



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ОМБУДСМАН НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Проект: „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, с бенефициент омбудсмана на Република България

Обществена поръчка с предмет: „Преглед на работните процеси и процедури на администрацията на омбудсмана и анализ и систематизиране на нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана и съществуващите системи за предложения и сигнали на гражданите и за контрол на предприетите действия в администрацията”, Обособена позиция 2 „Анализ и систематизиране на нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана и съществуващите системи за предложения и сигнали на гражданите и за контрол на предприетите действия в администрацията ”

Доклад-анализ за систематизиране на нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана и съществуващите системи за предложения и сигнали на гражданите и за контрол на предприетите действия в администрацията

АДВОКАТСКО ДРУЖЕСТВО „ПОПОВ, АРНАУДОВ И ПАРТНЬОРИ”

ГР. СОФИЯ, 10 ЮНИ 2019 г.¹

¹ Окончателен (Версия втора, с отразени забележки и препоръки по становище с изх. № 80/06.06.2019 г.)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Въведение	5
II. Задължения на омбудсмана във връзка с публичността на дейността, съгласно Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана ...	6
III. Изследване на съществуващите нормативни актове, засягащи публичността на дейността на омбудсмана и поддържането на публичен регистър	11
1. Нормативни актове в областта на защитата на личните данни	12
2. Нормативни актове в областта на други защитени от закона данни и информация	19
3. Нормативни актове в областта на достъпа до обществена информация	32
4. Нормативни актове в областта на електронното управление	39
IV. Изводи и препоръки при изграждането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана, свързани с достъпа до информация и публичността на регистъра на жалбите и сигналите	48
1. Входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала	52
2. Име и адрес на подателя	53
3. Наименование на лицето срещу което е жалбата/сигнала	55
4. Същество на оплакванията	56
5. Отдел или служител, на който е разпределен случаят	57
6. Номер и дата на отговора	58
7. Други мерки, предприети по случая	59
8. Осъществено посредничество и резултатите от него	60
9. Протокол, който се съставя за постъпилите устни жалби/сигнали	61
10. Жалби и сигнали, получени по време на посещения на място при изпълнение на функциите на омбудсмана на Национален превантивен механизъм	62
11. Предприети действия от омбудсмана по негова инициатива	63



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

12. Предложения и препоръки за законодателни промени и действия, предприети по тях	64
13. Други реквизити	65
V. Обобщение	66
VI. Приложения	70
Приложение № 1	71
Номенклатура на каналите, по които	71
могат да се подават жалби и сигнали	71
Приложение № 2	72
Номенклатура на видовете органи и лица, срещу които	72
могат да се подават жалби и сигнали	72
Приложение № 3	75
номенклатура на различните видове типични оплаквания в жалбите и сигналите	75
до омбудсмана по отделните материи	75
Приложение № 4	79
Номенклатура на различните видове възможни разрешения на	79
жалбите/сигналите	79
Приложение № 5	80
Номенклатура на статус на преписката	80
Приложение № 6	81
Рамка на нивата на достъп до информация и данни в регистъра	81
Приложение № 7	83
Примерна визия на публичния регистър	83



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Докладът - анализ за систематизиране на нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана и съществуващите системи за предложения и сигнали на гражданите и за контрол на предприетите действия в администрацията е разработен въз основа на Договор ДЮЛ 32/20.05.2019 г., сключен между омбудсмана на Република България и адвокатско дружество „Попов, Арнаудов и партньори“, в изпълнение на обществена поръчка с предмет: „Преглед на работните процеси и процедури на администрацията на омбудсмана и анализ и систематизиране на нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана и съществуващите системи за предложения и сигнали на гражданите и за контрол на предприетите действия в администрацията във връзка с изпълнение на Проект № BG05SFOP001-2.001-0011 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, Обособена позиция 2 „Анализ и систематизиране на нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана и съществуващите системи за предложения и сигнали на гражданите и за контрол на предприетите действия в администрацията“, по проект № BG05SFOP001-2.001-0011 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

I. Въведение

Този доклад систематизира извършеното изследване на съществуващите нормативни актове, засягащи дейността на омбудсмана.

Целта на анализа, заложена в техническата спецификация, е извеждане на правните норми, с които омбудсманът трябва да се съобразява при разглеждане/препращане и публикуване на елементи от жалби и сигнали.

Отчитайки основната цел на обществената поръчка, а именно: изпълнение на предвидените по административен договор № BG05SFOP001-2.001-0011-C01 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“ дейности, които са свързани с въвеждането на цялостна система за управление на работните процеси в институцията на омбудсмана на Република България в контекста на концепцията за електронно управление на Република България и нарасналия брой жалби към институцията на омбудсмана, **настоящият анализ акцентира върху онази част от нормативната рамка, засягаща дейността на омбудсмана, която следва да бъде съобразена при изработка на Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана.** При подготовката на доклада е съобразено изискването анализът да послужи като база за създаването на необходимите връзки в електронната система, придвижващи една жалба към конкретен адресат, след категоризирането и от служител на администрацията.

В доклада са изведени и анализирани нормативните актове засягащи дейността на омбудсмана, които обезпечават изпълнението на **задълженията на омбудсмана във връзка с публичността на неговата дейност (чл.4 от Закона за омбудсмана) и в частност с достъпа до информация и публичност на поддържания от него регистър на постъпилите писмени и устни жалби и сигнали и тяхното движение (чл.21 от Закона за омбудсмана).** Анализът се фокусира върху изясняване на правните аспекти, свързани с достъпа до информация и публичност на регистъра, като са разгледани и всички аспекти от задълженията на институцията във връзка с публичността на дейността, свързана с жалбите и сигналите на гражданите в съответствие с нормативните изисквания.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

II. Задължения на омбудсмана във връзка с публичността на дейността, съгласно Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана

Със Закон за изменение и допълнение на Конституцията на Република България (КРБ), обн. ДВ бр.27 от 31.03.2006 г. във върховния закон на страната бе въведена фигурата на омбудсмана. Съгласно чл.91а, ал.1 от Конституцията „Народното събрание избира омбудсман, който се застъпва за правата и свободите на гражданите“. Конституцията не урежда нито един аспект от дейността на омбудсмана (с изключение на изрично предвидената в чл.150, ал.3 от Конституцията възможност омбудсманът да може да сезира Конституционния съд с искане за установяване на противоконституционност на закон, с който се нарушават права и свободи на гражданите). Разпоредбата на чл.91а, ал.2 от Конституцията изрично предвижда, **че правомощията и дейността на омбудсмана се определят със закон.**

Реално обаче, институцията на омбудсмана у нас съществува от **01.01.2004 г.**, от която дата е в сила **Законът за омбудсмана /по-долу в текста 30 или само Закона/, обн. в ДВ, бр.48 от 23.05.2006 г.**, действащ и към днешна дата, със съответните изменения и допълнения в него.

Законът, от своя страна, предвижда изрично (в чл.3, ал.2), че дейността на омбудсмана се осъществява въз основа на **Правилник за организацията и дейността** му, който се изготвя от омбудсмана, одобрява се с решение от Народното събрание и се обнародва в Държавен вестник. Първият Правилник за организацията и дейността на омбудсмана /по-долу в текста ПОДО или само Правилника/ е обнародван в ДВ бр.45 от 31.05.2005 г., но същият е отменен със сега действащия Правилник, обнародван в ДВ чл.71 от 18.09.2012 г., в сила от деня на обнародването.

Съгласно чл.4 от 30 дейността на омбудсмана е публична. Текстът на цитираната правна норма не е изменян от приемането му. Законът обаче не пояснява изрично какво точно се разбира под това дейността на омбудсмана да е „публична“. Отговор на този въпрос може да се намери в други текстове на закона, в които е регламентирано, че:

→ Омбудсманът поддържа **публичен регистър на постъпилите писмени и устни жалби и сигнали и тяхното движение** (чл.21). Освен

- получените жалби и сигнали, в регистъра се отбелязват и **предприетите по всеки конкретен случай мерки и резултатът от тях** (чл.27);
- Омбудсманът внася до 31 март всяка година ежегоден доклад за своята дейност в Народното събрание, **който доклад е публичен** (чл.22, ал.3);
 - Омбудсманът **публикува и ежегодни доклади, свързани с дейността му като Национален превантивен механизъм** (чл.28г, ал.3).

Текстът на чл.4 от ЗО е дословно възпроизведен в алинея първа на чл.6 на ПОДО. Алинея втора на същия текст от Правилника обаче допълва, че **омбудсманът информира обществеността за своята работа чрез публикации в официалната страница на институцията в интернет, съобщения за средствата за масова комуникация, изявления в медиите, пресконференции, интервюта, участия в предавания и други**. Т.е., освен с посочените в закона насоки на публичността на дейността (регистъра и докладите), същата се постига и чрез разписаните в Правилника средства.

Правилникът, също така, конкретизира и някои от аспектите на публичността, които не са разписани в закона.

Така, **конкретното съдържание на публичния регистър** е уредено в чл.25 от ПОДО:

- ✓ входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала;
- ✓ името и адреса на подателя, освен в случаите по чл.19 (*„когато подателят на жалба или сигнал иска неговата самоличност да бъде запазена в тайна, в регистъра не се посочват данни за самоличността му“*);
- ✓ наименованието на органа срещу когото е жалбата/сигнала;
- ✓ същественото от оплакванията;
- ✓ отдела или служителя, на който е разпределен случаят;
- ✓ номер и дата на отговора;
- ✓ други мерки, предприети по случая;
- ✓ осъществяването на посредничество и резултатите от него.

Алинея 3 на цитирания чл.25 от Правилника предвижда, че **информацията, съдържаща се в регистъра е достъпна за всички органи и лица, при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД)**, обн. ДВ. бр.1 от 04.01.2002 г., със съответните изменения и допълнения.

Изрично чл.18 от Правилника подчертава, че в регистъра на жалбите и сигналите на вписване подлежи и **протоколът, който се съставя за постъпилите устни жалби или сигнали**, както и жалбите и сигналите, които служителите в

администрацията на омбудсмана са получили от съответните лица по време на посещения на място при изпълнение на функциите на омбудсмана на Национален превантивен механизъм (чл.30). В регистъра на жалбите и сигналите се вписват, също така, и предприетите действия от омбудсмана по негова инициатива (чл.38, ал.3), както и предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях, като последните се включват и в годишния доклад на омбудсмана (чл.42, ал.3).

Чл.32 и чл.45 от Правилника поясняват, че годишният доклад на омбудсмана за дейността като Национален превантивен механизъм и годишният доклад за дейността, се публикуват на страницата на омбудсмана в интернет. Правилникът (чл.46, ал.2) предвижда публичност чрез публикация на страницата на омбудсмана в интернет и за докладите по отделни случаи, които омбудсманът може да изготвя по искане на Народното събрание или по своя инициатива.

Наред с тези основни нормативни текстове, касаещи публичността на дейността на омбудсмана по отношение на регистъра и докладите, в Закона и в Правилника се съдържат и редица други норми, които имат отношение към спазването от страна на омбудсмана на принципа на публичността, поради което и следва да бъдат съобразени при разработването на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана и конкретно на нейната публична част:

→ Омбудсманът няма право да огласява обстоятелства, станали му известни при изпълнение на неговите функции, които са държавна, служебна или търговска тайна или са от личен характер (чл.20, ал.2). Това задължение на омбудсмана е възпроизведено и в чл.6 от Правилника: омбудсманът е длъжен да не разгласява обстоятелствата, съставляващи държавна, служебна или търговска тайна, както и лични тайни, които са му станали известни във връзка с осъществяване на правомощията му. Правилникът (чл.13, ал.2) разпростира задължението за опазване на узната тайна и спрямо служителите в администрацията на омбудсмана, които са длъжни да не разгласяват обстоятелствата, съставляващи служебна или търговска тайна, както и лични данни, които са им станали известни във връзка с работата им в администрацията на омбудсмана. Макар да използват термините „държавна“, „служебна“, „търговска“ и „лична“ тайна, както и „обстоятелства от личен характер“, нито Законът, нито Правилникът дефинират тези понятия.

→ В горния контекст е и задължението на омбудсмана по чл.28б, ал.1 от Закона - поверителна информация, събрана от омбудсмана като Национален



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

превантивен механизъм, не може да бъде разгласявана. Съгласно ал.2 на цитирания текст, **лични данни могат да бъдат публикувани само след като лицето, за което се отнасят, е изразило изрично съгласие.** С тази разпоредба трябва да се съобрази ежегодният доклад, който омбудсманът изготвя за дейността си като Национален превантивен механизъм. Съгласно чл.27 от Правилника, при извършване на посещения в местата за задържане, служителите на омбудсмана са длъжни да не разгласяват поверителна информация, която им е станала известна при извършване на посещенията, както и лични данни на лицата, задържани или настанени в местата за задържане. При изпълнението на това задължение следва да се отчете, че при извършване на посещенията служителите имат право да приемат жалби и сигнали, които се вписват в регистъра (чл.30 от Правилника).

