища омбудсманът също така настоява за предприемане на максимално скоростни действия за ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

До момента Факултативният протокол е само подписан, което лишава гражданите с увреждания в страната от възможност директно да се обърнат към Комитета на ООН за правата на хората с увреждания за защита на правата си.

Институцията на омбудсмана на Република България осъществява функцията по наблюдение изпълнението на КПХУ и по силата на чл. 11 и следващите от Закона за хората с увреждания (ЗХУ) като част от Съвета за наблюдение.

В рамките на дейността на Съвета за наблюдение, която се администрира от омбудсмана на Република България през 2024 и 2025 година са проведени четири редовни заседания, като в резултат на взетите решения са изготвени и изпратени към отговорните ведомства 11 препоръки и едно становище.

Основните констатации от дейността на Съвета сочат че:

- Отговорните органи полагат усилия за преодоляване на съществуващите проблеми в отделните области на правата на хората с увреждания.
- Предприеманите мерки в областта на заетостта на хората с увреждания не са достатъчни, за да се отговори на всички търсени работни места хора с увреждания и на техните потребности и възможности.
- Взетите мерки за изменения в медицинската експертиза не дават очаквания и необходим бърз резултат, за да бъдат преодолените затруднения на хората с увреждания при освидетелстване/преосвидетелстване от органите на медицинската експертиза и



значителните забавяния при издаването на експертните решения.

- Предприемат се действия за подобряване на организацията на работа на органите на медицинската експертиза, но не и за извършване на цялостна реформа в областта.

- Предприети са действия по изпълнение на заключителните препоръки на Комитета на ООН за правата на хората с увреждания по отношение на жените с увреждания, но тези мерки не са

достатъчни, за да гарантират равенство и да безпрепятствено упражняване на правата по КПХУ.

- Мерките за актуализиране на списъците на помощните средства и медицинските изделия не допринасят за включване на изделия, съобразени с потребностите на хората с увреждания.

- Не се предприемат достатъчно действия за преодоляване на забавянето при ратифицирането на Факултативния протокол към КПХУ.

### **ОСНОВНИ ПРЕПОРЪКИ:**

1. Да бъдат потърсени допълнителни механизми за подкрепа на трудовата заетост на хората с увреждания, особено чрез увеличение на ресурсите по Национална програма „Заетост и обучение на хора с трайни увреждания“.
2. Да бъдат предприети действия за продължаване на реформата на медицинската експертиза и експертизата на работоспособността, вкл. чрез внедряване на международни стандарти, с активно включване на представители на хората с увреждания при широки обществени дискусии и публичност.
3. Да бъдат предприети действия за адекватно актуализиране на списъците на помощните средства и медицинските изделия, както и за подобряване тяхното качество.
4. Да бъдат предприети допълнителни мерки за гарантиране на правата на момичетата и жените с увреждания и за преодоляване на проблемите с личната мобилност на хората с увреждания, в т.ч. по отношение забавянето по проект „Предоставяне на помощни средства за хората с трайни увреждания“.
5. Да бъде ускорена процедурата по ратифициране на Факултативния протокол към КПХУ.

## IV. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ЗА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО (КПД)

За омбудсмана един от ключовите фактори за правилното изпълнение на КПД в България да бъде въведено задължително изискването да се извършва **предварителна и последваща оценка на въздействието върху децата** и техните права на всички видове решения, и политики, които засягат детското население, както и въздействието върху групи деца с определени характеристики. Въвеждането на тези оценки ще помогне на правителството, държавните органи и институциите да са по-отговорни към децата и младежите; за попълване на пропуските в данните и за подобряване на сътрудничеството между заинтересованите страни по обмена на данни; насърчаване на повече проучвания за дадени стра-

ни на въздействието върху правата на децата, където липсват данни.

За целите на хоризонталния мониторинг за защита на правата на детето, омбудсманът се обърна към български институции, които съгласно Закона за закрила на детето (ЗЗДет) са органи за закрила, като изпрати специално подготвени въпросници. Настоящото проучване включва целенасочени консултации с органите за закрила, с цел събиране на мнения за осъществимостта, ефективността и ползите от националните политики за децата. Въпросниците са структурирани върху общото изпълнение на Конвенцията, факултативните протоколи към нея и върху препоръките на Комитета.

### ОСНОВНИ ПРОБЛЕМНИ ОБЛАСТИ И ПРЕПОРЪКИ:

Препоръките към България предоставят важни насоки за укрепване на националните политики и практики в областта на правата на детето.

„Комитетът припомня, че всички права, залегнали в Конвенцията, са неделими и взаимосвързани и подчертава значението на всички

препоръки, съдържащи се в настоящите заключителни наблюдения. Комитетът би искал да обърне внимание на страната върху препоръките относно следните области, където трябва да се предприемат спешни мерки: **недискриминация, свобода от всички форми на насилие, деца, лишени от семейна среда,**



## **образование, деца, търсещи убежище, бежанци и мигранти и детско правосъдие<sup>6</sup>.**

Основните предизвикателства пред тяхното изпълнение могат да бъдат обобщени, както следва:

### **● Междуинституционална координация**

Много от препоръките изискват координирани действия от страна на няколко институции на национално, регионално и местно ниво. Осигуряването на ефективно сътрудничество между различните сектори – включително социални услуги, образование, здравеопазване, правосъдие и правоприлагане – остава ключово предизвикателство за постигане на всеобхватен и съгласуван подход към правата на детето.

### **● Съгласуване на законодателството и разработване на политики**

Някои препоръки изискват изменения в съществуващото законодателство или приемане на нови политически рамки. Законодателният процес включва множество заинтересовани страни и етапи на консултации, което може да удължи срока за пълно съответствие с международните стандарти.

### **● Капацитет и ресурси на местно ниво**

Практическото прилагане на по-

литиките за правата на детето до голяма степен зависи от капацитета на местните структури и специалистите на терен. В някои случаи ограничените човешки ресурси, неравномерното разпределение на специализираните услуги и разликите в капацитета между общините могат да повлияят на темпото и последователността на изпълнението.

### **● Системи за събиране на данни и мониторинг**

Комитетът поставя силен акцент върху наличието на всеобхватни, дезагрегирани данни за наблюдение на състоянието на децата и оценка на въздействието на политиките. Въпреки че се полагат усилия за подобряване на националните системи за данни, остават предизвикателства при осигуряването на последователно събиране на данни в различните сектори и институции.

### **● Осведоменост на обществеността и професионално обучение**

Ефективното прилагане на принципите на Конвенцията изисква непрекъснато обучение на специалисти, работещи със и за деца, както и повишена осведоменост сред широката общественост относно правата на децата и най-добрите интереси на детето.

### **● Устойчиво дългосрочно пла-**

<sup>6</sup> Заклучителни наблюдения на комитета по правата на детето във връзка с консолидирания шести и седми периодични доклади на България

## ниране на политиките

Много препоръки изискват устойчиви политически усилия в продължение на няколко години, включително разработването на интегрирани стратегии, механизми за мониторинг и устойчиво финансиране. Осигуряването на приемственост в приоритетите на политиките и подходящи финансови ресурси остава важен фактор за успешното изпълнение.

Като значима инициатива през 2025 г. омбудсманът извежда изготвянето от ДАЗД **План за изпълнение и наблюдение на препоръките от заключителните наблюдения на Комитета на ООН по правата на детето, отправени към страната ни**. Подчерта се, че изработването на механизъм за изпълнение и наблюдение на препоръките на Комитета на ООН по правата на детето, е препоръка, която институцията на омбудсмана отправя от няколко поредни години и тя е системна част от мониторинга на изпълнението на Конвенцията за правата на детето.

В специално изготвеното Становище по проекта на План, омбудсманът подчерта, че

- Изготвеният План за изпълнение на препоръките на Комитета по правата на детето е твърде амбициозен и голям документ, който ще има трудности в изпълнението и мониторинга му. Препоръча да се обмисли извеждане на

приоритетни препоръки, които могат и трябва да се изпълнят в определен срок. В тази връзка в ДАЗД трябва да се структурира специална административна единица, която да отговаря за изпълнението и координацията на Плана, както и да изготвя конкретни указания за неговото изпълнение, както и обособяване на специална секция на страницата на ДАЗД, която да отразява работата по Плана.

