



ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ГОДИШЕН БЮЛЕТИН

**ЗА ДЕЙНОСТТА НА ОМБУДСМАНА
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2014 г.**

Януари

Препоръка за осигуряване на достъп до адекватно лечение на гражданите с онкологични и вродени хематологични заболявания



Февруари

Препоръка за отменяне на указание на АСП, възпрепятстващо изпълнението на наредба, свързана с грижата за психично болни лица



Март

Среща с Комитета за предотвратяване на изтезанията към Съвета на Европа



Април

Сезиране на Конституционния съд за противоконституционност на текстове от Закона за електронните съобщения



Май

Сезиране на Конституционния съд за противоконституционност на текстове от Закона за лицата и семейството, свързани с поставянето под запрещение



Юни

Предизвикване на проверка във „Въгледобив Бобов дол“ за реализирането на правото на работниците и служителите редовно да получават полагащата им се храна и добавки



Юли

Препоръка към НС да потърси точна информация от БНБ за действията на квесторите в КТБ и да я предостави на обществото



Август

Призоваване на БНБ чрез писмо до Управителния съвет да не стои пасивно, а да използва законовите възможности за по-активни действия в защита на хората със сметки в КТБ



Септември

Среща с ОССЕ по повод на провеждането на парламентарните избори в Република България



Октомври

Годишна среща на Асоциацията на омбудсманите и медиаторите франкофони в София



Ноември

Внасяне в парламента на Доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите



Декември

Срещи с ученици и студенти от юридическите факултети



ОМБУДСМАНЪТ ПРИ ХОРАТА И ЗА ХОРАТА. РАБОТАТА ПО ИНДИВИДУАЛНИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ – СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ

Изминалата 2014 г. се характеризира с все по-настоятелното желание на гражданите да участват във вземането на решения от органите на власт. Прави впечатление, че често те се обединяват в своите искания в подписки от стотици и дори хиляди, за да бъде техният глас по-силен и по-убедителен в отстояването на заявените позиции. Обръщат се към омбудсмана с убеждението, че това е надеждният път техните предложения да станат част от дневния ред на политиките.

В условията на повишена взискателност и бдителност на хората към управлението, институцията на омбудсмана бе изправена пред огромното предизвикателство да отговори на техните очаквания. Затова усилията ми бяха насочени към достигане не само до отделния човек, подал оплакване, но и до широката общественост чрез заявените позиции и становища, чрез дискусии с представители на граждани, обединени от общи проблеми, участие във форуми, организирани от различни общности.

Институцията на омбудсмана продължи и през 2014 г. активното партниране с неправителствените организации, защото опитът ни показва, че по този начин успяваме много по-бързо и адекватно да установяваме специфичните проблемни области и да намираме верния начин за прекратяване на нарушаването на конкретните човешки права. Работим с организации, ангажирани с правата на децата, потребителски асоциации, пациентски организации, сдружения на хора с увреждания, университети, синдикати, природозащитни организации.

През 2014 г. продължих да се срещам с ученици и студенти, за да популяризирам правата на човека. Разговарях с млади хора от 22-ро СОУ „Георги С. Раковски“ в София, Математическата гимназия „Атанас Радев“, гр. Ямбол, и 119-то СОУ „Академик Михаил Арнаудов“, гр. София. Изнесох лекции в Софийския университет „Св. Климент Охридски“, Нов български университет и Военната академия „Г. С. Раковски“.

И 2014 г. доказва, че прозрачността, откровеността с хората и публичността са сред най-силните инструменти на омбудсмана за въздействие в полза на правата на човека. Затова не спирам на висок глас и чрез разбираем, небюрократичен език да отправям посланията си към хората, нуждаещи се от подкрепа, и критиките си към институциите, които нарушават или застрашават човешките права. Трибуна за тези мои действия ми предоставят традиционно българските средства за масово осведомяване.

Медиите, с които от години омбудсманът поддържа коректни и базирани на взаимно доверие отношения, отново бяха сред най-важните посредници на институцията за популяризиране сред хората на правата им и законните им интереси. Никога не делим средствата за масово осведомяване на национални и регионални, популярни и непопулярни, „сериозни“ и „развлекателни“, защото принципът на институцията е, че уважаваме аудиторията на всяка медия – всяко средство за масово осведомяване има своите зрители, слушатели и читатели, които имат право да научат правата си и да знаят начините за тяхното отстояване.

В резултат на всички дейности, посветени на популяризирането на правата на човека и на правомощията на обществения защитник, през 2014 г. омбудсманът оказва непосредствено, индивидуално съдействие и защита на 17 818 граждани, което е рекордно постижение за целия период на съществуване на институцията. Най-голям е дялът на хората, на които са предоставени съвети и информация по повдигнати от тях въпроси. Продължава тенденцията да се увеличава броят на направените консултации в постоянната приемна на омбудсмана. Смятам, че това се дължи на безспорната популярност на институцията, на улеснения достъп до обслужване на гражданите, на липсата на бюрократичност, както и на вече утвърдената ефикасна практика за ежедневна комуникация по телефон и по електронен път. Стремехът е гражданите да бъдат информирани своевременно за възможностите на омбудсмана за съдействие или други механизми за предприемане на действия. Ако се установи, че поставеният проблем е извън правомощията на омбудсмана, хората се насочват към компетентните органи. Във всички случаи се дават консултации за правата и механизмите за решаване на техните проблеми. Такъв подход се възприема позитивно от хората, защото без излишна загуба на време могат да бъдат насочени къде и как да постигнат решение по поставените от тях въпроси.

Постъпили жалби и сигнали през 2014 г., според визираното в тях нарушение	
<i>Нарушение, визирано в жалбата</i>	<i>Общо</i>
Права на потребителите на обществени услуги	1483
Социални права	828
в т. ч. права на децата и младежите	141
права на хората с увреждания	98
Право на собственост	754
Основни права и свободи	657
в т. ч. право на справедлив съдебен процес	384
граждански и политически права	61
дискриминация	24
Право на добро административно обслужване	332
Право на здравеопазване	168
Искане за промени в нормативната уредба	134
Право на образование	129
Национален превантивен механизъм	87
в т. ч. нарушения от администрацията на пенитенциарната система	66
нарушения при полицейско задържане и/или в местата за 24-во задържане	10
Липса на конкретно нарушение	86
Друг вид нарушение	352
Общо	5010

Като застъпник на правата и свободите на хората и през 2014 г. продължих лично да приемам граждани – всеки четвъртък в сградата на омбудсмана. Тази практика се утвърди като успешен модел на общуване с тях. В рамките на приемните ми дни през 2014 г. се срещнах с 351 граждани. От тях 140 подадоха оплаквания, а останалите бяха изслушани, консултирани и насочени за възможностите за решаване на поставените проблеми. Освен в сградата на институцията в София бяха организирани временни приемни в гр. Несебър и в гр. Поморие.

През 2014 г. в институцията на омбудсмана постъпиха 5 010 оплаквания. Както и през предходните години, преобладават жалбите от потребители на обществени услуги – топлоснабдяване, електроснабдяване, телефонни услуги, водоснабдяване и канализация, сметосъбиране и сметоизвозване. Техният брой е 1 483 и представлява почти 30 % от всички оплаквания.

На второ място устойчиво са оплакванията, свързани с нарушени социални права, които са 16,5 % от всички. Традиционно, за четвърта поредна година, на трета позиция са оплакванията по проблемите на собствеността с 15 %.

Данните показват, че сигналите най-често са насочени срещу държавни органи и техните администрации – 1926 жалби, основно за нарушено право на справедлив съдебен процес (374), засегнати социални права (297), упражняване на правото на собственост (223), право на добро административно обслужване (155) и др.

Срещу общински органи и техните администрации оплакванията са 863, от които най-много са свързани с упражняване на правото на собственост (192), правото на добро административно обслужване (167), предоставяните социални услуги и социална подкрепа (107) и др.

В 1623 от случаите, които са разгледани през 2014 г., гражданите се оплакват от доставчици на обществени услуги и от лица, на които са възложени публични функции, като преобладават жалбите срещу топлофикационни предприятия и фирми за дялово разпределение (297), електроснабдителните дружества (263), кредитни и финансови институции (182).

Жалбите и сигналите на гражданите според етапа на проверката

През 2014 г. бе приключена проверката по 5 114 жалби и сигнали на граждани.

Въпреки големия брой постъпващи оплаквания през последните години, броят на преписките, по които проверката продължава през следващата година, намалява както в абсолютно, така и в относително изражение. В края на 2014 г. техният брой е 571, което е едва 1,5 % от всички жалби, подадени до омбудсмана.

Трябва да отбележа, че решаващи за постигнатите високи резултати са добрата организация и най-вече професионализмът на експертите на институцията, тяхната отдаденост на работата и решимост да служат на мисията на омбудсмана да се застъпва за правата и свободите на гражданите и да преодолява проявите на лоша администрация.

Жалбите и сигналите на гражданите според резултата от проверката

От приключените 5 114 проверки по жалби и сигнали на граждани през 2014 г., в 17 % от тях беше констатирано нарушение на правата на хората. Конкретни примери за предприети действия от омбудсмана в защита на правата на гражданите са посочени в съответните глави. От всичките 854 жалби, по които бяха констатирани нарушения, в 288 от тях те са допуснати от държавни органи и техните администрации, в 283 – от органи на местната власт, в 201 – от доставчици на обществени услуги, а в 82 – от други.

В 80 % от случаите като национален омбудсман изразих своето становище и отправих препоръка към съответния орган или доставчик на обществена услуга за възстановяване на правата на гражданите, в 15 % – чрез посредничество бе постигнато преодоляване на споровете и удовлетворяване на искането на жалбоподателите. В 5 % от жалбите, при които бе констатирано нарушение, но не съществуват правни възможности за намеса на омбудсмана, гражданите получиха съвет как могат да защитят правата си. Това бяха оплаквания, основно свързани с: неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения от работодателя; непривеждане в изпълнение на изпълнителни листа поради липса на секвестрируемо имущество и банкови сметки на длъжника; обработване на земя без заплащане на рента и др.

В 2780 (54 %) от случаите проверката приключи с предоставяне на исканата информация, с насоки и съвети за по-нататъшните действия на жалбоподателя. Независимо че формално не бе констатирано нарушение, при 255 от жалбите прецених, че има възможност за гарантиране по по-добър начин на правата на хората, и отправих 142 препоръки да бъдат предприети действия за подобряване на организацията на работа на компетентните институции. Чрез посредничество в 113 случая бе постигнато сближаване на позициите. Най-често така бяха постигнати по-благоприятни условия за разсрочване на задължения към доставчици на услуги, възстановяване на правата на хората като потребители.

Жалбите и сигналите на гражданите, приключени поради липса на законово основание за разглеждане

От извършените през 2014 г. 5 114 проверки по жалби и сигнали на граждани в 1480 случая беше констатирана липса на законово основание за разглеждане.

Изрично бих искал да отбележа, че никой не би трябвало да подценява тези оплаквания. Те трябва да се разбират като ясен индикатор за съществуващи несъвършенства в нормативната система, за пропуски в дейността на органи и институции. Като омбудсман не съм се ограничавал само да информирам хората, че оплакването им е извън правомощията ми. Напротив, като отчитам гледната точка на гражданите и техни организации, както и техните оценки по отделни решения на държавни и общински органи, предприемам конкретни действия.

За първи път през 2014 г. констатирам, че най-големият дял от оплакванията, по които беше установена липса на законово основание за разглеждане – общо 542 жалби (37 % от всички), са в компетентността на други институции като Комисията за финансов надзор, Българската народна банка, основно поради недоволства в сферата на финансовите услуги.

Традиционно голям е броят на оплакванията, свързани с осъществяване на съдебната власт от съда, прокуратурата и следствието – общо 525 (36 % от

всички). Писмата на гражданите като правило са много остра критика срещу работата на органите на съдебната власт. Хората са убедени, че липсва безпристрастност, че актовете се постановяват не по силата на фактите и доказателствата, а по субективни критерии, които немалко от тях определят като корупция. Длъжен съм да отбележа, че напълно разбирам и в немалко случаи споделям оценките на гражданите за дейността на органите на съдебната власт, а и на отделни магистрати. Затова напълно подкрепям целите на Актуализираната стратегия за продължаване на реформата в съдебната система, приета на 17.12.2014 г. от Министерския съвет – постигане на действени гаранции за независимост на съда и съдебната власт; осигуряване на пълноценно право на справедлив процес на всеки гражданин и ефективна защита на правата на човека, така че съдебната власт да стане реален гарант за върховенството на закона и оздравяването на държавното управление и институциите в страната ни. Всъщност това искат гражданите. Сега е ред на хората, които сме избрали да ни представляват и да вземат решения от наше име.

КОНСТАТАЦИИ И ПРЕПОРЪКИ, СВЪРЗАНИ С ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

През 2014 г. приключиха проверките по 104 жалби, отнасящи се до правата на хората с увреждания. Преобладаващият брой от оплакванията на граждани с увреждания, постъпили през годината, са свързани със социални услуги и лична мобилност, предоставяни от националните и общински програми за асистентски услуги; с ненавременен изплащане на месечните добавки за социална интеграция; с реда за отпускане на целева помощ за закупуване и ремонт на помощни средства; експертизата на работоспособността; медицинската рехабилитация; жилищните политики на общините за настаняване на нуждаещите се граждани с увреждания и техните семейства.

Констатации и препоръки по отношение на правата на хората с увреждания

През изминалата 2014 г. година не беше констатиран напредък в спазването и реализирането на правата на хората с увреждания чрез управленски решения и нови политики. Напротив, някои от предприетите реформи внесоха допълнителни затруднения в живота на тези граждани. Например промените в организацията и дейността на териториалните експертни лекарски комисии доведе до затруднения в процеса на освидетелстване и издаване на експертните решения. Друга нормативна промяна доведе до ограничения при отпускане на целевата интеграционна добавка за рехабилитационни услуги на хора с различни увреждания.

Националните програми и проекти за предоставяне на асистентска помощ са малко и не са в състояние да обхванат всички нуждаещи се. За да се създадат възможности на гражданите с увреждания да упражняват правата си и да водят нормален живот, е необходимо разширяване на тези програми по отношение на кръга на правоимащите и достигане до хората от повече общини.

През последните няколко години, включително и през 2014 г., многократно съм изразявал силната си тревога от оплакванията на хора с тежки увреждания, които остават извън обхвата на програмите на Столичната община „Асистенти за независим живот“ и „Асистенти за независимо детство“. Убеждението ми е, че Столичната община трябва да предприеме допълнителни действия, за да бъдат създадени необходимите условия за включване в програмата на повече лица с тежки увреждания.

От постъпилите през изминалата година жалби относно предлаганите услуги в специализирани институции и услуги в общността отново стигам до извода, че остават неразрешени въпросите, свързани с недостатъчния капацитет на специализираните институции, липсата на устойчивост при предлагане на услугите, недобри материални условия, лоша организация на дейността им и др.

Интеграционните добавки не се изплащат навреме, вследствие на което помощите не могат да постигнат своето целево предназначение, а именно – да подкрепят гражданите в усилията им за успешно интегриране в обществото.

Неправилното прилагане на чл. 27, ал. 1 от Правилника за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания (ППЗИХУ) за отпускане на месечните добавки за социална интеграция за обучение ограничава гражданите да се обучават единствено във връзка с тяхното увреждане.

Редът за отпускане на целева помощ за закупуване и ремонт на помощни средства, приспособления и медицински изделия, тяхната цена, контролът върху качеството им, гаранционното им обслужване и осигуряване на консумативи продължават да са поводи за оплаквания от страна на гражданите с увреждания. Становището ми е, че трябва да се потърсят механизми за облекчаване като цяло на процедурата за кандидатстване и отпускане на средства за изработване и/или покупка на помощни средства, посочени в списъците по чл. 35г, ал. 1 от ЗИХУ, като акцент се постави върху последващия контрол от страна на компетентните институции.

Не настъпиха подобрения в медицинската рехабилитация на хората с увреждания. Напротив с изменението на чл. 28, ал. 1 от ППЗИХУ, в сила от 04.07.2014 г., се ограничават кръгът от лица и видът рехабилитация при получаване на добавката по чл. 42, ал. 2, т. 4 от ЗИХУ. След изменението правото по чл. 28, ал. 1 от ППЗИХУ може да бъде упражнено само при рехабилитация в обекти – лечебни заведения. В тези заведения се обслужват и пациенти по клинични пътеки и капацитетът им е силно ограничен, което неизбежно води до ограничаване на възможностите за рехабилитация на хората с увреждания.

