



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция за насърчаване на  
малките и средните предприятия

УТВЪРЖДАВАМ:



### ВЪТРЕШНО-АДМИНИСТРАТИВНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА ПРИ ПРОВЕРКИ НА ОМБУДСМАНА

Настоящите Вътрешно - административни правила на  
**ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ НА МАЛКИТЕ И СРЕДНИТЕ  
ПРЕДПРИЯТИЯ**  
са разработени съобразно

актуализирани 2016

### ПРЕПОРЪКИ

**НА ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
КЪМ ДЪРЖАВНИТЕ И ОБЩИНСКИ ОРГАНИ И ТЕХНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЗА  
ИЗРАБОТВАНЕ НА ВЪТРЕШНО-АДМИНИСТРАТИВНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА ПРИ  
ПРОВЕРКИ НА ОМБУДСМАНА**

### Основни идеи

Българският омбудсман стои в основата на гражданския контрол върху администрацията и нейните взаимоотношения с гражданите. Омбудсманът се

застъпва за правата и свободите на гражданите пред държавните и общинските органи и техните администрации и лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги /например топлофикационни, електроразпределителни, водоснабдителни, телефонни, транспортни и др./

- С жалба гражданите могат да поискат съдействието на омбудсмана, когато с административен акт, с незаконно действие или с незаконно бездействие на органите и лицата, предоставящи обществени услуги са засегнати или нарушени техни права и свободи, както и при прояви на администрацията, свързани със злоупотреба с власт, незаконни процедури, небрежност, недоброръководност, некомпетентност, неспазване на установени срокове, липса или отказ на информация, неспособност за изпълнение на задълженията, липса на прозрачност, дискриминация, юридическа грешка и други.
- Горепосочените прояви на администрацията са налице винаги, когато държавните или общински органи и техните администрации, както и лицата, предоставящи обществени услуги не действат в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за тях.
- Гражданите могат да подават *сигнали* до омбудсмана за случаи на злоупотреба с власт, корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в техните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.
- Държавните и общинските органи и техните администрации и лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги са длъжни да приемат, разглеждат и отговарят в срок от **14 дни**, считано от датата на получаваното на предложенията, препоръките и сигналите на омбудсмана, отправени до тях.

## **ГЛАВА I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. С тези правила се определят условията и редът за :
  - оказване на съдействие на омбудсмана и неговите представители при извършване на проверки по инициатива на омбудсмана или по жалби и сигнали на граждани
  - работа с предложенията, препоръките, становищата и сигналите на омбудсмана.

## **ГЛАВА II ПРОВЕРКИ НА ОМБУДСМАНА**

2. Постъпилите чрез деловодството уведомления за извършване на проверки от представители на омбудсмана се предават на Главния секретар на Изпълнителната агенция за насърчване на малките и средните предприятия (ИАНМСП).
3. Главният секретар на ИАНМСП прави предложение до Изпълнителния директор относно длъжностните лица, които следва да окажат съдействие, предоставяйки следната информация :
  - сведения, документи или актове;
  - писмени и устни обяснения.
4. На основание одобрено предложение от Изпълнителния директор, Дирекция „Административна“ изготвя заповед за съответните служители, с посочване на техните задължения по извършването на проверката.



**5.** За извършената проверка на място се съставя протокол от представителите на омбудсмана, който се парафира от служителите по предходната т.4 и главния секретар и се подписва от Изпълнителния директор или негов заместник.

**6.** След приключване на проверката длъжностните лица по предходната т. 4 изготвят доклад до Изпълнителния директор, съдържащ анализ на обстоятелствата от значение за случая, препоръки и предложения.

**7.** В случаите, когато в хода на проверката омбудсманът предлага посредничество за доброволно уреждане на спора длъжностните лица по предходната т. 4 представят на Изпълнителния директор становище относно предложението.

**8.** При приемане на предложението за посредничество Изпълнителният директор определя служителите, които участват в преговорите по подготовка на споразумение и становище на Агенцията по предмета на споразумението;

**9.** В случай на успешно уреждане на конфликта за резултатите от посредничеството се съставя споразумение/протокол, който се подписва от двете страни и омбудсмана или определен от него служител.

**10.** След приключване преговорите с или без подписване на споразумение/протокол участвалите служители изготвят доклад до Изпълнителния директор, съдържащ анализ на обстоятелствата от значение за случая, препоръки и предложения.

### **ГЛАВА III**

#### **ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПРЕПОРЪКИ, СИГНАЛИ И СТАНОВИЩА НА ОМБУДСМАНА**

**11.** Постъпилите чрез деловодството предложения, препоръки, сигнали и становища на омбудсмана се предават на Главния секретар на Изпълнителната агенция за насърчаване на малките и средните предприятия (ИАНМСП).

**12.** В зависимост от съдържанието на документите:

- оценка, че конкретния спор е следствие на проява на лоша администрация и в какво се състои тя;
- предложение за начин и способи за уреждане на спора;
- предложение за извършването на дължими от Агенцията и служителите й действия, съответно за преустановяване на незаконни действия или бездействия;
- предложение за възстановяване на нарушени права и свободи;
- искане за издаване на административни актове;
- искане за възобновяване на административно производство, когато са налице условията по чл. 100 от Административнопроцесуалния кодекс;
- препоръки за отстраняване на констатираните при проверка причини и условия за нарушаване на правата и свободите на гражданите;
- препоръки за подобряване на работата с граждани в администрацията на Агенцията.

Главният секретар прави предложение до Изпълнителния директор за административно звено и служители, които да извършат проверка на постъпилите документи, като проучат и проверят изнесеното в него.

**13.** В 10-дневен срок от постъпване на предложение, препоръка, сигнал или становище от омбудсмана определеното административно звено, респ. служители уведомяват Изпълнителния директор с мотивирано становище за резултатите от дейността си.

**14.** Становището следва да съдържа фактически констатации, придружени от писмени и/или устни доказателства и предложения или препоръки за предприемане на съответни мерки, както и проект на отговор до омбудсмана за предприетите мерки.

**15.** В 14-дневен срок от получаване на предложенията, препоръките, сигналите и становищата омбудсмана се уведомява писмено и мотивирано за предприетите мерки.

#### **ГЛАВА IV. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

**16.** Всички извършени проверки, получени предложения, препоръки, сигнали и становища на омбудсмана се докладват на Съвета за управление на риска към изпълнителния директор.

**17.** Главният секретар на ИАНМСП участва в срещи по инициатива на омбудсмана за обсъждане на добрите практики за функциониране на държавните институции в обществен интерес и докладва за резултатите от срещите на изпълнителния директор.

**18.** С цел оптимизиране взаимодействието между двете институции на интернет страницата на ИАНМСП се поставя линк към интернет страницата на омбудсмана.

**19.** Настоящите правилата могат да бъдат допълнени и конкретизирани чрез подписване на споразумение за съвместни действия и инициативи на двете институции и годишни програми.

#### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Указанията и текущият контрол по приложението и изпълнението на настоящите Вътрешно административни правила се възлагат на Главния секретар на Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия.

**§2.** Тези правила се приемат в изпълнение на Закон за омбудсмана (обн.ДВ, бр.48 от 23 май 2003 г., посл. изм. бр. изм., бр. 15 от 15.02.2013 г., в сила от 1.01.2014 г.)