- Обърна се внимание на необходимостта от въвеждането на изискването за регулярен преглед на актуалността на мерките и напредъка, осъществяван от работна група, както и включването в този процес на други експерти и професионалисти от различни сектори и сфери. Очакванията са този подход да осигури ефективност, прозрачност и устойчивост на процеса на мониторинг.

- Важна част от процеса на изпълнението и наблюдението на препоръките е задължението за изготвяне на анализ на постигнатото през всяка година, в който се акцентира върху предизвикателствата и препоръките за подобрене.

- Предложи се в т. „Законодателство“ да се въведе изискването за изработване на проект за процедури и критерии за оценка на въздействието върху правата на детето на приеманите законодателни актове, която оценка ще се



извършва на ниво Народно събрание,

- Отбелязва се, че органите по чл. 6а от ЗЗДет ще изпитат значителни трудности по „планиране на подходящи човешки, технически и финансови ресурси за изпълнението и наблюдението на политиката и плана за действие за правата на детето“, което налага разписването на по-ясни и конкретни задължения.

През 2025 г. се отчита активна

законодателна промяна в Семейния кодекс (СК), ЗЗДет, Наказателния кодекс (НК), като особено високо напрежение предизвикаха промените в СК с въвеждането на „споделеното родителство“.

Съвместно упражняване на права: Съдът вече може да постановява споделено родителство дори когато липсва споразумение между майката и бащата, стига това да е в най-добрия интерес на детето.

## ЗАКОН ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО: ПРЕВЕНЦИЯ И ПОДКРЕПА

Промените в този закон са насочени към укрепване на координацията между институциите.

- Мерки срещу ранните бракове: Въведени са нови политики за ограничаване на ранните съжител-

ства и раждания в детска възраст.

- Подобряване на социалните услуги: Разширява се обхватът на подкрепата за семействата и развитието на децата с изявени дарби.

## НАКАЗАТЕЛЕН КОДЕКС: ПО-СТРОГИ САНКЦИИ ЗА ПРЕСТЪПЛЕНИЯ СРЕЩУ ДЕЦА

Наказателната уредба беше актуализирана, за да осигури по-висока степен на закрила.

- Засилена защита на подрастващите: Децата на 15 и 16 години вече получават същата специална наказателноправна защита при сексуални престъпления, каквато досега беше предвидена само за малолетните до 14 години.

- По-тежки наказания: Пред-

виждат се до 15 години затвор за тежки посегателства срещу деца под 10-годишна възраст.

**С особено тревожност омбудсманът отбелязва поредната година, през която не е приета Национална стратегия за детето,** въпреки одобрения от различни обществени формати проект и неговото актуализиране. Проектът е съгласуван и с деца, млади хора и

родители. Проектът на Национална стратегия за развитието на физическата активност, физическото възпитание, спорта и спортно-туристическата дейност за следващия 12-годишен период, изготвен от ММС, към настоящия момент все още не е приет от Народното събрание.

**В областта на координацията видими са предизвикателствата** между институциите и реализиране на координирани и интегрирани действия. За съжаление на практика не се осъществява ефективно междусекторно сътрудничество – включително социални услуги, образование, здравеопазване, правосъдие и правоприлагане. Това остава ключово предизвикателство за постигане на всеобхватен и съгласуван подход към правата на детето. **Необходимо е да се предоставят нови правомощия на Националния съвет за закрила на детето** в качеството му на координиращ орган за прилагането на Конвенцията във всички сектори на всички нива.

**Да се установи процес на бюджетиране, който отчита перспективата на правата на детето**, с ясно установени бюджетни средства, както и да се установи механизъм за мониторинг и оценка за подходящо, ефикасно и справедливо разпределение на средствата.

Препоръките на Комитета агресират ясно проблемите, пред които е изправена държавата със

**събирането на данни**, като се подчертава, че е необходимо да се подобри националната информационна система за деца, за да може тя да гарантира мониторинг и анализ на положението на децата, включително чрез осигуряване на достатъчно ресурси и въвеждане на рамка за наблюдение на правата на децата, която позволява системен мониторинг и анализ на данните за деца. Трябва да се гарантира, че събраните данни обхващат всички области от КПД и са категоризирани съгласно възраст, пол, увреждане, географско място, етнически произход и социалноикономически произход. **Основните очаквания в тази посока са към въвеждане от страна на ДАЗД на Национална информационна система за детето, която на този етап е все още в изпълнение.**

**Тревожно високи остават нивата на конспирациите, свързани със защитата на детските права и гражданските организации.**

Друг сериозен проблем е **липсата на достатъчни и целенасочени инвестиции в семействата**. Многобройни програми за подкрепа не успяват да допринесат ефективно за изкореняване и прекъсване на бедността, което е предпоставка за основните рискове за децата. Достъпът до социални помощи за бедни семейства често е затруднен, поради липса на знания и информация, тежки административни ба-



риери, ограничаващи условия и дискрекционни разпоредби. Липсата на цялостна подкрепа и подходящи услуги за тези семейства са сред основните причини за тревожната ситуация. Основните оплаквания на гражданите, които се обръщат към омбудсмана, са свързани с чувството, че липса справедливост.

**Хроничните проблеми на системата на закрила на детето** – липса на ясни професионални изисквания към социалните работници при от-

делите за закрила на детето, ниски възнаграждения, висока натовареност, ограничени възможности за обучение и супервизия, което ограничава драстично капацитета за ефективно управление на междуинституционална работа по сложни случаи на насилие и на риск.

**Предузвикателството пред страната ни остава реформата в детското правосъдие**, който факт е обект на постоянни критики от страна на омбудсмана

#### **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.

## **V. КОНВЕНЦИЯ НА ООН ПРОТИВ ИЗТЕЗАНИЯТА И ДРУГИ ФОРМИ НА ЖЕСТОКО, НЕЧОВЕШКО ИЛИ УНИЗИТЕЛНО ОТНАСЯНЕ ИЛИ НАКАЗАНИЕ**

Основните препоръки, отправени от Комитета срещу изтезанията в рамките на VI-и Периодичен доклад, продължават да бъдат валидни и през 2025 г.

Комитетът обръща внимание на проблемите с 24-часовото задържане. Българската държава следва да гарантира, че всички основни правни гаранции на задържаните лица са



гарантирани на практика, а не само в закона. На всеки задържан трябва да се осигури достъп до адвокат от самото начало на задържането. Комитетът изразява своята загриженост, че в голяма част от случаите задържаните нямат достъп до адвокат от самото начало на наказателното производство срещу тях, а дори да имат осигурен адвокат по време на 24-часовото задържане, срещите протичат в присъствието на полицейски служител. Друг проблем е, че много често арестуваните лица не са информирани за своите права. Медицинските прегледи често се извършват в следствените арести и не се отразяват в медицинските документи.

На следващо място, Комитетът отбелязва проблема с прекомерната употреба на сила (особено в затворите в София и Бургас), както и в полицейските управления за задържане. Комитетът констатира и лошите условия в местата за лишаване от свобода, като конкретно посочва проблемите, свързани с инфраструктурата, преенаселеността, липсата на хигиена и подходящи канализационни съоръжения, недостатъчен достъп до вода, неадекватно отопление, както и липсата на обучен персонал. Комитетът акцентира върху проблемите с медицинското обслужване в затворите, по-конкретно: **недостигът на медицински персонал; затруднен достъп до лекарства;**

**незадоволително качество на медицинските прегледи; ограничен достъп до психиатрична помощ; липса на специални грижи по отношение на лишените от свобода с физически и/или умствени увреждания; липса на мерки за справяне с широко разпространената употреба на наркотици и свързаните с нея проблеми като ХИВ и хепатит.**

Друга важна тема, отразена в доклада на Комитета, е свързана с **проблемите на социалните институции**. Комитетът изразява своята загриженост, че лицата с умствени и психо-социални увреждания в държавни и общински медицински институции продължават да бъдат с ограничена дееспособност и липсват адекватни процесуални и материално-правни гаранции за защита. В доклада на Комитета е отразена и **липсата на достатъчен независим мониторинг** на този тип институции, както и отдалечените райони, в които се намират домове. Комитетът засяга и проблема с **прекомерната употреба на медикаменти за ограничаване на движенията**, насилствено прилагане на необратими психиатрични терапии, както и насилието сред пациентите, вкл. самонараняването. На следващо място, Комитетът обръща внимание на изключително лошите **материално-битови условия** в някои институции, които са равностойни на нечовешко и унищително третиране (лоша хигиена,



лош достъп до санитарни помещения и други).

