



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**ДО
Г-ЖА МИХАЕЛА ДОЦОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
52-РОТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**ДО
ЧЛЕНОВЕТЕ НА
52-РОТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ПРЕДСЕДАТЕЛ,
УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА НАРОДНИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ,**

Бих искала да Ви поздравя за избора и да Ви пожелая ефективна работа! Надявам се, че доброто и справедливостта ще Ви водят във всички Ваши действия и те ще бъдат винаги в интерес на хората и подчинени на върховенството на правото.

Като омбудсман на Република България, в изпълнение на разпоредбата на чл. 22 от Закона за омбудсмана, на 31 март 2026 г. внесох в Народното събрание Годишен доклад за дейността на институцията през 2025 г.

През изминалата година гражданите се обърнаха към омбудсмана с над 10 500 жалби и сигнали, а над 102 000 души получиха съдействие и подкрепа.

Годишният доклад представя информация за изключително широкия обхват на жалбите на гражданите относно нарушени техни права, със защитата на които омбудсманът се ангажира. Наред с това, в немалък брой случаи като обществен защитник се възползвах от правото да се самосезирам и предприех действия в защита на нарушени права.

Редица проблеми на хората намериха своето положително развитие през изминалата година. В същото време, Докладът ясно откроява онези належащи въпроси, които остават нерешени към днешна дата.

В настоящото писмо бих желала да открия някои от най-болезнените проблеми, които гражданите поставят в своите жалби до мен. Това са въпроси, които не търпят отлагане и са във Вашата компетентност като народни представители.

На първо място, бих искала да ви информирам за **стотиците сигнали, с които институцията на омбудсмана е сезирана във връзка със скока на цените както на хранителните продукти, така и на услугите.** От началото на годината до момента в институцията са постъпили над 6 000 жалби и сигнали – безпрецедентен ръст за едва три месеца. В голямата си част гражданите търсят съдействие за защита правата им на потребители във връзка с необосновано и непазарно увеличение на продукти от първа необходимост, на медицински изделия и лекарствени продукти, на електроенергията за битови потребители, на транспортни услуги и други. Отчита се и повишаване на жалбите във връзка със спиране на важни за малките населени места транспортни връзки поради галопиращите цени на петролните продукти. В много случаи това води до вторичен ценови натиск върху гражданите заради необходимостта сами да организират частен превоз до работните си места.

В тази връзка се обръщам към вас с призив за спешни и ефективни законодателни действия за овладяване на ситуацията, особено що се отнася до рязкото поскъпване на хранителните продукти и услуги от първа необходимост. Данните и сигналите до омбудсмана очертават ясна тенденция: цените растат с темпове, които доходите не могат да догонят. Особено тежко е положението за уязвимите групи – възрастни хора, хора с увреждания, социално слаби граждани.

На следващо място, бих искала да отбележа, че Докладът на Омбудсмана за 2025 г. показва, че най-голям дял от всички получени жалби в институцията, свързани с нарушени потребителски права, са **жалбите за лошо качество на ВиК услугите в страната.** Стотици потребители са лишени от достъп до вода – част от правото на адекватен жизнен стандарт, изрично признато от Общото събрание на Организацията на обединените нации (ООН) и от Съвета на ООН по правата на човека. Освен това, гражданите в редица населени места плащат високи сметки за питейна вода, въпреки лошото ѝ качество и не разполагат с механизъм, по който да бъдат компенсирани за това нарушение. **Затова е особено важно да се обмисли приемане на концептуално нов Закон за водоснабдяването и канализацията (ВиК), който да защитава правата и интересите на потребителите.**

Сред важните за обсъждане и гласуване законопроекти следва да бъдат и защитаващите **правата на гражданите от колектори и фирми за бързи кредити.** Все още липсва защита в случаите, когато те не са уведомявани за прехвърляне на дълга; прехвърлят се погасени по давност вземания; упражнява се непрестанен психически тормоз върху тях и техни близки, с цел събиране на задължението (всекидневни и многобройни телефонни обаждания, при това рано сутрин или късно вечер, както и в почивни и празнични дни, заплахи);

