



РЕЗЮМЕ

за изпълнението на функционалната област и бюджетната програма на Омбудсмана на Република България към 30.06.2026 г.

Институцията на Омбудсмана на Република България има ключово значение за защитата на правата и свободите на гражданите и за отстояването на обществения интерес. Омбудсманът е независим конституционен орган, избран от Народното събрание, който осъществява своята дейност в съответствие с Конституцията, законите и международните договори, по които България е страна. Основната му функция е да защитава гражданите в случаите, когато действия или бездействия на държавната и общинската администрация могат да доведат до нарушаване на техните права и законни интереси.

Омбудсманът изпълнява ролята на своеобразен посредник между гражданите и институциите. Той осъществява граждански контрол върху администрацията и се намесва при конкретни случаи, в които са засегнати правата на отделни лица или групи от хора. В своята дейност националният обществен защитник се ръководи от принципите на доброто управление, прозрачността, справедливостта и правото на добра администрация. Чрез жалби, сигнали, проверки, препоръки и становища институцията се стреми да предотвратява нарушения и да насърчава държавните и общинските органи да работят в интерес на обществото.

Важен показател за международното признание на институцията е нейният най-висок статут „А“ като национална институция за защита на правата на човека. Омбудсманът получава този статут от Организацията на обединените нации през 2019 г., а в края на 2025 г. успешно преминава процедура по преакредитация. Това потвърждава, че институцията отговаря на международните стандарти за независимост и ефективност, заложили в Парижките принципи. Благодарение на този статут българският омбудсман има възможност да участва и да изразява позиции в работата на органите на ООН, занимаващи се със защитата на правата на човека.

Освен основната си функция, Омбудсманът изпълнява и ролята на Национален превантивен механизъм. В това си качество институцията следи за спазването на правата на хора, които се намират в условия, ограничаващи тяхната свобода. Тази дейност е особено важна за предотвратяването на жестоко, нечовешко или

унизително отношение. Чрез проверки и посещения в различни институции омбудсманът установява проблеми, свързани с условията на живот и грижата за уязвими групи, и отправя препоръки към компетентните органи.

Дейността на институцията има значение и за законодателния процес. Омбудсманът няма законодателна власт, но може активно да участва в обсъждането на законопроекты и нормативни промени. Неговите становища се основават както на индивидуалните жалби и сигнали на гражданите, така и на самостоятелно установени проблеми от обществено значение. По този начин конкретните проблеми, с които хората се сблъскват в ежедневието си, могат да бъдат превърнати в предложения за законодателни и институционални промени. При наличие на основания омбудсманът може да отправя искания и до Конституционния съд относно противоконституционността на определени законови разпоредби.

Съществено място в работата на институцията заема сътрудничеството с гражданското общество. Ежегодно омбудсманът поддържа контакт с близо 300 граждански организации, работещи в различни сфери на защитата на човешките права. Неправителствените организации често поставят пред институцията важни обществени проблеми, участват в дискусии и подпомагат формулирането на предложения за промени. Това партньорство допринася за по-доброто разбиране на проблемите на различните обществени групи и за по-ефективната защита на техните интереси.

През последните години институцията развива активно и своите дигитални услуги. Въведен е електронен регистър за писмените и устните жалби и сигнали, както и деловодна информационна система за управление на документите и информационните потоци. Новата електронна система позволява по-бързо подаване и обработване на сигнали, като експертите могат да получават информацията в реално време и своевременно да започват проверка по конкретен случай.

Особено значение има мобилното приложение „Подай жалба онлайн“, което улеснява достъпа на гражданите до институцията. Чрез дигитализацията се намалява времето за комуникация между гражданите, омбудсмана и държавната администрация. На интернет страницата на институцията е предоставена възможност за онлайн подаване на жалби и за получаване на информация относно дейността на омбудсмана. Създадена е и специална възможност за деца, които могат по-лесно да получат информация и да подадат сигнал при нарушаване или застрашаване на техните права.

Гражданите могат да се обръщат към институцията и чрез постоянно действащата приемна и телефонна линия. Там те получават консултации, информация и възможност да проследят движението на своите жалби и сигнали. При необходимост

се откриват и допълнителни „горещи“ телефонни линии. Тези механизми показват стремежа на институцията да бъде максимално достъпна и близка до хората.

