

## ПРИЛОЖЕНИЕ I

**ДОКУМЕНТИ НА МЕСТНИ ОБЩЕСТВЕНИ ПОСРЕДНИЦИ  
ОТ ПЕРИОДА 1998 - 2003 г.****1. Район Младост, София (1999-2001 г.)****1.1.Рамково споразумение между общинската администрация на район  
“Младост” и институцията на общественя посредник**

Настоящото рамково споразумение се сключва между общинската администрация в район “Младост”, представена от кмета на района инж. Маноела Георгиева, от една страна, и институцията на общественя посредник, създадена в район “Младост”, по проект на Центъра за социални практики и представена от общественя посредник Рада Кулекова, от друга страна.

Страните се споразумяха за следното:

1. Да работят съвместно за утвърждаване на институцията “обществен посредник” в район “Младост” с цел по-добро решаване на проблемите на гражданите чрез подобряване на административните услуги.
2. Да приемат регламент – Статут, Правилник и Процедура – за работата на общественя посредник, с който да се съобразяват в съвместната си работа.
3. Съгласно приетия регламент районната администрация да предоставя на общественя посредник исканата от него устна или писмена информация със съдействието на координатор – административен служител, определен от кмета на района.
4. Да се споразумеят допълнително за евентуални промени в регламента и в работата по проекта.

Приложение: Статут, Правилник и Процедура за работата на общественя посредник.

10 март 2000 г.  
София

КМЕТ НА РАЙОН МЛАДОСТ  
(инж. Маноела Георгиева)

ОБЩЕСТВЕН ПОСРЕДНИК  
(Рада Кулекова)

## 1.2. Временен статут на обществения посредник

Чл. 1. Институцията на обществения посредник (омбудсман) функционира експериментално в район Младост, София, по силата на рамково споразумение с кмета на района, в изпълнение на пилотен проект "Граждани и администрация", координиран от Центъра за социални практики и финансиран от програма Фар-Демокрация.

Чл. 2. Общественият посредник в район Младост е лице, излъчено от гражданско сдружение "2001" и утвърдено от Центъра за социални практики с мандат за реализацията на проекта.

Чл. 3. Институцията на обществения посредник спомага за утвърждаването на правата гържавност и за развитие на гражданското общество.

Чл. 4. В дейността си общественият посредник се ръководи от следните принципи: партийно-политическа и институционална независимост, справедливост, публичност.

Чл. 5. Основната цел на обществения посредник е да гарантира зачитането на правата и законните интереси на гражданите, като предлага мерки за преустановяване на накърняването им от публичната администрация, за подобряване качеството на административните услуги и за повишаване административно-правната култура на гражданите.

Чл. 6. Общественият посредник има следните правомощия:

1. да разглежда оплаквания и сигнали срещу служби и отдели на районната администрация, които накърняват законните права и интереси на гражданите или не създават условия за зачитането им;

2. да извършва разследвания и да прави проверки по постъпили оплаквания и сигнали, както и по своя инициатива;

3. да отправя предложения и препоръки до административните служби за спазване законността на административните процедури и срокове, за отстраняване на последиците от нарушаването им, както и за отстраняване на причините, довели до това;

4. да посредничи между административните служби и засегнатите лица за преодоляване на допуснати нарушения и да примирява позициите им;

5. да иска и да получава навременна, пълна и точна информация от административните служби, срещу които е получил оплакване, както и да получава достъп до тях, включително да присъства при обсъждане и вземане на решение;

6. да изразява публично мнения по нарушаването на законните права и интереси на гражданите, както и по зачитането им.

Чл. 7. Общественият посредник може да действа по своя инициатива, когато констатира, че не се създават необходимите условия за удовлетворяване на законните права и интереси на гражданите.

Чл. 8. За дейността на обществения посредник не се събират такси.

Чл. 9. (1) Правомощията на обществения посредник не се отнасят до:

1. институциите на висшата и централната държавна власт (Народно събрание, Президентство, Министерски съвет, Конституционен съд и др.);
2. осъществяването на съдебната власт от съда, прокуратурата и следствието;
3. отношенията, свързани с националната сигурност и външната политика.

(2) Общественият посредник не може да води дела от името на лицата, които са се обърнали към него, не може да представлява тези лица пред съд или друга институция, осъществяваща публична власт или функция.

