



ЦЕНТЪР ЗА
ИЗСЛЕДВАНЕ НА
ДЕМОКРАЦИЯТА

**ОБУЧИТЕЛЕН СЕМИНАР ЗА
СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ОМБУДСМАНА НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

*Пловдив
24-25 юни 2006 г.*

Съдържание

Правна уредба на регистрите за жалбите и други регистри, водени от омбудсманите в европейските страни – резюме	3
Примерни модели на жалби до омбудсмана:	
• Швеция	6
• Великобритания	8
• Чехия	10
• Исландия	12
Информационна мрежа Омбудсман	14

Правна уредба на регистрите за жалбите и други регистри, водени от омбудсманите в европейските страни

Резюме

Общи бележки

Поддържането на регистър на жалбите и регистри, съдържащи информация за разследванията, провеждани от омбудсмана, гарантира по-голяма прозрачност в дейността на институцията и възможност за гражданите да се информират периодично за хода на работата по подадените жалби.

Воденето на регистър за постъпилите жалби и сигнали, текущата кореспонденция по тях и документите, свързани с извършваното разследване, улеснява работата на институцията и предоставя бърз и лесен начин за достъп и работа с информация и документи свързани с текущи и приключили разследвания и взетите във връзка с тях мерки.

Съдържанието на регистъра може да бъде използвано и за целите на отчитането на работата на омбудсмана.

Законовите рамки в различните страни съдържат различни правила относно поддържането на регистър и характера и обема на информацията, въведена в него. В повечето случаи това е предвидено в вътрешния правилник и процедурите за дейността на службата на омбудсмана. По-рядко поддържането на регистър е предвидено в самия закон, уреждащ институцията на омбудсмана. В някои страни законовата рамка не предвижда такова изискване, но това не изключва възможността поддържането на регистър да бъде предвидено с вътрешен или устройствен акт на омбудсмана.

Швеция



При получаване жалба в службата на шведския омбудсман тя се регистрира и получава регистрационен номер, който се използва и при последващата кореспонденция с жалбоподателя. Кореспонденцията, получена и/или изпратена от офиса на омбудсмана, е достъпна за всички граждани, освен в случаите, когато има основание да бъде обявена за поверителна. Решенията на омбудсмана също се вписват в регистъра. При представяне на годишния отчет за дейността си омбудсманът представя и извадка от съдържанието на регистрите.

Румъния



Службата на адвоката на народа (омбудсман) в Румъния поддържа няколко регистъра, между които: регистър на получената и изпратената кореспонденция, съдържащ всички получени и изпратени документи, вписани с съответен регистрационен номер и дата; регистър на разследваните жалби, включващ всички документи от разследването, взетите решения и предприетите мерки; регистър на посещенията; регистър на документите (по хронологичен ред) издадени от адвоката на народа във връзка с дейността му, свързана с вътрешното функциониране на институциите; специален регистър на поверителната информация; регистър на архивите; и регистър на операциите с лични данни.

Гърция



Получените жалби от омбудсмана на Гърция са вписват в електронен регистър, който позволява наблюдаването на развитието по всеки случай и осигурява прозрачност и възможност за граждански контрол върху дейността на институцията. След вписване в електронния регистър и след предварително разглеждане, жалбата се разпределя и жалбоподателят се информира с писмо, съдържащо телефонния номер и името на служителя, натоварен с разследването по конкретната жалба. Във всички етапи на разследването цялата информация и всички документи, свързани с него, се въвеждат в регистъра.

Босна и Херцеговина

В службата на омбудсмана на Босна и Херцеговина се поддържа регистър за получените жалби, извършените разследвания, резултатите от тях и съответните действия, предприети от омбудсмана. Жалбоподателят се информира в срок от 5 дни за получаване и регистриране на жалбата му, независимо дали тя отговаря на посочените в закона условията.

Косово

Получените жалби от омбудсмана на Косово се регистрират предварително и жалбоподателят се информира за получаването на жалбата му в най-кратък срок. В случай, че омбудсманът предприеме разследване, случаят и всички следващи действия също се регистрират.

