

ЧЕТИРИДЕСЕТ И ЧЕТВЪРТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ

КОМИСИЯ ПО ВЕРОИЗПОВЕДАНИЯТА И ПРАВАТА НА ЧОВЕКА

ДОКЛАД

НАРОДНО СЪБРАНИЕ	
Вх. №	053-14-9
Дата	21.09.2020

Относно: Доклад за дейността на омбудсмана на Република България през 2019 г., № 039-02-1, внесен от омбудсмана на Република България на 31.03.2020 г.

На редовно заседание на Комисията по вероизповеданията и правата на човека, проведено на 17 септември 2020 г., беше обсъден Доклад за дейността на омбудсмана на Република България през 2019 г., № 039-02-1, внесен от омбудсмана на Република България на 31.03.2020 г.

На заседанието присъства доц. д-р Диана Ковачева – омбудсман на Република България, която представи Доклада за дейността на омбудсмана през 2019 г.

Тя заяви, че и през 2019 г. институцията е работила изключително активно. Близо 50 хил. граждани са получили съдействие от омбудсмана. Над 22 хил. души са се обърнали към институцията с подписки по конкретни въпроси. Броят на получените жалби и сигнали през 2019 г. е 12 916, което е с 1% повече в сравнение с този през 2018 г., а на приключените жалби и сигнали е 13 762.

Миналата година е била важна за институцията, защото е акредитирана от ООН с правозащитен статут „А“, което означава, че омбудсманът работи в съответствие с най-високите стандарти на ООН за защита правата на човека.

Доц. Ковачева отчете, че през 2019 г. институцията е сезирала пет пъти Конституционния съд, отправила е 4 искания за тълкувателни решения, 13 законодателни инициативи и становища и е организирила 35 кръгли маси и обществени дискусии. Отправени са 1823 препоръки и повече от половината от тях са били изпълнени от страна на институциите.

Омбудсманът отбеляза, че въпреки пандемията COVID-19 институцията не е спирала да работи. С цел постигането на бърза реакция приемните са провеждани онлайн, по скайп, по телефона. По време на извънредното положение, в рамките на два месеца са отправени над 30 препоръки, като голяма част от тях са били изпълнени. Това показва чувствителността на институциите към препоръките на омбудсмана и гласа на гражданите в този период.

И през 2019 г. най-голям е броят на жалбите и сигналите от потребителите на обществени услуги – 3519, който се е увеличил с около 17% в сравнение с 2018 г., следват жалбите, свързани с нарушени или засегнати социални права – 14,77%, а третото място заемат проблемите, свързани с правото на добро административно обслужване – 8,66%.

През 2019 г. оплакванията на гражданите, свързани с предоставяне на ВиК услуги, електроснабдяване и финансови услуги са увеличени в сравнение с 2018 г.

Отчита се, че над 1/3 от жалбите на потребители са срещу ВиК операторите. Оплакванията са свързани с липсата на водоснабдяване, лошото качество на водата и повишаването на цената ѝ, без подобряване на предоставената услуга. В тази връзка е отправена препоръка към министъра на регионалното развитие и благоустройството да се предприемат съответните действия за реализиране на ефективни мерки за защита правата на потребителите. Доц. Ковачева посочи и конкретни примери за изпълнени препоръки от ВиК дружествата.

Омбудсманът изтъкна, че през изминалата година са постъпили редица жалби срещу „Топлофикация София“. Акцентираща се на голямото нарастване на оплакванията към настоящия момент във връзка с изравнителните сметки. Доц. Ковачева информира народните представители, че по време на изслушване на представителите на „Топлофикация София“ в парламентарната подкомисия към Комисията по енергетика са приети три нейни препоръки – да бъде удължен срока за обжалване на сметките, да започнат проверките на топлинните счетоводители и фактурите да бъдат ясни и неподвеждащи гражданите.

Доц. Ковачева запозна народните представители с редица важни проблеми, за които е изпратила препоръки до компетентните органи. Те са свързани със защитата на гражданите в изпълнителното производство, с необходимостта от регулиране дейността на колекторските фирми, с неравноправните клаузи в договорите на фирмите за бързи кредити, с решенията на ТЕЛК и тяхното обжалване от хората с увреждания.

Според доц. Ковачева, през тази година една от значимите теми ще бъде достъпът на децата до онлайн образование. Тя изрази надежда, че няма да има деца, изключени от онлайн обучението, поради дигитална бедност – липса на устройства, на достъп до интернет или пък по друга причина. Това касае не само деца, които са от уязвимите групи, но и тези в многодетни семейства.

Беше отбелязано, че в резултат на дискусия с компетентните институции и родителските организации, са приети препоръките на омбудсмана за отлагане на предучилищното образование на 4-годишните деца и за премахване на таксите в предучилищната подготовка по решение на общините.

Председателят на комисията г-н Красимир Велчев изрази високата си оценка за дейността на институцията. По повод жалбите срещу „Топлофикация София“ той подчерта, че решаването на проблемите, свързани с работата на администрацията и повишаването на контрола във всяка една област – енергетика, здравеопазване, образование, е обща отговорност на всички институции.

След проведените дебати, Комисията по вероизповеданията и правата на човека, единодушно, с 11 гласа „За“ предлага на Народното събрание да приеме Доклад за дейността на омбудсмана на Република България през 2019 г., № 039-02-1, внесен от омбудсмана на Република България на 31.03.2020 г.

Комисията предлага и следния проект на решение:

Проект!

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ЧЕТИРИДЕСЕТ И ЧЕТВЪРТО НАРОДНО СЪБРАНИЕ

РЕШЕНИЕ

по Доклада за дейността на омбудсмана на Република България през 2019 г.

Народното събрание на основание чл. 84, т. 17 от Конституцията на Република България и във връзка с чл. 22, ал. 1 от Закона за омбудсмана

РЕШИ:

Приема Доклада за дейността на омбудсмана на Република България през 2019 г.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
КОМИСИЯТА ПО
ВЕРОИЗПОВЕДАНИЯТА И ПРАВАТА
НА ЧОВЕКА:**

КРАСИМИР ВЕЛЧЕВ