Бих искал отново да подчертая необходимостта от нови управленски решения, с които да се гарантира спазването на правата на хората с увреждания, да се създават условия за повишаване на техния жизнен стандарт и за успешното им включване в обществения живот:

- относно социалните услуги – да се гарантира тяхната устойчивост, да се предвидят повече ресурси с оглед на разширяване на техния капацитет и обхват;
- относно социалното подпомагане – да се повиши размерът на гарантирания минимален доход, да се създадат нови административни практики за облекчаване на процеса на отпускане на различните видове помощи, включително и чрез въвеждане на електронни услуги;

- относно Конвенцията за правата на хората с увреждания – да се изгради институционалната рамка по прилагане на документа, да се ратифицира Факултативният протокол към Конвенцията, да се пристъпи към реалното привеждане на законодателството и политиките в съответствие с този международен акт.

Вярвам, че след две години на политическа нестабилност, в които най-уязвимите групи граждани бяха забравени, държавните институции ще предприемат необходимите действия за създаване и гарантиране на условия за по-добър живот и пълноценна интеграция на хората с увреждания в обществото.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ДЕТЕТО – ЗАКОНОВ И ОБЩЕСТВЕН МАНДАТ НА ОМБУДСМАНА

Като омбудсман, осъществяващ независим контрол върху дейността на органите за закрила, мога да отбележа, че през изминалите 25 години бяха положени усилия за промяна на законодателството в сферата на защита на правата на децата, промени се изцяло философията на услугите за деца, като приоритет имат услугите, алтернативни на настаняването в институции. Положителна насока бе разработването на Концепция за държавна политика в областта на правосъдието за детето.

През 2014 г. броят на жалбите, свързани с права на децата, които бяха разгледани, и проверките по тях приключиха, е 132. Гражданите най-често в оплакванията си поставяха въпроси, свързани с: нарушения на правото на детето да поддържа контакт с двамата си родители; неспазване на определения от съда режим на лични отношения с детето, което също води до нарушаване на това право; разрешаване на семейни спорове с международен елемент; реализиране на правото за издръжка; отмяна на съдебни решения в частта, с която се определя кой родител да упражнява родителските права, местоживеенето на детето. Все по-често хората се оплакват от бавно правосъдие, с което се засягат интереси на деца. Постъпиха жалби, свързани с реализиране на правата на децата с увреждания, които като най-уязвима група най-често са изправени пред риска да им бъдат нарушени правата.

Права на детето при семейно-правни конфликти

Значителна част от жалбите, засягащи правата на децата, и през 2014 г. бяха свързани с правото на децата да поддържат лични отношения и пряк контакт с двамата си родители, освен ако това не застрашава техните интереси. За съжаление, това право на детето често се нарушава от самите родители, които в процеса на раздяла или развод въвлечат детето в техния конфликт. С тревога отбелязвам, че тези проблеми стават все по-чести и органите за закрила на детето не могат да намерят адекватни нормативно закрепени механизми за въздействие върху родителите и децата стават заложници на междуличностния конфликт на възрастните. Смятам, че е добре да бъдат регламентирани ясни задължения на родителя, който упражнява родителските права съгласно съдебното решение, да не ограничава личните отношения на детето с другия родител и да съдейства на органите за закрила.

Алтернативни грижи за деца

В редица жалби до омбудсмана граждани повдигаха въпроси, отнасящи се до качеството на предоставените грижи за деца, предприети като мярка за закрила от органите за закрила на детето. Постъпиха и оплаквания от родители, които изразяваха несъгласие с извеждането на децата от семейството им и недоволство, че е ограничено правото им да се срещат с децата си, настанени в приемни семейства.

Вярно е, че през последните години приемната грижа като мярка за закрила, която осигурява отглеждане на детето в близка до семейната среда, се разви и утвърди в системата за закрила на детето. Смятам, че трябва да се положат усилия в рамките на приемната грижа да се работи с родителите и членовете на разширеното семейство, ако интересите на детето предполагат реинтеграция, а също и за повишаване на информираността на гражданите за характера на приемната грижа, както и за законовите условия за осиновяването.

Права на детето на съответстващ жизнен стандарт

Както в предходните ми доклади, така и в настоящия отбелязвам, че нарушаването на правата на децата и техния най-висш интерес поради бедност е тревожен феномен през последните години. От постъпилите жалби отново констатирах, че механизмите, с които разполага държавата за подкрепа, са недостатъчни да отговорят на потребностите на все повече затруднени семейства и самотни родители.

Специално внимание обръщам на жалбите от 2014 г. от родители на деца с увреждания, които са в трудна ситуация, често не могат да работят, поради което имат нужда от подкрепа, която да отговаря и на по-големите потребности на семействата им. Като оценявам предприетите изменения на размерите на помощите и добавките по ЗСПД като положителна първа стъпка, препоръчвам да се обмислят и предоставят и допълнителни възможности за осигуряване на навременна и адекватна помощ, която да гарантира правото на децата с увреждания на съответстващ жизнен стандарт и защита на техния най-висш интерес.

Правата на детето при рисковете от бездомност и жилищно изключване

Тревожно увеличаващият се риск от бездомност на все повече граждани ясно показва недостатък в жилищните политики на общините, а именно – че наличният жилищен фонд в много райони е недостатъчен, изключително амортизиран и неотговарящ на потребностите на нуждаещите се. Констатациите от направените проверки са, че общините като цяло се стремят да поставят в центъра на своите решения правата на децата. Предвид общото състояние на жилищния фонд обаче възможностите на местната власт за справяне с проблемите се оказват ограничени. Това, разбира се, не следва да се използва като оправдание от общините, а като отправна точка за търсене на механизми, с подкрепата на държавата, за подобряване на водената от тях жилищна политика и за гарантиране на правата на гражданите.

Права на децата с увреждания

Със силна загриженост за правата на децата с увреждания отбелязвам, че продължават да бъдат ограничени възможностите на децата с увреждания да

получават качествени и подходящи за тях помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия. Остава неразрешен проблемът и с финансирането на поддръжката и енергийното обезпечаване на кохлеарните импланти на деца с двустранна невросензорна (пълна) глухота. Не са осигурени и достатъчно програми и проекти за предоставяне на асистентска помощ на нуждаещите се.

По повод на жалбите от родители на деца с увреждания, в които се споделя притеснението, че все още не получават достатъчно подкрепа от държавните и общинските органи за развиване на способностите им, за безпрепятствено упражняване на предоставените им права и успешно интегриране в обществото, подчертавам, че компетентните органи са длъжни да положат всички необходими усилия, за да изпълнят задълженията си по Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и да докажат, че и децата с увреждания са под особена закрила на държавата и имат равни права с останалите деца.

Детето и съдебната система

И през 2014 г. гражданите поставиха проблеми относно съдебните производства, в които се засягат правата и интересите на децата – нарушаването на разумния срок за гледане на дела, в които се засягат интересите на децата; откази на прокурорите да образуват наказателно производство при неизпълнение на съдебното решение от страна на родителя, упражняващ родителските права, да спазва постановления от съда режим на лични отношения с другия родител.

По този повод трябва да отбележа, че подкрепям приетата от Министерския съвет Концепция за държавна политика в областта на правосъдието за детето, която цели въвеждането на мерки за забрана за дискриминация, за уважаване на най-добрите интереси на детето и на неговите възгледи и чувства, за зачитане на правото му на живот и развитие, за осигуряване на подходящо отношение на институциите към него. Обхватът на разработената концепция обаче се ограничава до децата в конфликт със закона, децата – жертви или свидетели на престъпление, които влизат в контакт със системата на наказателното правосъдие, а предложените мерки са в областта само на наказателното правосъдие за деца и на политиката за превенция и противодействие на детското поведение, което влиза в конфликт със закона.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

Дълго продължилата икономическа и финансова криза, в съчетание с липсата на наложителни реформи в здравеопазването, се отразиха крайно неблагоприятно върху здравето на българските граждани и спазването на правата на пациентите.

Намирам, че за постигане на добри резултати, освен политическа воля и смелост за провеждане на реформи, е необходима и положителна нагласа на обществото към промените, стабилна законодателна система и отделяне на достатъчно средства за здраве, както и оптимизиране на разпределението и засилен контрол върху изразходването на наличните средства.

Постъпилите през 2014 г. жалби, свързани с правата в здравеопазването, са 168. Най-много бяха жалбите за нарушаване или ограничаване на достъпа до

медицински услуги – спешна, първична и специализирана медицинска помощ, иновации, персонализирано лечение, а също и здравно осигуряване. Постъпиха също и оплаквания относно: проблеми с медицинската експертиза и произтичащите от нея права; достъп до здравна информация, промоция и профилактика; спазване на хигиенни норми и изисквания; искания за съдействие за заплащане на лечение; право на обезщетение; спазване на забраната за тютюнопушене на обществени места и провеждането на имунизациите в страната. Получих жалби, свързани с права на работещите в системата на здравеопазване, а също и писма с идеи на гражданите за промени в системата.

Препоръки в областта на защитата на правата в здравеопазването

Като отчитам необходимите без никакво съмнение спешни промени в системата за здравеопазване, както и особената уязвимост и чувствителност на гражданите, когато става въпрос за тяхното здраве, отправям следните препоръки:

- да бъдат предприети действия за приемане на Закон за закрила на правата на пациентите, като израз на ангажимент и воля за спазване на правата на гражданите като пациенти;
- да бъдат приети и утвърдени правила за добрата медицинска практика по специалности;
- да продължат започнатите реформи на спешната медицинска помощ, които да очертаят ясно отговорностите в този сектор, като същевременно го превърнат в желано място за работа на медиците – с реални възможности за повишаване на тяхната квалификация и гарантиране на тяхната сигурност;
- да бъдат приети промени в нормативната уредба, които да позволяват своевременно включване в списъците и заплащането от НЗОК на необходимите лекарствени продукти и изделия, както и за недопускане на липсата им на пазара;
- да бъде създаден подходящ механизъм за частично или пълно финансиране на палиативните грижи, продължителното медицинско наблюдение, долекуването и продължителното лечение на гражданите;
- да бъде ускорено приемането на организационни и финансови мерки, както и на съответните нормативни промени, които да осигурят своевременно освидетелстване на гражданите от ТЕЛК и НЕЛК;
- предприемане на мерки за прецизиране на разпоредбата на чл. 110, ал. 1, т. 1 от КСО, с оглед на предотвратяване на експертизи от ТЕЛК в ущърб на гражданите;
- да бъдат предприети мерки, които да предотвратят случаи на неоснователни обжалвания на експертни решения на ТЕЛК от медицинските комисии на ТП на НОИ;
- да бъдат осигурени достъпни възможности за специализация на младите лекари и професионалната им реализация в страната, а също за професионалната реализация на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.

За преодоляване на системното нарушаване на правата, залегнали в Европейската харта за правата на пациента, е крайно наложително държавните органи на управление да насочат усилията си към бързото преодоляване на съществуващите проблеми и осигуряване на здравеопазване в съответствие с

европейските изисквания.

ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ОБЩЕСТВЕННОТО ЗДРАВЕ

Растящата загриженост на гражданите за последиците върху човешкото здраве и благополучие, причинявани от замърсяването на околната среда, както и необходимостта от зачитане на правото на чиста околна среда, намериха отражение в отправените през 2014 г. до омбудсмана жалби и сигнали.

През годината постъпиха общо 72 жалби и сигнали на граждани и сдружения в тази сфера, от които 18 за шумово замърсяване на жизнената среда, предизвикано от увеселителни заведения, строително-ремонтни дейности, работа с резачки за дърва, градинска техника и други. Имаше оплаквания за допускани замърсявания на атмосферния въздух от предприятия, транспорта и битовото отопление; против монтирани базови станции за комуникация на мобилни оператори; нерегламентирано изхвърляне на отпадъци; планирана сеч в Природен парк „Витоша“, несъгласие с решения за предоставяне на концесии за добив на подземни богатства и последващия контрол, съмнения, че процедурите по обществено обсъждане са формални и мнението на гражданите не се отчита и други.

Анализът на жалбите и сигналите на гражданите за опазване на околната среда и резултатите от проверките на институцията на омбудсмана по тях показват, че: продължава да се допуска ненавременно информиране на гражданите за осъществения мониторинг на състоянието на компонентите и факторите на околната среда; все още се подценява и не се отделя нужното внимание на проблемите, свързани с шумовото замърсяване на околната среда и вредата, която оказва върху човешкото здраве; има случаи, при които не се осъществява необходимият контрол, като се допуска добив на природни богатства извън границите на площите, определени със съответния концесионен договор.

Като подчертавам повишената чувствителност на гражданите по проблеми, свързани с опазването на околната среда и желанието активно да участват в процесите за вземане на решения, се обръщам с апел към всички компетентни органи по въпроси от голям обществен интерес, а също и от регионално и местно значение, да провеждат широко огласени предварителни информационни и разяснителни кампании за постигане на консенсус в защита на околната среда и гарантиране на поминъка на хората.

Проблеми, свързани с домашни любимци и безстопанствени животни

Продължават оплакванията за наличие на безстопанствени кучета, често движещи се на групи, както и от безотговорно поведение на собственици на домашни любимци. Получих сигнали, че в общинските приюти се прибират вече обработени кучета, както и че заловените животни, вместо да се транспортират до съответен приют, се оставят в други съседни селища. Постъпиха искания, които аз подкрепям от години, за създаване на специализирано звено „Зоополиция“ към областните дирекции на Министерството на вътрешните работи чрез промени в нормативната уредба.

Изразените тревоги в жалбите отново потвърдиха необходимостта от по-голяма активност за идентифициране на животни с агресивно поведение и прояви. Поради това смятам, че органите на местна власт трябва да потърсят и други решения за гарантиране на безопасността на гражданите.

Все още са малко общините, на чиято територия има изградени приюти за безстопанствени животни. Смятам, че органите на местната власт са длъжни да предприемат действия в изпълнение на законовата регламентация да осигурят настаняване на безстопанствените животни в приюти до края на 2015 г. Уверен съм, че неправителствените организации ще ги подкрепят и подпомогнат в тази насока.

В края на 2014 г. препоръчах на министъра на земеделието и храните да предприеме мерки и да инициира изготвяне на Национална програма за справяне с кризата с безстопанствените кучета, като подчертах необходимостта програмата да бъде изготвена с участието на други компетентни органи на държавна власт, представители на Националното сдружение на общините в Република България и неправителствени организации.

Всички посочени проблеми с наличието на безстопанствени животни и с прояви на нехуманно отношение към животните и като цяло създамата се обстановка във вреда на хората и на животните на улицата е резултат единствено на безотговорно човешко поведение. Именно затова продължавам да настоявам за полагане на съвместни усилия и предприемане на координирани действия от органите на местната и централна власт за преодоляване на проблема с безстопанствените кучета и за по-голяма взискателност към собствениците на домашни любимци.

ОМБУДСМАНЪТ КАТО НАЦИОНАЛЕН ПРЕВАНТИВЕН МЕХАНИЗЪМ

През последните две години и половина омбудсманът на Република България като Национален превантивен механизъм (НПМ) успя да създаде вътрешна структура, която има капацитет ефективно да идентифицира рисковете, които могат да доведат до нарушаване на правата на човека, включващи изтезания или друго жестоко и нечовешко отношение или наказание, както и да реагира адекватно на предизвикателствата чрез реализиране на конкретни мерки, включващи отправяне на препоръки, даване на становища и предприемане на инициативи за изменения на съществуващите административни практики и правни решения.

Омбудсманът като НПМ извършва редовни посещения с превантивна насоченост. Целта на тези проверки е да се засили защитата на лицата, ограничени в свободата им, срещу изтезания, жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание или друг вид малтретиране. След всяка проверка НПМ изготвя доклад за своите констатации и препоръки с оглед на предприемане на определени действия за отстраняване на предпоставките, водещи до нарушаване на правата на настанените в тези места лица.

Статистически данни за извършените проверки през 2014 г.

В периода от 1 януари до 31 декември 2014 г. екипът на НПМ извърши проверки на 100 обекта:

1. Териториални поделения на Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет – 7;
2. Държавни психиатрични болници и центрове за психично здраве – 3;
3. Институции, предоставящи социални и медико-социални услуги – 45;
4. Места за задържане към Министерството на вътрешните работи и Министерството на отбраната – 22;
5. Места за задържане към Министерството на правосъдието – 23.

Двадесет и пет от проверките бяха с предизвестие, а останалите 75 проверки бяха извършени внезапно в проверяваните обекти. Голяма част от извършените през периода посещения имаха характер на т. нар. последващи проверки (follow-up visits) в места, които вече бяха посетени от екипи на НПМ през 2012 и 2013 г. Целта на тези проверки е да се анализира и проследи степента на изпълнение на препоръките, дадени от омбудсмана като НПМ.

На 15 февруари 2015 г. в интернет страницата на институцията на адрес: http://www.ombudsman.bg/documents/NPM_Report_2014_FINAL.pdf бе публикуван Докладът на омбудсмана за дейността му през 2014 г. като Национален превантивен механизъм. В него подробно са отразени направените констатации, изводи и препоръки на НПМ към съответните държавни и общински органи, както и информация за реакциите по тях.