Чл. 10. Общественият посредник е длъжен да не разгласява обстоятелства, съставляващи държавна, служебна или търговска тайна, както и лични тайни, които са му станали известни във връзка с осъществяването на правомощията му.

Чл. 11. На експерименталния етап общественият посредник определя реда и организацията на дейността си след консултации с координаторите и експертите по проекта и с ръководни длъжностни лица от районната администрация.

Чл. 12. При осъществяване на пълномощията си общественият посредник се подпомага от асистент.

Чл. 13. След изтичане на календарната година общественият посредник подготвя годишен доклад за дейността си. Докладът съдържа:

1. информация за разрешените случаи;
2. информация за случаите, в които намесата му е останала без резултат, и причините за това;
3. обща информация за подадените оплаквания и сигнали, по които проверките не са приключили;
4. информация за отправените предложения и препоръки, както и за това дали същите са взети предвид;
5. мнение за степените на зачитане на законните права и интереси на гражданите.

Чл. 14. Годишният доклад се представя на Центъра за социални практики и подлежи на публикуване. Копие от доклада се предоставя на ръководството на Столична община и на районната администрация.

Чл. 15. В офиса на общественя посредник остава пълният текст на доклада на разположение на всички, които се интересуват.

### 1.3. Правилник за дейността на обществения посредник

1. Общественият посредник разглежда жалби на граждани срещу прояви на лошо администриране от страна на районната администрация:
  - неспазване на нормативно-правни изисквания, процедури и срокове за издаване на административни актове и предоставяне на административни услуги;
  - предоставяне на невярна или недостатъчна информация за правата на гражданите и реда и условията за извършване на административни услуги;
  - причинени щети и обиди на граждани;
  - прояви на некомпетентност;
  - корупция, злоупотреба с власт и други.
  
2. Общественият посредник приема жалби, отнасящи се до:
  - общинските жилищни и не-жилищни имоти (отдаване по наем, замени, продажби);
  - одобряване на архитектурни проекти;
  - тарифни оценки на имоти;
  - административно-техническо обслужване на населението;
  - регистрация на търговски обекти;
  - издаване на разрешителни за търговия;
  - извършване на административни справки и издаване на удостоверения за: идентичност на името; постъпване на работа; брак в чужбина; българско гражданство; раждане и смърт; наследници; и др.
  - сметоотвозване и чистота на улиците;
  - учредяване на настояничество.

Жалбите по горните проблеми трябва да са срещу действия или бездействие на съответните управления, отдели и служби: "Общинска собственост и жилищна политика", "Архитектура и благоустройство", "Технически дейности", "Стопански дейности", "Чистота", "Административно-правно обслужване на гражданите" (АПОН).

3. Общественият посредник не приема жалби, отнасящи се до:
  - проблеми на образованието, здравното обслужване и социалното подпомагане;
  - проблеми на незаконното строителство и реституцията;
  - екологични проблеми;
  - кадрова политика на районната администрация;
  - проблеми, отнасящи се до частния живот на гражданите;
  - проблеми, по които има заведено съдебно дело или влязло в сила съдебно решение.

4. В работата си общественият посредник се ръководи от следните правила:

- осигурява равни възможности на гражданите да отстояват правата и законните си интереси, независимо от техния пол, раса, националност, етническа принадлежност, социален произход, възраст, материален статут, политически или религиозни вярвания и др.;
- проявява коректност към страните по жалбите, като ги уведомява за действията и намеренията си, изслушва и отчита съображенията им и им предоставя възможности да променят или преразгледат собствените си позиции;
- запазва дискретност за имената на лицата по разглежданите случаи и за други данни с конфиденциален характер.

5. Оплаквания и сигнали до обществения посредник могат да бъдат отправяни независимо от това, че съществуват други пътища за защита по повдигнатия въпрос.

6. Общественият посредник осъществява контактите си с гражданите в удобно за тях приемно време и място, разяснява им основанията, условията и процедурите за разглеждане на жалбите и ги информира за правата и задълженията им, както и за правомощията и процедурите на районната администрация.

7. Общественият посредник осъществява контактите си с административните служби и служители чрез координатор от страна на районната администрация, който съдейства за размяната на писма, доклади и документи, както и за организирането на интервюта и разговори между обществения посредник и служителите.