При извършените проверки омбудсманът констатира системни проблеми в ДПБ, несъвместими с основните стандарти за защита от изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание като:

- Унижителни материално-битови условия на живот в държавните психиатрични болници;
- Хронично недохранване на пациентите поради сгрешен модел на финансиране;
- Влошено качество на медицинската грижа, поради липса на кадрово обезпечаване и устойчива политика за преодоляването му;
- Липса на социални услуги, които да спомогнат за реинтеграция на пациентите в ДПБ.

На следващо място, Комитетът обръща внимание и на пробле-

мите, свързани с положението на лицата, търсеци закрила и мигрантите. Комитетът подчертава, че държавите-страни по Конвенцията следва да гарантират, че лицата, търсеци международна закрила, не са подложени на произволно задържане, следва да бъде осигурен съдебен контрол върху задържането, както и да бъдат предвидени алтернативи на задържането. Друг основен проблем, посочен в доклада на Комитета, е регистрирането на непридружени деца като „придружени“ от възрастни, с които не са свързани. Комитетът обръща внимание на необходимостта да бъдат подобрени материалните условия в приемните центрове, за да се осигури адекватен стандарт на живот, както и да се намали пренаселеността в централите за задържане на мигранти, по-специално – в СДВНЧ – София и СДВНЧ – Любимец.

## VI. КОНВЕНЦИЯ ЗА ПРЕМАХВАНЕ НА ВСИЧКИ ФОРМИ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ЖЕНИТЕ

Наблюдението регистрира значителни системни забавяния при въвеждане на инструментите за защита от домашно насилие, изрично заложи от законодателя и съблюдавани от **Националния съвет за**

**превенция и защита от домашното насилие (към Министерски съвет)**. *Координационният механизъм за помощ и подкрепа на жертвите (КМ) беше планиран* да функционира от 01.2024 г., но е приет едва на



19.11.2025 г. Документът е изпратен за изпълнение на ангажираните органи и юридически лица, но МС не проследява своевременно изпълнението му и не разполага с данните, с които тези органи и юридически лица разполагат. Над три месеца от съществуването на КМ, няма данни той да е допринесъл за превенцията и защитата от домашно насилие. До 08.2024 г. бе предвидено да има **Национална информационна система за превенция и защита от домашното насилие**. Над 18 месеца по-късно изграждането ѝ още престои.<sup>7</sup>

Макар броят на **специализирани социални услуги по ЗЗДН** да е предвиден от законодателя, практиката показва друго. Секретариатът на Националния съвет за превенция и защита от домашното насилие (към МС) разпределя средствата за такива услуги, но не може да посочи данни колко са те спрямо предвиденото в Правилника за прилагане на ЗЗДН.<sup>8</sup> **В бюджетите за 2025 г. и за 2026 г. са заделени около 230 081 евро**

### **за специализирани услуги по ЗЗДН.<sup>9</sup>**

Държавата делегира тези социални услуги на НПО на проектен принцип. За 2024 г. поради забавяния средствата не са използвани. **За 2025 г. държавното финансиране закъснява с над осем месеца**. С тези крайно ограничени средства за консултативни центрове, защитени жилища и специализирани програми за извършители през 2025 г. са финансирани едва девет такива услуги.

В България все още няма **нищо пълна официална статистика за случаите на домашното насилие, нищо пълен официален списък на всички услуги**, подходящи за потърпевши от домашно насилие или за извършителите му. Част от наличните услуги са описани в *мобилното приложение „Помогни ми“ на Националното бюро по правна помощ (НБПП)*.<sup>10</sup> Други са в *Националната карта на социалните услуги* към АСП, както и в *Картата на служби, организации и програми на фондация „Асоциация Анимус“*. **АСП посочва, че има недостиг и неравномерно разпреде-**

7 МС подава заявката за създаване на Национална информационна система за превенция и защита от домашното насилие на 16.01.2025 г. със срок на изпълнение до 16.03.2026 г.

8 Във всички административни области да има 1 консултативен център за пострадали и 1 защитено жилище, като в административни области с районно деление да има най-малко 3 защитени жилища и 3 консултативни центъра (Чл.28, ал.1, т.2 и т.3, както и чл.35 от Правилника за прилагане на ЗЗДН).

9 Тези дейности са описани като извършвани от юридически лица, които осъществяват превенция на домашното насилие по реда на чл. 6е, ал. 6 от ЗЗДН и Глава трета от Правилника за прилагане на ЗЗДН.

10 За 2025 г. НБПП отчита 771 броя изтегляния и 2 759 броя стартирания на мобилното приложение.

**ление на социалните услуги**, потенциално подходящи за нуждите на пострадали от домашно насилие.<sup>11</sup> Към 31.12.2025 г. те са следните: **19 кризисни центъра за деца** (203 места), **13 кризисни центъра с общ капацитет** (161 места), **12 звена „Майка и бебе“** (75 места) и **174 центъра за обществена подкрепа – ЦОП** (8145 места), като само част от тях могат да осигурят подкрепа. Достъпността на тези жизненоважни услуги в 28-те областни градове остава **без значително подобрение** и през 2025 г.<sup>12</sup>

Безплатни правни консултации се предоставят на потърпевши от домашно насилие ако НБПП има споразумение с някой от Регионалните центрове за консултиране (РЦК) към Адвокатските съвети – това **зависи както от капацитета, така и от желанието на съответната адвокатска колегия да работи по темата**. В **6 областни града (от общо 28) няма такава услуга**. НБПП има телефон за правна помощ: (+359) 0700 18 250. Максималната продължителност на разговор е 20 минути и той се заплаща. Предвид естеството на психологическото и икономическото наси-

лие, **необходимостта** да се пътува до по-далечен град или от платено телефонно обаждане за достъп до иначе безплатната правна помощ допълнително затрудняват излизането от цикъла на домашно насилие и увеличават риска от ответни действия за потърпевши, чиито движения и разходи биват следени. Това е важно, защото правната помощ е ключов инструмент за подпомагане потърпевшите от домашно насилие да подадат молба за защита до съда.<sup>13</sup>

МВР отчита значително подобрение в статистиката и проследимостта на случаите от полицейски служители. От 01.01.2025 г. функционира *Автоматизирана национална система „Домашно насилие и насилие, основано на пола“*. Чрез нея в МВР се регистрират издадените заповеди за защита от съдилищата, както и броят извършители и пострадали лица, разпределени по пол и възраст. За 2025 г. МВР посочва 5102 заповеди за защита (спрямо 5252 за 2024 г. и 4429 за 2023 г.). Извършители на домашно насилие за 2025 г. са 5279 души, като 88% са мъже, а 12% са жени. От общия брой пострадали за 2025 г. жени са 66% (спрямо

11 Доклад за дейността на Националния съвет за превенция и защита от домашното насилие и изпълнение на Националната програма за превенция и защита от домашното насилие за 2024 г.

12 В края на годината в 11 области няма действащ кризисен център. Към момента в 17 области няма кризисен център за пълнолетни, а в 13 области няма такъв за деца.

13 През 2025 г. има 132 решения за предоставяне на правна помощ за домашно насилие (139 за 2024 г.).