Проверки по жалби и сигнали, свързани с дейността на омбудсмана като Национален превантивен механизъм

За периода 01.01.2014 г. – 31.12.2014 г. постъпиха 87 жалби, свързани с дейността на НПМ. Най-честите оплаквания бяха относно:

- **недоволство от достъп до специализирана медицинска помощ и предоставяне на медицинска помощ при занижени стандарти и ниско качество.** Преобладаващите твърдения в тези сигнали са, че тези лица нямат достъп до медицинска помощ при нужда. Чести бяха и оплакванията, че на пациенти се отказват консултации със специалисти или болнично лечение в медицински заведения от системата на гражданското здравеопазване. От извършените наблюдения при проверките на НПМ все по-обосновано става убеждението, че оборудването и обзавеждането на медицинските центрове, както и качеството на медицинската помощ, оказвана в тях, не съответства на медицински стандарти, задължителни за осъществяване на дейностите във всички лечебни заведения в Република България. С оглед на тези изводи се налага мнението, че колкото по-скоро бъдат закрити цитираните лечебни заведения и л. св. преминат изцяло в системата на гражданското здравеопазване, толкова по-скоро те ще реализират правата си на адекватна медицинска помощ и свободен достъп до медицински услуги;

- **недоволство от битовите условия в затворите, следствените арести, местата за настаняване на чужденци и лица, търсещи закрила, социални и медико-социални институции.** Голяма група лишени от свобода в затворите поставиха оплаквания, свързани с голямата пренаселеност, липсата на трудова заетост и невъзможността на затворническата администрация да осигури смислени занимания на голяма част от л. св. Във всички свои доклади НПМ акцентира върху нечовешките условия в българските затвори и арести и поставя на вниманието на отговорните институции този траен за системата проблем;

- **искане за съдействие за промяна на режима на изтърпяване на наказанието и/или приспадане на време от изтърпяваното наказание, предсрочно освобождаване, както и искане за преместване на лишени от свобода от един затвор в друг.** Тези жалби се разглеждат с особено внимание в институцията на омбудсмана, тъй като изброените правни възможности за преместване, промяна на режима и условно предсрочно освобождаване са в пряка зависимост от оценката на риска на л. св. В годишния доклад на омбудсмана като НПМ беше отправена препоръка за увеличаване на дела на условно предсрочно освобождаване;

- **жалби, свързани с употреба на сила и помощни средства.** Българската държава има позитивни задължения, произтичащи от чл. 3 от Европейската конвенция за правата на човека и основните свободи, да създаде практически и ефективни гаранции срещу нарушения на забраната за изтезания или нечовешко и унижително отношение. Тези гаранции включват и процедурни задължения да се разследват подобни случаи. При всеки конкретен сигнал за прекомерна употреба на сила и помощни средства екипи на НПМ извършват подробна проверка на случая. На базата на констатациите от тези проверки като национален омбудсман изпращам становища до компетентните институции, включително и до прокуратурата;

- **нарушения при полицейско задържане и/или в местата за 24-часово задържане.** Важен въпрос, свързан с местата за 24-часово задържане в структурите на МВР, е предоставянето на медицинско обслужване. При проверките си НПМ установи, че в проверените през 2014 г. структурни звена на МВР се предоставя медицинска помощ на задържаните лица. Не е нормативно регулиран начинът за осъществяване на медицинското обслужване по отношение на задържаните лица в местата за временно задържане в структурните поделения на МВР. Тук стои въпросът кои медицински лица биха могли да извършват прегледи на задържаните в структурите на МВР лица. Обикновено прегледите се извършват от екипи на ЦСМП и техните филиали по места, при които рутинно се измерва кръвното налягане, температура и пр. При нужда полицейските служители осигуряват достъп до медицински лица в здравните и лечебни заведения;

- **нарушения от администрации на психиатрични болници.** По време на проверките НПМ констатира, че липсва координация между държавните психиатрични болници към Министерството на здравеопазването и дирекциите „Социално подпомагане“ към Министерството на труда и социалната политика по отношение на изписване и предаване на пациенти на служители към дирекциите „Социално подпомагане“ в случаите, при които лицата нямат близки и роднини. След отправената от омбудсмана препоръка министърът на труда и социалната политика предложи на министъра на здравеопазването обсъждане на възможностите за партньорство между социалната и здравната системи, както и за промяна в Наредба 49 от 18.10.2010 г. и прецизиране на механизма на взаимодействие с териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане.

ЗАЩИТА НА ОСНОВНИТЕ ПРАВА И СВОБОДИ

През 2014 г. в институцията постъпиха 657 жалби, свързани със засягане на основни права и свободи на гражданите, а до 31.12.2014 г. приключиха проверките по 662 от тях.

Голямата част от оплакванията съдържат твърдения за липса на справедливост на съдебния процес, в т.ч. и нарушения от страна на държавни и частни съдебни изпълнители в рамките на изпълнителното производство. Постъпиха също жалби относно: засягане на гражданските и политическите права; нарушаване на правото на живот; забрана за изтезания; зачитане на личния и семеен живот; засягане на свободата на мисълта, съвестта и религията; свободата на изразяване и свободата на събранията и сдруженията; прояви на нетолерантност и дискриминация; нарушаване на нормативно определените изисквания за осигуряване на обществения ред и спокойствието на гражданите, осигуряване на правилното движение по улиците на моторни превозни средства, тяхното спиране и паркиране.

Право на справедлив съдебен процес

В институцията на омбудсмана продължиха да постъпват множество жалби, в които се изразява недоволство от актове на правораздавателни органи – съдебни решения и определения, както и прокурорски постановления. Моята оценка е, че голяма част от гражданите са загубили доверие в органите на съдебната власт.

Въпреки липсата на правомощия от страна на институцията да се намесва в работата на правораздавателните органи по същество, трябва да отбележа, че по отношение на правото на достъп до съд, правото на гледане на делото в разумен срок, изискването за непротиворечиво правораздаване и правна сигурност, задължителност на съдебното решение, както и своевременното изпълнение на влязлото в сила съдебно решение съществува възможност за намеса от страна на омбудсмана.

През 2014 г. бяха разгледани 381 жалби и сигнали, свързани със засягане на правото на справедлив съдебен процес.

Забавено съдопроизводство

Много често гражданите се обръщат към мен с твърдения за нарушения относно: забавяне при извършване на процесуално-следствени действия по наказателни производства; ненавременен насрочване на заседанията за разглеждане на дела в съдилищата; обвинения за липса на обективност и безпристрастност; неспазване на принципа за независимост както към магистратите, така и към разследващите органи – основно прокурори и разследващи полицаи от различните структури в МВР; мнения за нарушаване на принципа за решаване на делата в разумен срок, регламентиран в чл. 6.1. от Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи.

Като омбудсман трябва да напомня, че забавеното съдопроизводство и неиздаването на съдебни актове в разумен срок пряко нарушава правото на гражданите на справедлив съдебен процес и често създава у тях усещане за липса на законност.

Нарушения в изпълнителното производство. Държавни и частни съдебни изпълнители

И през 2014 г. в институцията постъпиха множество жалби – 164, свързани с нарушения от страна на държавни и частни съдебни изпълнители в рамките на изпълнителното производство. Оплакванията са сходни с тези, отразени в предходни годишни доклади, а именно: налагане на запори върху банкови сметки, където се получават пенсия, трудово възнаграждение, социални плащания и др.; насочване на принудителното изпълнение върху поръчител, вместо върху главния длъжник; насочване на принудителното изпълнение върху единственото жилище; лошо и неетично отношение от страна на съдебния изпълнител и негови служители; прекомерност на начислените такси и разноски по изпълнителните дела; невъзможност за събиране на съдебно признати вземания; забавено администриране на жалби срещу действия на съдебни изпълнители; липса на яснота относно начина на образуване на общия размер на дълга по изпълнителните дела и др.

Въпреки невъзможността да се намесвам във всеки конкретен случай, като омбудсман не мога да остана безучастен към поставените проблеми. За отстраняване на нарушението се обръщам с препоръка към компетентните органи – министъра на правосъдието и Камарата на частните съдебни изпълнители за детайлна проверка на оплакванията, а в останалите случаи чрез съвет и подробни разяснения информирам гражданите относно действията, които е необходимо да предприемат.

Неизпълнение на съдебни решения

Като омбудсман съм особено взискателен при случаи, свързани с изпълнение на съдебни решения срещу органи на централната и местната власт, тъй като предвидената забрана за принудително изпълнение по чл. 519 и 520 от Гражданския процесуалния кодекс често препятства гражданите да получат своевременно присъденото задължение.

В пореден годишен доклад подчертавам категорично, че съществува съдебна практика на Европейския съд за правата на човека, според която забавеното по вина на властите изпълнение на съдебни решения и липсата на институционален контрол над изпълнението на такива решения са нарушения на чл. 6 от Конвенцията за защита на правата на човека. Липсата на средства в бюджета на съответните институции не може да служи като оправдание за забавянето или неизпълнението при плащането на присъденото задължение.

Граждански и политически права

През 2014 г. в институцията на омбудсмана бяха разгледани 61 жалби и сигнали относно засягане на гражданските и политическите права.

Част от проблемите, с които се сблъскаха гражданите през изминалата година, бяха свързани с проведените избори през май 2014 г. за членове на Европейския парламент от Република България и предсрочните избори за народни представители за Народно събрание през октомври 2014 г. – злоупотреба с личните данни на граждани, отразени в списъка на лицата, подкрепящи регистрацията на партия/коалиция/инициативен комитет; нарушения на правилата за провеждане на предизборната кампания, които препратих към Централната изборителна комисия; невъзможност български

граждани, живеещи в чужбина, да гласуват с преференции поради липсата на отделен изборителен район, както и въобще да гласуват заради ограничението да бъде образувана изборителна секция в държавата, в която живеят, поради недостатъчен брой подадени заявления за гласуване извън страната.

Друга важна част от жалбите, засягащи гражданските и политическите права, бяха свързани с търсене на съдействие пред органите на властта за получаване на статут за законно пребиваване в страната и ускоряване на процедурата по придобиване на българско гражданство от чужденци.

Продължават да постъпват и жалби на чужди граждани, пребиваващи в страната за дълъг период от време без законово основание и които не могат да бъдат върнати в страната по произход поради различни причини – същата не съществува, не желае да приеме даден чужденец на своя територия, не може да бъде определена или връщането на чужденеца там би застрашило неговия живот. Като омбудсман в други свои годишни доклади съм подчертавал, че липсата на своевременни решения на подобни случаи от страна на държавата поражда много проблеми за незаконните мигранти – невъзможност за социално осигуряване и за упражняване на легална трудова заетост, липса на достъп до медицинска помощ, невъзможност да извършват правно валидни волеизявления и др.

Макар и малко на брой, към мен се обръщат и граждани с жалби, свързани с института на запрещение. Правният статус на лицата с умствени увреждания и производството по поставянето им под запрещение стои с особена тежест на моето внимание, тъй като поставянето под запрещение пряко засяга основните права на тези лица. Продължавам да следя и активно да участвам при обсъждането на промени в нормативната уредба, свързана с поставянето под запрещение, включително и проблема със задължителното осигуряване на правна защита на тези лица.

Прояви на нетолерантност. Език на омразата

И през 2014 г. като омбудсман отново бях сигнализиран за случаи на прояви, свързани с използването на език на омразата. Оплакванията бяха насочени срещу организирането на публични прояви, като например „София Прайд“, срещу предавания, излъчвани чрез средствата за масова информация, както и срещу неправителствени организации по повод на техни становища.

Тези поредни случаи на нетолерантност в обществото ми дадоха повод да се обърна към всички компетентни институции, като изразих позиция, че съгласно практиката на Европейския съд по правата на човека по прилагането на чл. 8 от Европейската конвенция за правата на човека и основните свободи с правото на личен живот се защитава и свободното проявление и избор на (1) начина, по който изглеждаш; (2) начина, по който се обличаш; (3) с кого общуваш; (4) сексуалната ти идентичност. Отново подчертах, че в своята работа като омбудсман отстоявам спазването на общочовешките ценности като толерантност, разбирателство и взаимно уважение.

ЗАЩИТА НА СОЦИАЛНИТЕ ПРАВА НА ГРАЖДАНИТЕ

През 2014 г. беше запазена тенденцията жалбите и сигналите, засягащи социални права, да са сред най-многобройните от общо отправените към институцията на омбудсмана. През годината те бяха 589 броя (без тези за

нарушени права на деца, младежи и хора с увреждания, които се разглеждат в други глави на доклада). От тях най-голям бе дялът на оплакванията за засегнати трудови права и право на достъп до заетост – общо 37 %, следвани от тези за право на пенсия – 27 %.

В много случаи в една жалба бяха излагани няколко проблема. Същевременно, особено в областта на трудовите и пенсионни права, се поставяха въпроси, които засягат големи групи граждани. Продължи подаването на колективни жалби, а също и от синдикални организации. В част от оплакванията хората изразяваха своето недоверие към администрациите, както и недоволство от тяхната работа или отношение по поставени пред тях въпроси.

През 2014 г. бе приключена проверката по 638 жалби и сигнали, като всяко оплакване бе разглеждано внимателно и своевременно. Стремешът при работата по случаите в социалната сфера бе не само да се реши конкретният проблем, а да се използват всички възможности за социална защита и гражданите да получат навременна и адекватна подкрепа. Прилагането на метода на посредничество се утвърди трайно като ефективно средство за решаване на поставените проблеми. При наличие на основание отправях препоръки съобразно предоставените ми от закона средства, като преобладаваща част бяха изпълнени.

Препоръки в областта на социалните права

Постъпилите жалби от гражданите в областта на труда, социалното осигуряване, социалната подкрепа и направените констатациите, изложени в доклада на омбудсмана, показват необходимост от допълнителни законови мерки, които да осигурят ефективната им защита в следните насоки:

- установяване на предимство за удовлетворяване на вземанията на работниците и служителите за възнаграждения и обезщетения пред всички останали кредитори, независимо дали вземанията на последните са обезпечени по какъвто и да е начин;

- създаване на възможност за работниците и служителите да искат откриване спрямо работодателя на производство по несъстоятелност, когато той не плаща безспорно изискуеми работни заплати;

- регламентиране на правно основание, което да позволи контролните органи по спазване на трудовото законодателство да издават принудителни административни мерки по искане на работника и служителя за допуснати спрямо него нарушения от работодателя и след прекратяване на трудовото правоотношение, най-вече за неизплатени трудови възнаграждения;

- установяване на защита при уволнение на държавни служители – майки и хора с физически и психически увреждания, аналогична на тази, която ползват тези категории работещи по трудово правоотношение;

- забрана за полагане на нощен или извънреден труд от баща, който е самотен родител или осиновител на дете до 6 години или на дете с увреждания, освен след дадено от него писмено съгласие;

- гарантиране на осиновителите на дете от 1 до 2-годишна възраст на отпуск за адаптация в размера, предвиден за осиновителите на деца от 2 до 5 години;

- подобряване на комуникацията на служителите от дирекциите „Бюро по труда” с търсещите работа при определяне и разширяване на предпочитаните от

тях области на заетост, което да позволи насочването им към повече свободни работни места;

- полагане на специални и координирани грижи от службите по заетостта и за социална подкрепа за т. нар. групи обезверени граждани, които трудно се връщат в социалния и обществен живот;

- промени в действащите законови разпоредби или приемане на нови разпоредби за преодоляване на неоснователното лишаване на гражданите от правото им на достъп до системите за социална сигурност (случаите са представени в доклада);

- предприетите действия за реформа на пенсионната система да бъдат основани на диалог и широк консенсус с гражданското общество, като за предвидени промени на пенсионното законодателство хората да бъдат информирани по подходящ начин;

- промените на пенсионното законодателство да отчитат реалните възможности на хората да отговарят на новите условия (например за увеличена продължителност на осигурителен стаж), а също така да влизат в сила след определен период, за да могат гражданите да планират основанието и момента за упражняване на правото им на пенсия;

- предприемане на ускорени действия за отпадане на нормативно установеното условие социална помощ да се отпуска само по постоянен адрес на гражданина, например чрез информационна система за отпуснати и изплатени помощи;

- създаване на възможности за специална подкрепа на деца с един родител, които не получават наследствена или персонална пенсия;

- разширяване на механизмите за подпомагане на семействата с деца;

- да се потърсят възможности за увеличаване на определяния от Министерския съвет месечен размер на гарантирания минимален доход, спрямо който се преценява правото на социална подкрепа;

- намиране на механизми, които да подпомогнат увеличаването на разполагаемия от общините жилищен фонд, както и за привеждане на други общински сгради в годност за живеене;

- органите на местна власт да анализират общинските наредби, свързани с картотекиране и настаняване на нуждаещи се граждани в жилища – общинска собственост, с цел намаляване на административната тежест за хората при представяне на документи и информация, до която съответните администрации имат служебен достъп.