→ Съгласно чл.7 от Правилника, **книжата на омбудсмана са неприкосновени и не подлежат на проверка и изземване.** Кореспонденцията между омбудсмана и лицата, които се обръщат към него с жалби и сигнали, е **неприкосновена, не подлежи на проверка и не може да бъде използвана като доказателствено средство** в никакви производства. Лицата, които са се обърнали с жалби и сигнали до омбудсмана имат право на достъп до кореспонденцията между омбудсмана и други органи или лица във връзка с техните жалби и сигнали **по реда на Закона за достъп до обществената информация (ЗДОИ)**, обн. ДВ. бр.55 от 07.07.2000 г., със съответните изменения и допълнения.

→ **Подателят на жалба или сигнал има право да поиска неговата самоличност да бъде запазена в тайна**, като в този случай **в регистъра не се посочват данни за самоличността му** (чл.19 от Правилника).

→ Когато омбудсманът не е компетентен да разгледа дадена жалба/сигнал, подателят на жалбата/сигнала може да бъде посъветван да се обърне към друг компетентен орган, като **със съгласието на подателя омбудсманът може да изпрати жалбата или сигнала на този друг орган** (чл.22, ал.5 от Правилника).

→ Когато омбудсманът прецени за подходящо да отправи предложение за посредничество между подателя на жалбата/сигнала и органа или лицето, срещу които е подаден, той **може да разкрива на насрещната страна по спора информация**, която е получил по време на индивидуална среща с другата страна, **само при наличието на изрично съгласие на страната, от която е получил информацията** (чл.37, ал.6 от Правилника).

Доколкото съгласно чл.2 от ПОДО въпросите относно дейността на омбудсмана и организацията на неговата администрация, които не са уредени в ЗО и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Правилника, се уреждат с вътрешни актове на омбудсмана: заповеди, решения, правила, методически указания и други, за целите на настоящия анализ бяха прегледани още и следните вътрешни актове и данни:

- ✓ *Инструкция за работа с документите в администрацията на омбудсмана на Република България (м. юли 2014 г.);*
- ✓ *Правилник за вътрешния трудов ред (последна редакция м. февруари 2015 г.);*
- ✓ *Вътрешни правила за дейността на архива (м. януари 2017 г.);*
- ✓ *Длъжностни характеристики;*
- ✓ *Деловодна система/регистър.*

В тези вътрешни актове не се установиха задължения, касаещи публичността на дейността на омбудсмана в допълнение или противоречие на разгледаните по-горе такива.

Намираме за удачно обаче да се обърне внимание на следното: Съгласно т.3, в от Инструкцията, същата не се прилага за документите, съдържащи лични данни, чийто режим е в съответствие със ЗЗЛД. Същевременно, предмет на Инструкцията са организацията на работа и деловодното обработване на входящата кореспонденция (Раздели III) и постоянната приемна (Раздел VIII), в които са уредени въпроси, свързани с приемането и регистрирането на жалби и сигнали, които неминуемо съдържат лични данни (най-малко имена и адрес на подателя). В тази връзка, следва да се отправи препоръка за прецизиране на текста на Инструкцията в смисъл, че обработката на личните данни следва да се извършва в съответствие със ЗЗЛД (и по-точно „с нормативните изисквания за защита на личните данни”, както сме посочили по-долу”), а не че Инструкцията не се прилага за документи, съдържащи лични данни.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

III. Изследване на съществуващите нормативни актове, засягащи публичността на дейността на омбудсмана и поддържането на публичен регистър

Съобразявайки цитираните в предходния раздел на настоящия доклад текстове на Закона за омбудсмана и на Правилника за организацията и дейността на омбудсмана, по-долу сме систематизирали и анализирали **онези нормативни актове и определени техни текстове, които омбудсманът следва да съблюдава при спазването на принципа за публичността на дейността си и упражняването на правомощията си относно поддържането на публичен регистър на постъпилите жалби и сигнали.**

Нормативните актове са групирани, както следва:

- ✓ Актове в областта на защитата на **личните данни**;
- ✓ Актове в областта на **други защитени от закона данни и информация**;
- ✓ Актове в областта на **достъпа до обществена информация**;
- ✓ Актове в областта на **електронното управление**.

1. Нормативни актове в областта на защитата на личните данни

В областта на защитата на личните данни основополагащият нормативен акт е **Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните), придобил популярност с абривиатурата си на английски GDPR (наричан по-долу основно „Регламент/а“).**

Съгласно чл.288 от Договора за функционирането на Европейския съюз, регламентът е акт с общо приложение, който е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави-членки. Съгласно чл.15, ал.2 от Закона за нормативните актове (ЗНА), обн. ДВ. бр.27 от 03.04.1973 г., със съответните изменения и допълнения, **ако нормативен акт противоречи на регламент на Европейския съюз, прилага се регламентът.** В тази връзка, по отношение защитата на личните данни, в контекста на спазване на принципа на публичността на дейността на омбудсмана и поддържането на законово предвидения публичен регистър, **на първо място, следва да се съблюдават нормите на Регламента.**

Самият ЗЗЛД предвижда, че същият има за предмет да уреди обществените отношения, свързани със защитата на правата на физическите лица при обработване на личните им данни, **доколкото същите не са уредени в Регламента** (чл.1, ал.1). Законът определя и правилата във връзка със защитата на физическите лица при обработване на лични данни от компетентните органи за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказания, включително предпазването от заплахи за обществения ред и сигурност и тяхното предотвратяване, доколкото същите са изрично изключени от обхвата на Регламента. Като цел на ЗЗЛД е изведено осигуряването на защита на физическите лица във връзка с обработването на лични данни в съответствие с Регламента, както и във връзка с обработването на лични данни от компетентните органи за описаните в предходното изречение цели.

Съгласно легалната дефиниция на „лични данни“ това е **всяка информация, свързана с идентифицирано физическо лице или физическо лице, което може да бъде идентифицирано („субект на данни“).** От своя страна, „физическо лице, което може да бъде идентифицирано“ е лице, което може да бъде идентифицирано, пряко или непряко, по-специално чрез идентификатор като **име, идентификационен**

номер, данни за местонахождение, онлайн идентификатор или по един или повече признаци, специфични за физическата, физиологичната, генетичната, психическата, умствената, икономическата, културната или социална идентичност на това физическо лице.

Имайки предвид: че основен субект на жалбите и сигналите до омбудсмана са именно физическите лица (съгласно чл.24 от ЗО жалби и сигнали пред омбудсмана могат да подават физически лица без разлика на гражданство, пол, политическа принадлежност или религиозни убеждения); задължителното минимално съдържание на жалбите (съгласно чл.25, ал.2 от ЗО жалбата трябва да съдържа името и постоянния адрес на жалбоподателя); анонимни жалби и сигнали не се разглеждат (чл.25, ал.3 от ЗО); жалби и сигнали могат да се подават и чрез електронна поща, то може да се направи безспорното заключение, че **омбудсманът събира и обработва лични данни**. В този контекст, **омбудсманът е длъжен за целите на спазване на принципа на публичността на дейността си и поддържането на публичния регистър, да събира и обработва тези данни в съответствие с Регламента, както и със ЗЗЛД**. Това е и изрично предвидено в чл.25, ал. 3 от ПОДО: „информацията, съдържаща се в регистъра е достъпна за всички органи и лица, при спазване на изискванията на ЗЗЛД”. С оглед максимална прецизност следва да се отбележи, че по-коректният текст на цитираната правна норма би бил „при спазване на законовите изисквания за защита на личните данни”, доколкото същите са първично уредени в нормативен акт с по-висок ранг от ЗЗЛД, а именно – с Регламента.

Следните лични данни се считат за „чувствителни“ и подлежат на специфични условия на обработване:

- ✓ лични данни, разкриващи расов или етнически произход, политически възгледи, религиозни или философски убеждения;
- ✓ членство в професионална организация;
- ✓ генетични данни и биометрични данни, обработвани единствено с цел идентификацията на физическо лице;
- ✓ данни за здравословното състояние;
- ✓ данни за сексуалния живот или сексуалната ориентация на дадено лице.

Доколкото сред областите, в които често се регистрират жалби и сигнали до омбудсмана са правото на здравеопазване, правата на хората с увреждания,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

правото на защита от дискриминация и език на омраза², **то неминуемо при разглеждането на жалбите и сигналите, омбудсманът събира и обработва и такива чувствителни лични данни.**

При спазване на принципа за публичност на дейността и поддържането на публичен регистър омбудсманът задължително следва да се ръководи от **принципите за обработването на личните данни**, определени в Регламента, а именно:

➤ Личните данни се обработват законосъобразно, добросъвестно и по прозрачен начин по отношение на субекта на данните (**„законосъобразност, добросъвестност и прозрачност“**);

➤ Личните данни се събират за конкретни, изрично указани и легитимни цели и не се обработват по-нататък по начин, несъвместим с тези цели (**„ограничение на целите“**);

➤ Личните данни са подходящи, свързани с и ограничени до необходимото във връзка с целите, за които се обработват (**„свеждане на данните до минимум“**);

➤ Личните данни са точни и при необходимост да бъдат поддържани в актуален вид; трябва да се предприемат всички разумни мерки, за да се гарантира своевременното изтриване или коригиране на неточни лични данни, като се имат предвид целите, за които те се обработват (**„точност“**);

➤ Личните данни са съхранявани във форма, която да позволява идентифицирането на субекта на данните за период, не по-дълъг от необходимото за целите, за които се обработват личните данни (**„ограничение на съхранението“**);

➤ Личните данни са обработвани по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност на личните данни, включително защита срещу неразрешено или незаконосъобразно обработване и срещу случайна загуба, унищожаване или повреждане, като се прилагат подходящи технически или организационни мерки (**„цялостност и поверителност“**).

Тези принципи са заложили в Политиката за прозрачност, която омбудсманът и неговата администрация следват като гаранция, че личните данни се обработват в съответствие със законовите изисквания³.

² Годишен доклад за дейността на омбудсмана - 2016, 2017, 2018 г.

³ <https://www.ombudsman.bg/publications/5016#middleWrapper>

При анализа на Политиката се установява, че заложените правила за обработването на информация отговарят на изискванията на Регламента, като именно Политиката е документът, посредством който администраторът разкрива на субектите на данните информацията по чл. 13, респ. чл. 14 от Регламента.

Анализът на документа, обаче също показва, че информацията в Раздел 7 – „Съхранение на данните“, както и в Раздел 8 – „Сигурност на данните“ е представена по-твърде обобщен начин и не съдържа в себе си необходимата изчерпателност, характерна за документ от такова значение. Конкретни препоръки могат да се отправят в следните две насоки:

✓ По отношение на **срока за съхранение на данните** е посочено, че те се съхраняват за срок, не по-дълъг от необходимото, за да се постигнат целите, за които са били събрани, и в съответствие с приложимия законов срок. Политиката за поверителност има информативна насоченост към лицата и цели да им предостави конкретна информация – те не са длъжни да знаят какви са сроковете по закон, но имат право да знаят какви са сроковете, в които техните лични данни ще бъдат съхранявани. В тази връзка се препоръчва да се дефинират конкретни срокове (месеци, години) или в случай на препращане към закон, да се посочи приложимият закон;

✓ Сходна препоръка е приложима и по повод на **мерките за сигурност на данните**. Текстът, записан в политиката е прекалено общ и не носи полезна информация на физическите лица, чийто данни се събират и обработват. Записано е, че се предприемат разумни физически, технически и организационни мерки за сигурност и надеждност, съгласно изискванията на европейското и националното законодателство, предназначени да защитят всички лични данни от загуба, злоупотреба, промяна, унищожаване или повреда, но не е посочено какви точно са тези мерки. Тук също е необходима конкретика. Следва да се изброят (макар и не изчерпателно) конкретните организационни и технически мерки. Пример за организационни мерки са: определяне на помещения, в които ще се обработват личните данни; определяне на помещенията, в които ще се разполагат елементите на комуникационно информационните системи за обработване на лични данни; определяне на организацията на физическия достъп; определяне на използваните технически средства за физическа защита; определяне на зони с контролиран достъп и др. Техническите мерки от своя страна могат да бъдат: ключалки, шкафове, пожарогасителни средства, оборудване на помещенията. Самата защита може да се разглежда в различни аспекти: физическа, персонална, документална, автоматизирани информационни системи или мрежи, криптографска. Следва да се

посочи и дали се събират специална категория данни спрямо които се прилага по-висока степен на защита.

Ето защо бихме препоръчали конкретизиране и допълване на посочените два раздела, съгласно изложеното по-горе, с цел усъвършенстване на документа и постигане на максимална точност в информацията, предоставяна на субектите на данните.

Чл.25, ал.2 от ЗО определя минималното съдържание, което трябва да има всяка една жалба до омбудсмана, за целите на нейното своевременно и качествено обработване, проверка и взимане на мерки по нея, **но не поставя ограничения какъв вид информация да изложи подателят.**

Изключително широк е и кръгът на субектите, срещу които, според ЗО, могат да бъдат подавани жалби и сигнали:

- ✓ държавните и общинските органи и техните администрации;
- ✓ лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги (съгласно дефиницията⁴, дадена от ЗО, „обществени услуги“ са: образователни, здравни, социални, водоснабдителни, канализационни, топлоснабдителни, електроснабдителни, пощенски, телекомуникационни, търговска дейност, дейности по охрана и по безопасност на движението и други подобни услуги, предоставяни за задоволяване на обществени потребности, по повод на чието предоставяне могат да се извършват административни услуги);,
- ✓ частноправни субекти.