Финландия



Омбудсманът на Финландия поддържа регистър с подадените жалби до омбудсмана, свързаните с тях документи и предприетите от омбудсмана действия. Жалбата може да бъде подадена по пощата, по електронна поща или по факс, като се приемат жалби на няколко езика (финландски, шведски, английски и т.н.).

България

Националният омбудсман на България следва да поддържа публичен регистър на постъпилите писмени и устни жалби и сигнали и тяхното движение. Информацията, съдържаща се в регистъра, е достъпна за всички органи и лица.

Регистърът на жалбите и сигналите трябва да съдържа: входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала; името и адреса на подателя; наименованието на органа; същественото от оплакванията; отдела или служителя, на който е разпределен случаят; становището на съответния отдел по приемане на жалбата или сигнала за разглеждане; номер и дата на становището; произнасянето на омбудсмана, съответно други мерки, които са предприети по случая; осъществяването на посредничество и резултатите от него; отбелязване дали случаят е включен в годишния или специалните доклади на омбудсмана.

Когато подателят на жалба или сигнал иска неговата самоличност да бъде запазена в тайна, в регистъра не се посочват данни за самоличността му.

В регистъра също се вписват анонимни жалби и сигнали, както жалби и сигнали за нарушения, извършени преди повече от две години.

Предприемането на действия от омбудсмана по негова инициатива се вписва в отделен раздел на регистъра на жалбите и сигналите.

Предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях, се вписват в регистъра на жалбите и сигналите и се включват в годишния доклад на омбудсмана.

Швеция

Жалба до парламентарния омбудсман

Дата на жалбата

Име

Телефонен номер

Адрес

Орган и/или официално лице срещу когото е насочена жалбата

Регистрационен или друг номер, определен на случая от органа/официалното лице

Кратко описание какво и кога се е случило

Кое действие на органа/официалното лице смятате за неправомерни?

Допълнителна информация

Великобритания

Жалба до парламентарния омбудсман

1. До Народен представител:

Тази част от жалбата трябва да бъде попълнена от лицето подаващо жалбата ДО (Името на Народния представител)

ОТ (името, фамилия и адрес)

Име и фамилия:

Адрес:

Пощенски код:

Домашен телефонен номер:

Дневен телефонен номер:

Емайл:

Моля вземете предвид жалбата ми и приложената информация. Моля попълнете точка 3 и изпратете жалбата на Парламентарния омбудсман.

Подпис (на лицето подаващо жалбата)

Датата

Ако подавате жалбата от името на друго лице моля, попълнете точка 2, ако не продължете с точка 4

2. Жалба от името на друго лице

Попълнете само в случай, че подавате жалбата от името на друго лице

Подавам жалбата от името на:

Име и фамилия:

Адрес:

Пощенски код:

Домашен телефонен номер:

Дневен телефонен номер:

Емайл:

Каква е връзката ви с лицето, което е пострадало от проблема?

Поради какви причини пострадалото лице не подава жалбата лично?

Упълномощаване:

Да се попълни от пострадалото лице

Желая омбудсмана да разследва жалбата ми и да събере информация свързана с нея от засегнатите институции и органи.

Подпис:

Дата:

(или моля, обяснете защо пострадалото лице не може да се подпише саморъчно)

3. От народния представител до омбудсмана

За попълване от Народния представител

До Парламентарния омбудсман

(Име на жалбоподателя)

Ми прати жалба. Моля вземете предвид жалбата и ме информирайте дали възнамерявате да я разследвате.

Подпис на Народния представител:

Дата:

4. Срещу коя институция подавате жалба?

(посочете името)

Подадохте ли оплакване до въпросната организация?

- Да, подадох оплакване

- Не, не подадох оплакване *(моля посочете причина)*

Преди да реши да разгледа молбата ви, омбудсмана очаква да се обърнете към въпросната институция с оплакване, което дава възможност на тази институция да предложи решение на проблема.

5. От какво се оплаквате?

Опишете нередностите и понесените щети и вреди.

6. Какво искате да направи Омбудсмана?

7. Предприехте ли или възнамерявате ли да предприемете действия по съдебен ред?