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ И ИКОНОМИЧЕСКАТА СВОБОДА НА ГРАЖДАНИТЕ

Съществен дял от жалбите и сигналите на гражданите и техните сдружения през 2014 г. – 754, или 15 на сто от общия брой жалби, бе свързан с твърдения за нарушаване на правото на собственост. Постъпилите оплаквания очертаха широкия спектър на засяганите права от допуснати нарушения, които освен върху правото на собственост рефлектират и върху други права като правото на зачитане на личния и семейния живот, правото на благоприятна и здравословна околна среда, правото на достъпна жизнена и архитектурна среда за хората с увреждания, правото на справедлив процес.

През 2014 г. бяха разгледани 765 жалби по проблемите на собствеността. По 291 от оплакванията бе констатирано нарушение. Гражданите сезират институцията на омбудсмана със следните групи оплаквания:

- устройство на територията и строежите – незаконно строителство; устройствени планове и техните изменения; отчуждително-обезщетителни процедури; проблеми на кадастъра и имотния регистър и други;
- неприключени процедури за възстановяване на собствеността по реда на Закона за собствеността и ползуването на земеделските земи и на Закона за възстановяване на собствеността върху горите и земите от горския фонд;
- проблеми на етажната собственост;
- други проблеми на собствеността – засегнати права при ползване на земеделските земи, ползване на природни ресурси като основа за традиционен поминък; несъразмерност на засягане на правото на собственост от сервитути на енергийни обекти; гражданскоправни спорове за собственост и други.

Проблеми, свързани с устройството на територията

Разгледани бяха общо 352 жалби по проблеми, които гражданите поставиха в областта на устройството на територията и строежите.

Нарушени права във връзка с незаконно строителство

Сигналите и жалбите на гражданите и през 2014 г. бяха свързани основно с бездействие на специализираните органи за контрол по строителството; бавност на процедурата по принудително изпълнение на влезли в сила заповеди за премахване на незаконни строежи; засягане на единственото жилище на граждани от принудително премахване; премахване на негодни за ползване или застрашаващи сигурността строежи по чл. 195 и сл. от Закона за устройство на територията (ЗУТ); отказ да се образува производство или забавено изпълнение на влезли в сила заповеди за премахване на строежи, които са опасни, негодни за ползване или вредни в санитарно-хигиенно отношение; процедурата по съставяне на технически паспорти на многоетажни жилищни сгради.

Поддържам констатацията си за неефективност на мерките и гаранциите срещу незаконното строителство, отразена и в предходни доклади на институцията. Целта на закона е да не се допуска незаконно строителство, а не единствено ликвидиране на извършено вече незаконно строителство. С приеманите досега палиативни законодателни решения, каквото е и залегналото в §127 от ПЗР на ЗИД на ЗУТ разрешение (обн., ДВ, бр. 82 от 26.10.2012 г., в сила от 26.11.2012 г.) за амнистиране на нарушенията, не могат да се преодолеят проблемите с незаконното строителство.

Необходимо е по законодателен път и като административна практика да се постигне баланс на административна намеса в обществен интерес чрез упражняване на постоянен превантивен контрол при изпълнението на строежите в съответствие с одобрените строителни книжа.

Техническите паспорти на строежите

Граждани поставиха редица въпроси във връзка с процедурата по съставяне на технически паспорти на многоетажни жилищни сгради. Анализът ми показва, че съществува неяснота относно изискванията за техническа

паспортизация, поради непроведени разяснителни кампании от общинската администрация в нарушение на изискванията на § 2, ал. 7 от ПЗР на Наредба № 5 от 28 декември 2006 г. за изготвяне на техническите паспорти на строежите.

С изменение на Наредба № 5/2006 г. (обн., ДВ, бр. 102 от 2014 г.) сроковете се удължиха както следва: за строежи от първа, втора и трета категория – до 31 декември 2015 г.; за строежи от четвърта категория – до 31 декември 2017 г., а за строежи от пета категория – до 31 декември 2019 г.

Препоръката ми като омбудсман към Националното сдружение на общините в Република България (НСОРБ) и общините е да предприемат действия за изпълнение на нормативно установените изисквания за провеждане на разяснителни кампании.

Правата на гражданите във връзка с устройственото планиране

С жалбите по повод на процедури за изработване и изменение на подробни устройствени планове (ПУП) гражданите се оплакват основно от:

- неспазване на установените процедурни правила в Закона за устройство на територията за съобщаване, съгласуване, обществено обсъждане, извършване на оценка за въздействието върху околната среда;
- възлагане и одобряване на конкретизирани ПУП, в отклонение на предвидените в общите устройствени планове (ОУП) функционално зонирани и показатели за застрояване;
- преотреждането на терени за озеленяване за други цели;
- неизпълнение на благоустройствени мероприятия.

Жалбите по повод на административната практика са показателни за необходимостта от преосмисляне на подходите на законодателния процес във връзка с устройственото планиране, съобразно превеса на демократичния стандарт за правата на гражданите.

Чрез устройственото планиране е необходимо да се гарантира на гражданите правото им на здравословна и благоприятна околна среда в съответствие с установените стандарти, на достъп до инфраструктурата, както и да се ограничават последиците от природните бедствия.

Засегнати права във връзка с неизпълнение на благоустройствени мероприятия за достъп до имотите и изграждане на улици, както и до мрежи на инженерната инфраструктура, осигуряващи обществени услуги

Липсата на инфраструктура и благоустрояване пречат сериозно упражняването на правото на собственост на гражданите. Затова позицията ми като омбудсман е, че при разработването и актуализацията на документите за пространствено развитие на общините е необходимо да се отчитат правата на гражданите, дори когато става въпрос за отделно стоящи или малък брой имоти чрез предвиждане на финансови средства за реализиране на благоустройствените мероприятия в месечните програми за текущи или аварийни ремонти и годишните инвестиционни програми.

Гаранциите за правото на собственост, предоставяни от кадастралната карта и кадастралните регистри (КККР)

По повод на процедури за изработване и изменение на кадастралната карта и кадастралните регистри, гражданите се оплакаха основно от: несъгласие

с издадени индивидуални административни актове за одобряване или откази за одобряване на изменения на КKKP, които подлежат на оспорване пред съответния административен съд; неприлагане на процедури за „контактна зона“ и издаване на комбинирани скици, засягащи гаранциите за собственост за територии с все още неприети КKKP; непълнота на данните за съществуващи в имота сервитутни права и концесии; неправилно отразени в КKKP граници на резервати; неточности в схеми на самостоятелни обекти в сгради; защита на личните данни и др.

Препоръки относно кадастралната карта и кадастралните регистри

На база на направените през годината констатации мога да отправя следните препоръки:

- да се извърши предварителна оценка на въздействието – в аспекта на основните права на гражданите, като задължително условие за приемане на Концепцията за ускорено създаване на кадастрална карта и кадастрални регистри;

- да се отстрани съществуващата асиметрия за достъп до кадастрална информация относно сервитутните права и техните носители, които съществено засягат правата на собственика за ползване и контрол на имота и намаляват неговата пазарна стойност;

- да се оптимизират процедурите за контрол, включително по служебна инициатива, за отстраняване на неправилно заснети в КKKP данни, които съобразно изискванията на ЗКИР не са допустими като обект на кадастъра;

- да се създаде единна практика относно прилагане от общинската администрация на процедурите за контактна зона и издаване на комбинирана скица до приемането на КKKP за територията.

Омбудсманът в защита на правото на равностойно обезщетение при принудително отчуждаване на частни имоти за държавна нужда

Отговорните държавни институции не изпълняват влезли в сила съдебни решения и не изплащат на собствениците увеличения от съда размер на обезщетението за отчуждените имоти.

От позицията, че увеличението на стойността на обезщетението по съдебен ред ползва всички собственици на отчуждения имот, косвено подкрепена и от съда (Решение № 5249 от 15.04.2013 г. по адм. д. № 5018/2007 г. на ВАС, Трето отделение, се обърнах към министъра на регионалното развитие и благоустройството и към председателя на Управителния съвет на Агенцията „Пътна инфраструктура“ за установяване на законосъобразна административна практика и точно изпълнение на съдебните решения, като увеличеният размер на обезщетението се изплати за всеки от съсобствениците.

Невъзможността за насочване на принудително изпълнение срещу държавните органи, които не изпълняват влезли в сила съдебни решения, разкрива съществен дефицит в защитата на правото на достъп до съд.

Други проблеми на собствеността

Гражданите се обърнаха към мен и по редица други проблеми, свързани с правото на собственост, които могат да се обобщят в следните групи: права,

свързани с околната среда – устойчиво ползване на природните ресурси и екологичната оценка на инвестиционните проекти; несъразмерност на засягане на правото на собственост от сервитути на енергийни обекти; проблеми при определяне на данъци и такси за недвижими имоти.

Устойчиво ползване на природни ресурси и екологичната оценка на инвестиционните проекти

Проблеми на устойчиво използване на природни ресурси, с които бях сезиран, по-конкретно са: незаконен дърводобив, ползване на държавни горски пасища; ползване на рибни ресурси – крайбрежен риболов в к.к. „Златни пясъци“. Характерни са и оплакванията във връзка с процедурите за екологичната оценка на въздействие върху околната среда на инвестиционни проекти и свързаните с тях планове и програми.

Констатации и препоръки във връзка с устойчиво ползване на природни ресурси и екологичната оценка на инвестиционните проекти

На базата на работата по сигналите в тази област констатирам следното:

- в контекста на природните бедствия от наводненията през 2014 г. въпросът за незаконния дърводобив добива особена острота. Последвалите организационни и фискални мерки в съответствие с изискванията на правото на ЕС (електронна проследимост на документите за разрешаване на сечта и превоз, отнемане на правото на кредит за данък върху добавената стойност при износ на необработена дървесина и др.), са стъпка в правилната посока. Все още обаче обществеността не е убедена в решителността на действията и реалната им ефективност за опазване и възстановяване на горите, което налага по-добър системен подход;
- правата за общо ползване на ресурсите като пасища и водоеми за риболов като цяло са сравнително слабо защитени в българското законодателство, поради което като омбудсман препоръчвам мерки за усъвършенстване на нормативната уредба в съответствие с международните стандарти;
- във връзка с процедурите за екологичната оценка на въздействие върху околната среда на инвестиционни проекти констатирах нормативна празнота след отмяната през 2011 г. на Наредба № 7 за хигиенните изисквания за здравна защита на селищната среда. Затова препоръчах на министрите на здравеопазването, на регионалното развитие и благоустройството и на околната среда и водите координиращи мерки за извършване на оценка на здравния риск от въздействието на обекти в близост до жилищни райони.

Несъразмерност на засягане на правото на собственост от сервитути на енергийни обекти – тенденция за разширително прилагане

В редица жалби и през 2014 г. сервитутните права за енергийните обекти се оспорват от гражданите поради безвъзмездния им характер, както и поради неяснота на източниците за достоверна информация за действителния обем на свързаните с тях права на операторите, които предоставят обществени услуги.

Констатирам, че с промените в Наредба № 16 от 2004 г. за сервитутите на енергийните обекти (ДВ, бр.12 от 2014 г.) се допускат изключения и се регламентират права на титулярите в обхвата на сервитутни ивици на

съществуващи енергийни обекти. Без наредбата да има необходимия ранг, с измененията ѝ едновременно се засягат трайно уредените от закона изисквания за заварените енергийни обекти (параграф 26 от ПЗР на ЗЕ), както и за възникване на сервитутните права при изграждане на нови или разширение на съществуващи обекти в условията на частна собственост върху земята (чл. 64 и 65 от ЗЕ). Затова като омбудсман препоръчвам по-добро съобразяване на нормативната уредба с обществения интерес от установяване на сервитутни права и правата на собствениците на поземлените имоти.

Проблеми на етажната собственост

През изминалата 2014 г. приключиха проверките по 46 жалби, свързани с проблемите на етажната собственост. Въпросите, с които се обърнаха гражданите към институцията на омбудсмана, бяха разнообразни, но като тенденция се забелязва желание за по-активно отношение на общинската администрация по проблеми на етажната собственост и за ефективно въздействие за решаването им.

По повод на жалби на граждани, свързани с прилагането на Закона за управление на етажната собственост, констатирах, че:

- в много сгради в режим на етажна собственост, собствениците не могат да постигнат съгласие за избор на нов управителен орган и действащият управител продължава да изпълнява длъжността си до избора на нов за неопределено време, независимо че мандатът му е изтекъл. Това води до напрежение сред живеещите в сгради в режим на етажна собственост, като основният принцип на закона – саморегулацията, не води до решение на поставения проблем;

- регламентираното задължение на всеки собственик да участва в управлението на етажната собственост, ако бъде избран, без да може да откаже, освен в предвидената в закона хипотеза, нарушава свободната воля на хората. Като омбудсман смятам, че този въпрос следва да се остави на автономното решение на всяка етажна собственост, за да бъде съобразявано с конкретните особености и желания на живеещите там.

Министърът на регионалното развитие и благоустройството ме увери, че поставените от мен въпроси ще бъдат взети предвид при бъдещи изменения на ЗУЕС.

Права върху земеделските земи и поземлени отношения – неотложна нужда от подобряване на регулаторната рамка в защита на дребните собственици и ползватели на земеделски земи и за борба с бедността

Приключване на поземлената реституция

В поредица ежегодни доклади за дейността на омбудсмана установявам едни и същи категории нарушения на правото на собственост поради неприключването на поземлената реституция: недовършени общи процедури за имотно обезщетяване; невъзможност за довършването на поземлената реституция в планинските и полупланинските райони; недовършени специални процедури за обезщетяване в зони по § 4 и несъответно парично обезщетяване; недовършени процедури за оземляване на безимотни и малоимотни граждани.

Препоръки за приключването на поземлената реституция

За да се преустанови нарушаването на принципа на правовата държава по чл. 4 от Конституцията на Република България и на Допълнителния протокол № 1 към чл. 1 от Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи, препоръчвам:

- да се приеме адекватна регулаторна рамка, като така се потвърди политически и финансово ангажиментът на държавата за приключване на поземлената реституция и се обвърже с политиката за борба с бедността;
- в контекста на оповестените намерения за създаване на нов Закон за земеделската земя (Кодекс на земята) да се предвиди специален правен режим за приключване на поземлената реституция за комплексно и диференцирано разрешаване на проблемите на възстановяването и обезщетяването на собствениците на земеделски земи, включително породените от прекомерното забавяне съгласно постановените общи мерки от ЕСПЧ;
- да се отстрани несправедливият преразпределителен ефект, който облагодетелства общините в ущърб на собствениците, чрез отнемането на повече права (формално и фактически), отколкото са били отнети на гражданите при колективизацията на земите.

Проблеми на ползването на земеделските земи

Оплакванията на гражданите през 2014 г. запазват очертаните в предходните доклади за дейността на омбудсмана проблеми на правно регулиране и административна практика на ползването на земеделските земи: неравнопоставеност на дребните собственици и ползватели при сключването, изпълнението, изменението и прекратяването на наемните и на арендните договори; неефективни механизми за недопускане и защита при неправомерно ползване на земеделските земи.

Неравнопоставеност на дребните собственици и ползватели

Наблюдава се тенденция за увеличаване на жалбите против ползвателите за неплатени арендни/наемни вноски по действащи договори или за невъзможността да се измени от арендодателите договореното рентно плащане в рамките на действащ аренден договор при промяна на икономическите условия.

Продължават недоволствата на гражданите от системата за формиране на масиви за ползване и за неплащане на дължимите суми за ползването на имотите „бели петна“, а също и от разораване на полските пътища, което ги лишава от достъп до имотите им.

Като омбудсман констатирам също, че е постигнато увеличаване на правните гаранции за плащане в полза на собствениците на имоти – „бели петна“. С измененията на Закона за собствеността и ползването на земеделските земи (обн., ДВ, бр. 14 от 20.02.2015 г.) се предвижда сумите за ползването на „белите петна“ да постъпват по транзитна бюджетна сметка на съответната областна дирекция „Земеделие“, която да ги изплаща в 10-годишен срок на правоимащите собственици.

Предвиждат се мерки за преустановяване на констатираното от институцията на омбудсмана заобикаляне на правните гаранции от ползвателите, установени в интерес на собствениците на земеделски земи – „бели петна“, да

получат вземането си за рента. Допълнителна мярка в защитата на собствениците на „бели петна“ е и оправомощаването по чл. 37в, ал. 7 на директора на областната дирекция „Земеделие“ да сезира кмета на общината за заплащане на санкционния размер на рентно плащане по чл. 34, ал. 6, дължимо от неизправните ползватели на собствениците.

