

КОМИСИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО С НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ
ОРГАНИЗАЦИИ И ЖАЛБИТЕ НА ГРАЖДАНИТЕ

София 1169, пл. "Княз Александър I" №1, 02 / 939 21 43

ДОКЛАД

НАРОДНО СЪБРАНИЕ	
Вх.№	753-16-1
Дата	05 / 06 2017 г.

Относно: Доклад за дейността на Омбудсмана на Република България през 2016 г., № 739-02-3 внесен от Омбудсмана на Република България на 05.05.2017 г.

Комисията по взаимодействието с неправителствените организации и жалбите на гражданите на свое редовно заседание, проведено на 1 юни 2017 г., разгледа и обсъди Доклад за дейността на Омбудсмана на Република България през 2016 г., № 739-02-3, внесен от Омбудсмана на Република България на 05.05.2017 г.

На заседанието на Комисията докладът бе представен от г-жа Мая Манолова – Омбудсман на Република България. В изпълнение на чл. 22, ал.1 и 4 от Закона за Омбудсмана, докладът за дейността е внесен в Народното събрание. Като вносител, Омбудсманът представи в резюме доклада за извършеното през 2016 г. През 2016 година 27 037 граждани са потърсили помощ от Омбудсмана което е 73,49 % повече спрямо 2015 година. 10 640 са подадените жалби и сигнали. Приключени са 9 675 проверки по жалби и сигнали на гражданите през 2016 г., от тях 7 448 са допустими, по които са дадени препоръки и становища. В съответните глави от доклада са посочени конкретни действия на Омбудсмана за защита на правата на гражданите по сектори. За една година през приемната на националния обществен защитник са преминали 17 362 души.

Основен приоритет на Националния омбудсман за 2016 годни е - правата на децата. Стремежът е да се повиши чувствителността към правата на детето, изискванията да се създадат политики и нормативни промени след оценка на въздействието им върху детето и семейството, както и да бъдат основани на доказани добри практики. Работата през 2016 година е била особено активна в областта на мониторинга, работата по жалби и сигнали на граждани, застъпнически действия за популяризиране и защита на детските права. Като независим орган за мониторинг по правата на детето, Омбудсманът намира за важно да открои силните страни и предизвикателствата в областта на детските права и политики.

- Воля и готовност на институциите и неправителствените организации да работят за повишаване на благосъстоянието на децата;
- Успешна реализация на първия етап от процеса на де-институционализация на грижите за деца и закриване на институциите за деца с увреждания;
- Разгръщане на широк спектър от социални услуги за деца и семейства.

С висок интензитет се характеризират жалбите за деца с увреждания, като повечето от тях следват промени в законодателството и негативното въздействие, което тези промени оказват върху правата на децата. Най-често жалбите и сигналите са подадени от родители и близки на детето, следват неправителствените организации, като Националната мрежа за децата, която винаги адресира своите позиции и становища до Омбудсмана.

Огромна част от работата през миналата година е насочен към защита на правата на потребителите на обществени услуги, т.е. това са действията по защита правата на гражданите от монополните дружества. През миналата година и през тази най-голям е броят на жалбите на граждани срещу топлофикационните дружества, в частност Софийска топлофикация, като проблемите се прехвърлят през всяка следваща година. По отношение на другия огромен брой от жалби срещу Енергоразпределителните дружества, основният проблем е – корекция на електрическата енергия за минал период без доказана вина на потребителя. Не малко са и жалбите срещу мобилни оператори по отношение участие в игри и викторини без изрично съгласие на клиента.

Важна тема в работата на Омбудсмана е защита на една от най-уязвимите групи в обществото ни, хората с увреждания, които се нуждаят най-много от подкрепа при реализирането на техните права. В активния процес за намиране на по-добри и ефективни решения, през 2016 година Омбудсманът е изпратил десетки препоръки до държавната администрация, има внесени няколко предложения за законодателни промени, организирани са редица срещи и публични дискусии за правата на хората с увреждания.

Защитата на правата на гражданите в здравеопазването е един от основните приоритети в работата на институцията през изминалата година. Анализът на проблемите показва, че няма обективни данни, които да сочат, че достъпът на пациентите да своевременна и качествена медицинска помощ се е подобрил в резултат на предприетите през годината промени.

В края на 2015 година Омбудсманът създава Консултативен съвет към институцията, в който са поканени безспорни юристи и чиято експертиза подпомага Омбудсмана при упражняване на неговите правомощия за защита правата на българските граждани. Въз основа на експертните анализи на Съвета, Омбудсманът е сезирал Конституционния съд с искания за противоконституционност на разпоредбите на Закона за акцизите и данъчните складове, текстове от Гражданско процесуалния кодекс, ДОПК и Изборния кодекс.

След многобройни жалби на граждани, отбелязването на проблема в годишните доклади на Омбудсмана и търсене на различни пътища за разрешаването му, през 2016 г. беше постигнат несъмнен успех чрез законодателното уреждане на дейността на арбитражните съдилища по инициатива на Омбудсмана. През 2016 година институцията отчита сериозно увеличаване на жалбите срещу действията на държавните и частните съдебни изпълнители. За поредна година жалбоподателите търсят съдействието от Омбудсмана във връзка с налагани от съдебните изпълнители запори върху банкови сметки, по които се превежда несеквестрируем доход, прекомерност на начислените такси и разноски и други.

Годишният доклад на Омбудсмана за 2016 г. включва за първи път отделна част, която се отнася до наблюдението, осъществявано върху прилагането на конвенции, свързани със защита на правата на човека, по които Република България е страна.

- Европейската конвенция за защита на правата на човека и основните свободи на Съвета на Европа;
- Конвенцията за защита на правата на детето на ООН;
- Конвенцията за правата на хората с увреждания на ООН;
- Конвенция за превенция и борба с насилието над жени и домашното насилие (Истанбулска конвенция) на Съвета на Европа.

В хода на дискусиата се изказаха народните представители: Снежана Дукова, Крум Зарков, Велислава Кръстева и Милена Дамянова, които подкрепиха представения доклад и изразиха мнения, че институцията се ползва с доверието на българските граждани. Категорично бе заявено, че съвместната работа на Комисията и институцията на омбудсмана е много важна и полезна за решаването на проблемите на гражданите. Изразено бе задоволство, че основен приоритет в доклада са проблемите на децата. Бяха зададени редица въпроси, на които г-жа Манолова даде изчерпателни отговори.

Въз основа на представения Доклад и след последвалото гласуване, Комисията по взаимодействието с неправителствените организации и жалбите на гражданите с **15 гласа „ЗА“, 0 гласа „ПРОТИВ“ и 0 гласа „ВЪЗДЪРЖАЛИ СЕ“** предлага на Народното събрание **да приеме** Доклад за дейността на Омбудсмана на Република България през 2016 г., № 739-02-3 внесен от Омбудсмана на Република България на 05.05.2017 г.

АНТОН КУТЕВ

**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ
И ЖАЛБИТЕ НА ГРАЖДАНИТЕ**