- Да (може да се отрази на възможността молбата ви да бъде разгледана)

- Не

8. Информация подкрепяща жалбата ви

За да ни помогнете да разгледаме жалбата ви ни предоставете цялата налична информация подкрепяща жалбата – и по-специално писма от и до институцията, срещу която е насочена жалбата. Ще направим копия и ще ви върнем оригиналите.

Позволявам на омбудсмана да събере цялата нужна информация, касаеща случая ми от институции и органи.

Подпис:

Дата:

Моля пратете формуляра на Народния ви представител

Чехия

Жалба до парламентарния омбудсман

Жалба до обществения защитник на правата

1. Жалбата е подадена от:

Име и фамилия:

Наименование на юридическото лице:

Име и фамилия на лицето, упълномощено да действа от името на юридическото лице:

Адрес на седалището:

Град/община:

Телефон/факс:

Ако подавате жалбата от името на друго лица, моля посочете името и фамилията ви, адреса ви, телефонен номер и придружаващото пълномощно.

Пълномощно:

.....

(Лице, даващо пълномощното) (Упълномощено лице)

2. Жалбата засяга: *(моля посочете засегнатия орган/институция)*

министерство

друг централен административен орган

Националната банка

Съвета за радио и телевизионно разпространение

местна власт

местна общинска власт

Полиция

орган на армията

Администрация на затворите и местата за лишаване от свобода

здравна институция

здравно осигурителна институция

място за задържане

орган на съдебната администрация

друг

Допълнителна информация за органа (институция, заведение) – име, седалище и ако е нужно име и фамилия и друга идентификация на засегнатото официално лице

3. Какво касае жалбата, подадена до Обществения защитник на правата :
(моля дайте кратко описание на фактите)

4. На какъв резултат се надявате, с подаването на жалбата до Обществения защитник на правата:

5. Кой орган/служба са издали решение засягащо въпроса обект на жалбата подадена до Обществения защитник на правата? Изискахте ли от институцията да разреши въпроса? Ако да, кога и как сте го направили и какъв е получения отговор?

6. Лист на придружаващи документи и решения касаещи жалбата ви:

Дата:

Подпис:

Исландия

Жалба до парламентарния омбудсман

Жалба до парламентарния Омбудсман

Информация за лицето (юридическото лице), което подава жалбата

Трите имена		Граждански номер	
Домашен адрес			
Пощенски код	Град/Община		
Титла/Професия	Домашен телефон	Служебен телефон	

Информация по същество за жалбата

Име на органа на централната/ местната власт, официалното лице или служителя, срещу когото е насочена жалбата
Кратко описание на жалбата по същество

Факти за попълване от офиса на Омбудсмана

Дата на подаване на жалбата	Номер на случая	Идентификационен номер на органа
Категоризация на жалбата	Начин на обработка	
Аргументация на жалбата		

Подавана ли е жалба предишна жалба срещу решението или въпросните събития?	
Съществените въпроси повдигнати в жалбата били ли са гледани в съда?	
Лист на документите и друга информация включени в жалбата	
Забележки:	
<hr/>	<hr/>
(Дата)	(Подпис)

Информационна мрежа Омбудсман

www.anticorruption.bg/ombudsman

Като част от усилията си, насочени към въвеждане на институцията омбудсман в България, Центърът за изследване на демокрацията създаде уебсайта Информационна мрежа Омбудсман.