Неефективни механизми за защита при неправомерно ползване на земеделските земи

За дребните собственици и ползватели предвидените механизми за защита и балансиране на правата по Закона за арендата в земеделието (ЗАЗ) се оказват неефективни, защото задействането им често е невъзможно без съдебна намеса. Масово се налагат практики за лишаване на собствениците от достъп до ползите от земеделската земя – естествени или граждански плодове, което в крайна сметка ги принуждава да се разпоредят със собствеността си.

Неефективна се оказва и предвидената защита по чл. 34 от ЗСПЗЗ за изземване по административен ред на земеделски земи по искане на собствениците или ползвателите им от лицата, които ги ползват без правно основание.

През 2014 г. констатирах напредък в уредбата на ползването на земеделските земи. Намирам, че изменението на Закона за подпомагане на земеделските производители (ЗПЗП) през 2014 г. (ДВ, бр. 40 от 13.05.2014 г., в сила от 01.01.2015 г.) допринася за утвърждаване на ползването на правно основание като абсолютна предпоставка за подпомагане на земеделските производители за ползвани площи по схемите и мерките на Общата селскостопанска политика.

Отбелязаният напредък в правната рамка на поземлените отношения не отменя предпоставките, обуславящи задълбочаване на неравенството между едрите ползватели и дребните собственици и производители на земеделска продукция и не води до преодоляване на бедността.

Необходимо е да се предприемат икономически, правни и организационни мерки в защита на дребните собственици и ползватели за възстановяването на баланса в поземлените отношения чрез: адекватно данъчно облагане на едрата поземлена собственост; възстановяване на оземляването на безимотни и малоимотни граждани; минимални размери на арендните/наемните плащания; съответстващо на пазарната рента средно рентно плащане за ползването на земите – „бели петна“; гаранционно (предварително) отчисляване на рентните плащания от дължимите на ползвателите земеделски субсидии и служебното им превеждане по сметки на собствениците; утвърждаването на стандартни договори за ползване на земеделските земи; опростяването на процедурите по сключване и прекратяване на арендните договори; въвеждане на извънсъдебен ред за разрешаването на свързани с плащанията за ползването на земеделските земи спорове.

Нарушаване на правата на граждани, притежатели на лихвоточки

През изминалата година се увеличи броят на жалбите, с които гражданите търсят съдействието на омбудсмана за изплащане на финансовата компенсация за притежаваните от тях лихвоточки. Това са граждани, които са правоимащи по

Закона за уреждане правата на граждани с многогодишни жилищно-спестовни влогове, изпълнили са всички, поставени от закона изисквания, но изплащането на компенсациите е забавено с няколко години.

В закона е регламентирано, че срокът за изплащане на левови компенсации е 31.12.2019 г. и сумите се изплащат съобразно поредността на постъпването на исканията във фонда. Намирам за нужно да подчертая, че административният орган действа съобразно нормата на закона и в случая не може да се твърди за незаконосъобразно действие. Въпреки това, смятам за неприемливо в едно демократично общество спазването на правата на гражданите да се поставя в зависимост от фискалните ограничения. Задължение на държавата е да посрещне справедливите финансови претенции на гражданите и да осигури необходимите средства, за да се преодолее с години забавеното изплащане на сумите за компенсация.

По този повод и за защита на правата на гражданите отправям настойчива препоръка към Министерския съвет и към министъра на финансите да бъдат осигурени достатъчно средства, за да се преодолее забавата в изплащането на сумите.

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ДОСТЪП ДО КАЧЕСТВЕНО ОБРАЗОВАНИЕ

През 2014 г. продължих да се срещам с ученици и студенти и да популяризирам правата на човека. През годината посетих 22-ро СОУ „Георги С. Раковски“ в София и се срещнах с представители на ученическия парламент, ученици от училищния клуб „Дебати“ и ученическия съвет на библиотеката. В сградата на омбудсмана посрещнах ученици от Математическата гимназия „Атанас Радев“ – гр. Ямбол, и от 119-то СОУ „Академик Михаил Арnaudов“ в гр. София. С дейността на омбудсмана запознах младежи – участници в проект „Гражданин“, който е в изпълнение на Националната програма за младежта 2011-2015 г. Експерт от институцията участва в Националната конференция на тема „Морал, етика и гражданско образование. Връзките на науките и тяхната основа в морала. Традиция и реформи в образованието“, организирана от Фондация „Миньо Балкански“ и Сдружение „Морал, етика и гражданско образование“.

Пред студенти от Софийския университет „Св. Климент Охридски“, участващи в Кръжока по конституционно право, изнесох лекция на тема „Системни нарушения на човешки права в България“. Срещнах се и със студенти от втори курс от Юридическия факултет на университета, като ги запознах с институцията на омбудсмана. В Нов български университет, департамент „Философия и социология“, дебатирах със студенти на тема „Българските институции – длъжници в отношенията с гражданите“. Лекция, посветена на ролята на институцията на омбудсмана за контрол на корупцията, изнесох във Военната академия „Г. С. Раковски“ пред военнослужещи и цивилни служители на Министерството на отбраната и служители от държавната администрация, повишаващи квалификацията си в курса „Антикорупция и превенция на корупцията“.

През изминалата 2014 г. в областта на образованието постъпиха общо 129 жалби и сигнали на граждани.

От тях 63 бяха в сферата на предучилищното и училищно образование, в т.ч. 9, свързани с правата на децата със специални образователни потребности, 30 – в сферата на висшето образование, и 36 – други.

Приключените проверки по жалби през 2014 г. в тази област бяха общо 134 на брой. В защита на правата на гражданите отправих 18 препоръки, като 15 от тях бяха взети предвид, една беше частично изпълнена, а по две от тях до момента не са предприети действия. Представих 73 становища по поставени от жалбоподателите въпроси в сферата на образованието. По 19 случая дадох съвети, а 12 случая бяха успешно разрешени чрез посредничество. Недопустими бяха 12 жалби, като по 2 от тях беше отправен съвет.

Като цяло, жалбите засягат осигуряването на социалната услуга и достъпа до нея, правото на децата със специални потребности и увреждания на достъп до образование, качествена грижа и подходяща образователна среда, правото на учениците и студенти на качествено образование, равен достъп до предвидени от държавата стимули, добро административно обслужване и др. Има и жалби, които засягат проблеми, свързани с материална база, упражняване на учителска професия, както и заемане на академични длъжности.

Предвид спецификата на жалбите, особено в случаите, свързани с деца, целта беше не само да бъдат оправени препоръки при констатирани нарушения, а с разговори, посредничество и убеждаване да бъде оказвано съдействие от експертите за постигане на справедливост и удовлетворяващ за двете страни резултат. С цел бързо и ефикасно разрешаване на конкретни случаи в сферата на предучилищното и училищно образование, експерт от екипа ми запозна началниците на регионалните инспекторати по образованието с правомощията на омбудсмана за защита на правата на децата по време на организирана от Фондация „Просвета – София“ среща в рамките на семинар на тема „Как да управляваме успешно РИО на МОН“.

Конкретните констатации и препоръки по проблемите на малките деца, на децата със специални образователни потребности, обучаването на чужди граждани в българските държавни и общински училища срещу заплащане, на системата на средното и висше образование са представени в доклада на омбудсмана.

ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ОБЩЕСТВЕНИ УСЛУГИ

През 2014 г. в Народното събрание внесох Доклад за проблемите при упражняването на правата на потребителите на обществени услуги, констатирани през 2013 и 2014 г. от омбудсмана на Република България. Това е вторият специален доклад, който има за цел да насочи вниманието на народните представители към проблемите на потребителите, към дейността на регулаторни и контролни органи, към доставчиците на обществени услуги. Сметнах, че чрез този доклад въпросите, неволите и недоволствата на потребителите ще достигнат до народните представители, за да могат при вземането на решения да се ръководят както от обществения интерес, така и от интересите на отделния човек.

С тревога отбелязвам, че борбата с монополите все още е на изходна позиция. Потребителските проблеми, които през 2013 г. доведоха до предсрочни

парламентарни избори, все още не са решени. Българският гражданин продължава да се чувства закрепостен, беззащитен и безгласен в отношенията си с доставчиците на обществени услуги и с контролните и регулаторните органи. Исканията на гражданите могат да бъдат прочетени във всеки годишен доклад на омбудсмана. Същите неизбежно се повтарят и в настоящия доклад.

През 2014 г. жалбите, свързани с правата на потребителите на обществени услуги, в това число и на финансовите услуги, са 30 % от всички постъпили жалби през годината в институцията. Това ги поставя отново на първо място, пред социалните права, правото на собственост, основни права и свободи, право на добро административно обслужване и т.н.

Най-многобройни са жалбите срещу топлофикационните дружества, за разлика от предходната година, когато преобладаваха оплакванията в областта на електроснабдяването.

През 2014 г. приключиха проверките по 1479 жалби, от тях с констатирано нарушение са едва 10 %. В 60 % от случаите не беше констатирано нарушение. Яркото противоречие между формалното прилагане на правилата, от една страна, и от друга, трайното и гневно недоволство на хората е красноречиво, че проблемите се коренят преди всичко в самата нормативна уредба. Затова настоятелно препоръчвам усилията да бъдат съсредоточени най-вече в укрепване и развитие на защитата на правата на потребителите именно там – в нормативната уредба, а също и във включването им в диалога по вземане на решения, създаване на ефикасни механизми за граждански контрол.

Тридесет процента (30 %) от жалбите бяха извън правомощията на омбудсмана, като най-честите причини за това са съдебен спор и жалба от търговец по смисъла на Търговския закон.

Финансови услуги

През 2014 г. се оказахме изправени пред много сериозно и тревожно предизвикателство, свързано със защитата на правата на потребителите на финансови услуги. Поставянето под специален надзор от Българската народна банка (БНБ) на „Корпоративна търговска банка“ АД и „Креди Агрикол България“ ЕАД (сега ТБ „Виктория“) съгласно Закона за кредитните институции (ЗКИ) разтресе цялата държава и възроди стари и позабравени вече спомени за банковата криза от 1996 – 1997 г. Доверието в банковите институции, възстановено с много усилия и обществен ресурс, отново бе подложено на огромно изпитание.

Както е добре известно, омбудсманът по закон няма правомощия и отношения към частните банки. Но когато към институцията се обърнаха много разгневени граждани, които имаха депозити в тези банки и не можеха с месеци да разполагат със средства си, бях принуден да взема отношение и да кажа, че Законът за кредитните институции не се спазва, да не говорим за директивата на Европейския съюз.

В обществото трайно остана съмнението, че Българската народна банка не приложи всички гъвкави възможности, които законът предвижда за особения надзор, и които може би щяха да създадат условия банката да започне да работи и да бъде оздравена. Също така в обществото остана впечатлението, че за пореден път компетентните институции бездействат или не действат адекватно,

като предоставят противоречива, немислена и неясна информация на гражданите.

Като отчитам, че през последните месеци бяха постигнати някои положителни нормативни промени, искам да обърна внимание, че започва последната и важна фаза – да се продаде имуществото на „Корпоративна търговска банка“ АД и да се удовлетворят кредиторите. Сега, повече от всякога, имаме нужда от прозрачност. Апелирам настоятелно да се осигури прозрачност на процеса по несъстоятелност, за да покажем и да докажем на хората, че държавните органи защитават и служат на обществения интерес.

Потребителски кредити

През 2014 г. в институцията на омбудсмана постъпиха многобройни жалби на граждани срещу банки във връзка със сключени договори за кредити. Оплакванията са свързани основно с: едностранна промяна на лихвения процент от страна на банките; непредоставяне на необходимата преддоговорна информация; непосилно високи такси за управление на кредита; завишени неустойки по сключени договори за кредит.

Вярно е, че с промените в ЗПК от м. юли 2014 г. до голяма степен бе потърсено решение на основните проблеми на потребителите на финансови услуги, но все още съществуват разпоредби, които създават неравноправни отношения между потребители и доставчици на финансови услуги.

С оглед на констатациите по подадените оплаквания в тази област смятам, че е необходимо своевременно да бъдат взети мерки, като:

- длъжникът да има по-голяма възможност да се защити, в случай че банката пристъпи към продажба на ипотекиран в нейна полза имот. Трябва да има възможност да обжалва пред съда оценката на имота, направена от съдебния изпълнител, да поиска имотът му да бъде оценен от вещо лице, което да определи действителната му пазарна цена;

- законодателят да отмени или измени текста на разпоредбата на чл. 417, т. 2 от Гражданския процесуален кодекс (ГПК), с която е регламентиран привилегирован режим за събиране на парични вземания на държавни учреждения, общини и банки. Съгласно чл. 19, ал. 2 от Конституцията на Република България законът трябва да създава и гарантира на всички граждани и юридически лица еднакви правни условия за стопанска дейност, като предотвратява злоупотребата с монополизма, нелоялната конкуренция и защитава потребителя. Българският законодател следва да се съобрази с Решение С-415/11 на Съда на Европейския съюз срещу Кралство Испания, представено в доклада. Законодателството трябва да позволява на съдилищата, пред които са висящи дела на длъжници срещу банки, да спират продажбата на ипотекирани в полза на вискателите жилища (особено ако те са единствени) до установяване по безспорен начин на основателността и размера на задължението на кредитополучателя, когато е налице такова оспорване;

- да бъде обсъдено и взето решение за защита на интересите и на двете страни в изпълнителното производство при налагане на обезпечителни мерки като запор върху сметки и вземания на длъжника едновременно с изпращането на поканата за доброволно изпълнение;

- да бъде обсъден и проблемът с възлагането от органи на централна и местна власт на събиране на вземания на частни съдебни изпълнители. В

практиката си част от съдилищата приемат, че с това са нарушени основните принципи на административното правораздаване – чл. 6 от АПК, при положение че има публични изпълнители и държавни съдебни изпълнители, при които таксите и разноските по образувано изпълнително дело са многократно по-малки. Гражданите очакват и решение на въпроса относно т. нар. фалит на физически лица;

- да започне да се прилага Законът за ограничаване на плащанията в брой относно плащането на задължения към бюджетни предприятия чрез картови плащания на ПОС устройства, без гражданите да дължат банкови комисионни и такси. По този начин ще се преустанови неприемливата практика банковите такси за транзакцията да надвишават самото плащане. В момента институциите, въвели плащането на ПОС устройства, са единици.

Топлоснабдяване

В областта на топлоснабдяването през 2014 г. постъпиха 289 жалби, от които: срещу „Топлофикация София“ ЕАД – 169, „ЕВН България Топлофикация“ ЕАД – 11, „Топлофикация Перник“ АД – 9, „Топлофикация Враца“ ЕАД – 8, „Топлофикация Плевен“ ЕАД и „Топлофикация Габрово“ ЕАД – по 6 и т.н.

Над половината от постъпилите жалби – 164, са за нарушено право на реално измерване и отчитане. Гражданите се оплакват основно от завишени сметки за топлинна енергия за отопление и/или топла вода, тъй като смятат, че не отговарят на реалното им потребление. Поставят също така искане за премахване на задължението да заплащат топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация

Постъпиха и оплаквания за: нарушено право на информация; нарушено право на качествена услуга; нарушено право на избор.

Препоръки, свързани с правата на потребителите на топлоснабдителните услуги

Министерският съвет да предложи законодателни промени за защита на правата на потребителите на топлофикационни услуги в следните насоки:

- синхронизиране на действащото законодателство – Закона за енергетиката и Закона за защита на потребителите, с европейското право за гарантиране на правото на избор;

- пълно или частично премахване на начисляването на цена за топлинна енергия, отдадена от сградната инсталация, за тези, които не ползват услугите на топлофикационните дружества или ползват само топла вода;

- създаване на възможност общото събрание на етажната собственост да взема решение, съгласно което за определени имоти от сградите – етажна собственост, в които не е изградена вътрешна отоплителна инсталация, да не се заплаща топлоенергия, отдадена от сградната инсталация;

- въвеждане на задължително унифициране на уредите за отчитане на потребената топлинна енергия, за да не се възпрепятства правото на потребителите за избор на топлинен счетоводител.

Министерството на енергетиката:

- да подготви и предложи за широко обществено обсъждане нова Методика за дялово разпределение на топлинната енергия;

- да създаде условия за активен диалог с организациите на потребителите и да заработи Националният съвет за защита на потребителите;

- да осъществява ефикасен контрол за прилагането на реда и техническите условия за топлоснабдяване, прекратяване на топлоподаването и прилагане на дяловото разпределение на топлинна енергия.