68% за 2024 г. и 66% за 2023 г.), деца са 24% (спрямо 25% за 2024 г. и 24% за 2023 г.), а пострадали мъже са 10% (ръст със 7,8% спрямо 2024 г. и с 16% спрямо 2023 г.). МВР посочва следното по вид насилие за 2025 г.: психологическо – 5655; физическо – 3418; икономическо – 160; сексуално – 69. Според министерството, общият брой нарушени заповеди за защита през 2025 г. е 476.

**Безспорно, мъже жертви на домашно насилие** срещат стереотипни ограничения и социална стигма при сезиране на компетентните органи – **това следва да се приема сериозно**. Същевременно, статистиката показва, че **значително по-често от домашно насилие страдат жени**. Това важи и **при случаите с фатален край**. За 2025 г. според *spasena.org* има поне 24 медийно отразени случая на убийства на жени от мъже, като за над половината се подозира домашно насилие. МВР посочва, че те не може да се съпоставят с полицейската статистика. За 2025 г. МВР регистрира два случая на жени, жертви на убийство в услови-

ята на домашно насилие (3 за 2024 г., 2 за 2023 г. и 1 за 2022 г.).<sup>14</sup> Наличието на често медийно отразяване на такива убийства, липсата на пълна официална статистика, както и битувачното усещане за подценяване, безнаказаност и несправедливост допълнително уронват общественото доверие в институциите.

Според *Индекса за равенството между половете от 2025 г.*, по общи показатели, **България е единствената държава-членка на ЕС, в която има отчетено влошаване към 2025 г. в сравнение с 2020 г.** (спад с 0,7 пункта). Разликата в заплащането по пол за 2023 г. е 13,5%, а за 2022 г. е 12,6%.<sup>15</sup> МТСП не посочва информация по поставен въпрос за мерки и резултати от политики за постигане на баланс между семейния и професионалния живот. За съжаление нито МС, нито МТСП има отговор на въпросите какви мерки са предприети през 2025 г. по четири конкретни препоръки на Комитета на ООН за премахване на дискриминацията по отношение на жените (Комитета CEDAW).<sup>16</sup>

14 Национална програма за превенция и защита от домашното насилие за 2024 – 2026 г., стр. 3.

15 Данни на Евростат и *Националния статистически институт по цел №5 от Целите за устойчиво развитие на ООН*. Вторият доброволен национален преглед на България по изпълнението им е наличен на адрес <https://strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=1697>

16 Свързани с обща препоръка №33 (2015 г.) на Комитета CEDAW (*CEDAW/C/BGR/CO/8*). *36 от решенията на Комитета CEDAW са налични на български език в Дигиталната библиотека на НИП*. Няма яснота дали и кога България планира да ратифицира *Международната конвенция за защита на правата на всички работници мигранти и членове на членовете на техните семейства* и *Международната конвенция за защита на правата на*


Националните доклади относно равенството, както и тези по превенция и защита от домашно насилие са по-скоро описания на предприети действия от различни органи, без анализ в дълбочина за резултатите от тези действия и без използване на качествени индикатори. Рядко има информация от някое ведомство за трудности при изпълняване на политиките в тази сфера, а когато има се посочва **Включително липса на следното**: достатъчно кризисни центрове за настаняване на жени, мъже и деца, жертви на домашно насилие; достатъчно програми за работа с извършители на домашно насилие; целево финансиране за превенция на територията на страната; работещи НПО в малки населени места в страната, действаща единна Национална информационна система, която да събира и обработва данни за домашно насилие; възприемане на домашното насилие като обществен проблем (счита се за личен проблем). За съжаление, **стереотипи, свързани с пола** са основна причина за тези неравенства и засягат всички сфери на обществото.

Стереотипи относно домашното насилие понякога се наблюдават и в действията на държавните органи.<sup>17</sup> Заг множеството политики и стратегически документи стои некоординираност между институциите, забавяния (вкл. поради липса на приоритетност и на човешки ресурси), липса на задълбочен анализ за проблемите и резултатите от приетите политики, което води до склонност автоматично да бъде отчитан напредък поради наличие на някакви действия. Тези условия, съчетани със закъснелия Координационен механизъм, липсата на Национална информационна система и липсата на пълна официална статистика, недостига и неравномерното разпределение на социални услуги, липсата на навременно актуализиране на бъдещи планове спрямо минали действия, **държавната политика за борба с домашното насилие не може да бъде единна, последователна, устойчива, ефективна и навременна. Реалността не подкрепя твърдението пред ООН, че равенството между половете е дългосрочен приоритет и успех.**

*Всички лица от насилствено изчезване.*

<sup>17</sup> В отговор до Комитета на министрите на Съвета на Европа по две дела срещу България на ЕСПЧ националната позиция посочва, че основните причини за домашното насилие в България са по-скоро фактори като политическа и икономическа несигурност, стрес, лични травми и други. **Тази позиция не само омаловажава ролята на неравенствата в домашното насилие и отговорността на държавата в противодействието им,** но и **противоречи на държавната политика по равнопоставеност.**





**ГЛАВА ЧЕТВЪРТА:  
РЕСУРСИ**

# I. БЮДЖЕТ 2025 г.

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.

В институцията на омбудсмана са разработени и действат Правила за изграждане на системите за финансово управление и контрол. Прилагат се системата на двойния подпис, правилата за достъп до активите и информацията и предварителен контрол за законосъобразност, който се осъществява от финансов контролор. Двойният подпис се полага след проверка на документите преди вземане на решение за поемане на задължение или извършване на разход.

Счетоводната политика на институцията на омбудсмана е разработена и базирана на Закона за счетоводството, Националните счетоводни стандарти, Сметкоплана на бюджетните предприятия, Индивидуалния сметкоплан на институцията и други нормативни актове. От 2017 г. на дълготрайните активи се начислява амортиза-

ция, което ще продължи и в бъдеще. Извършена е годишна инвентаризация.

Годишният отчет за касово изпълнение, годишната оборотна ведомост и съпътстващата отчетна информация за 2025 г. са изработени в съответствие с ДДС 11 от 17.12.2025 г. на Министерството на финансите.

Със Закона за държавния бюджет на омбудсмана на Република България за 2025 г. е утвърден бюджет в размер на 4 820 400 лв.; уточненият план за 2025 г. също е 4 820 400 лв.

Отчетените приходи за 2024 г. по съответни параграфи – 870 лв.

Институцията на омбудсмана на Република България в изпълнение на дейността си като висш конституционен орган за застъпничество за правата и свободите на гражданите изразходва средства от държавния бюджет и допълнителните средства за капиталови разходи, като спазва принципите на икономичност и ефективност.

Отчетените разходи за 2025 г. по съответни параграфи – 4 618 745 лв.

Основният ресурс на омбудсмана на Република България е екипът от високкоквалифицирани професионалисти. Възнагражденията и осигуровките за персонала са



най-съществената част от разходната част от бюджета на институцията.

Омбудсманът на Република България членува в различни международни организации, за което извършва и разходи за членски внос – Глобален альянс на националните институции за правата на човека, Международен институт на омбудсманите, Организация на омбудсманите и медиаторите от франкофонията, Европейска мрежа на националните институции за защита правата на човека, Европейска мрежа на омбудсманите за деца.

Платени са дължимите държавни и общински данъци и такси.

Разходите за издръжка са за осигуряване дейността на институцията с канцеларски материали, офис оборудване и консумативи, вода, горива, електро- и топлинна енергия, телефонни и интернет услуги, поддръжка на хардуер и специализиран софтуер, преводаческа дейност, предпечатна и печатна обработка, текущи ремонти, охрана, командировки, застраховки, други. В значителна степен тези разходи са свързани с договорни ангажименти и задължения със съответните регулярни плащания. Най-голям относителен дял /45,2%/ от „Издръжката“ е дялът на разхода за наем на сградата (частна собственост), в която се помещава институцията.

Капиталовите разходи като разход за институцията са в размер на 110 736 лв. – придобити са транспортно средство и оборудване.

