

## **2. Община Лозница, Област Разград (1999 г.)**

### **2.1. Статут на обществения посредник**

I. Общественият посредник е институция, защитаваща правата и законните интереси на гражданите от неправомерни действия на публичната власт.

II. Общественият посредник има за задача да съдейства за решаването на проблемите на гражданите, произтичащи от незаконосъобразни решения или действия на публичната администрация, като създава условия въпросите да бъдат решени без да се стига до съдебна намеса.

III. Основните принципи в дейността на обществения посредник са: независимост, обективност, компетентност и публичност.

IV. Общественият посредник е упълномощен да получава, приема и разглежда жалби на граждани, които произлизат от решения на местните органи на властта, както и да отправя предложения и препоръки към съответните органи за разрешаване на случаите.

V. Общественият посредник не може да предприема действия, касаещи интереси на собствените му съпруг или съпруга, роднини по права линия без ограничение и по сребрена линия до четвърта степен включително.

VI. Общественият посредник урежда възникналия спор чрез посредничество между засегнатото лице и административния орган.

VII. Общественият посредник информира гражданите за техните права и задължения и ги консултира относно правомощията на местната власт и административните процедури.

VIII. Общественият посредник е независим и непартиен орган, който осъществява надзор и подпомага дейността на общинската администрация.

IX. Общественият посредник има право на разследване, критика и публичност, но не може да отменя административни актове.

X. Общественият посредник може да прави забележки на официалните власти, извършили нарушения.

XI. Общественият посредник получава пълно съдействие от всички органи и ведомства на територията на общината при извършване на проучването.

XII. Общественият посредник има право да участва в заседанията на общинския съвет с право на изказване, мнение и предложения по внесените от него въпроси и включени в дневния ред.

XIII. Общественият посредник има право на достъп до всички документи на общинския съвет и общинската администрация, които не представляват тайна съобразно българското законодателство.

XIV. Общественият посредник има право да сезира областния управител, председателя на общинския съвет и кмета на общината при констатирано нарушение.

XV. Общественият посредник има право да предлага на кмета да бъдат отпуснати компенсации на граждани при доказани вреди и щети, нанесени от неправомерни действия и решения на общински служители.

XVI. Общественият посредник се задължава да направи доклад за извършената проверка като включи и предложения за вземане на мерки, които ще гарантират обективност и безпристрастност при вземане на решения от общинските служители.

XVII. Общественият посредник, когато прецени, че мярката е неадекватна или недостатъчна, може да изрази мнение как по-нататък следва да се процедурира по случая.

XVIII. Общественият посредник не може да предприеме нищо, ако оплакването е било разгледано от съд.

XIX. Общественият посредник е подотчетен на обществеността и общинския съвет. Той прави тримесечни отчети, в които се посочват типичните негативни черти и тенденции в работата на общинската администрация.

XX. Тези пълномощия, свързани с пълната независимост от общинския съвет и общинската администрация, са ограничени в смисъл, че общественият посредник няма право да се намесва или променя решенията на местните органи на властта.

XXI. Услугите на обществения посредник са безплатни.

## 2.2. Правилник за дейността на обществения посредник

1. Общественият посредник разглежда жалби на граждани срещу прояви на лошо администриране от страна на общинската администрация:

- неспазване на нормативно-правни изисквания, процедури и срокове за издаване на административни актове и предоставяне на административни услуги;
- представяне на невярна или недостатъчна информация;
- причинени финансови или морални щети на граждани;
- други.

2. Общественият посредник приема жалби, отнасящи се до:

- проблеми на образованието, здравето обслужване и социално подпомагане;
- общински жилищни и нежилищни имоти (отдаване под 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.;
- сметоизвозване 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 градоустройство", "Технически дейности", "Стопански дейности", "Чистота", "Административно-правно обслужване на гражданите" (АПОН).

3. Общественият посредник не приема жалби, отнасящи се до:

- екологични проблеми;
- проблеми на незаконното строителство и реституцията;
- кадрова политика на общинската администрация;
- проблеми, отнасящи се до частния живот на гражданите;
- работата на правоохранителните органи;
- проблеми, по които има заведено съдебно дело или влязло в сила съдебно решение.