8. За осъществяване на своята дейност общественият посредник търси съдействие от външни специалисти, експерти и граждански организации.

9. При работата по жалбите общественият посредник прилага процедура (система от процедури), която включва следните основни дейности:

- събиране и проучване на информация, която страните по жалбите са длъжни да предоставят;
- посредничество за доброволно договаряне между тъжителяте и административните служби;
- формулиране на изводи и препоръки за решаване на проблемите;
- разпространяване и публикуване на изводите и препоръките.

10. Жителите в район Младост могат да се обръщат към обществения посредник в приемното му време с устни или писмени оплаквания, въпроси и сигнали.

---

11. Оплакването (сигналят) трябва да съдържа данни за подателя, начин на установяване на контакт, нарушението и нарушителя.

12. За оплаквания и въпроси в устна форма се съставя протокол, който се отразява в дневника на приемната.

13. Не се приемат за разглеждане оплаквания за нарушения, извършени преди повече от една (1) година.

14. Оплакване по един и същи повод може да бъде отправяно нееднократно.

15. За постъпилите въпроси и оплаквания, както и за становището и препоръките си по тях, общественият посредник информира периодично (ежемесечно) кмета и зам.-кметовете на районната администрация устно или писмено, по предварително уговорен с тях ред, със съдействието на координатор от районната администрация.

16. При отправени от обществения посредник писмени препоръки и предложения кметът, зам.-кметовете и ръководителите на административни служби уведомяват писмено чрез координатора дали ги приемат или не, какви мерки в какви срокове възнамеряват да предприемат.

17. Общественият посредник уведомява подателя на жалби и сигнали за резултатите от взетите мерки.

## **1.4. Процедура на работата по жалби, сигнали и въпроси до обществения посредник**

### **I НЕФОРМАЛНО РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА УСТНИ ВЪПРОСИ, СИГНАЛИ И ОПЛАКВАНИЯ НА ГРАЖДАНИ**

1. Общественият посредник приема устни оплаквания, сигнали и въпроси в приемно време при лично посещение или чрез телефонно обаждане. И в двата случая съдържанието на разговорите се отразява в дневника на приемната.
2. При постъпване на **устен въпрос**, на който общественият посредник може да отговори директно, гражданинът получава отговор (съвет, справка и др.) веднага. При въпрос, който изисква допълнителна информация, общественият посредник задава устно или писмено въпроса към съответната административна служба чрез координатора от администрацията. Срокът за задаване на въпроса е едноседмичен, а за получаването на отговора чрез координатора от администрацията – двуседмичен.
3. При постъпване на устно оплакване общественият посредник уточнява в разговор с гражданина подробности за действието/бездействието на лицето или службата, срещу която е оплакването. При необходимост от проучване отправя чрез координатора от администрацията устно или писмено запитване и/или заявка за достъп до служебна информация. Срокът за отправяне на запитването и/или заявката за информация е едноседмичен, а за получаване на отговор и/или документация чрез координатора от администрацията – двуседмичен.
4. При необходимост от допълнително проучване на фактите и обстоятелствата по устни жалби, общественият посредник може да поиска среща (интервю) с жалбоподателя или с административните служители. Искането към служителите се отправя чрез координатора от администрацията и с негово съдействие се осъществяват срещите или размяната на информация.
5. Получената информация, както и проведените срещи и интервюта се отразяват в дневника на приемната.

### **II РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПИСМЕНИ ЖАЛБИ**

#### **1. Подаване, приемане и регистрация на жалбите**

Писмените жалби до обществения посредник се подават чрез попълване на формуляр лично от тължителя или от упълномощено от него лице.

Формулярите се предоставят безплатно в канцеларията на обществения посредник.



Всяка писмена жалба трябва да отговаря на следните **условия**:

- а) да е срещу административна служба, която общественият посредник има право да наблюдава;
- б) да е по проблем, който общественият посредник има право да проучва;
- в) да е била първо отправена към съответната административна служба и да е изчакан срокът за становище от службата;
- г) да са предоставени всички подробности по случая (данни, документи, копия от кореспонденция по жалбата и др.);
- д) да са минали не повече от три месеца след срока, в който службата е трябвало да отговори на жалбата.