На основание Закона за обществени поръчки през 2025 г. са налични гаранции за изпълнение от небюджетни юридически лица в размер на 3 750 лв. Преди датата на Отчета и съгласно договора след изпълнение на поръчката са възстановени на изпълнителя 50% от средствата.

## II. ЕКИП

### Структура на институцията на националния омбудсман



# III. СЪТРУДНИЧЕСТВО С ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО И АКАДЕМИЧНАТА ОБЩНОСТ

13 ФЕВРУАРИ

Работна среща с БХК на главния секретар на институцията, началника на кабинета и експерти от НПМ.



24 МАРТ

Недостъпна архитектурна среда, най-вече в училищата и университетите у нас, липса на асансьори и на тоалетни за хората с увреждания, невъзможност за спорт в адекватно изградени зали, недостиг на средства по Национална програма „Осигуряване на съвременна, сигурна и достъпна образователна среда“ – това обсъждат на среща с експерти на институцията на омбудсмана младежи от сдружение „Спина бифида и хидроцефалия-България“.

Младите хора подчертават, че бюджетът от 900 000 лв. и обхватът на програмата от едва 14 проекта за година са крайно недостатъчни за 2 300 училища в страната.



Те настояват омбудсманът да съдейства пред министерствата на образованието и на финансите за увеличаване на тези средства, които да достигнат до повече училища, защото по техни сметки, „ако се движим с тези темпове, едва след 170 години България ще има достъпна архитектурна среда в образователната система“.

В институцията на омбудсманна членовете на Съвета за наблюдение одобряват годишен доклад за 2024 г., в който са отразени всички предприети действия за изпълнение на функциите му по защита, наблюдение и популяризиране на Конвенцията за правата на хората с увреждания в България.

Съветът за наблюдение е орган за мониторинг по изпълнението на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, създаден съгласно чл. 11-16 от Закона за хората с увреждания.

Докладът за 2024 г. включва изпратените становища до отговор-



ните органи във връзка с проблеми в медицинската експертиза, с размера на пенсиите за инвалидност през периода на обжалване на експертните решения на ТЕЛК/НЕЛК, с предоставянето на медицински изделия и помощни средства, с достъпността на средата и с трудностите пред децата със специални образователни потребности и техните семейства.

Институцията на омбудсмана сезира министъра на здравеопазването Силви Кирилов, управителя на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) Петко Стефановски, председателя на Надзорния съвет на НЗОК Явор Пенчев, както и председателя на Българския лекарски съюз Николай Брънзалов заради невъзможност Здравната каса да осигури заплащането на биомаркерната диагностика, задължителна за съвременната медицина в областта на онкологията. Поводът – писмо от Фондация „Живот с рак“ за нарушени правата на онкоболните на достъп до правилна



диагностика, което възпрепятства получаването на съвременна медицинска грижа и осигуряването на адекватно и навременно лекарствено лечение.

## 24 ЮЛИ

По повод на сериозни твърдения за тежко насилие на деца в Социално-педагогическия интернат (СПИ) „Христо Ботев“ с. Варненци, община Тутракан в качеството си на Национален превантивен механизъм омбудсманът Велислава Делчева, в рамките на своите правомощия, извършва внезапна проверка в СПИ с. Варненци, където са настани малолетни и непълнолетни момчета.



## 30 ЮЛИ

Омбудсманът Велислава Делчева сезира и.ф. главен прокурор Борислав Сарафов, председателя на Местната комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни в гр. Сливен Пена Чиликова, министъра на образованието и науката Красимир Вълчев, изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане Анна Ананиева и председателя на Държавната агенция за закрила на детето



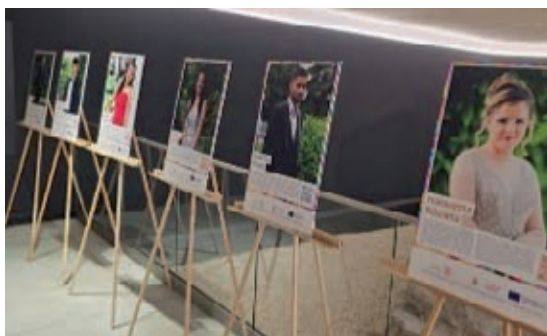
Теодора Иванова по повод получени тревожни сигнали от УНИЦЕФ – България и Българския хелзинкски комитет, в които се твърди за тежко насилие на деца в Социално-педагогическия интернат (СПИ) „Христо Ботев“ с. Варненци, община Тутракан.

## 12 АВГУСТ

Работна среща на омбудсмана Велислава Делчева с екипа на УНИЦЕФ-България, воден от представителя Кристина де Бройн.



„Като национален омбудсман днес съм тук, за да заявя открито своя неотменим ангажимент към развитието и укрепването на приемната грижа, защото един от приоритетите, който аз си поставих, са именно децата в риск. Знам, че за повечето млади хора напускането на приемната грижа е рязко прекъсване на подкрепата, от която зависи тяхната емоционална стабилност, достъп до образование, заетост и жилище. Затова ние, институциите, имаме задължението да превърнем напускането на тази грижа не в събитие, а в процес, който изисква внимателно планиране и придружаване на младия човек в него за постигане на ефективна социална реализация“. Това казва омбудсманът Велислава Делчева при



представянето на фотопозложбата „ПроменениТЕ – за живота след приемната грижа“, което се реализира в Централните хали в столицата.

Работна среща на омбудсмана Велислава Делчева с Мариета Гечева – програмен мениджър „Закрила на деца“, Фондация „Лъчезар Цоцорков“.



**26 АВГУСТ**

---

Работна среща на омбудсмана  
Велислава Делчева с ръководството  
на Националния младежки форум.



**5 СЕПТЕМВРИ**

---

Омбудсманът Велислава Делчева  
подписва споразумение за сътрудни-  
чество с представителя на ВКБО-  
ОН в България Седа Кузуджу.



III. Сътрудничество с гражданското общество и академичната общност



Омбудсманът Велислава Делчева **създава Консултативен съвет от експерти в неправителствения сектор, който заседава тематично по приоритетни теми в областта за защита на правата на човека.**



„Когато говорим, действваме и планираме – нека институциите, гражданите и неправителствените организации бъдем винаги съмишленици, никога врагове.“ С това послание омбудсманът Велислава Делчева открива първи панел „Гласът на гражданите – тишина или институционална глухота?“ на фестивала „Демократична мозайка“, който за трета година събира в София над 70 граждански организации.

Фестивалът, организиран от Форум Гражданско Участие, Национален младежки форум и Български център за нестопанско право, включва 20 тематични работилници – от младежки политики и социални дейности до здравеопазване, образование, доброволчество и опазване на околната среда.



„Принципното ми становище е, че децата до 14 г. са деца в риск и по никакъв начин не трябва да бъдат в контакт със закона. На тях им е нужна подкрепа и закрила. Това е едно от нещата, които ще защитавам като позиция и по време на работната група в Министерство на правосъдието.“ Това заявява омбудсманът Велислава Делчева на кръгла маса



„Права и подкрепа за деца в контакт със закона“, организирана от Център за изследване на демокрацията.

1 ОКТОМВРИ

На тържествена церемония в Зала 6 на НДК, посветена на 15-годишнината на фондация „Заедно в час“, омбудсманът Велислава Делчева поздравява организацията и заявява готовността на институцията да бъде неин партньор в мисията за по-справедлива и устойчива образователна среда.



„Нека всички заедно продължим да изграждаме по-справедлива и устойчива образователна среда в

България. Вие доказвате, че промяната е възможна, когато работим заедно, когато сме търпеливи и когато не губим надежда“, подчерта Делчева.

15 ОКТОМВРИ

„За мен е чест да ви поздравя по повод откриването на новата учебна година в Центъра за обучение на адвокати „Кръстю Цончев“ – средище на професионализъм, морал и стремеж към усъвършенстване.“ С тези думи омбудсманът Велислава Делчева открива тържество, като подчертава значимата роля на ад-



вокатската професия.

## 17 ОКТОМВРИ

Приветствие от Омбудсмана Велислава Делчева по повод конференцията „Правото и бизнесът в съвременното общество“, организирана от Икономически университет – Варна.