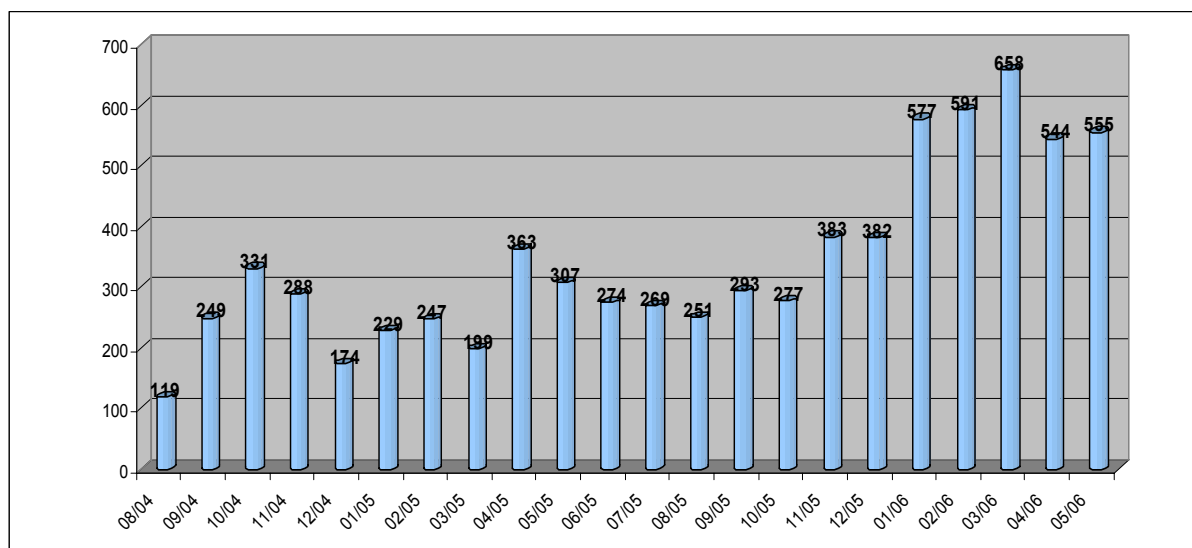
Информационната мрежа има три основни функции:

- да съдейства за повишаване на информираността на обществото в областта на защитата на човешките права;
- да събира актуална информация по тази тема;
- да разпространява събраната информация сред гражданите, организациите и държавните институции.

Чрез възможността за достъп през Интернет информационната мрежа Омбудсман изпълнява ролята на постоянна и динамична виртуална библиотека, посредством която се събират, обменят и разпространяват знания, информация и опит по различни проблеми и тенденции, свързани с институцията омбудсман, местните посредници, неправителствените организации и гражданите, които работят в областта на защитата на човешките права, укрепването на демокрацията и доброто управление.

Като осигурява механизъм за съвместни проучвания, диалог и консултации, информационната мрежа Омбудсман свързва всички заинтересовани лица (граждани, държавни институции, организации), като спомага за определяне на областите, в които има необходимост от изследвания и обучение, допринася за установяване на съществуващите проблеми и съдейства за формулирането на предложения за тяхното преодоляване.

Месечен брой посещения на информационна мрежа Омбудсман (юни 2004 – юни 2006 г.)