⁴ Дефиницията на понятието „обществени услуги“, респ. „организация, предоставяща обществени услуги“ се намира в четири нормативни акта - Закон за администрацията, Закон за електронното управление, Закон за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел и Закон за омбудсмана, като обхватът на включените в нея субекти не е идентичен по четирите посочени закона.

Дефиницията изначално е отворена, което означава че други видове обществени услуги, невключени в дефиницията, следва да се изведат от специалното законодателство.

В дефиницията на обществените услуги по ЗЕУ са включени още и банковите, финансовите и удостоверителните услуги по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014. От специалното законодателство могат да се изведат поне още няколко вида обществени услуги – застрахователни, пенсионно-осигурителни, социални, библиотечни услуги, услуги в областта на културното наследство, които са в обществен интерес и служат за задоволяване на обществени потребности.

- ✓ ПОДО допълва тези субекти с още един: лица, на които е възложено осъществяването на публична функция⁵.

Ето защо, **вероятността в жалбата да бъдат включени лични данни, в т.ч. чувствителни лични данни, или друга защитена от закона информация** (относно здравословно състояние, данъчно-осигурителна, банкова, застрахователна информация и др.) **не може да бъде изначално контролирана от страна на омбудсмана, нито да бъде ограничена, а още по-малко предотвратена.** При администрирането и обработването на жалбите, както и с оглед поддръжката на публичен регистър на жалбите и сигналите обаче, **омбудсманът следва да съблюдава правилата за защита на тези лични данни, които е получил от физическите лица подали сигнала или жалбата.** Като особено чувствителни лични данни могат да бъдат определени тези, касаещи нарушени права на децата, както и данните и информацията, която омбудсманът и служителите от неговата администрация научават при изпълнение на правомощията си на Национален превантивен механизъм (като именно с оглед чувствителността на точно тази информация, по-долу в настоящия доклад сме и обърнали специално внимание).

Задължително следва да се отчете нормата на чл.25ж от ЗЗЛД, съгласно която свободен публичен достъп до информация, съдържаща единен граждански номер или личен номер на чужденец, не се допуска, освен ако закон предвижда друго. Съгласно чл.11, ал.1 от Закона за гражданската регистрация, обн. ДВ. бр.67 от 27.07.1999 г., със съответните изменения и допълнения, единният граждански номер е административен идентификатор на подлежащите на регистрация физически лица

⁵ Понятието „лица, осъществяващи публични функции“ е дефинирано в Закона за електронното управление и определя за такива: нотариусите, частните съдебни изпълнители, държавните и общинските учебни заведения, държавните и общинските лечебни заведения, възложителите по чл. 5, ал. 2-4 от Закона за обществените поръчки, които не са административни органи или организации, предоставящи обществени услуги, и други лица и организации, чрез които държавата упражнява своите функции и на които това е възложено със закон. Дефиницията отново е отворена, което води към извеждане на други такива лица от кръга на специалното законодателство.

В определението, налично в ЗЕУ са включени и категории лица, които по смисъла на дефиницията в ЗЕУ и тази в ЗА са също и организации, предоставящи обществени услуги- държавни и общински учебни заведения, държавни и общински лечебни заведения.

Ключовото за лицата, осъществяващи публични функции е, че те са лица чрез които държавата упражнява своите функции и на които това е възложено със закон. Налице са предложения за нормативни промени в тази връзка, налични в Законопроект за изменение и допълнение на Административнопроцесуалния кодекс, налични тук: <https://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=4402>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

съгласно чл.3, ал.2 (лицата, подлежащи на вписване в регистъра на населението). Това е уникален номер, чрез който физическите лица се определят еднозначно. Масово специалното законодателство предвижда идентификацията на заявителя – физическо лице (или дори физическото лице, представляващо заявител – юридическо лице) в определени производства по предоставяне на административни услуги или производства по регулаторни режими, за част от които Законът за административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност съществува изискване за водене и поддържане на публичен регистър, именно чрез единен граждански номер, личен номер или личен номер на чужденец. ЗО и ПОДО обаче не предвиждат задължителна идентификация на подателите на жалбите и сигналите чрез единен граждански номер/личен номер на чужденец. Така, в случай, че жалбоподателят е посочил доброволно своя единен граждански номер/личен номер на чужденец в жалбата/сигнала, който е подал до омбудсмана, считаме че тези данни не следва да бъдат вписвани дори и в непубличната част на регистъра.

2. Нормативни актове в областта на други защитени от закона данни и информация

С чл.1, ал.3 от **Закона за защита на класифицираната информация (ЗЗКИ)** обн. ДВ. бр. 45 от 30.04.2002 г., със съответните изменения и допълнения, законодателят е въвел следната дефиниция на понятието „**класифицирана информация**“: това е информацията, представляваща държавна или служебна тайна, както и чуждестранната класифицирана информация.

В тази връзка по-долу е направен анализ на понятията „държавна тайна“ и „служебна тайна“.

❖ **Държавна тайна**

Съгласно ЗО (чл.20, ал.2) **омбудсманът няма право да разгласява станали му известни обстоятелства, които представляват държавна тайна.** В тази връзка, следва да бъдат изведени и онези нормативни актове, които регулират въпроса за държавната тайна. Легална дефиниция на понятието „държавна тайна“ е дадена в **ЗЗКИ**. Чл.25 гласи, че **държавна тайна е информацията, определена в списъка по приложение № 1 (към закона), нерегламентираният достъп до която би създал опасност за или би увредил интересите на Република България, свързани с националната сигурност, отбраната, външната политика или защитата на конституционно установения ред.**

Списъкът по приложение № 1 е разделен в три области:

- ✓ информация, свързана с отбраната на страната,
 - ✓ информация, свързана с външната политика и вътрешната сигурност на страната и
 - ✓ информация, свързана с икономическата сигурност на страната,
- като във всяка от трите области са изброени конкретни данни и обстоятелства.

Макар и да отчитаме като малко вероятно във връзка с разглеждането на жалбите и сигналите омбудсманът да узнае обстоятелства, които представляват държавна тайна, за целите на изпълнение на вменените със закон задължения за омбудсмана, при спазване на принципа на публичността и поддържането на публичния регистър следва да се съобразят правните норми, защитаващи опазването на държавна тайна. В частност, това са **ЗЗКИ и Правилникът за неговото прилагане**, приет с ПМС № 276 от 02.12.2002 г., обн. ДВ. бр.115 от 10.12.2002 г., със съответните изменения и допълнения.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

❖ Служебна тайна

Цитираната по-горе норма на чл.20, ал.2 от ЗО вменява задължение за омбудсмана за **неразгласяване и на узнати при изпълнение на функциите му обстоятелства, които представляват служебна тайна.** Съгласно чл.26, ал.1 от ЗЗКИ „служебна тайна” е **информацията, създавана или съхранявана от държавните органи или органите на местното самоуправление, която не е държавна тайна, нерегламентираният достъп до която би се отразил неблагоприятно на интересите на държавата или би увредил друг правнозащитен интерес.** Следващите две алинеи на същия текст предвиждат, че информацията, подлежаща на класификация като служебна тайна, се определя със закон и ръководителят на съответната организационна единица, в рамките на закона, обявява списък на категориите информация, представляващи служебна тайна за сферата на дейност на организационната единица. Редът и начинът за обявяване на списъка се определя в **Правилника за прилагането на ЗЗКИ.** Съгласно чл.21, ал.1 от Правилника, **ръководителят на съответната организационна единица обявява със заповед списъка на категориите информация, подлежаща на класифициране като служебна тайна.** Този списък съдържа само категории информация създавана, обработвана и съхранявана в организационната единица, определена като тайна в специален закон, като обхватът на списъка може да е по-тесен от предвидения в специалните закони. **Разпоредбата на чл.21, ал.5 от Правилника изрично предвижда, че списъкът е публичен.** Ръководителят на държавен орган, управляващ правата на собственост на държавата в организационни единици – търговски дружества с повече от 51 на сто държавно участие, обявява със заповед общия списък на категориите класифицирана информация, съставляваща служебна тайна за отрасъла, подотрасъла или търговската дейност. Също така, съгласно чл.23, ал.1 от Правилника ръководителят на организационната единица определя със заповед списък на длъжностите или задачите, за които се изисква достъп до класифицирана информация, представляваща служебна тайна, като е предвидено копие от списъка да се изпраща в Държавна комисия по сигурността на информацията.

Чл.6, ал. 1 от ЗО **вменява в задължение на държавните и общинските органи и техните администрации, юридическите лица и гражданите да предоставят информация, поверена им по служба и да оказват съдействие на омбудсмана във връзка с жалбите и сигналите,** които са изпратени до него. Също така, държавните и общинските органи са длъжни да предоставят в 14 дневен срок от поискването и информацията относно местата, където се намират лица, лишени от свобода, или където са задържани или настанени лица вследствие на акт



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

или със съгласието на държавен орган, които места те не могат да напуснат по собствена воля, както и друга информация, **необходима за изпълнение на правомощията на омбудсмана като Национален превантивен механизъм.**

Съгласно годишните доклади за дейността на омбудсмана, през 2018 г. най-много жалби и сигнали са подадени именно срещу държавни органи и техните администрации (33,49 %), а на трето място с 18,85 % са жалбите и сигналите срещу общински органи, т.е., над половината от всички подадени жалби и сигнали са именно срещу държавни и общински органи. Наблюдава се увеличаване на този вид жалби, доколкото за 2017 г. общо жалбите срещу държавни и общински органи са били 45 %.

Ето защо, **вероятността, при изпълнение на своите правомощия, омбудсманът да узнае служебна тайна може да се определи като по-голяма в сравнение с държавната тайна, макар и разбира се, значително по-малка в сравнение с фактите и обстоятелствата, представляващи лични данни.** В тази връзка, за омбудсмана е задължително, при спазване на принципа на публичността на дейността и поддържането на публичния регистър, да отчита дали получената от държавните и общинските органи и техните администрации информация попада в обхвата на служебната тайна (независимо от това дали при разкриването и съответните служители са спазили законовите изисквания за опазването на служебната тайна и за разкриването и само по предвидения в закон ред и условия).

В редица специални нормативни актове също е дадена дефиниция на служебна тайна по смисъла на съответния акт, като повечето от тях **възприемат дословно дефиницията на чл.26 от ЗЗКИ, а в други – дефиницията включва самите категории информация.** За пълнота на настоящия доклад, по-долу са изведени само онези нормативни актове, в които има дефиниция на понятието „служебна тайна”, като следва да се отчете, че на практика всяка една държавна или общинска администрация може да борава със служебна тайна, определена по предвидения в Правилника за прилагането на ЗЗКИ ред:

→ **Закон за Националната агенция за приходите (ЗНАП), обн. ДВ. бр.112 от 29.11.2002 г., със съответните изменения и допълнения.** Дефиницията, дадена в чл.14, ал. 4 от ЗНАП гласи че: служебна тайна е следната информация: 1. информация относно средствата за опазване на данъчната и осигурителната информация и на информацията, представляваща служебна тайна; 2. информация относно проектиране, изграждане и функциониране на информационни системи и мрежи за предаване на данъчна и осигурителна информация; 3. пароли, кодове и средства за криптографска защита на устройства, които създават, обработват,

съхраняват и предават данъчна и осигурителна информация; 4. критериите за селекция и анализ на риска във връзка с осъществяване на ревизии и проверки; 5. сведения за организацията във връзка с осъществяване на данъчно- осигурителен контрол върху лица, произвеждащи и търгуващи с военна и специална продукция, както и върху такива, които са рискови за икономическата сигурност на държавата; 6. информация за действията по осъществяване на вътрешен контрол и вътрешна сигурност.

→ *Закон за статистиката (ЗСт), обн. ДВ. бр.57 от 25.06.1999 г., със съответните изменения и допълнения.* Съгласно чл.27а, ал.2 от ЗСт, статистическа информация, подлежаща на класификация като служебна тайна е информацията, свързана с отбраната на страната, със сигурността на организационните единици, информационните системи или мерки, специализирани анализи и изследвания и с друга информация, която не е държавна тайна, но регламентираният достъп до която би се отразил неблагоприятно на интересите на държавата или би увредил правозащитен интерес.