начисляват се такси и неустойки, които не са предвидени в основния договор; липсва коректна информация относно задължението, което за тях необяснимо нараства. **По отношение на фирмите за бързи кредити следва законодателно да бъде ограничено наличието на неравноправни клаузи в договорите;** прекомерните лихви, неустойки, такси; непредоставянето на достатъчна, точна и своевременно преддоговорна информация за вземане на информирано решение за сключване на договор за кредит или анекс към договор за кредит. Продължават да се констатира липса на задълбочена проверка относно кредитоспособността на клиента, независимо че е регламентирано такова задължение, включително по отношение на хазартнозависими лица; липса на информация при прехвърляне на вземания по договор за кредит; непредоставяне на справки за дължими суми и оставаща част от дълга; използване на неправомерни методи за събиране на дълга.

Другата голяма категория права, по отношение на които гражданите най-често сезират омбудсмана, са **социалните права и правата на хората с увреждания.** Гражданите сигнализират за ниски размери на социалните помощи, сложни административни процедури и недостатъчен достъп до социални услуги. Не търпи отлагане изработването на правен механизъм за определяне на минимален размер на пенсиите за осигурителен стаж и възраст, който да изравнява ежегодно размера на тези пенсии с линията на бедност. Необходими са също така изменения в законовата рамка, които да гарантират 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. По законодателен път следва 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.

Пълноценното упражняване на права от уязвимите групи е следващ акцент, изведен от жалбите на гражданите до омбудсмана. На първо място, продължавам да се застъпвам за изграждане на **модерна система за детско правосъдие.** Реформата на детското правосъдие в България продължава да е в начален етап. Все още не са създадени адекватни корекционно-възпитателни услуги, съобразени с международните стандарти за защита правата и интересите на детето. Необходимо е да се направи цялостна оценка на нуждата от функциониране на специализирани съдебни състави за деца, както и да бъде отменен Законът за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, действащ от 1958 г. и да бъде приет Закон за отклоняване

от наказателно производство и налагане на възпитателни мерки на непълнолетни лица.

Съществен акцент е поставен и върху **необходимостта от реформа на института на запрещението**. Действащият модел по Закона за лицата и семейството е остарял и води до фактическа „гражданска смърт“ за хиляди граждани. Необходима е законодателна реформа, която да премахне пълното и ограниченото запрещение; да въведе **модела на подкрепено вземане на решения**, при който лицето запазва правосубектността си; да създаде механизми за прилагане на **индивидуален подход** при определяне на необходимата подкрепа; както и да предвиди **периодичен съдебен преглед** на мерките, за да се избегне трайно ограничаване на права. Реформата е обект на засилен мониторинг от Комитета на министрите на Съвета на Европа в резултат на решението на Европейския съд по правата на човека по делото „Станев срещу България“, както и от Комитета на ООН по правата на хората с увреждания и други международни органи. Според тях сегашната система на запрещение противоречи на международните стандарти и може да доведе до нови осъдителни решения срещу България. В тази насока е важно да се обмисли приемането на Закона за физическите лица и мерките за подкрепа, за да се замени режимът на запрещение с механизми за подкрепа съгласно чл. 12 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.

В качеството си на Национален превантивен механизъм по Конвенцията на ООН против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание, в рамките на проведени проверки регистрирам множество **системни проблеми с правата на пациентите с психиатрични заболявания** като прилагане на крайни принудителни мерки спрямо пациентите без наличието на система за контрол; липсата на възможност за ефективна защита на нарушени права, липсата на качествена психосоциална рехабилитация на хората с психични заболявания и механизми за подкрепа на техните близки срещу изоставянето им в институции. В това отношение намирам за особено необходимо да бъде намерено законодателно решение за въвеждането на изисквания относно основанията, редът за налагане, продължителността и ограничението за налагане на мерките за изолация и имобилизация в рамките на едно денонощие, както и въвеждането на компенсаторен механизъм за пациентите, чиито права са били нарушени по време на престоя и лечението им в лечебните заведения, които предоставят психиатрични грижи. Това е единственият правен способ, чрез който пациентите могат да бъдат защитени.