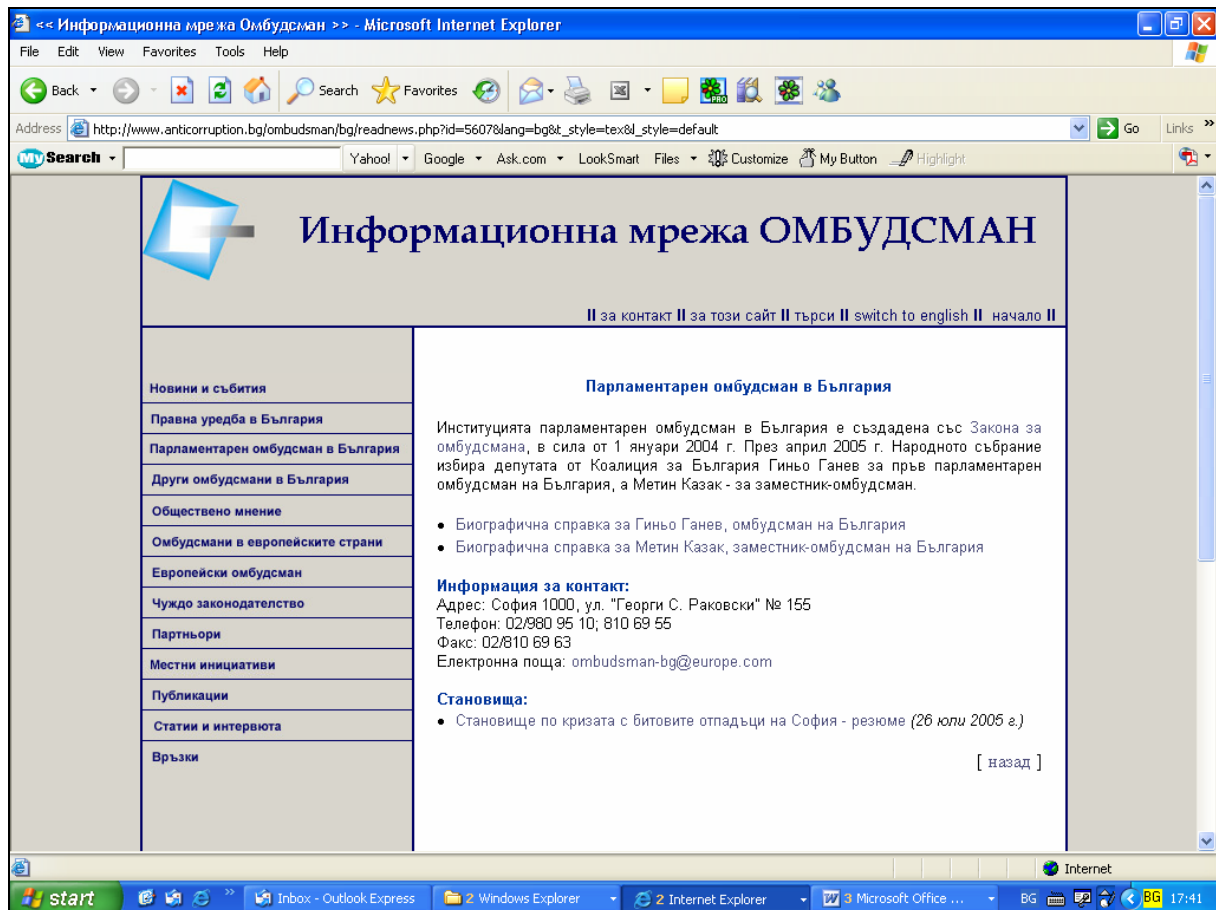
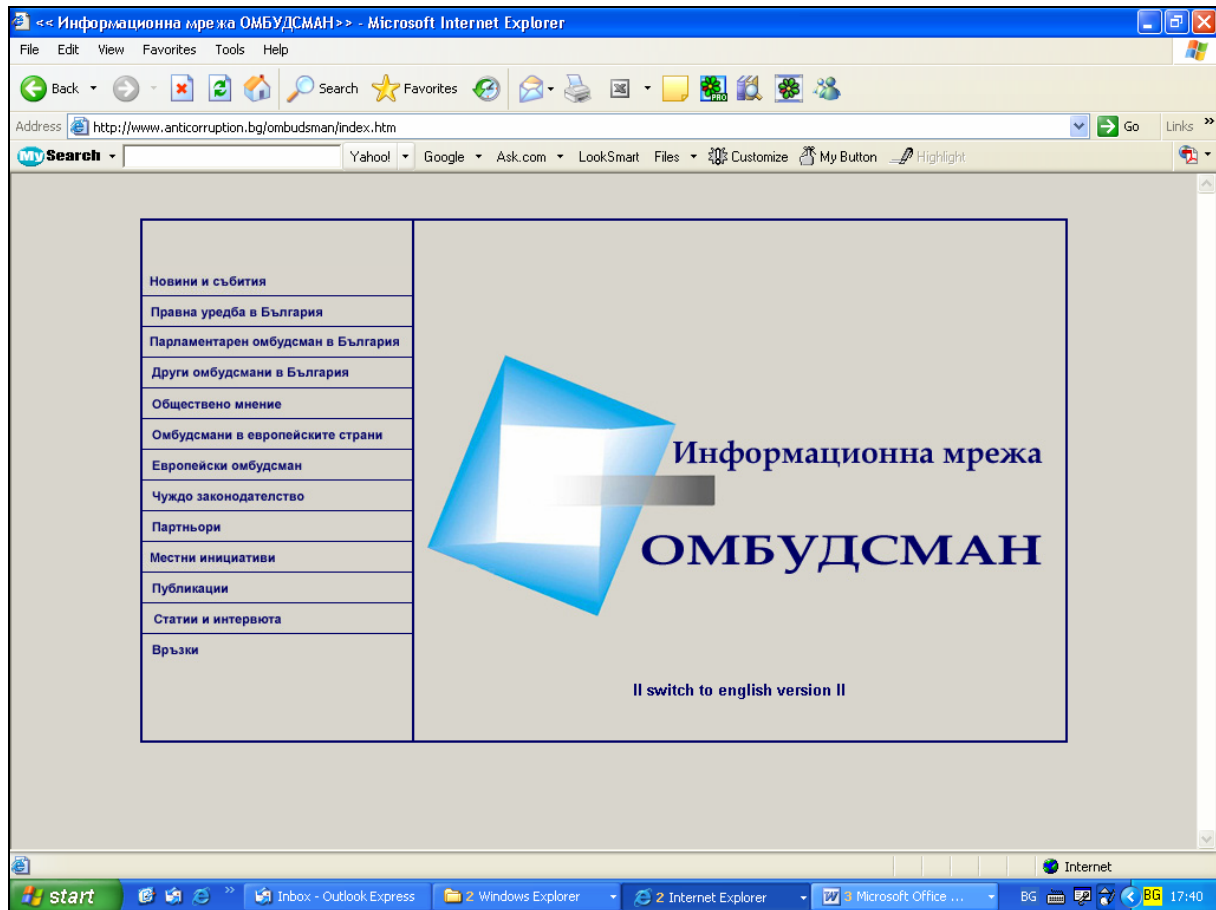
Създадената база данни има за цел да предостави на експертите, политиките, държавните служители и гражданите възможността да използват най-добрите европейски практики в своята дейност. Едновременно с това тя предлага и връзки към други информационни ресурси, каквито са например съществуващите бази данни на Европейския омбудсман и на омбудсманите в други държави, чуждо