→ *Закон за кръвта, кръводаряването и кръвопреливането (ЗККК), обн. ДВ. бр.102 от 21.112003 г., със съответните изменения и допълнения.* Съгласно чл.36, ал.5 от ЗККК, информацията, включена в регистъра, поддържан от Националния център за трансфузионна хематология е служебна тайна. Тази информация е посочена в чл.36, ал.1 от ЗККК: 1. донорите и реципиентите; 2. резултатите от проведените лабораторни изследвания; 3. всяка единица взета кръв и кръвни съставки; 4. дейностите по вземане, диагностика, преработване, етикетирание, документиране, разпределяне, съхраняване и употреба на кръв и кръвни съставки; 5. унищожаването на всяка единица кръв и причините за това. Чл.40 от ЗККК пък предвижда създаването на регистър към Министерството на здравеопазването на лечебните заведения, които извършват дейности по вземане, диагностика, преработка, съхраняване и разпределени на кръв и кръвни съставки, който регистър, съгласно изричния текст на ал.5 също е служебна тайна. Служебна тайна е и регистърът по ал.3 на цитирания нормативен текст, в който се вписват сериозните инциденти и сериозните нежелани реакции, свързани с вземането и употребата на кръв и кръвни съставки, който се създава и води от Изпълнителната агенция по лекарствата. *Закон за Националната служба за охрана (ЗНСО), обн. ДВ. бр.61 от 11.08.2015 г., със съответните изменения и допълнения.* Дефиницията е дадена в §1, т.3 от Допълнителните разпоредби от ЗНСО: служебна тайна е информацията, която не е държавна тайна, но е свързана с изпълнението на функциите и задачите на Националната служба за охрана и с реализирането на правомощията на офицерите и сержантите или е получена в резултат на тази

дейност, нерегламентираният достъп до която би се отразил негативно на интересите и сигурността на държавата, на дейността на Националната служба за охрана, на нейните служители във връзка с изпълнението на службата им или на трети лица.

→ *Закон за Българската народна банка (ЗБНБ), обн. ДВ. бр.46 от 10.06.1997 г., със съответните изменения и допълнения.* Служебна тайна по смисъла на чл.23, ал.1 от ЗБНБ е информацията, свързана с подготовката за производство на български банкноти и монети, техническите параметри на сензорите за четене на защитени елементи на български банкноти и монети, системите за физическа защита и информационна сигурност на банката и дъщерните и дружества, информацията, свързана с транспортирането и охраната на ценни пратки и на други факти и обстоятелства, нерегламентираният достъп до които би се отразил неблагоприятно на интересите на държавата или на друг правозащитен интерес.

→ *Закон за Държавна агенция „Разузнаване“ (ЗДАР), обн. ДВ. бр.79 от 13.10.2015 г., със съответните изменения и допълнения.* В §1, т.5 от Допълнителните разпоредби на ЗДАР служебната тайна е определена като информацията, създавана или съхранявана от Агенцията, която не е държавна тайна, нерегламентираният достъп до която би се отразил неблагоприятно на интересите на държавата или би увредил друг правозащитен интерес.

→ *Закон за митниците (ЗМ), обн. ДВ. бр.15 от 06.02.1998 г., със съответните изменения и допълнения.* В т.24 от Допълнителните разпоредби на ЗМ служебната тайна е дефинирана като информацията, която не е държавна тайна, но е свързана с изпълнението на функциите и задачите на митническите органи по прилагането на митническото, валутното и акцизното законодателство или е получена в резултат на тази дейност, нерегламентираният достъп до която би се отразил неблагоприятно на интересите на Агенция „Митници" или би увредил друг правозащитен интерес.

→ *Закон за Комисията за финансов надзор (ЗКФН), обн. ДВ. бр.8 от 28.01.2003 г., със съответните изменения и допълнения.* Съгласно чл.25а, ал.2 от ЗКФН служебна тайна е определена информация, създавана или съхранявана от комисията, която не е държавна тайна, нерегламентираният достъп до която би се отразил неблагоприятно на интересите на държавата или би увредил друг правозащитен интерес.

→ *Закон за Министерството на вътрешните работи (ЗМВР), обн. ДВ. бр.53 от 27.06.2014 г., със съответните изменения и допълнения.* В т.24 от Допълнителните разпоредби на ЗМВР е предвидено, че служебна тайна е информацията, която не е държавна тайна, но е свързана с изпълнението на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

функциите и задачите на министерството и с реализирането на правомощията на органите му или е получена в резултат на тази дейност, нерегламентираният достъп до която би се отразил негативно на интересите и сигурността на държавата, на дейността на МВР, на неговите служители във връзка с изпълнението на службата им или на трети лица.

→ *Закон за Държавна агенция Национална сигурност (ЗДАНС), обн. ДВ. бр.109 от 20.12.2007 г., със съответните изменения и допълнения.* Дефиницията е идентична с дефиницията по ЗМВР: служебна тайна е информацията, която не е държавна тайна, но е свързана с изпълнението на функциите и задачите на агенцията и с реализирането на правомощията на органите ѝ или е получена в резултат на тази дейност, нерегламентираният достъп до която би се отразил негативно на интересите и сигурността на държавата, на дейността на агенцията, на нейните служители във връзка с изпълнението на службата им или на трети лица (съгласно §1, т. 3 от ДР).

→ *Закон за съдебната власт (ЗСВ), обн. ДВ. бр.64 от 07.08.2007 г., със съответните изменения и допълнения.* Съгласно чл.175р, ал.3 във вр. с ал. 2 от ЗСВ служебна тайна е самоличността на лицето, което е подало сигнал срещу съдия, прокурор или следовател и фактите и данните във връзка с разглеждането на сигнала.

→ *Закон за здравето (ЗЗ), обн. ДВ. бр.70 от 10.08.2004 г., със съответните изменения и допълнения.* Чл. 47 от ЗСВ определя, че фактите и обстоятелствата, които длъжностните лица, упражняващи държавен здравен контрол, научават при изпълнение на своите задължения, са служебна тайна, с изключение на случаите, когато е налице заплаха за здравето и живота на гражданите.

→ *Закон за безопасно използване на ядрената енергия (ЗБИЯЕ), обн. ДВ. бр.63 от 28.06.2002 г., със съответните изменения и допълнения.* Чл.116а от ЗБИЯЕ предвижда, че информацията за физическата защита на ядрените съоръжения, ядрения материал и радиоактивните вещества е служебна тайна по смисъла на ЗЗКИ, ако не е класифицирана като държавна тайна по смисъла на същия закон.

→ *Наредба № 28 от 20.06.2007 г. за дейности по асистирана репродукция (Наредба № 28), обн. ДВ. бр. 55 от 06.07.2007 г., със съответните изменения и допълнения.* Съгласно чл.9, ал 7 във вр. с ал. 6 от Наредба № 28 самоличността на донора е служебна тайна, която не може да бъде разгласявана, освен ако разгласяването и изрично не е уредено със закон.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

По отношение на служебната тайна следва да се отчетат и нормите на **Закона за частните съдебни изпълнители (ЗЧСИ)**, обн. ДВ. бр.43 от 20.05.2005 г., със съответните изменения и допълнения, и **Закона за нотариусите и нотариалната дейност (ЗННД)**, обн. ДВ. бр.104 от 06.12.1996 г., със съответните изменения и допълнения в него. Двата закона съдържат идентични текстове по отношение на неприкосновеността на служебния архив на съдебния изпълнител, съответно нотариуса. Чл.17, ал.1 и ал.2 от ЗЧСИ, респективно чл.21, ал. 2 от ЗННД предвиждат, че лицето, получило достъп до служебния архив на частния съдебния изпълнител/нотариуса, е длъжно да пази служебна тайна при условията, установени за съдебния изпълнител/нотариуса и да го уведомява за извършените по архива действия.

❖ **Търговска тайна**

Освен задължението да не разгласява узната държавна и служебна тайна, омбудсманът е длъжен да опазва и станалата му известна във връзка с изпълнението на функциите и правомощията му търговска тайна (чл.20, ал.2 от ЗО).

Вероятността при изпълнение на своите задължения омбудсманът да узнае информация, представляваща търговска тайна, е голяма, отчитайки обстоятелството, че **обект на жалбите и сигналите до омбудсмана са и лица, осъществяващи търговска дейност, а именно лицата, предоставящи обществени услуги, както и други частноправни субекти.** Също така, както вече цитирахме по-горе, съгласно чл.6 от ЗО задължени да оказват съдействие на омбудсмана и да му предоставят информация, поверена им по служба, са не само държавните и общинските органи, но и юридическите лица и гражданите. Видно от годишния доклад за дейността на омбудсмана, за 2018 г. жалбите срещу лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги са на второ място по брой и съставляват 30,42 %. Макар да се наблюдава известен спад в общия брой жалби срещу тези лица (през 2017 г. те са съставлявали 38 %) следва да се подчертае, че същевременно по отношение на вида на нарушенията, най-много жалби и сигнали през 2018 г. са засягали именно проблемите в сектора на обществените услуги.

Законова дефиниция на понятието „търговска тайна“ бе дадено с новоприетия **Закон за защита на търговската тайна (ЗЗТТ)**, обн. ДВ бр.28 от 05.04.2019 г. Съгласно чл.3 от ЗЗТТ търговска тайна е **всяка търговска информация, ноу-хау и технологична информация, която отговаря едновременно на следните изисквания:** 1. представлява тайна по такъв начин, че като цяло или в точната си конфигурация и съвкупност от елементи не е общоизвестна или леснодостъпна за лица от средите, които обичайно използват такъв вид информация; 2. има търговска

стойност, поради тайния си характер; 3. по отношение на нея са предприети мерки за запазването ѝ в тайна, от лицето, което има контрол върху информацията.

Видно от дефиницията на понятието „търговска тайна“, изключително трудно е да се направи преценка от страна на трето лице (в случая омбудсманът), коя точно информация следва да се определи като такава. Имайки предвид обаче, че законната дефиниция изисква кумулативно наличие на всичките три обстоятелства, то може да се направи заключение, че като търговска може да се приеме онази информация, която лицето, **което я разкрива, обозначи изрично като търговска тайна**. Изричното обозначаване на информацията като търговска тайна следва да се тълкува като вид мярка за запазването и, което е и един от трите задължителни елемента от дефиницията. Разбира се, само по себе си това, че дадена информация е обозначена като търговска тайна не я прави непременно такава, но обозначението ще е индикация за омбудсмана (и съответните служители в неговата администрация), че има вероятност да са узнали търговска тайна, респективно, че следва да съобразят задължението си да не я разгласяват, отчитайки съответните приложими нормативни разпоредби.

До приемането на ЗЗТТ за целите на дефинирането на понятието „търговска тайна“ (обект на защита в множество нормативни актове) се използваше определението на това понятие, дадено в **Закона за защита на конкуренцията** (ЗЗК), обн. ДВ. бр.102 от 28.11.2008 г., със съответните изменения и допълнения, под общото наименование „производствена или търговска тайна“: факти, информация, решения и данни, свързани със стопанска дейност, чието запазване в тайна е в интерес на правоимащите, за което те са взели необходимите мерки (§1, т.9 от ДР на ЗЗК), както и практиката на Комисията за защита на личните данни по приложението на чл.37, ал.1 и ал.2 от ЗЗК, които забраняват разгласяването на производствени или търговски тайни.

Във връзка с задълженията на омбудсмана за неразгласяване на обстоятелства които са държавна, служебна или търговска тайна или са от личен характер, и в частност⁶ обстоятелства, представляващи служебна и търговска тайна, се отправят следните препоръки за „рамкиране“ на работата с документи, съдържащи такива обстоятелства:

⁶ Обстоятелствата, представляващи държавна тайна са определени по списък, а обстоятелства от „личен характер“ са много широка категория и на практика могат да се съдържат във всяка една жалба.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

В рамките на анализа не се установи администрацията на омбудсмана да има въведени правила или **методология за работа с документи, представляващи служебна или търговска тайна**. Препоръчва се разработването на такава, с оглед обезпечаване изпълнението на разпоредбата на чл.20, ал.2 от ЗО и на нормите на специалното законодателство. По отношение на служебната тайна, която експертите от администрацията на омбудсмана могат да узнаят във връзка с извършваните от тях проверки при разглеждане на жалби и сигнали, на първо място, е необходимо да се има предвид, че подобна информация не би следвало да се предоставя от субектите (организационните единици по смисъла на ЗЗКИ), които са я създали като класифицирана информация, **без лицето, което я получава, да има съответното разрешение, издадено по реда на чл.38⁷ и следващите от ЗЗКИ, по процедура, иницирана от омбудсмана**. На второ място, в случай че в хода на работа по дадена преписка се установи наличие на обстоятелства, представляващи служебна тайна, респ. се осъществи достъп до документи, маркирани с гриф „за служебно ползване“, то ще е налице нерегламентиран достъп до информация, като ще следва да се предприемат мерките по чл.17, т.3 от ЗЗКИ - в случай на нерегламентиран достъп до класифицирана информация да се уведоми незабавно ДКСИ и да се предприемат мерки за ограничаване на неблагоприятните последици. Препоръчва се в методологията да се предвиди проверка от страна на експерта за наличието на публичен списък, на категориите информация, подлежащи на класифициране като служебна тайна, каквото е изискването на Правилника за прилагане на ЗЗКИ.

По отношение на документите, съдържащи обстоятелства, които могат да се квалифицират като служебна тайна на омбудсмана (ако са налице такива), ще следва да се изготви и **списък на категориите информация, подлежаща на класификация като служебна тайна за омбудсмана**, който да се утвърди със заповед на омбудсмана (в съответствие с чл.26, ал.3 от ЗЗКИ и чл.21, ал.1 от ППЗЗКИ), както и **списък на длъжностите или задачите, за които се изисква достъп до класифицирана информация, представляваща служебна тайна** (чл.23, ал.1 от ППЗЗКИ). Необходимо ще е и да се иницират и съответните обучения в областта на защитата на класифицираната информация.