*Отсяване, приемане и регистриране на жалбите*

Писмени жалби, които не отговарят на посочените условия не се приемат. На тъжителя се изпраща уведомително писмо, в което се посочват причините за отказ и условията за приемане на жалби.

По жалби, които отговарят на условията, общественият посредник провежда разговори с тъжителя и с представител на службата, срещу която е оплакването, с цел предварително изясняване на информацията. Разговорът с представител на службите се провежда със съдействието на координатора от страна на районната администрация.

След изясняването жалбата се връща, ако общественият посредник прецени, че не може да бъде разглеждана, или се приема за разглеждане в случай, че са налице данни за извършено административно нарушение или за причинени щети на тъжителя.

При връщане тъжителя се уведомява за причините, а при приемане – за предстоящата работа по разглеждането.

Всяка приета жалба се регистрира под формата на отделен файл, в който се отразяват и следващите моменти от работата по нея.

При жалба срещу две или повече служби се разкрива файл за всяка от тях.

Отсяването, приемането и регистрирането на жалбите се извършва в седемдневен срок.

## **2. Извършване на проверки по жалбите**

*Уведомяване и изискване на информация от административните служби*

За приетите жалби общественият посредник уведомява писмено съответните административни служби чрез координатора от районната

администрация. Уведомяването се извършва в седемдневен срок от регистрирането на жалбата, като се иска информация по случая:

- а) кога и по какъв начин гражданинът е отнесъл до съответната служба проблема, засегнат в жалбата (с молба, заявление – прилага се копие от документа);
- б) получил ли е от служителите точна и навременна информация: какви условия трябва да изпълни; какви данни, документи и др. трябва да представи за решаването на проблема; в какъв срок следва да ги представи; какви възможности за решаване на проблема има и пр.;
- в) предоставил ли е гражданинът на служителите необходимите данни и документи (ако са му били поискани), спазил ли е сроковете, за които е бил уведомен или други условия, които са му били съобщени своевременно;
- г) какво решение е взето по проблема и по кои нормативни актове, параграфи, алинеи, точки и т.н.;
- д) с какви мотиви и съображения;
- е) кога и каква жалба е подадена до административната служба срещу решението;
- ж) какво становище е взето по жалбата и предприети ли са допълнителни действия;
- з) мотиви и основания за становището и действията.

За изготвянето на горната информация на административната служба се предоставя седемдневен срок, който при необходимост може да бъде удължен по искане на ръководителя на службата, отправено до обществения посредник чрез координатора от районната администрация.

Ако в хода на проучването се установи необходимост от още служебна информация, общественият посредник отправя чрез координатора допълнително искане към съответната служба.

*Провеждане на интервюта с тъжителя и с представители на службата, срещу която е жалбата*

При необходимост, в хода на проверката по писмена жалба общественият посредник провежда интервюта с тъжителя и с представители на административната служба. Те се организират чрез предварително договаряне за времето и мястото на провеждането. Интервюта с представители на административната служба се провеждат със съдействието на координатора от районната администрация. Съдържанието на записките от интервюта се сверява с интервюираните.

*Провеждане на евентуални преговори между гражданите и административните служби*

В случай, че при извършена проверка се установят административни нарушения на гражданските права и/или щети, причинени на тъжителя, общественият посредник отправя чрез координатора препоръки към административната служба за коригиране и компенсиране на нарушенията и щетите, или предлага преговори за доброволно договаряне между спорещите страни, при което участва като посредник.

#### *Приключване на проверката по писмена жалба*

Ако в хода на проверката се установи, че административната служба не е извършила нарушение и жалбата срещу нея е неоснователна, проверката се прекратява, случаят се приключва, изготвя се доклад по него и се уведомяват заинтересованите страни.

Проверката се преустановява и случаят се приключва с доклад и когато административната служба е приела да отстрани причините за оплакването, или да смекчи последствията от тях и е уведомила за това обществения посредник чрез координатора.

На тъжителя се изпраща заключително писмо и след като се нанесат основните подробности, файлът с оплакването може да бъде затворен.