законодателство, международни актове и документи в областта на човешките права и др.

Тя е разделена на няколко части със следното съдържание:

- *Новини*: последните новини и събития, свързани с институцията омбудсман и дейностите на Центъра в тази област;
- *Правна уредба в България*: всички актове, свързани с установяването и функционирането на институциите омбудсман и местни обществени посредници (законали, правилници и др.);
- *Парламентарен омбудсман в България*: информация за националния омбудсман и неговата дейност;
- *Други омбудсмани в България*: информация за действащи местни обществени посредници и специализирани омбудсмани в страната;
- *Обществено мнение*: подбор от специализирани изследвания на общественото мнение, свързани с институцията омбудсман;
- *Омбудсмани в европейските страни*: кратка информация за омбудсманите във всички европейски държави;
- *Европейски омбудсман*: изчерпателна информация за дейността на Европейския омбудсман и свързаните с нея документи;
- *Чуждо законодателство*;
- *Партньори*: институции и организации, които са работили или работят активно по темата за институцията омбудсман;
- *Местни инициативи*: описание на разнообразни инициативи, насочени към създаването на институции от типа на омбудсмана на местно (общинско) ниво;
- *Публикации*;
- *Статии и интервюта*: изчерпателен набор от публикации в българските медии, свързани с институцията омбудсман;
- *Връзки*.

По-голямата част от материалите са и на български, и на английски език, тъй като целта на мрежата е да служи за надежден източник на информация за широк кръг лица от България и чужбина.