⁷ Чл.38. (1) Достъп до класифицирана информация във връзка с изпълнение на служебни задължения или конкретно възложени задачи се разрешава след: 1. извършване на проучване на лицето за надеждност; 2. провеждане на обучение на лицето в областта на защитата на класифицираната информация.

(2) Не се извършва проучване на лицето за надеждност във връзка с достъпа до информация, класифицирана като служебна тайна.

Предвид разпоредбата на чл.20, ал.2 от ЗО, вписването на служебна и търговска тайна в публичната част на регистъра не следва да се допуска.

Наред с изрично предвидените в ЗО данни и обстоятелства, представляващи **държавна, служебна и търговска тайна**, за които омбудсманът следва да не допуска да бъдат разгласени (в случай, че по време на изпълнение на правомощията си ги узнае), в действащото ни законодателство има и **други данни и обстоятелства, които законът защитава и чието разгласяване също не се допуска** (освен по предвидените в закон ред и условия). Тези данни и обстоятелства могат да се определят като такива от „личен характер“ (който термин е използван в чл.20, ал.2 от ЗО) или като „лични тайни“ (който термин е използван в чл.6, ал.3 от ПОДО), доколкото за тези понятия няма законови дефиниции. Разбира се, тези данни и обстоятелства могат да бъдат класифицирани и като лични данни, но им обръщаме специално внимание, защото законът им дава допълнителна изрична защита.

Вероятността омбудсманът да узнае такива факти и обстоятелства се предпоставя от свободата, която лицата, които подават сигнали и жалби имат по отношение оплакванията си до омбудсмана. В изложението си до омбудсмана едно физическо лице може (волно или не) да разкрие именно такава защитена от специален закон информация, било то, за да представи по-пълно и описателно оплакването си, било то, защото не съзнава, че разкрива информация за себе си или за трето лице, която законът по принцип защитава.

Такива други защитени данни и обстоятелства са:

❖ **Тайната на кореспонденцията**

Тази тайна е конституционно защитена в чл.34, ал.1 от Конституцията на Република България.

❖ **Данъчна и осигурителна информация**

Съгласно чл.17, ал.1, т.3 от Данъчно-осигурителен процесуален кодекс (ДОПК), обн. ДВ. бр.105 от 29.12.2005 г., със съответните изменения и допълнения, задължените по кодекса лица (т.е. данъкоплатците) имат право на опазване в тайна сведенията, фактите и обстоятелствата, представляващи данъчна и осигурителна информация. Какво представлява тази информация е дефинирано в чл.72, ал.1 от ДОПК: това са конкретни индивидуализиращи данни на задължените лица и субекти относно: 1. банковите сметки; 2. размера на доходите; 3. размера на начислените, установените или платените данъци и задължителни осигурителни вноски,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ползваните намаления, освобождавания и преотстъпвания на данък, размера на данъчния кредит и данъка при източника на доходите, с изключение на размерите на данъчната оценка и дължимия данък по Закона за местните данъци и такси; 4. данните от търговска дейност, стойността и вида на отделните активи и пасиви или имущества, представляващи търговска тайна; 5. всички други данни, получени, удостоверени, подготвени или събрани от орган по приходите или служител на Националната агенция за приходите при осъществяване на правомощията му, съдържащи информация по т. 1 - 4.

❖ **Банкова тайна.**

Законът за кредитните институции (ЗКИ), обн. ДВ. бр.59 от 21.07.2006 г., със съответните изменения и допълнения. Чл.62, ал.2 от ЗКИ определя като банкова тайна фактите и обстоятелствата, засягащи наличностите и операциите по сметките и влоговете на клиентите на банката. Защитата на тези факти и обстоятелства е дадена чрез въвеждането на изискването за разкриването им да бъде искано специално разрешение от съда.

❖ **Застрахователна тайна**

Кодексът на застраховането (КЗ), обн. ДВ. бр.102 от 29.12.2015г., със съответните изменения и допълнения, не дава конкретна дефиниция на понятието застрахователна тайна, а определя същото чрез забраната застрахователят, презастрахователят, членовете на управителните и контролните органи, одиторите, актюерите, както и всички други лица, които работят за застрахователя или презастрахователя да пазят в тайна информацията, която им е станала известна във връзка с изпълнение на техните функции (чл.149 от КЗ). Такава информация може да бъде разкрита само по изрично предвидения в кодекса ред.

❖ **Тайна на гласуването**

В редица свои текстове Изборният кодекс (ИК), обн. ДВ. бр.9 от 28.01.2011 г., със съответните изменения и допълнения, защитава тайната на гласуването (чл.208, чл.218).

❖ **Тайна на информация за деца**

Законът за закрила на детето, обн. ДВ. бр.48 от 13.06.2000 г., със съответните изменения и допълнения, категорично забранява разгласяването на всички сведения, получени в административни или съдебни производства, засягащи дете, освен ако не е налице съгласие на родителите или законните представители, а ако



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

детето е навършило 10 години е необходимо и неговото съгласие (чл.16, ал.1 от Закона за закрила на детето).

Отчитайки това, че децата са една от най-уязвимите групи в обществото, то всякаква информация, свързана с децата, следва да се третира като силно чувствителна. Не случайно, законодателят е отделил специално внимание на защитата на децата, като е предвидил отделно изрично правомощие на омбудсмана, а именно: да защитава правата на децата с предвидените в закона средства (чл.19, ал.1, т.10 от ЗО). За целта, в структурата на администрацията на омбудсмана е създадена нарочна Дирекция „Права на детето”, която подпомага омбудсмана при изпълнение на правомощията му по защита правата на децата. Макар да не е изрично предвидено в Закона и Правилника, жалби до омбудсмана могат да подават и деца, както това е посочено на интернет страницата на омбудсмана⁸. Сферите, в които могат да бъдат засегнатите правата на децата са изключително разнообразни – семейна среда, здравеопазване, правосъдие, дискриминация, образование, и др. области от социално-икономическия живот, поради което и информацията, която омбудсманът и неговите служители научават по повод на жалбите и сигналите следва да се определи като строго конфиденциална и съответно да се предприемат адекватни мерки за нейното опазване.

❖ **Национален превантивен механизъм**

Следва да се обърне специално внимание и на информацията, която омбудсманът и служителите от неговата администрация узнават във връзка с изпълнението на правомощията си на Национален превантивен механизъм. Тези правомощия се отнасят за местата, където се намират лица, лишени от свобода, или където са задържани или настанени лица вследствие на акт или със съгласието на държавен орган, които места те не могат да напуснат по собствена воля, с цел защитата на такива лица от изтезание и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отношение или наказание. Особената чувствителност на данните и информацията относно евентуално нарушени права на тези лица е подчертана и от ЗО чрез изричното предвиждане на чл.28б, ал.2, че поверителна информация, събрана от омбудсмана като Национален превантивен механизъм, не може да бъде разгласявана, а лични данни могат да бъдат публикувани само след като лицето, за което се отнасят, е изразило изрично съгласие. На практика, това задължение на омбудсмана се покрива и от нормата на чл.20, ал.2 от ЗО (омбудсманът няма право да огласява обстоятелства, станали му известни при изпълнение на неговите

⁸ <https://www.ombudsman.bg/form>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

функции, които са държавна, служебна или търговска тайна или са от личен характер), но наличието и на самостоятелен текст идва да покаже засилената защита на тези данни и информация. Задължението за неразгласяване на поверителната информация, узната при изпълнението на правомощията на Национален превантивен механизъм следва да се спазва и при публикуването на годишните доклади (чл.28г, ал.3 от ЗО).

Предвид разпоредбата на чл.20, ал.2 от ЗО, вписването на защитена от закона тайна в публичната част на регистъра не следва да се допуска.

3. Нормативни актове в областта на достъпа до обществена информация

Основен нормативен акт в областта на достъпа до обществената информация е **Законът за достъп до обществена информация (ЗДОИ)**, обн., ДВ, бр. 55 от 07.07.2000 г., със съответните изменения и допълнения. Законът е приложим за омбудсмана като субект по чл.3, ал.2, т.1 от ЗДОИ, макар че до голяма степен изискванията на ЗДОИ (например на чл.15 и 15а за публикуване на актуална обществена информация) да са изпълнени по силата на нормите на ЗО и ПОДО, които предвиждат публичност на дейността на омбудсмана. ЗДОИ е приложим и по отношение на информацията, която омбудсманът получава от другите органи и лица, срещу които са подадени жалби или сигнали.

Съгласно изричният текст на чл.7, ал. 3 от ПОДО лицата, които са се обърнали към омбудсмана с жалба или сигнал имат **право на достъп** до кореспонденцията между омбудсмана и други органи или лица във връзка с техните жалби и сигнали, **но този достъп може да бъде осъществен само по реда на ЗДОИ**. На практика това изисква подаване на необходимото заявление и осигуряване на достъп до кореспонденцията, което, с оглед проектната идея и изграждане на публичен електронен регистър е логично да става именно чрез достъп до данните в регистъра. Въпросът е разгледан и по-надолу в доклада.

Кореспонденцията между омбудсмана и лицата, които са подали до него сигнали и жалби, обаче, е **неприкосновена и не може да бъде разкривана** (чл.7, ал.2 от ПОДО).

В тази връзка, принципът на публичността на дейността на омбудсмана подлежи на допълнително прецизиране – веднъж, спазвайки изискванията на другите закони относно защитата на личните данни и на другата защитена от закона информация (описани по-горе в настоящия доклад) и втори път, от правилото на цитирания чл.7 от ПОДО.

Съгласно годишните доклади за дейността на омбудсмана, през 2018 г. са подадени 21 искания за достъп до обществена информация (съответно през 2017 исканията са били 14, а през 2016 са били подадени 26 искания). Няма обобщени данни относно това дали исканията касаят дейността на омбудсмана или са подадени на основание чл.7, ал.3 от ПОДО, но дори да се приеме, че исканията са само относно дейността на омбудсмана, може да се заключи, че те са сравнително малко на брой. Това, от своя страна, може да се приеме като знак, че омбудсманът изпълнява добре задълженията си за публичност на своята дейност. Няма данни и

за обжалвани отказани на омбудсмана за предоставяне на достъп до обществена информация.

На интернет страницата на омбудсмана, в секция „Публикации“ има подсекция „Достъп до информация“, където са публикувани вътрешни правила за организацията и дейността относно достъпа до обществена информация. Вътрешните правила са изготвени и утвърдени през 2013 г. и не са изменени или допълвани след това. В тази връзка, е препоръчително да се извърши техен преглед и актуализация, отчитайки множеството допълнения и изменения, направени в ЗДОИ в годините след това – такива промени има приемани във всяка една от годините в периода 2015 г. – 2019 г., включително.

Пряко отношение към правото на достъп на подателя на жалба/сигнал до кореспонденцията между омбудсмана и други органи и лица по повод на постъпила жалба/сигнал имат следните текстове на закона:

→ Чл.7, ал. 1 от ЗДОИ, съгласно който ограничение на правото на достъп до обществена информация е допустимо **само когато информацията е класифицирана или друга защитена от закон тайна.**

→ Чл.13, ал. 2 от ЗДОИ, съгласно който **достъпът до служебна обществена информация може да бъде ограничен само когато тя:** 1. е свързана с оперативната подготовка на актовете на органите и няма самостоятелно значение (мнения и препоръки, изготвени от или за органа, становища и консултации); 2. съдържа мнения и позиции във връзка с настоящи или предстоящи преговори, водени от органа или от негово име, както и сведения, свързани с тях, и е подготвена от администрациите на съответните органи. Ограничението не се прилага когато са изминали 2 години от създаването на такава информация, както и при наличие на надделяващ обществен интерес (чл. 13, ал. 3 и ал. 4 от ЗДОИ). „Надделяващ обществен интерес“ е налице, когато чрез исканата информация се цели разкриване на корупция и на злоупотреба с власт, повишаване на прозрачността и отчетността на задължените по закона лица (§1, т. 6 от ДР на ЗДОИ).

→ Чл.17, ал. 2 от ЗДОИ, съгласно който не се предоставя (освен в случаите на надделяващ обществен интерес) и **информация, която представлява търговска тайна, чието предоставяне или разпространение би довело до нелоялна конкуренция между търговци.** При отказ на това основание, задълженият субект (омбудсманът) е длъжен да посочи обстоятелствата, които водят до нелоялна конкуренция между търговците (чл. 17, ал. 3 от ЗДОИ). В §1, т.5 от ДР на ЗДОИ е пояснено, че не представляват „производствена или търговска



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

тайна” факти, информация, решения и данни, свързани със стопанска дейност, чието запазване в тайна е в интерес на правоимащите, но е налице надделяващ обществен интерес от разкриването ѝ. До доказване на противното обществен интерес от разкриването е налице, когато тя: а) дава възможност на гражданите да си съставят мнение и да участват в текущи дискусии; б) улеснява прозрачността и отчетността на държавните органи и органите на местно самоуправление относно вземаните от тях решения; в) гарантира законосъобразното и целесъобразното изпълнение на законовите задължения от задължените по закон субекти; г) разкрива корупция и злоупотреба с власт, лошо управление на държавно или общинско имущество или други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица в съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица; д) опровергава разпространена недостоверна информация, засягаща значими обществени интереси; е) е свързана със страните, подизпълнителите, предмета, цената, правата и задълженията, условията, сроковете, санкциите, определени в договори, по които едната страна е задължен по закона субект.