Комисията за енергийно и водно регулиране:

- да извършва ефективен превантивен, текущ и последващ контрол с оглед на правомощията си по Закона за енергетиката;

- да извърши пълен преглед на общите условия на енергийните дружества и предложи промени в защита на правата на потребителите;

- да информира по подходящ начин потребителите за възможността за доброволно уреждане на споровете с цел по-рационално, евтино, спестяващо време и ресурси усилие.

Фирмите за топлинно счетоводство и топлофикационните дружества:

- да предоставят на потребителите детайлна информация за показателите и методиката, по които формират сметките за отопление и топла вода;

- да определят задължително една от двете дати за редовен отчет на уредите за дялово разпределение в неработно време;

- да провеждат информационни кампании за запознаване на потребителите с правата им;

- да извършват коректни и навременни проверки по жалби на гражданите.

Електроснабдяване

През 2014 г. в областта на електроснабдяването постъпиха 266 броя жалби и сигнали. От тях най-много са оплакванията срещу „ЧЕЗ България“ ЕАД – 147; „ЕНЕРГО-ПРО Варна“ ЕООД – 52; „ЕВН България“ ЕАД – 36; други – 31 (ДКЕВР, Столичната община, ДАМТН). Основно оплакванията на гражданите и през 2014 г. бяха свързани със завишени сметки за електрическа енергия, некачествено предоставяне на услугата.

Преобладаващо жалбите на гражданите до омбудсмана са свързани с неоснователно завишени сметки за електрическа енергия (70), некачествено предоставяне на услугата (32), липса на достъп до услугата (28), право на информация.

Препоръки, свързани с правата на потребителите на електроснабдителни услуги

Да се преразгледат разпоредбите в Закона за енергетиката, които засягат корекция на задължения за електрическа енергия, така че да се защитят правата на клиентите.

Да се засили контролът на електроразпределителните дружества върху изправността на електромерите.

Клиентът да бъде предварително уведомен за дата и час или потърсен непосредствено преди извършване на проверка на електромера.

Да се предприемат действия от страна на електроразпределителните дружества за осигуряване на непрекъснат визуален достъп до всички средства за търговско измерване.

Да се преразгледат текстовете в общите условия на енергийните предприятия относно поемане на солидарна отговорност при прехвърляне на

партида за електрическа енергия от собственик на наемател и да се предприемат необходимите действия в защита на правата на коректните клиенти.

Телефонни услуги

През 2014 г. до омбудсмана постъпиха 243 жалби, свързани с предоставяне на мобилни телефонни услуги. Най-многобройни са оплакванията срещу „БТК“ ЕАД – 116, следвани от „Мобилтел“ ЕАД – 65, и „Теленор България“ ЕАД – 62. През 2014 г. големият брой оплаквания срещу „Виваком“ са свързани с организираните от оператора СМС игри.

Приключени бяха проверките по 253 жалби, от които: 122 – срещу „БТК“ ЕАД; 69 – срещу „Мобилтел“ ЕАД; 62 – срещу „Теленор България“ ЕАД.

Оплакванията на гражданите бяха свързани основно с нарушаване на правото на заплащане на реално ползвана услуга, на избор, на качествена услуга и на информация.

Препоръки, свързани с правата на потребителите на мобилни телефонни услуги

Услугата мобилен интернет да се активира към мобилен номер само с изричното съгласие на потребителя.

Участието в SMS игри да става само с изричното съгласие на клиентите.

Да се разшири обхватът на разпоредбата на чл. 228, ал. 6, в който Комисията за регулиране на съобщенията може да дава задължителни указания на предприятията, предоставящи електронни съобщителни услуги.

Да отпадне изключението от правилото на чл. 228, ал. 4 от ЗЕС, така че гражданите да могат да прекратяват договора в 7-дневен срок без заплащане на неустойка и при предоставяне на крайно устройство.

Интернет и телевизия

През 2014 г. зачестиха жалбите срещу доставчиците на интернет и телевизия. Постъпиха 56 оплаквания, приключиха проверките по 54 случая, от които: срещу „БТК“ ЕАД – 34; „Близу Медиа енд Броудбенд“ ЕАД – 11; 9 срещу „Мобилтел“ ЕАД, „Булсатком“ АД, „Макс Телеком“ ООД и Съвета за електронни медии.

Основно оплакванията са насочени срещу „БТК“ ЕАД и са свързани най-често със: скоростта на интернета; неоснователно прекъсване на комбинирани услуги – интернет и телевизия; отказ за прекратяване на договора без начисляване на неустойки след подадено заявление за преместване на услугите на нов адрес, поради липса на техническа възможност.

Преобладаващо оплакванията срещу „Близу Медиа енд Броудбенд“ ЕАД са за отказ за преместване на услугите на нов адрес поради липса на техническа възможност. В тези случаи компанията отказва да прекрати договорите без начисляване на неустойки.

До омбудсмана продължават да постъпват жалби във връзка с цифровизацията за: липсата на сигнал в някои райони на страната; ограничен брой програми; лошо качество на услугата.

Препоръки, свързани с правата на потребителите на интернет и телевизионни услуги

При липса на техническа възможност за преместване на услугата на нов адрес прекратяването на договора да става с начисляване на неустойка, съразмерна с вложените от търговеца средства за инсталиране на услугата.

Да се извършва ефикасен контрол от КРС относно качеството на услугите.

Да се предприемат действия, така че във всички населени места да бъде осигурен достъп до цифрова телевизия.

Прехвърляне на вземания

През 2014 г. постъпиха 75 сигнала срещу фирмите за събиране на вземания. Приключиха проверките по 68 от тях, от които: срещу „С. Г. Груп“ ООД – 16; „Финанс Про Колект“ ООД – 12; „Фронтекс Интернешънъл“ ЕАД – 8; 32 – „Кредитекспрес България“ ЕООД, „Кронос Рикавъри Мениджмънт“ ООД, „Кредитреформ България“ ЕООД, „ЕОС Матрикс“ ЕООД и др.

Най-много оплаквания бяха получени за прехвърляне на вземане от мобилните оператори – 43, следвани от банките – 10, доставчиците на интернет и телевизия – 4, 11 – електроснабдителни дружества, ВиК оператори и др.

Въпреки че дейността на фирмите за събиране на вземания е извън правомощията на омбудсмана, многобройните жалби ме задължават да защита правата и интересите на гражданите.

Най-честите оплаквания във връзка с прехвърляне на вземания бяха свързани с: крайно агресивни, заплашителни методи за събиране на вземанията; некоректно начислени задължения; неспазване на законовите изисквания при прехвърляне на вземания.

По проблемите на гражданите с фирмите за събиране на вземания се обърнах за съдействие към главния прокурор на Република България и към министъра на вътрешните работи с цел гарантиране на правата на гражданите. Главният прокурор и министърът на вътрешните работи ме увериха, че са предприели необходимите организационни и методически мерки.

Становището ми е, че създаването на единен регистър на колекторските фирми и регламентирането на дейността им ще доведе до намаляване на напрежението между длъжниците и колекторските фирми въз основа на ясни правила.

Рекламация на потребителски стоки

В институцията на омбудсмана през 2014 г. постъпиха 50 жалби във връзка с неудовлетворена рекламация на стоки в гаранция, както и за дългия срок на ремонт.

Промените в Закона за защита на потребителите, в сила от 25.07.2014 г., решиха част от проблемите, като се предвиди задължение за търговеца, в случай на удовлетворени три рекламации от него, при следваща рекламация да възстанови заплатената сума на потребителя.

Както вече съм подчертавал, предвиденият срок от един месец за привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба с разпоредбата на чл. 113, ал. 2 от Закона за защита на потребителите в повечето случаи не удовлетворява потребителите, тъй като ги лишава за дълъг период от време от възможността да ползват стоката, която са закупили.

Срокът за извършване на ремонт, предвиден в ЗЗП, не е обвързан с характера на стоките и целта, за която се използват, както изисква Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент. Съгласно чл. 3, § 3 от този документ всеки ремонт се извършва в разумен срок и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид характерът на стоките и целта, за която потребителят изисква стоките.

Препоръката ми, свързана с правото на рекламация на потребителски стоки, е в Закона за защита на потребителите да се предвидят разумни срокове за удовлетворяване на рекламация на стока в гаранция.

ВиК услуги

През 2014 г. в институцията на омбудсмана постъпиха 184 жалби срещу ВиК операторите в страната. Макар че се наблюдава известно намаляване на броя на жалбите, основните проблеми в сектора остават нерешени.

Както и през предходните години, най-много (71) бяха оплакванията срещу „Софийска вода“ АД. Постъпиха също така и жалби относно водоснабдителните и канализационни услуги, предоставяни от „ВиК – Варна“ ООД, „ВиК“ ООД Перник, „ВиК – Сливен“ ООД, „ВиК – Йовковци“ ООД, Велико Търново и др.

Основните и най-сериозни проблеми, които се очертаха от жалбите на гражданите са: предоставяне на питейна вода, която не отговаря на нормативните изисквания; чести аварии по водопреносната мрежа и начисляване на разход за вода „общо потребление“ в сгради – етажна собственост.

Препоръки, свързани с правата на потребителите на водоснабдителни и канализационни услуги

Качеството на питейната вода да бъде приоритет във водния сектор.

Да се осъществява ефикасен контрол върху изпълнение на задълженията на ВиК дружествата за осигуряване на вода с питейни качества съгласно изискванията на действащото законодателство, както и върху осигуряване на алтернативно водоснабдяване, когато има прекъсване на водоснабдяването с питейна вода за повече от 12 часа.

Да се регламентира ред за изплащане на компенсация на потребителите при неизпълнение на задълженията на ВиК операторите да предоставят питейна вода с необходимите качества.

Да се преразгледа Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи с цел:

- регламентиране на справедлив начин за разпределение на разхода за вода „общо потребление“;
- извършването на своевременни проверки на ВиК мрежата в сгради в режим на етажна собственост от ВиК дружествата по искане и съвместно с упълномощения представител на етажната собственост без допълнителни условия;
- начисляването на база да остане само за имоти, в които няма техническа възможност за монтиране на индивидуален водомер, в защита на изправните и коректни клиенти на ВиК дружествата. Във всички други случаи да се даде разумен срок на собствениците на имоти да изпълнят задължението си за

поставяне на индивидуални водомери съгласно Наредба № 4/14.09.2004 г. на МРРБ;

- да се даде възможност за разпределение на разхода за вода „общо потребление“ по решение на общото събрание на етажната собственост.

Да се преразгледа разпоредбата на чл. 20, ал. 1 от Наредба № 4 от 17 юни 2005 г. за проектиране, изграждане и експлоатация на сградни водопроводни и канализационни инсталации, имайки предвид броя на обектите след приходния водомер в застроен поземлен имот, с цел по-справедливо разпределение на разхода на вода „общо потребление“.

Да се обсъди възможността за подпомагане на социално слаби граждани за гарантиране на достъпа до питейна вода, която е основна жизнена потребност.

Общините и ВиК операторите да изпълняват задълженията си по поддържане и почистване на дъждоприемните шахти и уличната канализация съгласно чл. 25, ал. 3 от Наредба № 4 от 14.09.2004 г. за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на водоснабдителните и канализационни системи.

Сметосъбиране и сметоизвозване

В сила от 01.01.2014 г. и 01.01.2015 г. бяха направени съществени изменения в Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ):

- изрично бе предвидено таксата за сметосъбиране и сметоизвозване да не се събира, когато имотът не се ползва през годината и задължените лица са подали декларация по образец до края на предходната година в общината по местонахождение на имота;

- законодателят регламентира таксата за битови отпадъци да не може да се определя въз основа на данъчната оценка на недвижимите имоти, тяхната авансова стойност или пазарната им цена.

Тези промени в ЗМДТ според мен са една от причините за намаляване на жалбите до омбудсмана по проблеми, свързани с определянето на таксата за битови отпадъци, които за 2014 г. са 48.

За съжаление, се оказах прав в опасенията си, че определянето на таксата в съответствие с чл. 67, ал. 2 от ЗМДТ ще се отсрочи във времето. Въпреки това изразявам увереност, че макар и да се бави във времето прилагането на законовата разпоредба, правата и интересите на гражданите в крайна сметка ще бъдат защитени.

Приключени бяха проверките по 57 оплаквания, от които: 15 – с констатирано нарушение; 36 – без констатирани нарушения; 6 – извън правомощията на омбудсмана (жалби, подадени от търговци по смисъла на Търговския закон, в компетентността на други институции).

Въвеждане на допълнителни изисквания за освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имот, който не се ползва през годината

При извършените проверки бе установено, че все още в някои общини действат разпоредби, предвиждащи като условие за освобождаване от такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване задължените лица, наред с декларацията за неползване на имота, да представят и допълнителни документи като:

- удостоверения и служебни бележки от доставчици на обществени услуги, установяващи, че за имота няма открити партии за доставка на електрическа енергия и вода. Конкретните случаи са посочени в доклада. Както неведнъж съм отбелязвал, наличието или липсата на консумация на ток и вода в обекта за минал период няма отношение към обстоятелството дали лицето ще ползва имота си през следващата година;

- служебна бележка от съответния район на територията, на който се намира имотът, че същият не попада в границите на организирано сметосъбиране и сметоизвозване. Необосновано е въвеждането на изискване задължените лица да доказват, че в имота им не се предоставя услугата;

- служебни бележки, че лицата нямат непогасени задължения за данъци и такси от предходни години. В случай че такива не бъдат представени или при служебна проверка се установят непогасени в срок задължения към общината, служителите отказват приемането и разглеждането на декларацията.

За пореден път подчертавам, че общинският съвет съгласно чл. 8, ал. 5 от ЗМДТ има правомощие единствено да определи реда, по който лицата, неползващи услугата през съответната година или определен период от нея, се освобождават от заплащане на такса. Разписвайки, наред с реда, допълнителни условия за освобождаване на задълженото лице от такса за сметосъбиране и сметоизвозване, общинските съвети излизат извън делегираните им със закон правомощия.

Препоръки, свързани с правата на потребителите на услугата сметосъбиране и сметоизвозване

Да се отменят разпоредбите в общинските наредби, с които се въвеждат допълнителни изисквания за освобождаване от заплащане на такса за сметосъбиране и сметоизвозване за имоти, които не се ползват. Обръщам внимание на общините, в които все още не са предприети изменения на нормативната уредба, че съгласно чл. 5, ал. 1 от Административнопроцесуалния кодекс, когато постановление, правилник, наредба, инструкция или друг подзаконов нормативен акт противоречи на нормативен акт от по-висока степен, се прилага по-високият по степен акт.

Да не се начислява такса за услугата сметосъбиране и сметоизвозване, когато услугата реално не се предоставя от общината в съответния район.

ЗАЩИТА НА ПРАВОТО НА ГРАЖДАНИТЕ НА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ И ДОБРА АДМИНИСТРАЦИЯ

През 2014 г. приключиха проверките по 338 жалби, свързани с административното обслужване на гражданите. В 155 от случаите оплакванията бяха срещу органи на държавната власт, а в 167 – срещу органи на местната власт. В 16 гражданите не се оплакват от конкретен орган или посочват извършител, по отношение на когото омбудсманът няма правомощия.

От разгледаните жалби срещу държавни органи и техните териториални поделения, свързани с правото на добра администрация, най-много оплаквания постъпиха срещу Министерството на вътрешните работи – 30, Националната агенция за приходите – 14, Държавния фонд „Земеделие“ – 11, Министерството на земеделието и храните – 10, Министерството на регионалното развитие – 8.

Срещу местните органи на власт отново най-голям брой са оплакванията срещу Столичната община и районните кметства – 74 жалби (44 %), като техният брой е увеличен (с 14) в сравнение с 2013 г., следвани от общините Пазарджик – 6, Варна – 5, Добрич – 4, Несебър – 4 и т.н.

От приключените през 2014 г. проверки по 338 жалби в 79 (23 %) от случаите беше установено нарушение от страна на администрацията, а в 217 (64 %) – не беше констатирано нарушение. С удовлетворение отбелязвам, че като цяло администрацията приема констатациите и аргументите на омбудсмана и предприема действия в защита на правата на хората. За съжаление, макар и единични, има и случаи, в които препоръките не бяха изпълнени или бяха изпълнени частично. Най-често това бяха случаи, при които общински администрации не предприемат необходимите действия за защита на права на граждани, нарушени в резултат от отглеждане на селскостопански животни в населените места или от високи нива на шум от озвучителните уредби на заведения за хранене и в часове, които са извън допустимите и др.

При анализа на приключените през 2014 г. жалби се открояват няколко ключови проблеми в работата на администрацията, които предизвикват недоволството на хората, а именно:

- неправомерни действия на държавни и местни органи на власт;
- ниско качество на предоставяните административни услуги;
- бездействие на органите на държавната и местната власт;
- липса или прекомерно забавяне на отговор;
- затруднен достъп до обществена информация;
- нарушения на принципа за прозрачност и гражданско участие при вземане на решения.