## 18 ОКТОМВРИ

Омбудсманът Велислава Делчева сезира кмета на София Васил Терзиев, главния архитект на Столична община Богдана Панайотова и председателя на Постоянната комисия по устройство на територията, архитектура и жилищна политика на Столичния общински съвет Севделина Петрова с настояване за предприемане на незабавни действия и изготвяне на становище за предотвратяване на застрояването на Боянското блато и спасяване на неговата екосистема.

*„Препоръката ми е за Внесяне на предложение за служебно изменение на действащите общ и подробен устройствени планове, за да се установи траен*

*статут на защита на Боянското блато, което изпълнява важни екологични и предпазни функции срещу вредното въздействие на водите“*, пише Велислава Делчева.



*Омбудсманът получава фотографии на защитените видове птици Зелени кълвачи и Елшова скатия, заснети от Георги Гаврилов и Георги Камов в конкурс, организиран от сдружение „Защита на Боянското блато“.*

## 20 ОКТОМВРИ

Под ръководството на омбудсмана Велислава Делчева Съветът за наблюдение по Закона за хората с увреждания обсъжда проблемите на децата от уязвимите групи и липсата на ефективни политики за подкрепа.



## 20 ОКТОМВРИ

Омбудсманът Велислава Делчева и представителят на УНИЦЕФ в България Кристина де Бройн подписват нов междуинституционален работен план, реализиран в изпълнение на Меморандум за разбираемост и сътрудничество между институцията на омбудсмана и УНИЦЕФ за периода 2023-2027 г.



## 21 ОКТОМВРИ

Омбудсманът Велислава Делчева провежда открит урок по гражданско образование в Професионална гимназия „Васил Левски“ в гр. Мездра. Срещата е част от инициативата на омбудсмана за насърчаване на гражданската активност и познаването на основните човешки права сред младите хора.



## 29 ОКТОМВРИ

*„За да бъдете лидери на живота си, заложете на знание и не се отказвайте.“* Това казва омбудсманът Велислава Делчева при провеждане на открит урок по гражданско образование в СУ „Иван Вазов“, гр. Поморие. Срещата е по покана на директора г-жа Петя Казакова, с



участието на ученици и директори от три училища – домакините, Професионалната гимназия по туризъм „Алеко Константинов“ и СУ



## 5 НОЕМВРИ

Омбудсманът Велислава Делчева приветства участниците в двудневен форум „Дни на еврото в УНСС“, организиран от Института по икономика и политики към университета и Българската народна банка.

В изказването си Делчева подчертава, че дискусиата за присъединяването на България към еврозоната е преди всичко разговор за доверие – доверие в институциите, в държавните решения и в самото общество.

*„Въвеждането на еврото не е само икономически акт, но и дълбока социална промяна. Тази промяна засяга всеки човек – от пенсионера, който следи це-*



*ните в магазина, до младия предприемач, който мисли за инвестиции и развитие“,* заявява омбудсманът.

## 11 НОЕМВРИ

*„Институцията на омбудсмана може да бъде сигнална лампа, едно око – каквото всъщност е логото на омбудсмана в България – което наблюдава, сигнализира и във всички случаи, когато види заплахи, реагира проактивно.“* Това заявява омбудсманът Велислава Делчева в трети панел „Основни права и граждански защитници в кръстосания огън на световната



политика“, организиран от Центъра за изследване на демокрацията в рамките на конференция „Диалог за отбрана и демокрация: Крепост на свободата“.

Форумът събира водещи политици и анализатори от страната и чужбина, за да обсъдят предизвикателствата пред сигурността и демокрацията в Европа.



## 21 НОЕМВРИ

*„За мен е чест и привилегия от името на институцията на омбудсмана да поздравя цялото академично ръководство и Вас, студентите на Национална спортна академия „Васил Левски“, по повод Деня на Академията.“* С тези думи заместник-омбудсманът Мария Филипова отправя своето официално приветствие към академичната общност на НСА.



## 25 НОЕМВРИ

„Всеки път, когато една жена се изправи със своята история за преживяното, тя го прави със своето име, но и от името на всички жени, деца и жертви на домашно насилие. Това изисква кураж и подкрепа, която е важно да бъде своевременна и адекватна.“ С тези думи омбудсманът Велислава Делчева се обръща към Роза – участник в конференцията „Гласът на жените в подкрепа на



Закона“, организирана от Фондация „Асоциация Анимус“ под патронажа на министъра на правосъдието по повод 25 ноември – Международен ден за елиминиране насилието над жени.



## 28 НОЕМВРИ

*„Насилието над и между деца не е „част от израстването“. Не е неизбежност. Не е нормално.“* Това подчертава омбудсманът Велислава Делчева при откриването на форума „Нашите деца, нашата отговорност: (не)поправимото в очакване на работещи решения“, организиран от Фондация „Лъчезар Цоцорков“.



Сред приоритетите, върху които Делчева акцентира, са реформата в детското правосъдие; ефективни мерки срещу насилието над деца и домашното насилие; засилено взаимодействие между институциите и гражданското общество; по-добра информираност за механизмите за подаване на сигнали; отговорно медийно отразяване на темите, свързани с насилието.



## 3 ДЕКЕМВРИ

Обръщение на омбудсмана по повод 3 декември: *„В Международния ден на хората с увреждания се обръщам към Вас с дълбоко уважение – за да Ви поздравя за силата, достойнството и куража, с които отстоявате правата си и ежедневно преодолявате мно-*



*жество видими и невидими бариери. Този ден не е просто дата в календара. Той напомня, че Вашият глас, Вашите права и човешко достойнство трябва да бъдат в центъра на обществената грижа и внимание. Като омбудсман от първия ден поставих защитата на правата на хората с увреждания сред своите основни приоритети ...“*

Дългогодишните проблеми с достъпа до медицински изделия, помощни средства и съоръжения за хората с увреждания са във фокус на заседание на Съвета за наблюдение по Закона за хората с увреждания, в който като членове участват омбудсманът Велислава Делчева и



заместник-омбудсманът Мария Филипова. Заседанието е свикано от администриращия орган КЗД по повод 3 декември – Международен ден на хората с увреждания. На него, освен членовете на организациите на хората с увреждания, присъстват и представители на Националния съвет за хората с увреждания.

#### 4 ДЕКЕМВРИ

*„Липсата на достатъчна медицинска грижа, недостигът на обучен персонал и рисковете пред непридружените деца остават критични проблеми в системата за закрила на търсещите убежище.“* Това заявява омбудсманът Велислава Делчева при откриване на форум „Гарантиране правата на човека по границите на Европа“, организиран съвместно от Националния институт на правосъдието, ВКБО-ОН и Отдела по миграция и бежанци на Съвета на Европа.



Евикциите и липсата на алтернативно настаняване, „невидимите хора“ без документи и здравни права, проблемите, свързани с образование, заетост и социалните предразсъдъци. Тези акценти поставя в изказването си омбудсманът Велислава Делчева на Национална кръгла маса: „От данни към действие: изводи за положението на ромите в България от изследването на Агенцията на ЕС за основните права“.



Омбудсманът Велислава Делчева организира първата си изнесена приемна за граждани в гр. Сливница, в която активно се включват ученици от СУ „Св. Св. Кирил и Методий“. Младите хора поставят въпроси, свързани с възможността за завършване на средното образование в 11 клас, както и с предизвикателствата пред бъдещата им трудова реализация при липсата на професионален опит и квалификация.

По-рано през деня Велислава Делчева посещава и ПГТ „Никола Й. Вапцаров“, където по покана на Ученическия съвет провежда открит урок по Гражданско образование, посветен на Международния ден за



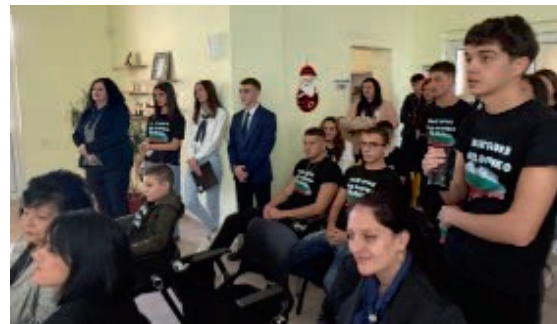
правата на човека – 10 декември. В разговора тя акцентира върху фундаменталната връзка между правото на образование, правото на

живот и лична неприкосновеност, както и върху необходимостта уче-

ниците да растат в сигурна и здравословна среда.