Информационна мрежа ОМБУДСМАН

|| за контакт || за този сайт || търси || switch to english || начало ||

Новини и събития

- Правна уредба в България
- Парламентарен омбудсман в България
- Други омбудсмани в България
- Обществено мнение
- Омбудсмани в европейските страни
- Европейски омбудсман
- Чуждо законодателство
- Партньори
- Местни инициативи
- Публикации
- Статии и интервюта
- Връзки

Правна уредба в България

- Правна уредба на националния омбудсман
- Правна уредба на местните обществени посредници
- Решения на Народното събрание във връзка с процедурата за избор на омбудсман
- Законопроекти
- Правна уредба на специализирани омбудсмани
- Други документи

[назад]

Информационна мрежа ОМБУДСМАН

|| за контакт || за този сайт || търси || switch to english || начало ||

Новини и събития

- Правна уредба в България
- Парламентарен омбудсман в България
- Други омбудсмани в България
- Обществено мнение
- Омбудсмани в европейските страни
- Европейски омбудсман
- Чуждо законодателство
- Партньори
- Местни инициативи
- Публикации
- Статии и интервюта
- Връзки

Местни омбудсмани в България

Институции от типа на омбудсмана на местно ниво в България започват да се създават в края на 1998 г. Поради липсата на законодателна уредба до 2003 г. местните омбудсмани се въвеждат и изпълняват своите функции в рамките на пилотни проекти въз основа на специални споразумения между граждански организации и местните органи. През 2003 г. с приемането на промените в Закона за местното самоуправление и местната администрация се предвиди възможност общинските съвети да избират обществени посредници (чл. 21а ЗМСМА). Въз основа на тази уредба от началото на 2004 г. започна въвеждането на институциите обществен посредник на общинско ниво.

Действащи обществени посредници

- **Баните:** Обществен посредник на община Баните
- **Батак:** Обществен посредник на община Батак
- **Каварна:** Обществен посредник на община Каварна
- **Лесичево:** Обществен посредник на община Лесичево
- **Оряхово:** Обществен посредник на община Оряхово
- **Пазарджик:** Обществен посредник на община Пазарджик

Microsoft Internet Explorer window showing the website "Информационна мрежа ОМБУДСМАН". The address bar shows the URL: <http://www.anticorruption.bg/ombudsman/bg/readnews.php?id=2786&lang=en&style=txt&style=default>. The page features a navigation menu on the left and a main content area with the heading "Омбудсмани в европейските страни".

Омбудсмани в европейските страни

Австрия	Албания	Андора
Беларус	Белгия	Босна и Херцеговина
Великобритания	Германия	Гърция
Дания	Естония	Ирландия
Исландия	Испания	Италия
Кипър	Латвия	Литва
Лихтенщайн	Люксембург	Македония
Малта	Молдова	Монако
Нидерландия	Норвегия	Полша
Португалия	Румъния	Русия
Сан Марино	Словакия	Словения
Сърбия и Черна гора	Турция	Украйна
Унгария	Финландия	Франция
Хърватия	Чехия	Швейцария
Швеция		

[назад]

Microsoft Internet Explorer window showing the website "Информационна мрежа ОМБУДСМАН". The address bar shows the URL: <http://www.anticorruption.bg/ombudsman/bg/publ.php>. The page features a navigation menu on the left and a main content area with the heading "Информационна мрежа ОМБУДСМАН".

Новини и събития

- Правна уредба в България
- Парламентарен омбудсман в България
- Други омбудсмани в България
- Обществено мнение
- Омбудсмани в европейските страни
- Европейски омбудсман
- Чуждо законодателство
- Партньори
- Местни инициативи
- Публикации
- Статии и интервюта
- Връзки

Ново! Здравният омбудсман – добри практики и перспективи за България
 Център за изследване на демокрацията (2006-03-20)

В изданието се разглеждат различни аспекти на специализираната институция здравен омбудсман и възможностите за въвеждането ѝ в България. То съдържа преглед на съществуващите добри практики и чуждестранния опит във Великобритания, Австралия, Швейцария и Израел. Изданието включва и подробно резюме на дискусия във връзка с два законопроекта, които предвиждат създаването на здравен омбудсман в България и коментари и препоръки на експертите на Центъра за изследване на демокрацията по темата. още

Прозрачност и гласност чрез академичен омбудсман
 Фондация „Социален диалог“ (2006-03-20)

Фондация „Социален диалог“, с подкрепата на Посолството на САЩ в България, публикува информационната брошура „Прозрачност и гласност чрез академичен омбудсман“, която представя основните функции и отговорности на академичния омбудсман, международните мрежи и организации на посредниците във висшите училища, правната рамка,