Трябва да отбележа, че отчитам изразената воля за модернизация на публичната администрация, както и че е направена оценка на проблемните области и са очертани стратегическите цели и основните дейности за постигането им. Необходимо е обаче направеното до момента да бъде последвано от целенасочени и последователни усилия за изграждането на публична администрация, която да зачита правата на гражданите, да се съобразява с широкия обществен интерес и да следва основни принципи като всеотдайна служба в интерес на гражданите, почтеност, обективност, уважение към другите, прозрачност.

ДЕЙСТВАЩАТА НОРМАТИВНА УРЕДБА И ВЛИЯНИЕТО Ѝ ВЪРХУ ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

Българските граждани се обръщат към мен с предложения за промени, сигнали за противоконституционно или несправедливо според тях законодателство, което засяга правата им.

През 2014 г. в институцията на омбудсмана на Република България постъпиха 134 жалби с искане за промени в нормативната уредба, 45 искания за сезиране на Конституционния съд на Република България и 33 искания за тълкувателни решения до върховните съдилища.

За съжаление, и тази година от жалбите до институцията констатирах, че гражданите остават с впечатление, че много често действащата нормативна уредба няма значение за органите на държавна власт и в определени случаи

решенията се взимат някъде тайно, а не прозрачно и мотивирано от компетентните органи в съответствие с изискванията на законодателството.

Ярък пример за 2014 г. е т. нар. случай КТБ АД. Необяснимо Централната банка не предприе нито действия за оздравяване на двете банки, нито своевременно взе решение за отнемане на лицензите им. Липсата на решение от страна на БНБ блокира недопустимо достъпа на гражданите до депозитите им в гарантирания от закона размер за неопределен период в нарушение и на европейското законодателство.

Остро недоволство на гражданите в края на годината предизвикаха приетите в последния момент, без обсъждане и с неясна цел промени в Кодекса за социално осигуряване, свързани с допълнителното задължително пенсионно осигуряване. Към мен се обърнаха над 200 граждани с индивидуални сигнали и жалби, като получих и две подписки – едната подписана от 2 600, а другата – от 4 000 души.

Разпоредби в нормативната уредба, които нарушават правата на гражданите

Семейният кодекс и осиновяването

През изминалата година бях сезиран от много граждани по повод на тайната на осиновяването, регламентирана в чл. 105 от Семейния кодекс (СК). Анализът на съдебната практика показва, че тъй като липсва яснота относно естеството на важните обстоятелства по чл. 105 от СК, молбите на ищците най-често биват отхвърлени от окръжните съдилища и на осиновените се отказва правото да получат информация относно биологичните си родители.

Смятам, че нормативната уредба, регламентираща тайната на осиновяването, не съответства на принципите, залегнали в международните актове, по които Република България е страна, нарушава правата на осиновените деца и води до редица морални, психични, а често и здравни проблеми. Смятам, че нормата на чл. 145, ал. 2 от Наказателния кодекс, която криминализира разгласяването на тайната на осиновяването, също не съответства на принципите на международното право в областта на правата на детето, доколкото създава предпоставки за препятстване на упражняването на правото му по чл. 7 от Конвенцията.

Освен това, правата на осиновените деца се нарушават и от още една разпоредба на Семейния кодекс – чл. 106, ал. 1, т. 2, регламентираща възможността за прекратяване на осиновяването при тежко провинение от едната страна или при наличие на други обстоятелства, които дълбоко разстройват отношенията между осиновителя и осиновения.

Осигуряване във Фонд „Безработица“ на работещи лица, придобили право на пенсия за осигурителен стаж и възраст или пенсия за ранно пенсиониране

По отношение на работещите лица, придобили право на пенсия за осигурителен стаж и възраст или пенсия за ранно пенсиониране в Република България, или пенсия за старост в друга държава, се прилага разпоредбата на чл. 4, ал. 1 от КСО, която ги задължава да внасят осигуровки и за безработица като осигурителен риск, а същевременно тези лица са изключени от обхвата на лицата, имащи право на обезщетение за този риск. Предвид това отправих

препоръка до министъра на труда и социалната политика за предприемането на мерки за прецизиране на цитираните разпоредби от КСО.

Смятам, че задължението на тези лица да внасят задължителни осигуровки за риск, при настъпването на който не могат да бъдат обезщетени, противоречи на същността на общественото осигуряване като система за взаимопомощ и солидарност, при която от набираните вноски на всички осигурени се обезпечава материалната защита на изпадналите в нужда членове на общността поради настъпването на определени осигурени рискове.

Нормативна уредба, която създава предпоставки за нарушаване на правата на човека

Наказателен кодекс

Въпреки категоричното отношение на европейската правна мисъл към хомофобията, българският законодател все още не е посочил сексуалната ориентация сред защитените срещу престъпления от омраза признаци в Наказателния кодекс. Законодателството ни не санкционира извършителите на деяния, мотивирани от хомофобия, а наказателноправна защита е необходима, поради наличието на прояви срещу хора с нетрадиционна сексуална ориентация, предизвикани от омраза, враждебност и унизително отношение. Отново напомням за отправената още през 2011 г. от мен препоръка, като настоявам да бъдат предприети необходимите действия, с които деяния против личността и против равенството на гражданите, извършени по хомофобски подбуди, да бъдат квалифицирани като престъпления.

Изборен кодекс

По повод на проведените предсрочни парламентарни избори институцията беше сезирана с казус по проблемите на членовете на секционните избирателни комисии, които са регистрирани като безработни в Агенцията по заетостта, и като такива са задължени да декларират тази дейност пред съответните органи.

Тъй като лицата – членове на СИК, изпълняват функция, която е в интерес на цялото общество и принципът на доброто управление изисква те да бъдат насърчавани при изпълнението ѝ, е неоправдано те да бъдат натоварвани със задължението да подават декларация относно заплатените от държавния бюджет осигурителни вноски за тези два дни. Би следвало да бъде обмислено нормативно изменение, осигуряващо възможност за служебно предаване на тази информация.

Непълнота и противоречие в нормативната уредба

По повод на оплакване за затруднения при организиране на погребение на починало лице, чиито роднини отказват да поемат разноските по погребението, установих, че действително липсва правна уредба, даваща възможност други лица, близки, без да са в роднинска връзка, които искат да поемат разноските и да организират погребението им. Тъй като тези случаи не са рядкост, и то не само на територията на Столичната община, а и в други общини в страната и не само гражданите, а и администрацията среща затруднения при организирането на погребения на лица, чиито роднини отказват да поемат разноските за погребението, смятам, че случаите следва да бъдат изрично уредени, като се

регламентира възможност лица, които не са роднини на покойника, да организират и да поемат разносните по погребението (лица с фактическо съжителство или близки, без да са роднини).

Кодекс за социалното осигуряване

Постъпи предложение в обхвата на разпоредбата на чл. 104, ал. 4 от Кодекса за социално осигуряване (КСО), засягаща зачитането на една година осигурителен стаж от първа категория за три години осигурителен стаж от трета категория, да бъдат включени и професионалните водолази заради изключително рисковия характер на тяхната работа. Предвид високо рисковата среда с опасни за здравето условия, в която полагат труд професионалните водолази, мисля че е необходимо да се обсъди и прецени дали е налице основание те да бъдат включени в разпоредбата на чл.104, ал. 3 от КСО и да се ползват от правото една година осигурителен стаж от първа категория да се зачита за три години осигурителен стаж от трета категория.

Кодекс на труда

След сезирането ми от жалбоподател установих противоречие между чл. 415б от Кодекса на труда (КТ) и чл. 175, ал. 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК) и чл. 1, ал. 3 от Закона за лихвите върху данъци, такси и други подобни държавни вземания (ЗЛДТДПДВ) относно възможността да се налагат лихви върху глоби. След извършена проверка установих, че в Тълкувателно решение № 3 от 03.07.2014 г. по тълкувателно дело № 5/2013 г. на Общото събрание на колегиите на Върховния административен съд изрично е посочено, че по отношение на глобите действа специалната разпоредба на чл. 175, ал. 3 от ДОПК, която предвижда, че лихви върху глоби не се дължат, както и че това специално правило, изключващо начисляване на лихви, се отнася само за глобите, като изключение за имуществените санкции не е предвидено. Независимо от това решение смятам, че това противоречие между еднакви по ранг нормативни актове трябва да бъде отстранено от законодателя.

Сезиране на Конституционния съд на Република България

На основание чл. 150, ал. 3 от Конституцията на Република България внесох в Конституционния съд на Република България искане за установяване на противоконституционност на чл. 5, ал. 1 по отношение на думите „и стават недееспособни” и на чл. 5, ал. 3 от Закона за лицата и семейството (ЗЛС) поради противоречие с чл. 4, ал. 2, чл. 5, ал. 4 и чл. 51, ал. 3 от Конституцията.

С Решение № 12 от 17.07.2014 г. Конституционният съд отхвърли искането, но в мотивите си посочва, че несъвършенствата на цялостната законодателна уредба на режима, на който са подчинени последиците от недееспособността, не се дължат само на двете оспорени разпоредби. Привеждането на законодателството в съответствие с Конвенцията за правата на хората с увреждания не може да се постигне с неприлагането на въпросните разпоредби. Защитата на правата на хората с психически увреждания е въпрос от компетентността на Народното събрание, което трябва да приеме съответното законодателство за режима на недееспособността.

През 2014 г. сезирах Конституционния съд на Република България с искане за установяване на противоконституционност на разпоредбите на чл. 250а – чл.250е, чл. 251 и чл. 251а от Закона за електронните съобщения, поради противоречие с чл. 5, ал. 4, чл. 32, ал. 1 и чл. 34 от Конституцията на Република България.

След като с решение от 8 април 2014 г. по съединени дела С-293/12 и С-594/12 Съдът на Европейския съюз, разширен състав, обяви Директива 2006/24/ЕО за нищожна поради несъответствие с разпоредбите на чл. 7, чл. 8 и чл. 52, параграф 1 от Хартата на основните права на Европейския съюз, следва, че уредбата, с която изискванията на Директива 2006/24/ЕО са транспонирани в българското законодателство, а именно цитираните разпоредби на ЗЕС, противоречи на правото на ЕС и нарушава чл. 5, ал. 4 от Конституцията на Република България.

С Решение № 2 от 12 март 2015 г. съдът прие искането на омбудсмана на Република България за основателно и обяви за противоконституционни чл. 250а – чл. 250е, чл. 251 и чл. 251а от Закона за електронните съобщения.

Участие на омбудсмана на Република България в тълкувателната дейност на съдилищата на основание чл. 125 от Закона за съдебната власт

Върховен касационен съд

С оглед на преодоляване на противоречивата съдебна практика, на основание чл. 125 във връзка с чл. 124, ал. 1, т. 1 от Закона за съдебната власт отправих искане до Общото събрание на Търговската колегия при Върховния касационен съд да приеме тълкувателно решение по въпроса дали подаването на молба за издаване на изпълнителен лист на несъдебно изпълнително основание по чл. 242 (отм.) от ГПК представлява предприемане на действие за принудително изпълнение по смисъла на чл. 116, б. „в“ от ЗЗД.

Въпросът бе включен в образуваното тълкувателно дело № 2/2013 на ОСГТК на ВКС.

За преодоляване на противоречивата съдебна практика по прилагането на разпоредбата на чл. 113 от НПК отправих до Общото събрание на Наказателната колегия към ВКС искане за тълкувателно решение по следния въпрос: „Трябва ли да е налице висящо производство пред съда относно собствеността на вещта, за да се приеме, че е налице спор за право и да се приложи разпоредбата на чл. 113 от НПК или е достатъчно да са налице претенции на две или повече лица пред прокурора по реда на чл. 111, ал. 2 от НПК за връщането на вещта, за да се приложи разпоредбата?“

С решение по Тълкувателно дело № 2/2014 г. Общото събрание на Наказателната колегия на ВКС постанови, че за прилагането от прокурора в производство по чл. 111, ал. 2 от НПК на разпоредбата на чл. 113 от НПК не трябва да е налице висящо производство пред съда, за да се приеме, че е налице спор за право относно собствеността на вещта, а е достатъчно да са налице претенции на две или повече лица за връщането ѝ.

Върховен административен съд

Поради противоречива съдебна практика при прилагане на разпоредби от Закона за достъп и разкриване на документите и за обявяване на принадлежност

на български граждани към държавна сигурност и разузнавателните служби на Българската народна армия (ЗДРДОПБГДСРСБНА) отправих към Общото събрание на колегиите при ВАС искане за тълкувателно решение по въпроса: „Следва ли Комисията при установяването и обявяването на принадлежност на едно лице към органите по чл. 1 от ЗДРДОПБГДСРСБНА да проучва, анализира и оценява издирените и събрани документи и задължена ли е при наличието на някой/някои от посочените в разпоредбата на чл. 25 от закона документи да обяви принадлежността на лицето към органите по чл. 1?“

С Решение № 1 от 03.02.2015 г. съдът отклони искането по безпрецедентен за практиката на върховните съдилища начин. Оказа се, че във ВАС е изработен някакъв вътрешен правилник, според който, когато не може да се постигне мнозинство от Общото събрание на съда, не се взема решение, искането се отклонява и съдебната практика не се уеднаквява.

След това решение на ВАС стана ясно, че съществува една голяма празнота в нашето право по отношение на уеднаквяването на съдебната практика. Постановленията на общите събрания на двете върховни съдилища са повече от закони. Техните тълкувателни решения са изключително важни за това каква съдебна практика ще се прилага, а в случая със ЗДРДОПБГДСРСБНА ВАС отказва да се произнесе и в резултат на това противоречивата практика ще продължи.

В случая излиза, че Народното събрание е приело един закон, Конституционният съд е потвърдил неговата конституционност, но ВАС се опитва да прекрои закона. Затова смятам, че единственият изход от тази ситуация е Народното събрание да приеме допълнение в закона, чрез което да се уеднакви практиката на ВАС.

Наличие на противоречива съдебна практика установих във връзка с прилагането на §1а, т. 4 от Допълнителните разпоредби на Закона за държавната собственост във връзка с чл. 32, ал. 2 от закона при определяне на равностойно обезщетение при принудително отчуждаване на имоти или части от имоти, собственост на физически или юридически лица за задоволяване на държавни нужди, които не могат да бъдат задоволени по друг начин.

С разпореждане на председателя на ВАС в предмета на образуваното тълкувателно дело № 6/2014 г. са включени и допълнителни въпроси, които са разрешавани от съдилищата по противоречив начин.

През 2014 г. Върховният административен съд се произнесе с Тълкувателно решение № 3/07.03.2014 г. по тълкувателно дело № 5/2013 г., образувано по искане на омбудсмана. Сезирах съда поради противоречива практика при прилагането на Закона за административните нарушения (ЗАНН) и ДОПК и поисках от Общото събрание на колегиите при Върховния административен съд да приеме тълкувателно решение по въпросите дали са приложими давностните срокове, предвидени за изпълнение на административното наказание „глоба“ в чл. 82, ал. 1, б. „а“ във връзка с ал. 2 и ал. 3 от ЗАНН, по отношение на имуществената санкция, наложена с влязло в сила наказателно постановление, както и дали е приложима разпоредбата на чл. 175, ал. 3 от ДОПК и по отношение на имуществените санкции.

Съдът реши, че давностните срокове, предвидени за изпълнение на административното наказание „глоба“ в чл. 82, ал. 1, б. „а“ във връзка с ал. 2 и ал. 3 от ЗАНН, не са приложими по отношение на имуществената санкция, наложена с влязло в сила наказателно постановление, а разпоредбата на чл. 175, ал. 3 от ДОПК не е приложима по отношение на имуществените санкции.

Практика на Европейския съд по правата на човека и решения срещу България за нарушения на Конвенцията за защита на правата и основните свободи

През 2014 г. Европейският съд по правата на човека се произнесе с 18 решения срещу България, като в преобладаващата част от тях страната ни е осъдена за нарушение на чл. 3 от Конвенцията за защита на правата и основните свободи, който забранява изтезанията. В доклада насочих вниманието към някои от важните решения на ЕСПЧ от 2014 г. в които съдът установява нарушение на Конвенцията относно:

- *неефективност на съдебната система и органите на досъдебното производство* – *Стоев и други срещу България* (жалба № 41717/09), *Абду срещу България* (жалба № 26827/08), *М. Г. срещу България* (жалба № 59297/12), *Петков и Профиров срещу България* (жалби № 50027/08 50781/09);

- *нечовешки и унижителни условия в затворите* – *Харакчиев и Толумов срещу България* (жалби № 15018/11 и 61199/12), *Димчо Димов срещу България* (жалба № 57123/08), *Велев срещу България* (жалба № 16032/07);

- *незаконосъобразни действия на полицейските органи и полицейско насилие* – *Анджелю Георгиев срещу България* (жалба № 51284/09).