Във връзка с правото на собственост и икономическа свобода бих искала да обърна внимание на два съществени проблема, които чакат законодателно

уреждане. На първо място, към настоящия момент има **критична необходимост от разрешаването на проблема с приключването на поземлената реституция** за имоти, признати за възстановяване в стари граници. След отпадането на ограниченията за разпореждане от общините със земите от остатъчния поземлен фонд на 23.12. 2025 г., без напредък при изпълнението на признати реституционни права (на възстановяване и на обезщетяване), са позволени 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. Намалването на земите от остатъчния поземлен фонд чрез разпоредителни сделки след отпадането на мораториума за разпореждане поставя под въпрос приключването на недовършените възстановителни и обезщетителни процедури с реално предоставяне на земя. В тази връзка препоръчвам да се възстанови работата по законопроект за допълнение на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (ЗСПЗЗ), който да включва правила за приключване на поземлената реституция за имоти с признато право на възстановяване на собствеността в стари граници чрез служебно настаняване от органите по поземлената собственост върху земи, предоставени от общинския поземлен фонд, съобразно с признатите права на възстановяване. Предложението е в съответствие с необходимите мерки, включени в Пътната карта за изпълнението на осъдителните решения, постановени срещу Република България от Европейския съд по правата на човека. (Решение на Министерския съвет № 586 от 6.08.2021 г.). Подкрепено е в Меморандума на Отдела за изпълнение на решенията на Европейския съд по правата на човека за оценка на общите мерки на 1468-то заседание от 5-7 юли 2023 г. на Комитета на министрите към Съвета на Европа. На второ място, **ще продължа да настоявам за въвеждане на механизма за преценка за пропорционалност на административната намеса** в правата на засегнатите граждани относно имоти или обекти, подлежащи на изземване или премахване като незаконни или опасни, но съставляващи нечие единствено жилище.

Не на последно място, като вземам повод от проведените на 19 април 2026 г. избори за народни представители, бих желала да Ви информирам за жалбите, които институцията на омбудсмана получи от български граждани, както във връзка с ограничаване на изборните им права, така и по отношение на пълноценното упражняване на изборителни права на лицата със сензорни увреждания.

Жалбите на гражданите показват, че е наложително да се положат усилия за промяна на разпоредбите в Изборния кодекс, които да гарантират в

максимална степен упражняването на основните права и свободи на гражданите в рамките на изборния процес, а именно: предвиждане на възможност за разкриване на достатъчен брой секции за гласуване на българските граждани зад граница в държави, извън ЕС; служебна проверка на решението на ТЕЛК при заявено желание за гласуване с подвижна избирателна кутия; законов и организационен ред, при който за всички граждани със сензорни увреждания да бъдат осигурени еднакви условия на участие в изборите и тайната на вота.

Накрая, но не на последно място, използвам случая да обърна внимание на факта, че важна част от правото на защита на българските граждани е възможността да ползват защитата на своите права от омбудсмана в качеството му на единствената Национална правозащитна институция със Статут „А“ по Парижките принципи на ООН. През октомври 2025 г. защитих успешно този статут за следващите пет години, но се солидаризирам с препоръката на Подкомитета по акредитация към ООН за това независимостта на институцията на омбудсмана да бъде защитена като отпадне от списъка на органите, предвидени в текста на чл. 99 ал. 5 от Конституцията на Република България.

Очаквам скоро да имам възможност и лично да Ви представя Годишния доклад на Омбудсмана в парламентарните комисии и в пленарната зала на Народното събрание. В качеството си на омбудсман имам готовност да участвам активно с конкретни предложения и становища по всички теми, които пряко засягат правата и свободите на българските граждани.

Възползвам се от възможността да Ви уверя в искрените ми намерения за ползотворно сътрудничество в интерес на правата и интересите на гражданите!

С уважение,

ВЕЛИСЛАВА ДЕЛЧЕВА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