### 17 ДЕКЕМВРИ

Омбудсманът Велислава Делчева изнася открит урок по Гражданско образование в VI СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ в гр. Перник, основано през 1843 г. като килийно училище. Ученици от X-XI кл. разговарят с Делчева за правата на децата и младите хора, както и за ролята и правомощията на националния обществен защитник. Става ясно още, че VI СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ има и свой училищен омбудсман и издава ученически вестник.



### 22 ДЕКЕМВРИ

Омбудсманът Велислава Делчева уважава поканата на ромски деца и участва в открит урок по рисуване в ателието на Кирил Василев в столичния квартал „Надежда“. Заедно с младежите Делчева прави своите „първи стъпки“ в рисуването на окръжности, елипси и квадрати.

Домакинът разказва, че работи с деца в риск, като им помага да преодоляват трудностите си чрез изобразително изкуство и скулптура. Той благодари за подкрепата на район „Врѐбница“, където работи като обществен възпитател. По думите му това е неговата „мисия“ – вместо децата да поемат по пътя на престъпността, всяка не-



деля те посещават ателието му, за да усвояват морални ценности чрез рисуването, религията и спорта.

# СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ

<b>АДФИ</b>	Агенция за държавна финансова инспекция
<b>АПК</b>	Административнопроцесуален кодекс
<b>АСП</b>	Агенция за социално подпомагане
<b>АХУ</b>	Агенция за хората с увреждания
<b>АУАН</b>	Акт за установяване на административно нарушение
<b>АЯЛ</b>	Агенция за ядрено регулиране
<b>БАБХ</b>	Българска агенция по безопасност на храните
<b>БГВ</b>	Битово горещо водоснабдяване
<b>БДС</b>	Български документи за самоличност
<b>БНБ</b>	Българска народна банка
<b>БХК</b>	Български хелзински комитет
<b>ВАС</b>	Върховен административен съд
<b>ВКП</b>	Върховна касационна прокуратура
<b>ВКС</b>	Върховен касационен съд
<b>ВУИ</b>	Възпитателно училище – интернат
<b>ГДП</b>	Главна дирекция „Гранична полиция“
<b>ГДИН</b>	Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“
<b>ГДО</b>	Главна дирекция „Охрана“
<b>ГМА</b>	Гарантиран минимален доход
<b>ГПР</b>	Годишен процент на разходите
<b>ГПК</b>	Граждански процесуален кодекс
<b>ГПУ</b>	Гранично полицейско управление
<b>ГРАО</b>	Гражданска регистрация и административно обслужване
<b>ДАБ</b>	Държавна агенция за бежанците
<b>ДАЗД</b>	Държавна агенция за закрила на детето
<b>ДАНС</b>	Държавна агенция „Национална сигурност“
<b>ДВ</b>	„Държавен вестник“
<b>ДВХД</b>	Дом за възрастни хора с деменция
<b>ДВХПР</b>	Дом за възрастни хора с психични разстройства



<b>ДВХУИ</b>	Дом за възрастни хора с умствена изостаналост
<b>ДДА</b>	Дезинфекция, дезинсекция, дератизация
<b>ДДЛРГ</b>	Дом за деца, лишени от родителска грижа
<b>ДМСГА</b>	Дом за медико-социални грижи за деца
<b>ДНСК</b>	Дирекция за национален строителен контрол
<b>ДОПК</b>	Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
<b>ДПБ</b>	Държавна психиатрична болница
<b>ДПС</b>	Детска педагогическа стая
<b>ДФЗД</b>	Държавно предприятие „Фонд затворно дело“
<b>ДР</b>	Допълнителни разпоредби
<b>ДСП</b>	Дирекция „Социално подпомагане“
<b>ДФЕС</b>	Договор за функциониране на Европейския съюз
<b>ДФЗ</b>	Държавен фонд „Земеделие“
<b>ЕАД</b>	Еднолично акционерно дружество
<b>ЕИСМЕБ</b>	Единна информационна система на медицинската експертиза в България
<b>ЕК</b>	Европейска комисия
<b>ЕНОК</b>	Европейска мрежа на омбудсманите за деца
<b>ЕО</b>	Екологична оценка
<b>ЕПК</b>	Едроплощен кофраж
<b>ЕР</b>	Експертно решение
<b>ЕС</b>	Европейски съюз
<b>ЕСПЧ</b>	Европейски съд по правата на човека
<b>ЕХМС</b>	Европейска харта за местно самоуправление
<b>ЗАНН</b>	Закон за административните нарушения и наказания
<b>ЗБППМН</b>	Закон за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни
<b>ЗВСГЗГФ</b>	Закон за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд
<b>ЗГР</b>	Закон за гражданската регистрация
<b>ЗДВП</b>	Закон за движението по пътищата
<b>ЗДФЛ</b>	Закон за данъците върху доходите на физическите лица
<b>ЗДС</b>	Закон за държавната собственост
<b>ЗДСл</b>	Закон за държавния служител

<b>ЗЕ</b>	Закон за енергетиката
<b>ЗЕС</b>	Закон за електронните съобщения
<b>ЗЗ</b>	Закон за здравето
<b>ЗЗА</b>	Закон за задълженията и договорите
<b>ЗЗДет</b>	Закон за закрила на детето
<b>ЗЗдр</b>	Закон за здравето
<b>ЗЗК</b>	Закон за защита на конкуренцията
<b>ЗЗАЛПСПОИН</b>	Закон за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения
<b>ЗЗП</b>	Закон за защита на потребителите
<b>ЗПК</b>	Закон за противодействие на корупцията
<b>ЗЗТ</b>	Закон за защитените територии
<b>ЗИНЗС</b>	Закон за изпълнение на наказанията и задържането под стража
<b>ЗИХУ</b>	Закон за интеграция на хората с увреждания
<b>ЗКИ</b>	Закон за кредитните институции
<b>ЗЛЗ</b>	Закон за лечебните заведения
<b>ЗСПД</b>	Закон за семейните помощи за деца
<b>ЗМТА</b>	Закон за международния търговски арбитраж
<b>ЗМДТ</b>	Закон за местните данъци и такси
<b>ЗМВР</b>	Закон за Министерството на вътрешните работи
<b>ЗНА</b>	Закон за нормативните актове
<b>ЗПК</b>	Закон за потребителския кредит
<b>ЗО</b>	Закон за омбудсмана
<b>ЗОбщ</b>	Затворническо общежитие
<b>ЗОЗТ</b>	Затворническо общежитие от закрит тип
<b>ЗООТ</b>	Затворническо общежитие от открит тип
<b>ЗПИНМ</b>	Закон за плановете за изграждане на населените места
<b>ЗПУПС</b>	Закон за платежните услуги и платежните системи
<b>ЗПУО</b>	Закон за предучилищното и училищното образование
<b>ЗРТ</b>	Закон за радиото и телевизията
<b>ЗРВКУ</b>	Закон за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги
<b>ЗС</b>	Закон за собствеността