→ Чл.37, ал. 1 от ЗДОИ, който **изрично посочва основанията за отказ от предоставяне на достъп до обществена информация**: 1. исканата информация е класифицирана информация или друга защитена тайна в случаите, предвидени със закон (т.е. преповтаряне на чл.7 от закона), както и в случаите по чл.13, ал.2 (цитиран по-горе); 2. достъпът засяга интересите на трето лице и то изрично е отказало предоставяне на исканата обществена информация, освен в случаите на надделяващ обществен интерес; 3. исканата обществена информация е предоставена на заявителя през предходните 6 месеца. Съгласно чл. 37, ал. 2 от ЗДОИ в тези случаи се предоставя частичен достъп само до онази част от информацията, достъпът до която не е ограничен.

Съгласно легалната дефиниция на „обществена информация”, дадена в чл.2, ал.1 от ЗДОИ, това е всяка информация, свързана с общественния живот в Република България и даваща възможност на гражданите да си съставят собствено мнение относно дейността на задължените по закона субекти. Задължените по закона субекти (чл.3 от ЗДОИ) са:

- Държавните органи, техните териториални звена и органите на местно самоуправление;
- Публичноправни субекти, различни от органите, включително публичноправните организации (съгласно дефиницията на §1, т.4 от ДР на ЗДОИ)

➤ Физически и юридически лица само относно извършвана от тях дейност, финансирана със средства от консолидирания държавен бюджет и средства от фондове на Европейския съюз или предоставени от Европейския съюз по проекти и програми.

Логично е необходимо да се обърне внимание на следната хипотеза: лицето, срещу което е подадена жалба или сигнал не попада в категорията на задължените по ЗДОИ лица (като например голяма част от организациите, предоставящи обществени услуги, или частноправните субекти, които според ЗО също могат да бъдат обект на жалби и сигнали) - омбудсманът не е длъжен да предоставя на подателя на жалбата/сигнала достъп до кореспонденцията си с това лице по повод на жалбата/сигнала. Доколкото такава една кореспонденция между омбудсмана и лице, което не е задължено лице по ЗДОИ трудно може да се определи и като „обществена информация“ (а именно, като свързана с обществения живот и даваща възможност на лицето да си състави мнение за дейността на задължено по ЗДОИ лице) следва да се заключи, че няма да е приложим редът на ЗДОИ. Въпреки че текстът на чл.7, ал.3 от ПОДО не съдържа органичения спрямо категориите органи и лица, той ясно препраща към ЗДОИ, от обхвата на който част от субектите, срещу които може да се подаде жалба е изключен. За тази кореспонденция следва да се приложи изискването омбудсманът да не разгласява търговска тайна или информация от личен характер. За да се преодолее тази празнота, би била наложителна промяна в ЗДОИ, но това би било оправдано само и при повишен интерес от страна от податели на жалби и сигнали за достъп, какъвто не е налице, предвид броя на запитванията по ЗДОИ.

От началото на 2016 г., разпоредбата на чл.15б от ЗДОИ вмениява като задължение на организациите от обществения сектор (какъвто е и омбудсманът съгласно дефиницията на чл.3, ал.4 от ЗДОИ, от гледна точка на ролята му на публичноправен субект) **ежегодно да планират поетапното публикуване в интернет в отворен формат на информационните масиви и ресурси, които поддържат, достъпът до които е свободен.** Такъв информационен масив следва да бъде именно публичният регистър на жалбите и сигналите. Доколкото този регистър в своята публична част към момента все още не функционира, следва да се приеме, че това задължение на омбудсмана до момента не е осъществено, но реализирането на проекта, в изпълнение на който се осъществява обществената поръчка, чийто резултат е настоящият доклад, е именно в тази насока.

В продължение на цитираното задължение по чл.15б от ЗДОИ е и това по чл.15г, съгласно което организациите от обществения сектор трябва да публикуват



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

на поддържания от Държавна агенция „Електронно управление“ портал за отворени данни информацията, посочена в чл.15б от ЗДОИ, достъпът до която е свободен. Редът и начинът за публикуването са определени в **Наредба за стандартните условия за повторно използване на информация от обществения сектор и за нейното публикуване в отворен формат**, приета с ПМС № 147 от 20.06.2016 г., обн. ДВ. бр.48 от 24 Юни 2016 г. Именно разпоредбите и на тази Наредба следва да се съобразят при изграждането на публичната част от регистъра на жалбите и сигналите, която следва да бъде публикувана в портала за отворени данни.

Важни разпоредби с оглед изграждане на регистъра и спазването на ЗДОИ по отношение на отворените данни са налице и в **Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ)**, приета с ПМС № 3 от 9.01.2017 г., обн., ДВ, бр. 5 от 17.01.2017 г., в сила от 01.03.2017 г., със съответните изменения и допълнения. Чл. 15, ал. 1 от НОИИСРЕАУ регламентира общо задължение за поддържане от регистрите и базите данни на публични, свободни и безплатни интерфейси за свързани отворени данни по реда на ЗДОИ. Налице са изисквания, свързани с осигуряване на максимална степен на детайлност, както и регламентация, че данните следва да съдържат уникалния идентификатор на всеки запис при спазване на изискванията на относимото законодателство за защита на личните данни (чл.15, ал.2 от НОИИСРЕАУ). Съществено значение има разпоредбата на чл.15, ал.3 от Наредбата, която предвижда, че при публикуването на отворени данни личните данни и друга защитена информация в публичните регистри се анонимизират, а частта от информацията, която не може да се използва повторно, съгласно чл.41б, ал.1 от ЗДОИ, не се публикува. Разпоредбата на чл.15, ал. 4 от НОИИСРЕАУ съдържа и изисквания за анонимизиране на данните, изискванията към интерфейса и задължения за следване на определени добри практики. Към момента данни, събирани и/или обработвани от омбудсмана не са в списъка с набори от данни, утвърдени за публикуване в отворен формат съгласно чл.15б, ал.3 от ЗДОИ, но същият се приема ежегодно от Министерския съвет по предложение на председателя на Държавна агенция „Електронно управление“.

Що се касае до осигуряването на достъп на лицето, подало жалбата/сигнала до кореспонденцията на омбудсмана със субекта, срещу когото жалбата/сигналът е подаден, както посочихме по-горе, с оглед крайната цел на изпълнявания проект „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, **то този достъп е логично да бъде предоставен именно чрез регистъра, като част от тази система.** Изричното изискване на ПОДО е достъпът да става по реда

на ЗДОИ – т.е. чрез подаване на отделно заявление за достъп, което се разглежда и съответно се удовлетворява/или не. Това автоматично означава, **че тази кореспонденция на омбудсмана не е и не може да стане публично достояние.**

Тъй като в разглеждания случай заявлението за достъп до обществена информация касае конкретна жалба/сигнал, то задължително в електронната система следва да може да се направи пряка връзка между жалбата/сигнала и заявлението за достъп. Това означава, че след установяването на вида на заявлението за достъп, а именно като такова за достъп по чл.7, ал.3 от ПОДО, то това заявление следва да се прикрепи към преписката на конкретната жалба/сигнал, респ. да може по определения си вх.номер да се идентифицира към нея, като се спази изискването за отделен регистър по ЗДОИ (съответно ако е направено устно заявление – протоколът за неговото приемане).

Съгласно НОИИСРЕАУ (разгледана по-подробно по-долу в настоящия доклад) няколко са възможностите за установяване на интегритет и авторство при предоставянето на административни услуги (предоставянето на достъп до обществена информация е административна услуга, вписана в Административния регистър по чл.61 от Закона за администрацията-http://iisda.government.bg/adm_services/services/service/2). Приложима в случая ще е разпоредбата на чл.21, ал. 3 от НОИИСРЕАУ, съгласно която, когато в нормативен акт за предоставянето на административни услуги е предвидено установяване на авторството на изявления, но не чрез саморъчен подпис, за нуждите на предоставянето на електронни административни услуги авторството се установява чрез обозначеното в електронното изявление име, съответно наименование, на заявителя. В този контекст, конкретните възможности за предоставяне на достъпа (след положителното решение за предоставянето му от компетентния служител) могат да бъдат решени по различен начин:

→ Чрез необходимост от регистрация на интернет страницата на омбудсмана с потребителско име и парола за целите на подаване на жалба/сигнал през платформата на страницата и съответно за възможност за достъп до документи от преписката. Чрез регистрираното потребителско име и парола, след получаването на разрешението за достъп, лицето ще може да види кореспонденцията, до която иска достъп;

→ Чрез изпращане до посочен от лицето електронен адрес на линк, съдържащ исканата информация и автоматично генерирана парола за достъп с определен срок на валидност, в рамките на който лицето може да получи достъп до исканата информация;

→ Достъп чрез електронен подпис.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Конкретно за заявленията за достъп до кореспонденцията на омбудсмана с лицата, срещу които е подадена жалба/сигнал може да се разработи форма на заявления, която, по подобие на жалбите и сигналите, да се подава чрез самата интернет страница на омбудсмана.

4. Нормативни актове в областта на електронното управление

В областта на електронното управление водещ нормативен акт е **Законът за електронното управление (ЗЕУ)**, обн. ДВ. бр. 46 от 12.06.2007 г., със съответните изменения и допълнения. Законът урежда дейността на административните органи при работа с електронни документи, предоставянето на административни услуги по електронен път и обмена на електронни документи между административните органи, като също така се прилага и по отношение на дейността на лицата, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги, доколкото в закон не е предвидено друго. Съгласно дадената в §1, т.1 от Допълнителните разпоредби на ЗЕУ легална дефиниция на „административен орган“, а именно орган, който принадлежи към системата на изпълнителната власт, както и **всеки носител на административни правомощия, овластен въз основа на закон**, следва да се приеме, че нормите на този закон се разпростират и върху дейността на омбудсмана.

Ето защо, при осъществяване на дейността си по приемане на жалби и сигнали по електронен път, извършването на проверки по така подадените жалби и сигнали, изискващи комуникация с други административни органи, с лица, осъществяващи публични функции и с организации, предоставящи обществени услуги, при предоставянето на отговори на подадените жалби и сигнали по електронен път, както и при изграждането и поддържането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана, в т.ч. и нейната публична част (публичния регистър), т.е. при работа с електронни документи, а и, съобразно изложеното по-долу – при предоставяне на електронни административни услуги, **омбудсманът следва да прилага, на първо място, нормите на ЗЕУ.**

Най-ключовите от тях са следните:

→ Чл.2, ал. 1 от ЗЕУ – принципът за еднократно събиране и създаване на данни. В настоящата редакция разпоредбата предвижда забрана за изискване от гражданите и организациите представянето или доказването на вече събрани или създадени данни и задължение за служебно събиране от първичния администратор на данните. Към момента този обмен е възможен по електронен път чрез присъединяване към Средата за междурегистров обмен RegiX, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление - <http://regixaisweb.egov.bg/RegiXInfo/>, но разпоредбата на ЗЕУ не съдържа ограничение за начините, чрез които данните да се набавят. Налице са паралелни предложения за изменение на закона с



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

разширяване на приложното му поле спрямо органите на съдебната власт и въвеждане на фигурата на „централен администратор на данни“:

<https://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=4404> и <https://www.strategy.bg/PublicConsultations/View.aspx?lang=bg-BG&Id=4048>.

→ Чл.5, чл.22 и чл.33 от ЗЕУ – регламентира задълженията за идентификация, като изхожда от принципа че идентификация се изисква по ред, установен в закон, когато закон изисква идентификация за предоставяне на административна услуга. В случая, ЗО и ПОДО не въвеждат такива задължения за подателите на жалбите.

→ Глава втора от ЗЕУ, касаеща предоставянето на електронни административни услуги. Същественият въпрос тук е дали чрез изграждането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана ще се предоставят електронни административни услуги. Редакцията на чл.8, ал.1 от ЗЕУ към момента предвижда, че „електронни административни услуги са **административните услуги, предоставяни на гражданите и организациите от административните органи**, услугите, предоставяни от лицата, на които е възложено осъществяването на публични функции, както и обществените услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства“.

В тази връзка:

- Дейността на омбудсмана по разглеждане на жалби и сигнали трудно може да се ограничи само до извършване на административни действия, но същата се категоризира под разпоредбата на §1, т.2, буква в) от ДР на ЗЕУ (идентично с дефиницията в §1, т.2, буква в) от ДР на Закона за администрацията): административна услуга е „извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице“. Сходна е дейността на субектите по ЗДОИ, които предоставят достъп до обществена информация (вписана административна услуга на различни органи в Административния регистър по чл.61 от Закона за администрацията - http://iisda.government.bg/adm_services/services/service/2).

- Респективно, може да се направи обоснован извод, че действията по приемането и администрирането на жалби и сигнали към момента попадат в обхвата на понятието „административна услуга“.

- В пряка връзка с определянето на услугата като електронна услуга е и правилното дефиниране на нивото на предоставяне на услугата, съгласно §1, т.1 от Наредбата за Административния регистър, като считаме че електронна административна услуга по смисъла на ЗЕУ, с оглед целта на закона и нивото на

развитие на информационно-комуникационните технологии, може да бъде само тази с нива 2, 3 и 4⁹.