Особено показателни за засилената активност на омбудсмана са данните за първите шест месеца на 2026 г. В периода от 1 януари до 30 юни 2026 г. са постъпили 8 482 жалби и сигнала от граждани и представители на организации. За същия период на 2025 г. техният брой е бил 3 794. Това представлява увеличение с 4 688 жалби и сигнала, или ръст от 124 процента. Данните показват значително повишаване на активността на гражданите и на необходимостта от институционална защита по различни обществени проблеми.

Също толкова значително е увеличението на хората, потърсили съдействие чрез приемната на омбудсмана. През първите шест месеца на 2026 г. това са 9 008 граждани, докато за същия период на 2025 г. техният брой е бил 5 268. Увеличението е с около 71 процента. Тези данни показват, че институцията се утвърждава като важен механизъм за защита на гражданите и като място, към което хората се обръщат при проблеми с държавни, общински и други обществени структури.

Дейността на омбудсмана през разглеждания период обхваща широк кръг от въпроси. Значителна част от тях са свързани с икономическите и потребителските права на гражданите. Особено внимание е отделено на проблемите около прехода от лев към евро и трудностите, които гражданите срещат при обмяната на банкноти и монети в търговските банки. По този повод омбудсманът сезира Асоциацията на банките в България след постъпили множество сигнали.

За защита на потребителите е договорено и сътрудничество с Комисията за защита на потребителите чрез въвеждането на „бърза писта“ за разглеждане на жалби, изпратени до омбудсмана. Основният акцент е поставен върху случаи на нарушени потребителски права и необосновано увеличение на цените след въвеждането на еврото. Това е пример за стремежа на институцията да осигурява по-бърза реакция при масови проблеми, засягащи голям брой граждани.

Енергетиката и комуналните услуги също са сред основните области на работа. През първата половина на 2026 г. са постъпили множество жалби, свързани с течове и аварийни прекъсвания на топлоподаването в София, некачествено топлоснабдяване в Перник и необяснимо завишени сметки за електроенергия. Омбудсманът многократно сезира Комисията за енергийно и водно регулиране и Министерството на енергетиката, като настоява за проверки и защита на интересите на потребителите.

Институцията изразява несъгласие и с предложеното значително увеличение на цената на топлинната енергия от „Топлофикация София“, както и с предлаганите нови цени на електрическата енергия и топлоенергията от 1 юли 2026 г. Основната

позиция е, че увеличенията трябва да бъдат обосновани, прозрачни и съобразени с възможностите на гражданите.

Проблемите с водоснабдяването също намират място в дейността на омбудсмана. След множество жалби от жители на квартал „Добротица“ в Добрич е извършено сезиране на ръководството на местното ВиК дружество. Изпратено е и становище по законопроект за изменение на Закона за водите. Тези действия показват стремеж към защита на гражданите при проблеми с основни обществени услуги.

Важна част от дейността е насочена към защитата на децата и младите хора. В доклада на омбудсмана като Национален превантивен механизъм е поставен въпросът за продължаващото настаняване на деца под 14-годишна възраст в интернати. Подчертава се необходимостта системата да се ориентира към подкрепа и социална помощ, вместо предимно към наказателен подход. Омбудсманът участва и в обсъждането на промени в Наказателния кодекс, насочени към по-силна наказателноправна защита на децата.

Институцията се включва активно и в образователната политика. Изразена е подкрепа за промени, свързани с индивидуалните планове за обучение, както и за интегрирането на изкуствения интелект и дигиталната грамотност в образованието от III до XII клас. Отправена е препоръка да се създаде възможност за преразглеждане на оценките от държавните зрелостни изпити при ясни правила. Омбудсманът реагира и на сигнали за организационни и технически проблеми при провеждането на матурите.

Внимание е обърнато и на правилата за прием в общинските детски ясли и градини в София. В позицията си омбудсманът подчертава необходимостта от равнопоставеност, прозрачност и защита на най-добрия интерес на детето. Според институцията решенията трябва да бъдат предвидими и съобразени с реалните потребности на семействата.

Защитата на хората с увреждания и на други уязвими групи също е сред приоритетите. Омбудсманът настоява за увеличаване на месечните помощи за отглеждане на деца с трайни увреждания и за прекратяване на практики, при които се правят удържки от финансовата подкрепа при ползване на услугата „лична помощ“. Организирана е и дискусия за осигуряване на достъпна изборна среда за хората със зрителни и слухови увреждания.