<b>ЗСВ</b>	Закон за съдебната власт
<b>ЗСП</b>	Закон за социално подпомагане
<b>ЗСПЗЗ</b>	Закон за собствеността и ползването на земеделските земи
<b>ЗТСУ</b>	Закон за териториалното и селищното устройство
<b>ЗУПГМЖВ</b>	Закон за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищноспестовни влогове
<b>ЗЧСИ</b>	Закон за частните съдебни изпълнители
<b>ЗУТ</b>	Закон за устройство на територията
<b>ИААА</b>	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“
<b>ИА ГИТ</b>	Изпълнителна агенция – Главна инспекция по труда
<b>ИАТ</b>	Изпълнителна агенция по трансплантация
<b>КВПС</b>	Канал за външно подаване на сигнали към КЗЛД
<b>КВС</b>	Карта на възстановената собственост
<b>КАТ</b>	Контрол на автомобилния транспорт
<b>К.г.</b>	Конституционно дело
<b>КЕВР</b>	Комисия за енергийно и водно регулиране
<b>КЕП</b>	Квалифицирани електронни подписи
<b>КЗПЧОС</b>	Конвенция за защита на правата на човека и основните свободи
<b>КЗД</b>	Комисия за защита от дискриминация
<b>КЗК</b>	Комисия за защита на конкуренцията
<b>КЗЛД</b>	Комисия за защита на личните данни
<b>КЗП</b>	Комисия за защита на потребителите
<b>КИПП</b>	Камара на инженерите в инвестиционното проектиране
<b>КМ</b>	Комитет на министрите
<b>КРБ</b>	Конституция на Република България
<b>КПИ</b>	Комитет за предотвратяване на изтезанията
<b>КПД</b>	Конвенция на ООН за правата на детето
<b>КПК</b>	Комисия за противодействие на корупцията
<b>КПХУ</b>	Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания
<b>КРС</b>	Комисия за регулиране на съобщенията
<b>КС</b>	Конституционен съд
<b>КСО</b>	Кодекс за социално осигуряване

<b>КФН</b>	Комисия за финансов надзор
<b>Л. св.</b>	Лишени от свобода
<b>ЛЗ</b>	Лечебно заведение
<b>ЛКК</b>	Лекарска консултативна комисия
<b>МВР</b>	Министерство на вътрешните работи
<b>МЕ</b>	Министерство на енергетиката
<b>МЗ</b>	Министерство на здравеопазването
<b>МЗм</b>	Министерство на земеделието
<b>МЛС</b>	Места за лишаване от свобода
<b>МОН</b>	Министерство на образованието и науката
<b>МОСВ</b>	Министерството на околната среда и водите
<b>МП</b>	Министерство на правосъдието
<b>МПС</b>	Моторно превозно средство
<b>МРРБ</b>	Министерство на регионалното развитие и благоустройството
<b>МС</b>	Министерски съвет
<b>МК към ТП</b>	Медицински комисии към териториалните поделения на НОИ
<b>МТС</b>	Министерство на транспорта и съобщенията
<b>МТСП</b>	Министерство на труда и социалната политика
<b>МЦ</b>	Медицински център
<b>НАП</b>	Национална агенция за приходите
<b>НАК</b>	Национален дворец на културата
<b>НЕЛК</b>	Национална експертна лекарска комисия
<b>НЗОК</b>	Национална здравноосигурителна каса
<b>НК</b>	Наказателен кодекс
<b>НОИ</b>	Национален осигурителен институт
<b>НПАХУ</b>	Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“
<b>НПВУ</b>	Национален план за възстановяване и устойчивост
<b>НПК</b>	Наказателно-процесуален кодекс
<b>НПМ</b>	Национален превантивен механизъм
<b>НПСУАНЖ</b>	Наредба за предоставяне на социалните услуги „Асистенти за независим живот“
<b>НРУСПОГТ</b>	Наредба за реда и условията за пътуване с обществения градски транспорт



<b>НС</b>	Народно събрание
<b>НСИ</b>	Национален статистически институт
<b>НСИХУ</b>	Национален съвет за интеграция на хората с увреждания
<b>НСОРБ</b>	Национално сдружение на общините в Република България
<b>НТ</b>	Наредба 16-334 от 6 април 2007 г. за топлоснабдяването
<b>Наредба №4</b>	Наредба №4 от 14 септември 2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационните системи
<b>НРКВКУ</b>	Наредба за регулиране качеството на водоснабдителните и канализационните услуги
<b>НРЦВКУ</b>	Наредба за регулиране цените на водоснабдителните и канализационните услуги
<b>ОВОС</b>	Оценка за въздействието върху околната среда
<b>ОД на МВР</b>	Областна дирекция на Министерството на вътрешните работи
<b>ОЗА</b>	Отдел „Закрила на детето“
<b>ОЕСУТ</b>	Общински експертен съвет по устройство на територията
<b>ОУ</b>	Основно училище
<b>ОССЕ</b>	Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа
<b>ОУП</b>	Общ устройствен план
<b>ПВПИ</b>	Помещения за временен престой и изолация
<b>ПИКЕЕ</b>	Правила за измерване на количеството електрическа енергия
<b>ПМС</b>	Постановление на Министерския съвет
<b>ППЗИН</b>	Правилник за прилагане на Закона за изпълнение на наказанията и задържането под стража
<b>ППЗИХУ</b>	Правилник за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания
<b>ППЗСПЗЗ</b>	Правилник за прилагане на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи
<b>ПРЗ</b>	Преходни и заключителни разпоредби
<b>ПРастЗ</b>	Препарати за растителна защита
<b>ПСПВ</b>	Пречиствателна станция за питейни води
<b>ПУП</b>	Подробни устройствени планове
<b>РБ</b>	Република България

<b>РДНСК</b>	Регионална дирекция за национален строителен контрол
<b>РЗИ</b>	Регионална здравна инспекция
<b>РЗОК</b>	Районна здравноосигурителна каса
<b>РИО</b>	Регионален инспекторат по образованието
<b>РИОСВ</b>	Регионална инспекция по околната среда и водите
<b>РМС</b>	Решение на Министерския съвет
<b>РПЦ</b>	РСРайонен съд
<b>РЦ</b>	Регистрационен център
<b>РУП</b>	Районно управление „Полиция“
<b>СБАЛЛС</b>	Специализирана болница за активно лечение на лишените от свобода
<b>СДВНЧ</b>	Специализиран дом за временно настаняване на чужденци
<b>СДВР</b>	Социални дейности и възпитателна работа (затвори)
<b>СДВР</b>	Столична дирекция на вътрешните работи
<b>СЕС</b>	Сграда – етажна собственост
<b>СПИ</b>	Социално-педагогически интернат
<b>СО</b>	Столична община
<b>СОП</b>	Специални образователни потребности
<b>СОС</b>	Столичен общински съвет
<b>СУ</b>	Средно училище
<b>СДВР</b>	Столична дирекция на вътрешните работи
<b>СУМПС</b>	Свидетелство за управление на моторно превозно средство
<b>ТЕЛК</b>	Териториална експертна лекарска комисия
<b>ТЗ</b>	Търговски закон
<b>ТКЗС</b>	Трудовикооперативни земеделски стопанства
<b>ТОЛЕК</b>	Транспортна областна лекарска експертна комисия
<b>ТП на НОИ</b>	Териториално поделение на Националния осигурителен институт
<b>ТУ</b>	Технически университет София
<b>ТУЕС</b>	Техническо училище за електронни системи
<b>ТЦ</b>	Транзитен център
<b>ЦФЛА</b>	Център „Фонд за лечение на деца“
<b>УПО</b>	Условно предсрочно освобождаване



<b>ФДР</b>	Фирма за дялово разпределение
<b>ФПКПИ</b>	Факултативен протокол към Конвенцията против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание
<b>ЦГМ</b>	Център за градска мобилност
<b>ЦИК</b>	Централна избирателна комисия
<b>ЦНСТ</b>	Център за настаняване от семеен тип
<b>ЦНСТДМУ</b>	Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждане
<b>ЦПЗ</b>	Център за психично здраве
<b>ЦРАУ</b>	Център за работа с деца с увреждания
<b>ЦСМП</b>	Център за спешна медицинска помощ
<b>dB</b>	децибел







**ОМБУДСМАН  
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2025 г.**



**Адрес: гр. София 1202  
ул. Георг Вашингтон № 22  
тел.: 02/81-06-955; 02/980-95-10;  
факс: 02/81-06-963  
e-mail: [priemna@ombudsman.bg](mailto:priemna@ombudsman.bg)  
[www.ombudsman.bg](http://www.ombudsman.bg)**