- При положение, че приемането и/или администрирането, респ. получаване на отговора (документ, обективиращ резултата от услугата) се извършва по електронен път, то сме **в хипотезата на електронна административна услуга** - административна услуга, която може да се заявява и/или предоставя от разстояние чрез използването на електронни средства.

→ Най-важните разпоредби, свързани с електронните административни услуги и в частност – процеса по предоставянето им определят следните задължения:

- Чл.10 от ЗЕУ – разгласяване на предоставяните услуги по разбираем и достъпен начин, осигуряване на подробна информация относно всяка услуга свободно и безплатно, вкл. чрез официалната интернет страница, публично оповестяване на интернет страницата;

- Чл.11 от ЗЕУ – забрана да се отказва приемане и издаване на електронни документи (в тази връзка следва да се има предвид че при липса на разработена система се допуска подаване по електронен път, чрез електронна поща на даден документ – например жалба/сигнал, като такъв с неструктурирано съдържание – например сканирана жалба, подадена по електронна поща или под формата на писмо e-mail, като въпросът е разгледан при анализа на чл.20 от НОИИСРЕАУ);

- Чл.12 от ЗЕУ – включване на услугите в единен портал за достъп до електронните административни услуги;

- Чл.13 от ЗЕУ – задълженията за предоставяне на информация, като от съществено значение е разпоредбата на ал.3, която регламентира задължения за предварително информиране на получателя на услугата по ясен, разбираем и недвусмислен начин относно: 1. техническите стъпки по предоставянето на услугата, тяхното правно значение и срока за предоставянето и; 2. възможността издаденият акт да бъде съхраняван в електронна форма от доставчика и начина за достъп до

⁹ 1. „Ниво на предоставяне на услугата“ е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите;

г) ниво 4: Извършване на сделки или трансакции по услуги от ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

него; 3. техническите средства за установяване и отстраняване на грешки при въвеждането на информация, преди да бъдат направени изявленията във връзка с услугата; 4. езиците, чрез които услугата може да бъде ползвана;

- Чл.15 от ЗЕУ – задължения за предоставяне на достъп до своите актове и до всички изявления и данни, събрани за получателя във връзка с предоставяне на услугата;

- Чл.25 и чл.26 от ЗЕУ – касаят задължения за получателите на електронната административна услуга, които следва да се съобразят при разработване на системата. Получателят (т.е. подателят на жалбата/сигнала чрез ползване на електронна административна услуга) е длъжен да приема електронните изявления от доставчика за потвърждаване на получаването и за резултата от проверката на редовността на подадените документи, както и е длъжен да посочи електронен адрес за уведомяване;

- Чл.26 и чл.36 от ЗЕУ – регламентират начините за връчване на електронни документи, като ще са приложими както относно документите, обменяни по повод разглеждане на жалбите, така и по отношение препращане на жалбите и отговорите по тях до подателите: връчване на подателя на посочен електронен адрес за уведомяване; изпращане на съобщение на електронния адрес, съдържащо информация за изтегляне на документа от системата за електронно връчване или портала за достъп до административните услуги, поддържани от Държавна агенция „Електронно управление“, като документите се смятат за връчени с изтеглянето им; ако документът не е изтеглен в срок от 7 дни, се връчва по ред, определен със закон (в случая приложим ще е чл.18а от АПК, в сила от 10.10.2019 г.); относно удостоверяване на връчването се предвижда, че то става с копие от електронния запис за изпращането, съответно изтеглянето, съхранен в информационна система за сигурно връчване или в единния портал, както и че може да се удостоверява и от доставчик на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014

- Чл.30 от ЗЕУ – относно преобразуването на приети на хартиен носител заявления и актове – задължение за постъпващите на хартиен носител заявления на граждани, респ. актове на други органи те да се въвеждат в информационната система чрез снемане на електронен образ от тях и от приложените към тях документи с подходящо устройство във вид и по начин, позволяващ разчитането им, като документите се връщат на заявителя. Предвижда се пълното и точно съответствие на снетия електронен образ със снемания документ да се удостоверява с електронен подпис на служителя, извършил снемането. Регламентира се обмен на документите между органите само по електронен път.

→ Глава трета, касаеща обмена на документи и най-общо задълженията за извършване на вътрешни административни услуги между органите, организацияте, предоставящи обществени услуги и лицата, осъществяващи публични функции – чл.39 и чл.40 от ЗЕУ.

Голяма част от нормите на закона са подробно доразвити в **Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ)**, която също следва да бъде включена в задължителната нормативна база при изграждането и поддържането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана, в т.ч. и нейната публична част (публичния регистър).

Най-ключовите разпоредби от Наредбата, през призмата на публичността на дейността на омбудсмана и задълженията относно регистъра, вкл. придвижване на жалби/сигнали и отговори по тях по електронен път, са:

→ Чл.19 от НОИИСРЕАУ:

- информация за услугите да се предоставя и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги, както и задължение услугите да се предоставят по достъпен начин, включително за хора с увреждания;
- при изграждане на системата услугите по приемане и разглеждане на жалби и сигнали следва да се предвидят на ниво 3 (доколкото не изискват плащане), т.е. „Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите“;
- процесите по предоставяне на услугите е необходимо да следват Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги, утвърдена с РМС № 578 от 2013 г.;
- при изграждане на електронни административни услуги следва да се спазват следните принципи и препоръки: да се насърчават гражданите да използват електронната административна услуга и да се събират данни за използването и потребителската удовлетвореност на електронната административна услуга;

→ Чл.20 от НОИИСРЕАУ:

- заявление за електронна административна услуга може да се подава през публично достъпен потребителски интерфейс, през програмен интерфейс или по друг начин при наличие на съответна технологична възможност;
- ако няма информационна система за приемане на заявление за определена административна услуга се допуска електронно заявяване чрез

попълване на електронен документ с неструктурирано съдържание във формат по чл. 36 и изпращането му на електронната поща на доставчика на административни услуги (ще важи за жалби и сигнали, подадени чрез онлайн формата и по електронна поща);

- задължение за оповестяване чрез официалната интернет страница и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги официалните адреси на електронна поща, на които могат да се изпращат електронни документи; на заявителя (подателя на жалбата/сигнала) следва да се осигури възможност да разглежда подадените от него заявления;

- допустимо е подаване на заявление чрез пълномощник и посредник, като това следва да се укаже при заявяване на услугата (т.е. да може да се отбележи във нарочна форма) и следва да се приложи съответният документ, т.е. следва да има опция за прикачване;

→ Чл.22 от НОИИСРЕАУ – доразвива изискванията към електронен адрес, който подателят на жалбата/сигнала, като заявител на електронна административна услуга следва да посочи за връчване на резултат от електронна административна услуга: всеки адрес, на който автоматизирано може да се изпрати съобщение съгласно общоприет стандарт, като може да е: 1. адрес на електронна поща; 2. адрес в рамките на система за сигурно електронно връчване/система за електронна препоръчана поща; 3. адрес на програмен интерфейс, по протокол, определен от доставчика на услугата;

→ Чл.25 от НОИИСРЕАУ – относно изискванията за осъществяване на електронни административни услуги. Системата следва да е изградена така, че да отговаря на следните изисквания:

- процесът по заявяване (подаване на жалбата/сигнала) да е непрекъснат, изцяло автоматизиран и да започва и да приключва в една потребителска сесия;

- да не изисква от заявителя (подателя на жалбата/сигнала) данни, които могат да се съберат служебно от първичния администратор на данните;

- да не се изисква да се прикачва сканирани хартиени документи, когато съществува възможност за извличането на информацията в тях от други информационни системи по електронен път;

- стъпките и полетата за попълване на заявителя да не са повече от минимално необходимите за извършването на услугата.

→ Чл.27 от НОИИСРЕАУ – относно връчването на електронни документи, Наредбата предвижда че то се извършва по реда на чл.26 от ЗЕУ и регламентира Системата за сигурно електронно връчване.

Освен цитираната Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, чл.42 от ЗЕУ предвижда издаването на наредба, която урежда общите правила за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите, въз основа на които общи правила, всяка администрация следва да разработи свои правила за вътрешен оборот на електронни и хартиени документи, съответстващи на спецификата и особеностите на дейността и структурата и. Такава наредба е **Наредба за обмена на документи в администрацията**, приета с ПМС № 101 от 17.05.2008 г., обн., ДВ, бр. 48 от 23.05.2008 г., със съответните изменения и допълнения. Последните изменения в цитираната наредба са от януари 2017 г., като е налице информация за подготвянето на изцяло нова наредба, която да отмени сега действащата¹⁰, която обаче към датата на изготвяне на настоящия доклад все още не е приета. Налице е приета Инstrukция за работа с документите в администрацията на омбудсмана на Република България (редакция юли 2014 г.), но като основание за нейното приемане е посочена разпоредбата на чл.2 от ПОДО (въпросите относно дейността на омбудсмана и организацията на неговата администрация, които не са уредени в Закона за омбудсмана и този правилник, се уреждат с вътрешни актове на омбудсмана: заповеди, решения, правила, методически указания и други.). В тази връзка е препоръчително извършването на преглед и анализ на съответствието на Инstrukцията със ЗЕУ и подзаконовите актове по неговото прилагане, респ. актуализация на последната. Наредбата урежда подробно изискванията към изграждане на регламентираните в нея АИС, вкл. за работа с електронни и хартиени документи като в съответствие с чл.38 от ЗЕУ определя срок за поддържане и осигуряване съхранението на приетите и създаваните електронни документи от АИС за срок не по-малък от 20 години по начин, позволяващ възпроизвеждане на документите без загуба на данни.

Друг подзаконов нормативен акт по прилагането на ЗЕУ е **Наредбата за общите изисквания за мрежова и информационна сигурност**, приета с ПМС № 279 от 17.11.2008 г., обн., ДВ, бр. 101 от 25.11.2008 г., със съответните изменения и допълнения, която урежда общите изисквания за мрежова и информационна сигурност за нуждите на предоставянето на вътрешни електронни административни услуги и обмена на електронни документи между администрациите; методиката за

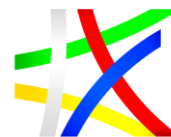
¹⁰ <http://www.namrb.org/da-elektronno-upravlenie-e-izgotvila-proekt-na-naredba-za-obmena-na-dokumenti-v-administraciiata>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

извършване на оценка за съответствие с изискванията за мрежова и информационна сигурност и начинът на удостоверяване съответствието на внедряваните от административните органи информационни системи с установените нормативни изисквания за мрежова и информационна сигурност и вписването им в списъка на информационните системи, чието съответствие е удостоверено по реда на наредбата. Наредбата не съдържа разпоредби, идентифицирани конкретно за публичността на регистъра и на дейността на омбудсмана.

На основание чл.37 от ЗЕУ е приета и **Наредбата за удостоверенията за електронен подпис в администрациите** - приета с ПМС № 97 от 16.05.2008 г., обн., ДВ, бр. 48 от 23.05.2008 г., със съответните изменения и допълнения. Наредбата не съдържа разпоредби, идентифицирани конкретно за публичността на регистъра и на дейността на омбудсмана.

С оглед възможността жалби и сигнали до омбудсмана да се подават по електронен път, включително да се подават и електронни документи, то при изграждането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана и нейната публична част (регистърът на жалбите и сигналите) следва да се спазват и общите и специфични разпоредби на **Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги**, обн. ДВ. бр.34 от 06.04.2001 г., със съответните изменения и допълнения. При анализ на нормативния акт не се установяват значими разпоредби, свързани конкретно с публичността.

В случая ЗО или друг закон не предвиждат задължителна електронна идентификация или установяване на авторство чрез подпис на подателите на жалби/сигнали, но при регламентация в тази насока приложими ще са разпоредбите на **Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО и Закон за електронната идентификация**, обн. ДВ. бр.38 от 20.05.2016 г., със съответните изменения и допълнения (вкл. **Правилника за неговото прилагане**, обн. ДВ. бр.74 от 20.09.2016 г., със съответните изменения и допълнения).

Чл.56 от ЗЕУ пък задължава административните органи (по смисъла на закона) да използват информационни системи, които съответстват на изискванията за



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

оперативна съвместимост и мрежа и информационна сигурност както по ЗЕУ, така и по **Закона за киберсигурност**, обн. ДВ. бр.94 от 13.11.2018 г. При анализ на нормативния акт не се установяват значими разпоредби, свързани конкретно с публичността.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

IV. Изводи и препоръки при изграждането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана, свързани с достъпа до информация и публичността на регистъра на жалбите и сигналите

На база анализа в предходните раздели на нормативните актове и текстове, които омбудсманът следва да спазва при изпълнение на задължението си за публичност на дейността и поддържането на публичен регистър, могат да се изведат описаните по-долу изводи и препоръки.