В социалната сфера институцията реагира на сигнали за забавено изплащане на възнагражденията на лични асистиенти. Омбудсманът отправя препоръки към Агенцията за социално подпомагане и участва в обсъждането на промени, свързани с енергийната бедност и целевите помощи за отопление. Особено внимание е

отделено на необходимостта най-уязвимите домакинства да получават адекватна защита при увеличаване на разходите за енергия.

Съществено място заема и защитата на правата на пациентите с психиатрични заболявания. Омбудсманът изпраща становища по законодателни промени в сферата на здравеопазването и настоява за запазване на необходимото финансиране за държавните психиатрични болници. При внезапна проверка в психиатрична болница в Севлиево са установени сериозни проблеми с материалната база, включително мухъл, влага и падаща мазилка. Тези констатации поставят въпроса за необходимостта от по-добри условия и по-ефективна защита на пациентите.

През разглеждания период омбудсманът се ангажира и с темата за домашното насилие. Организирано е заседание на Консултативния съвет за превенция и защита от домашно насилие с участието на неправителствени организации и представители на здравната система. Целта е да се определят конкретни практически стъпки за по-ефективно участие на медицинските специалисти в разпознаването и предотвратяването на случаите на насилие.

Институцията реагира и на случаи на грубо нарушаване на личното пространство и човешкото достойнство. Омбудсманът излиза с позиция по повод разкритите случаи на незаконно видеозаснемане на жени по време на козметични процедури. Случаят поставя въпроса за защитата на личния живот, неприкосновеността и необходимостта от ефективни механизми за предотвратяване на подобни престъпления.

Сред другите важни инициативи са действията във връзка с проблеми при покупката на автомобили, внесени от чужбина, както и настояването за институционална намеса по повод рязкото поскъпване на задължителната застраховка „Гражданска отговорност“. Омбудсманът разглежда и проблеми, свързани със защита на длъжниците при предлаганите промени относно извънсъдебното събиране на вземания. Подчертава се необходимостта да бъдат защитени най-вече възрастните хора, хората с увреждания, гражданите с ниски доходи и получаващите социална помощ.

През първото полугодие на 2026 г. омбудсманът активно осъществява и дейност извън столицата. Организирана е приемна за гражданите в Ловеч, както и кампанията „Живот и здраве да е“, насочена към срещи с възрастни хора в различни части на страната. Основната цел е институцията да бъде по-близо до хората, да чува проблемите им директно и да подпомага намирането на решения.

Особено важна е и дейността по линия на Националния превантивен механизъм. Извършени са проверки в центровете за настаняване на мигранти и в арестите към Главна дирекция „Гранична полиция“. Чрез подобни проверки омбудсманът следи за

условията, в които се намират хората, и за спазването на основните им права и човешко достойнство.

Институцията реагира и на актуални обществени проблеми, свързани с безопасността и качеството на публичните услуги. След тежката катастрофа на автомагистрала „Тракия“ през юни 2026 г. омбудсманът отправя призив за незабавни действия за подобряване на пътната безопасност. Това показва, че институцията не се ограничава само до разглеждане на индивидуални жалби, а може да поставя пред държавните органи и въпроси с широк обществен отзвук.

В обобщение, отчетът за първото полугодие на 2026 г. показва значително засилване на активността на Омбудсмана на Република България. Рязкото увеличение на броя на жалбите и сигналите, както и на гражданите, потърсили съдействие, свидетелства за нарастващата роля на институцията като защитник на обществения интерес. Дейността обхваща широк спектър от области – защита на потребителите, енергетика, водоснабдяване, здравеопазване, образование, социална политика, права на децата, хората с увреждания, възрастните хора и други уязвими групи.

Основната характеристика на работата на омбудсмана през този период е стремежът проблемите, поставени от отделните граждани, да бъдат разглеждани не само като индивидуални случаи, а и като сигнал за необходимостта от по-широки институционални и законодателни промени. Чрез проверки, препоръки, становища, публични позиции и пряк диалог с институциите омбудсманът изпълнява своята основна мисия – да защитава правата на хората, да отстоява принципите на доброто управление и да бъде активен посредник между гражданите и държавата.

Велислава Делчева
Омбудсман на
Република България

Цветанка Митева
Директор на дирекция „ФССД“ и
главен счетоводител