Независимо от приключването на конкретния случай, въз основа на него могат да се формулират общи въпроси, както и предложения и препоръки, отправени чрез координатора към съответните административни служби. За разглеждането на общ въпрос се разкрива общ файл, в който се отразяват съществените моменти и документи по въпроса.

Проверката трябва да приключи в едномесечен срок от регистрирането на жалбата.

Ако след проверката и произнасянето на обществения посредник по разгледаната от него писмена жалба последната бъде отнесена към друга инстанция, страните по жалбата (тъжителят и административната служба) трябва да информират другата инстанция за проучването и за становището на обществения посредник.

### **3. Провеждане на разследване по жалбите**

#### *Общи положения*

Общественият посредник може да предприема разследване по приета жалба, когато чрез предварително проучване (проверка) по нея е установил, че съответната административна служба е допуснала сериозна грешка или е

нарушила грубо правата на тъжителя и е отказала да коригира действията или бездействието си.

*Уведомяване на заинтересованите страни за предстоящото разследване*

При взето решение за разследване общественият посредник уведомява тъжителя и съответната административна служба.

Уведомителното писмо за службата се отправя до нейния ръководител чрез координатора от районната администрация. Писмото съдържа кратко изложение на жалбата и на констатираната проява на лошо администриране и/или предполагаемите щети, нанесени на тъжителя.

От тъжителя и от службата се очаква в седемдневен срок да отговорят на известието за разследване.

Ако в отговор на известието службата промени становището си или преразгледа действията си, станали причина за оплакване и чрез координатора на районната администрация уведоми за това обществения посредник, последният може да вземе решение за прекратяване на разследването. Ако промяната не е удовлетворителна или повдигнатият в жалбата въпрос е от голяма важност, разследването може да продължи.

*План и процедурно развитие на разследването*

Ако разследването продължава, общественият посредник подготвя план, с който запознава заинтересованите страни.

Планът включва:

- а) формулиране на въпросите, подлежащи на изясняване по време на разследване;
- б) идентифициране на длъжностните лица, имащи отношение към решението, дало повод за жалбата;
- в) програма с етапите и сроковете за по-нататъшното процедурно развитие на разследването.

След уведомяване на заинтересованите страни и получаване на отговорите, разследването включва следните процедури:

- а) провеждане на интервюта с тъжителя, с длъжностните лица – със съдействието на координатора от районната администрация – и консултации с експерти;
- б) изготвяне на първи вариант на доклад за разследването;
- в) получаване на отговори и становища по първия вариант на доклада;
- г) изготвяне на окончателен вариант на доклада и отправяне на препоръки.

### *Прекратяване на разследването*

Общественият посредник може да прекрати разследването, в случай че преди неговото приключване административната служба преразгледа позицията си или се открият факти, които показват, че нейната позиция е оправдана.

Разследването може да бъде прекратено и ако административната служба въз основа на първия вариант на доклада (без препоръки от обществения посредник) отстрани или смекчи отрицателния ефект от проявеното лошо администриране или нанесени щети на тъжителя.

### *Изготвяне на доклад по разглеждането на жалбата*

Първият вариант на доклада включва: кратко представяне на жалбата; преглед на предварителното проучване по нея; нормативно-правната основа на административното действие, гало повод за жалбата; кратко изложение на хода на разследването; анализ или коментар на фактите и доказателствата; крайно становище.

На всички лица и служби, имащи отношение към разследвания случай, се предоставя съответната част от доклада, която ги засяга, и се дава възможност за становища и изявления по случая.

## **4. Разпространяване на резултатите от разглеждането на жалбите**

1. Резултатите от разглеждането на писмена жалба (изводи, препоръки и предложения) се изпращат в писмен вид до всички лица и институции, които имат отношение към разглеждания случай и към подобни на него, както и към начина на тяхното решаване.

Предложенията и препоръките за подобряване на административната практика се изпращат или до органа, овластен да издава съответните нормативни актове, или до орган с право на законодателна инициатива.

2. След оформянето на окончателния вариант на доклада по случая се преценява възможността за неговото публикуване – в цялостния му вид, в резюме или части от него.

При всички видове разпространяване и популяризиране на материали по разглеждането на жалбата не се посочват имената на тъжителя, на административните служители и на други длъжностни лица, имащи отношение към случая. Само при изрично желание на тъжителя неговото име може да бъде упоменато.