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

- събиране и проучване на информация, която страните по жалбата са длъжни да предоставят;

- посредничество за доброволно договаряне между тъжители и административните служби;
- формулиране на изводи и препоръки за решаване на жалбите;
- разпространяване и публикуване на изводите и препоръките.

5. 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 статус, 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 преразглеждат собствените си позиции;
- запазва дискретност за имената на лицата по разглежданите случаи и за други данни с конфиденциален характер.

6. Общественият посредник осъществява контактите си с гражданите в удобно за тях приемно време и място, разяснява им основанията, условията и процедурите на общинската администрация.

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

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

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

10. Общественият посредник отчита дейността си в края на всяка календарна година с доклад, който подлежи на отпечатване и публично оповестяване.

### **2.3. Процедура за работа по жалбите до обществения посредник**

#### **I етап: подаване, приемане и регистрация на жалбите**

##### *1. Подаване на жалбите*

Жалбите до обществения посредник се подават писмено чрез попълване на формуляр лично от тъжителя или от упълномощено от него лице.

Формулярите се предоставят безплатно в канцеларията на обществения посредник.

Всяка жалба трябва да отговаря на следните условия:

а) да е срещу административна служба, която общественият посредник има право да наблюдава (т. 2 от Правилника за дейността на обществения посредник);

б) да е по проблем, който общественият посредник има право да проучва (т. 2 от Правилника за дейността на обществения посредник);

в) да е била отправена първо 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.).

##### *2. Отсяване, приемане и регистриране на жалбите*

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 изясняване на информацията. Разговорът с представител на службите се провежда със съдействието и в присъствието на координатор от страна на общинската администрация.

След изясняването жалбата се връща, ако общественият посредник прецени, че не може да бъде разглеждана, или се приема за разглеждане.

При връщане тъжителят 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.

## **II етап: предварително проучване на жалбите**

### *1. Уведомяване и изискване на информация от административните служби*

За приетите жалби общественият посредник уведомява писмено съответните административни служби чрез координатора от общинската администрация. Уведомяването се извършва в тридневен 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 информация: какви данни, документи и др. трябва да представи за решаването на проблема; в какъв срок 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 доклад с горната информация на административната служба се предоставя едностранен срок, който при необходимост може да бъде удължен по искане на ръководителя на службата, отправено до обществения посредник чрез координатора от общинската администрация.

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

### *2. Провеждане на интервюта с тъжителя и представители на административната служба, срещу която е жалбата*

При предварителното проучване 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 общинската администрация. Съдържанието на записките от интервюта се сверява с интервюираните.

### *3. Провеждане на евентуални преговори между гражданите и административните служби*

В случай, че при предварителното проучване 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.

### *4. Приключване на предварителното проучване на жалбите*

Ако при предварителното проучване се установи, че административната служба не е извършила нарушение и жалбата срещу нея е неоснователна, проучването се прекратява, случаят се приключва, изготвя се доклад по него и се уведомяват заинтересованите страни.

Предварителното проучване 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 заключителното 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.

Предварителното проучване трябва да приключи в едномесечен срок от регистрирането на жалбата.

## **III етап: разследване на жалбите**

### *1. Общи положения*

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

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

Разследване може да бъде предприето и когато тъжителят е удовлетворен, но според обществения посредник е налице лошо администриране от страна на службата, срещу която е жалбата.

### *2. 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 нейният ръководител чрез координатора от общинската 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 отговора на известието службата промени становището си или преразгледа действията си, станали причина за оплакване, и чрез координатора 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 по-голяма важност, разследването може да продължи.

### *3. 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 разследването;
- 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 разследването;
- г) изготвяне на окончателен вариант на доклада и отправяне на препоръки.

#### *4. 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 позицията 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.

#### *5. 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 решение.

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.

Когато и тази процедура бъде изпълнена, общественият посредник оформя окончателния вариант на доклада, включващ направените изявления, както и препоръки за промяна на административното решение или подобряване на административната практика.

### **IV етап: Разпространяване на резултатите от разглеждането на жалбите**

1. Резултатите от разглеждането на жалбата (изводи, препоръки и предложения) се изпращат в писмен вид до всички лица и инстанции, 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 окончателен вариант на доклада по случая се преценява възможността за неговото публикуване - в цялостния му вид, в резюме или на 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.