Някои решения на Съда на Европейския съюз, свързани с правата на човека

В решението си по дело C-588/12 Lyreco Belgium NV/Sophie Rogiers, Съдът приема, че при незаконно уволнение, извършено по време на родителски отпуск при непълно работно време, защитното обезщетение в твърд размер, на което има право работник, нает на работа на пълно работно време, трябва да се изчислява въз основа на трудовото възнаграждение за работа на пълно работно време. Правото на Съюза предвижда, че работниците трябва да бъдат защитени срещу всяко незаконно уволнение в резултат на подаването на молба или ползването на родителски отпуск и че те имат право да се върнат на работа на същата длъжност или при липса на такава – на равностойна или сходна работа.

По дело C-333/13 Elisabeta Dano, Florin Dano/Jobcenter Leipzig Съдът приема, че икономически неактивните граждани на Съюза, които отиват в друга държава членка с единствената цел да ползват социални помощи, могат да бъдат изключени от кръга на лицата с право на някои социални обезщетения. В Германия чужденците, които влизат на територията на страната, за да получават социални помощи, или които имат право на пребиваване единствено с цел да търсят работа, са изключени от кръга на лицата с право на помощи за основна социална закрила (Grundsicherung), които се отпускат в частност, за да се осигури издръжката на живота на съответните лица.

МЕЖДУНАРОДНО СЪТРУДНИЧЕСТВО И СТАНДАРТИ В ОБЛАСТТА НА ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

Омбудсманът на Република България е член на Европейската мрежа на омбудсманите, Европейската мрежа на националните институции за правата на човека, Асоциацията на омбудсманите и медиаторите франкофони, Международния институт на омбудсманите, Европейския институт на омбудсманите, Европейската мрежа на детските омбудсмани, Мрежата на детските омбудсмани в Южна и Източна Европа, Мрежата на националните превантивни механизми в Югоизточна Европа.

На 7 и 8 октомври 2014 г. по моя покана в София се проведе Годишната среща на Асоциацията на омбудсманите и медиаторите франкофони. На проведените заседания бяха докладвани и обсъдени дейностите, осъществени след конгреса в Дакар: създаването на два нови комитета – за юридически въпроси и за превенция на конфликти; засилване на ролята на комитетите за комуникации и за правата на детето; организация на програми и други дейности на Асоциацията.

През 2014 г. представители на институцията взеха участие в редица международни прояви, посветени на защитата на основните права и свободи на човека.

Международни стандарти в областта на правата на човека

В края на 2013 г. с Решение № 796/13.12.2013 г. на Министерския съвет бе създаден Национален координационен механизъм по правата на човека (НКМПЧ), като резултат от необходимостта за предприемане на конкретни стъпки към подобряване на координацията на хоризонтално ниво между държавните органи и независимите институции, занимаващи се с различни аспекти на правата на човека. Надявам се, че с този механизъм значително ще се подобри изпълнението на задълженията, свързани с постоянния диалог и периодичните национални доклади пред международните контролни и мониторингови механизми по правата на човека, подготовката за присъединяването на Република България към международни договори в областта на правата на човека и инициирането на законодателни промени в тази област.

Актове на Съвета на Европа

Република България е подписала, но не е ратифицирала, 15 акта на Съвета на Европа, сред които Протокол № 15 към Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи (ЕКПЧ). Протокол № 15 предвижда промени в ЕКПЧ, свързани с подобряване на ефективността на Европейския съд по правата на човека. Друг акт е Рамковата конвенция на Съвета на Европа за значението на културното наследство за обществото, приета на 27.10.2005 г. в гр. Фаро, Португалия. През 2014 г. като омбудсман бях сезиран с молба за съдействие да бъде завършен процесът по ратификация на Рамковата конвенция от граждани на Несебър.

Сред международните договори на Съвета на Европа, които България не е подписала, са Конвенция за предотвратяване и борба с насилието срещу жени и домашното насилие и Протокол № 16 към Конвенцията за защита на правата на

човека и основните свободи, който позволява на върховните съдилища на държавите – страни по Конвенцията, да отправят искания за тълкуване до Европейския съд по правата на човека на разпоредби на ЕКПЧ и протоколите към нея.

Актове на Организацията на обединените нации

Като национална институция за правата на човека в трети доклад за дейността на омбудсмана до парламента отправям препоръка България да се присъедини към Третия факултативен протокол към Конвенцията на ООН за правата на детето относно процедура за подаване на жалби за нарушаване на правата на детето.

Други актове на ООН, които България е подписала, но не е ратифицирала все още, са Факултативният протокол към Конвенцията за правата на хората с увреждания и Конвенцията за защита на всички лица от насилствено изчезване.

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2014 г.*

Г-н Константин Пенчев, адресирам това писмо до Вас, като единствения държавник на висша длъжност, който получава заслужено парите, които ние данъкоплатците в България плащаме. Вие сте единствения държавен служител, който застана до нас по време на битката и без Вашата подкрепа промените, които се случват в банковото законодателство нямаше да се случат!

С уважение, г-н П. С.

Аз съм немска гражданка със български произход, 73 годишна. След пенсионирането ми посещавах по често България, с намерението да прекарам старините си тук, дори си закупих малко жилище, което ползвам през лятото. Уви, немога и след 12 години да се помиря със безправиято, безредието на властващите в комуналният сектор, неграмотността на администрацията и най-вече как се съсипват природните богатства на страната със участието на управляващите. Често съм се обръщала по обществени проблеми към съответните административни органи, но бездействието и прехвърлянето на отговорност са възмутителни, може би несъзнателно, но вредни за развитието на България и за подобряването на живота във нея. Навсякъде отговора, какво правиш тук, върви там откъдето си дошла... не ни давайте акъл, дайте ни пари, това е израз на българина днес. От всичко горе описаното се разграничава един единствен в България държавник и достоен гражданин милеещ за нея и нейният народ, това е ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ г-н Константин Пенчев. Той е единственият държавник, който говори разбираемо на езика и проблемите на българина днес, но най-вече веднага след появата на обществен проблем той по най-близкият за здраво мислещият човек подема дискусията, критикува, така както се очаква от народа и имам винаги чувството, той говори на моят език, така го виждам проблема и аз... Моля да извините моите правописни грешки, нямам възможност да проверя правописа си, но се надявам да съм разбрана във впечатленията, които съм придобила от временните ми пребивания в България.

С уважение,

Й. К..

Господин Пенчев,
Благодаря Ви за бързата реакция и помощ в моя на пръв поглед незначителен случай. Бъдете здрав и търпелив, за да продължаваме заедно да се борим срещу държавния терор над населението.
С уважение и благодарност:
Л. И.

Г-н Пенчев,
Благодаря за бързия отговор. Наистина аз се запознах с Вашата личност покрай проблемите на тази банка. Видях правилните Ви тезиси по темата, факт който ме доведе до заключение, че Вие сте една силна личност в полза на Вашата родина. Верен син на България.
С почит:
Е. М., Министерство на външните работи на Република Гърция

Благодаря за отговора.
Има малко достойни хора, като Вас в нашата мила родина. Надяваме се, да бъдете чути от правоимащите т.е. ВСС. Да се разбие това статукво на несправедливост и замитане на проблемите.
И. И., разследващ журналист

*Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2014 г., са публикувани без редакция на съдържанието им

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2014 Г.*

Уважаеми г-н Пенчев и екип,
Много Ви благодаря, че Ви има и че сте и професионалисти, и хора които не замазват положението както често става в България, а съвестно и докрай следват нещата. Изумена съм от професионализма и усърдието, с което сте проследили сигнала ми, а от Вас разбирам, че не е единствен, а и сте обхванали и другите оператори. Страшно приятно е сред цялата наглост и мудност, да не споменавам апатия и некадърност, на администрация и управляващи на всички нива в държавата ни, да срещне човек едно явление като Вас и екипът, с който работите. Изказвам Ви дълбоко уважение и признателност и пожелавам дълги години да има хора като вас, може да сте като "бялата лястовица", но самият факт, че Ви има провокира хората да имат вяра, дух, сили и също е заразно, така, че моля Ви заразявайте повечко можещи хора!
С благодарност и уважение
Н. Б.

Уважаеми г-н Пенчев,
Пиша Ви с благодарност и огромна признателност за това, че се застъпихте за мен и проблемът ми - съсипаният тротоар (20г) вече е ремонтиран и колчета (9 броя) са поставени! Сега вече къщата ни е запечатана отвсякъде, тъй като през лятото правих нов паваж в двора. За много хора този проблем би изглеждал нищожен на фона на проблемите в държавата, но за нас и конкретно за мен, като основен потърпевш, той беше огромен. Двегодишната ми „битка“ с община Шумен (Голиат) завърши с победа на мъничкия Давид, което е огромно удовлетворение за мен. Вашето съдействие, господин Пенчев, ми върна вярата, че обикновените хорица все пак имат някакви права и че поне отчасти сме скъсали с мрачните времена от миналото. Още веднъж сърдечно благодаря на Вас и на любезните хора от Вашия колектив, Благодаря на Бог, че Ви има и че заемате този пост!
С уважение,
М. Т.

Г-н Пенчев,
във връзка с изпратеното от мен писмо до Вас искам да Ви кажа, че не желая писмен отговор. Искам да изкажа огромната си БЛАГОДАРНОСТ лично на г-н Пенчев и целият екип за оказаната ми помощ, за огромния професионализъм, за тази човечност и за това, че работите експедитивно и компетентно. Няма думи, с които да изразя възхищението си към всички Вас, прекрасни хора. Мога скромно да кажа само едно БЛАГОДАРЯ че Ви има!
Й. Ч.

Уважаеми господин Пенчев,
Уважаеми господин Исмаил,
ГРАЖДАНСКО ДВИЖЕНИЕ „Помощ на лица с проблеми в развитието“ Ви благодари за подкрепата при отбелязване на Световния ден за повишаване информираността на обществото за състоянието аутизъм. Надяваме се чрез универсалния език на изкуството и спорта нашите комуникационни кампании да постигат приемане на "различните" деца от все повече техни връстници.
С пожелание за сътрудничество и успехи,
М. К., координатор на ГДПДПР

*Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2014 г., са публикувани без редакция на съдържанието им

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2014 Г.*

Господин Омбудсман,

Издавам благодарност за отношението и вниманието, с което сте се отнесли към изпратен от мен сигнал за нецелесъобразно решение на Общински съвет - град Велико Търново и взетото от Вас действие по този проблем. Няма как да не отбележа, че ако всяка институция, заинтересована страна, обръща адекватно внимание и предприема действия за решаването на всеки възникнал проблем, както Вие, то все още има надежда за благополучието и благоденствието на обществото в Република България.

С уважение,

Д. Н.

Уважаеми Господин Омбудсман,

Аз съм осиновена. Искам да изразя от свое име, и от името на всички осиновени, огромната си благодарност, че се ангажирахте с нашия проблем: <http://www.ombudsman.bg/news/3013>

След всички опити да бъдем чути и някой да ни обърне внимание, Вие показвахте друго лице на нашите институции, а именно – подкрепа и съпричастност към проблемите ни. Все още обществото ни е изпълнено с множество предразсъдъци. Наричат ни „неблагодарните осиновени“, но аз искам да заявя, че желанието ни да познаваме корените си не е целенасочено да обидим осиновителите си, които обичаме и уважаваме, а копнеж да знаем откъде сме тръгнали, на кого приличаме, към какви наследствени болести сме предразположени и страх от кръвосмешение, което може да доведе до големи морални и физически последствия. Няма човек, който да се погледне в огледалото и да не иска да знае своя произход – елементарно човешко право, за което искам да се боря и заради детето си. Историята е съзидателна, както за цяла една нация, така и за всяка отделна личност. Ненапразно казват „кръвта вода не става“...В хода на търсенето ни, ние се запознахме с много биологични майки, чиито истории ни потресоха. Някога, когато са били твърде млади, са имали „неблагоразумието“ да обичат и да създадат човешки живот, но уви, във времена, чиято движеща сила е било схващането „Какво ще кажат хората?“. Това е предопределило нашата съдба и повечето от нас са били, буквално, отнети от тях. Тези жени, вече 20, 30 или 40 години заспиват със сълзи по неосъщественото майчинство. Сега чакат да ги намерим...И не на последно място – истината е свята добродетел и нейното накърняване води само и единствено до деградация на цялото ни общество. Сега, когато Вие ни обнадехдихте, че нещата ще се променят за нас към по-добро, ние очакваме да бъдат взети под внимание Вашите препоръки и да затвърдим доверието си в институциите на Република България. Благодаря от сърце, още веднъж, и оставам на Ваше разположение за обратна връзка по този проблем, ако прецените, че мога да Ви бъда полезна.

ЩАСТЛИВ И СВЕТЪЛ ВЕЛИКДЕН НА ВАС И НА ЦЕЛИЯ ВИ ЕКИП!

С уважение: Л. Й.

Здравейте,

Просто искам да изкажа искрената си благодарност, за това, че върнахте вярата ми в Българските институции и справедливостта в тази държава. Подадох жалба на сайта Ви без въобще да очаквам някой да я погледне (което е нормално за географското ни положение) и съвсем неочаквано получих отговор. А и вчера се оказа, че и жалбата ми е удовлетворена!! И то от институция, която дори вашия служител обяви за "Трудна". Браво на целия Ви екип за добрата работа. Въпросът при мен беше по-скоро принципен отколкото финансов. И вие хора ми помогнахте да повярвам, че в тази държава има поне една институция, която наистина работи в полза на обикновения човек, или така известен като "Народа". Още веднъж, Благодаря!

Р. Ж.

ГРАЖДАНИТЕ ЗА РАБОТАТА НА ОМБУДСМАНА ПРЕЗ 2014 г.*

Уважаеми г-н Пенчев,

Наистина съм трогната и благородно учудена от сърдечното Ви отношение към поставения проблем за неразбориите в системата на Топлофикация – София. Независимо от неяснотите остава надеждата, че със самоотверженото Ви и искрено намерение да съдействате за нормализиране на системата, ще способствате за намиране на верния път. Много ми се иска и в другите ведомства и институции да срещаме същата помощ и съдействие и лично отношение към проблемите, както в случая получих от Вас и ведомството Ви, за което искрено благодаря!

С най-сърдечни пожелания за крепко здраве и успехи в трудния път на нормализация на страната ни!

С уважение,

С. П.

Уважаеми г-н Пенчев,

Днес получих отговора Ви, на жалбата ми и след като я прочетох два пъти - останах напълно удовлетворен. Вие и Вашият екип напълно професионално и отговорно сте проучили всички факти и сте вникнали в същината на повдигнатите от мен в жалбата ми въпроси. Нещо което рядко може да се види в отношенията на днешната администрация към гражданите. Още веднъж изказвам благодарността си към Вас и Вашата институция и виждам в нея наша закрилница и отстояваща правата ни - добре че Ви има за да чуе и види обикновеният гражданин, че има и свестни и всеотдайни държавни чиновници!

С БЛАГОДАРНОСТ:

Ст. С.

Много Ви благодаря за отговора и за подкрепата, уважаеми г-н Пенчев! Оказва се, че има институция, която подкрепя гражданите когато са нарушени техните права от разни длъжностни лица на държавна служба, което на нас, онеправданите, ни дава известен кураж, че нашата битка ни за нашите права и за действително демократизиране на страната не е съвсем безполезна, сиреч, има своя позитивен смисъл. Това е обнадеждаващо, заслугата е Ваша, г-н омбудсман - добре си вършите работата!

С най-дълбоко уважение:

А. Г.

Изключително съм Ви благодарна за изчерпателното писмо, което ми пратихте, във връзка с декларацията и подписите от българите в Мадрид!

Като представител на тази група българи, Ви благодаря и за Вашето съдействие, благодарение на което декларацията беше открита и доставена, а проблемът с несериозните служители - ще бъде разобличен, надявам се. И въпреки негативните чувства, които трупахме към институциите, през месеците, в които незнаехме какво се случи с декларацията ни, нека погледнем с надежда и вяра, че тази случка може би е била за добро - за да се обърне специално внимание на проблемите в администрацията и служителите, и да се предприемат действия за подобряването на работата им, защото все пак не трябва да забравят, че служат на народа. Уверявам Ви, че в най-кратък срок ще се постарая да известя на българите в Мадрид, че декларацията и подписите са доставени, както и да споделя пред тях Вашия отговор, който доказва, че можем да се доверяваме на нашия омбудсман.

Моля Ви също, да ме уведомявате и занапред, ако има развитие по въпроса за това кой и защо е забавил толкова доставянето на декларацията и какви са предприетите мерки, относно нарушението ни на правото на добра администрация.

С уважение и благодарности,

А. И.

*Откъсите от писмата, получени в институцията на омбудсмана през 2014 г., са публикувани без редакция на съдържанието им