Съгласно ПОДО регистърът на жалбите и сигналите трябва да съдържа следните данни и информация:

1. входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала;
2. името и адреса на подателя (освен в случаите по чл.19 от Правилника);
3. наименованието на лицето срещу което е жалбата/сигнала;
4. същественото от оплакванията;
5. отдела или служителя, на който е разпределен случаят;
6. номер и дата на отговора;
7. други мерки, предприети по случая;
8. осъществяването на посредничество и резултатите от него;
9. протоколът, който се съставя за постъпилите устни жалби или сигнали;
10. жалбите и сигналите, които служителите в администрацията на омбудсмана са получили от съответните лица по време на посещения на място при изпълнение на функциите на омбудсмана на Национален превантивен механизъм;
11. предприетите действия от омбудсмана по негова инициатива;
12. предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях.

В администрацията на омбудсмана се поддържа регистър на жалбите и сигналите и тяхното движение, чието съдържание отговаря на определеното от ПОДО, но този регистър към настоящия момент не е публичен, като нито една част от него не е достъпна за обществеността. От друга страна, информацията за предприетите действия от омбудсмана по негова инициатива и предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях, която е публично достъпна, не се поддържа под формата на регистър.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Към настоящия момент в администрацията на омбудсмана се поддържат два електронни регистъра на жалбите и сигналите, които са разработени специално за институцията.

Първоначално разработеният регистър се използва единствено с информативни цели – дали е налице вече постъпила жалба или сигнал от същото лице на същото основание, като тази справка е първото нещо, което служителите, в чиито правомощия е да регистрират жалбите/сигналите, извършват при постъпване на жалба/сигнал. Първоначално разработеният регистър представлява компютърна програма, която работи изключително бавно и на практика е неизползваема (освен за проверка). Този регистър не се ползва от служителите и не функционира под формата на активен такъв от 30.12.2013 г.

Вторият регистър функционира от 01.01.2014 г. Достъпът до него се осъществява през register.ombudsman.bg с потребителско име и парола, като всеки служител разполага с индивидуално потребителско име и парола. Нивата за достъп на служителите са различни, в зависимост от заеманата от тях длъжност. Най-високо ниво на достъп имат: началникът и служителите в отдел „Приемна и деловодство“, главният секретар, началникът на кабинета, зам.-омбудсманът и омбудсманът. Само те имат право да завеждат нови жалби и сигнали. Служителите от различните отдели и дирекции могат да виждат само жалбите и сигналите, които са разпределени при тях.

Институцията работи и с автоматизирана деловодна система „Микси“, която съдържа информация за всички входящи и изходящи документи, които не са свързани с жалбите и сигналите (заповеди, всички вътрешни документи на институцията, покани, писма и пр.).

Първоначалната информация в регистъра, функциониращ от 01.01.2014 г.¹¹ (данните за подателя и за нарушителя) се въвежда от експертите в отдел „Приемна и деловодство“. След разпределението на жалбите и сигналите по дирекции и отдели съответният ръководител на звеното определя и вида на нарушението (налице е разработена номенклатура – например по темата „права на децата“ има няколко различни възможности, които да се изберат в зависимост от конкретния случай – най-типичните са разписани) и определя и експерта, който ще работи по жалбата/сигнала в зависимост от типа на нарушението.

¹¹ Въпросите за функционалностите на регистъра, движението на преписките, обхвата на информацията, процесите по въвеждане и обработка са разгледани в обхвата на доклада по Обособена позиция № 1



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

✓ Налице е определена по категории информация, която експертите от отделите и дирекциите виждат по отношение на разпределените при тях жалби и сигнали.

✓ Налице са определени категории действия, които се предприемат след въвеждането на информацията и в хода на извършването на проверката, като след и избора на възможност, се въвежда текст, представляващ описание на действията.

✓ Налице е функционалност за автоматично изпращане на жалбата към началника/директора, който трябва да одобри действията на експерта, чрез бутон „запиши“.

✓ Налице е функционалност за определяне от началника/директора на резултата по жалбата/сигнала, чрез бутон „Одобряване“.

✓ Налице е функционалност за архивиране, след приключване на преписката.

✓ Налице е функционалност „Справка“, която представлява търсачка, в която всеки служител може да търси във всички преписки по жалби и сигнали (вкл. и в архивираните преписки) без оглед нивото му достъп, включително чрез достъп до „Досието“ на съответната жалба/сигнал, в което са видими извършените действия и документи, с опция за копиране на текстове от тях.

✓ Налице е функционалност „Заповед за извършване на проверка“ във връзка с правомощията на омбудсмана като Национален превантивен механизъм.

✓ Също така е налице и функционалност „Самосезиране“.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

По-долу са разгледани поотделно всеки един от така предвидените в Закона и Правилника реквизити на регистъра и съответно може ли и ако да – каква част от съответния реквизит да бъде публична.

На вписване в регистъра подлежат всички жалби и сигнали, независимо от канала, по който те са получени (на хартия – лично в администрацията на омбудсмана или по поща; по факс; устно; по електронна поща, чрез интернет страницата – чрез попълване на онлайн форма или чрез новоразработен формуляр, като част от Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана).

При разработването на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана е препоръчително да се предвиди адаптиране на шаблона на жалбата, която се подава чрез интернет страницата на омбудсмана с публичната част на регистъра като по този начин ще се даде възможност част от тази информация да се попълва автоматично от подателя. Разбира се, в този случай следва да има възможност за ръчна промяна на вписваните данни от страна на експерта в случай на неправилно/неточно попълване или категоризиране.

За всички останали жалби информацията в регистъра, респ. в публичната му част следва да се попълва от експерта, който регистрира или разглежда жалбата, в зависимост от съответния етап на работа по преписката.

Каналите, по които могат да се подават жалби и сигнали са представени в номенклатура¹².

¹² Проект на номенклатура представлява Приложение № 1



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

1. Входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала

Входящият номер и датата на постъпване на жалбата и сигнала **не съдържат лични данни, нито защитена от закона информация**. Ето защо, **тяхното публично оповестяване е допустимо**, а и **наложително** с оглед изискването за поддържането на публичен регистър на жалбите и сигналите. Именно чрез входящия номер и датата ще може да се постигне идентифициране на самите жалби и сигнали, които са обект на регистъра. Този **входящ номер** следва да играе ролята на **идентификатор**, както в публичната част, така и в непубличната за конкретната преписка, образувана по подадена жалба/сигнал, вкл. приключилата като недопустима, прекратената и пр. Посоченото спрямо входящия номер важи за всички жалби и сигнали, независимо от канала, по който постъпват.

2. Име и адрес на подателя

И името, и адресът (вкл. и електронен такъв) на подателя на сигнала или жалбата, **са лични данни, по смисъла на Регламента**. Омбудсманът има законовото право да събира и обработва тези данни, но за целите на поддържането на публичен регистър на жалбите и сигналите, считаме, че **имената не следва да са видими публично, включително и под формата на инициали**. Обстоятелството, че Правилникът изрично е предвидил възможност подателят на жалбата/сигнала да поиска да остане анонимен, е доказателство за чувствителността на този вид данни по отношение на подадените оплаквания до омбудсмана. Тук следва да обърнем внимание на текста на чл.19 от ПОДО, който дава въпросната възможност да се поиска запазване в тайна самоличността на подателя, за който текст считаме, че е налице известна непрецизност. Редакцията на текста предвижда в този случай имената на подателя да не се записват в регистъра. На практика това не следва да се тълкува като забрана за записване на името на подателя в Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана, защото това би попречило на обработването на жалбата/сигнала. Текстът следва да се тълкува в насока, че самоличността на лицето не трябва да бъде разкривана пред лицата, при които ще бъде извършена проверка относно жалбата/сигнала и на още по-голямо основание – да не бъде публично оповестявана. Но дори и да не съществуваше нормата на чл.19 от ПОДО, публикуването на имената на подателя, или дори изписването само на инициалите, не би било оправдано най-малкото по отношение на жалбите и сигналите, подадени от деца, както и по отношение на жалбите и сигналите, подадени от лицата, настанени в места, които те не могат да напуснат по собствена воля (т.е. при изпълнението на правомощията на омбудсмана на Национален превантивен механизъм). Спрямо последните 30 изрично предвижда, че лични данни (какви то представляват имената на физическото лице) могат да се публикуват само ако е налице съгласие на лицето. Доколкото публичният регистър следва да се поддържа по един и същи начин за всички жалби и сигнали, то неминуемо следва изводът, че името на подателя (вкл. и като инициали) не трябва да бъде видимо публично.

Макар чл.25 от ПОДО да изисква вписването на адреса на подателя в регистъра, следва да се съобрази, че чл.16, ал.3 от Правилника не изисква непременно посочването на адрес в жалбата. Сред задължителните реквизити на жалбата са „данни за подателя, включително за връзка с него“. Макар и адресът безспорно да представлява данни за възможна връзка с подателя, той не е



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

единствената опция за това. Т.е., непосочването на адрес от страна на подателя, но посочването на друга форма на връзка с него (например телефон), не могат да доведат до отказ за приемане и разглеждане на жалбата. В тази връзка, считаме, че **адресът на подателя не следва да бъде публично оповестяван, когато същият е посочен в жалбата/сигнала.**

Публичното оповестяване на конкретно населено място (град, село) също не може да бъде оправдано, доколкото в съчетание с посочването на лицето, срещу което е жалбата и описанието на оплакването могат да доведат до конкретна идентификация на подателя, особено що се касае за малки населени места.

Същият извод следва да бъде направен и по отношение на посочен електронен адрес (доколкото Правилникът не уточнява какъв адрес се има предвид). Много често електронният адрес включва имената на лицето, което може да доведе пряко до неговата идентификация, но дори и да не може да се направи такава връзка, публичното оповестяване на електронният адрес не може да бъде оправдано с оглед спазване на духа и принципите за защита на личните данни.

Макар и не в пряка връзка с публичността на разглежданите данни, следва да се отбележи, че по отношение посочването на името и адреса на подателя, би могла да съществува известна разлика в данните в зависимост от канала, по който е постъпила съответната жалба или сигнал. В случаите на постъпване на жалба на хартиен носител – лично на място или по поща, респ. и по факс или сканирано копие по електронна поща данните за имената и адреса могат да не са пълни – може да са посочени само две имена, или да няма адрес или друг начин за връзка с лицето. Що се отнася, обаче до подаване чрез интернет страницата – чрез попълване на онлайн форма или чрез новоразработен формуляр, като част от Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана), е възможно формулярите да са разработени по начин, по който да се гарантира попълването на всички необходими данни за идентификация на жалбоподателя и възможност за комуникация с него, с оглед повишаване ефективността и ефикасността на процеса по разглеждане на съответната жалба или сигнал. Към момента това е направено в значителна степен в онлайн формата на интернет страницата, доколкото е задължително попълване на три имена и адрес, с посочване на пощенски код и населено място, както и телефон.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

3. Наименование на лицето срещу което е жалбата/сигнала

Съгласно ЗО жалбите и сигналите могат да се подават срещу държавните и общинските органи и техните администрации, срещу лицата, на които е възложено да предоставят обществени услуги, както и срещу частноправни субекти. ПОДО допълва тези субекти с още един: лица, на които е възложено осъществяването на публична функция. Така определените лица не попадат в обхвата на Регламента и ЗЗЛД и **техните наименования не могат да се приемат за лични данни.**

Независимо от това че наименованието на органите и лицата не са лични данни, следва да се отчете, че има хипотези, при които точното посочване на органа може да доведе или да улесни максимално идентификацията на жалбоподателя. Такива например биха били случаите на оплаквания за извършени нарушения от органи като кмет на малко населено място (или кметски заместник), директор на учебно заведение, директор на място за настаняване и др. подобни. Доколкото подходът за вписване на данни в публичния регистър следва да бъде идентичен за абсолютно всички възможни хипотези, считаме за удачно посочването само на вида на лицето, срещу което е жалбата. Например: държавен орган (с опции за избор на конкретен вид държавен орган: централна администрация (министерство, държавна агенция, държавна комисия, изпълнителна агенция), териториална администрация (областна администрация, общинска администрация, специализирана териториална администрация), организация, предоставяща обществени услуги (здравни услуги, водоснабдителни услуги, топлофикационни услуги, телекомуникационни услуги застрахователни услуги и пр.) и т.н. Тук отново е възможна разлика в описанието и изчерпателността на данните, в зависимост от канала на постъпване на жалбата, като при жалбите на хартия, вкл. подадени по електронна поща като сканирани документи „нарушителят“ ще бъде свободно описван, а при подаването чрез форма/формуляр, могат да се заложи автоматично попълване на определени категории субекти.

Видове лица, срещу които може да се подават жалби и сигнали са представени в номенклатура¹³.

¹³ Проект на номенклатура представлява Приложение № 2



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

4. Същество на оплакванията

Отделянето на съществото на оплакванията в жалбата/сигнала предполага тяхното синтезиране (резюмиране) от страна на експерта, който ги разглежда.

От една страна, информацията за това в какво се състои оплакването за нарушение може да се определи като **важна обществена информация**, доколкото същата касае пороци при упражняването на власт и правомощия, които лицата, посочени в Закона и Правилника имат. В този контекст може да се защити тезата, че тази информация следва да бъде публично достояние.

От друга страна обаче, описването на същественото от оплакванията **може да доведе до разкриване на защитени от закона данни и информация, които е недопустимо да бъдат публично оповестявани.**

Различните видове типични оплаквания в жалбите и сигналите до омбудсмана по отделните материи са представени в номенклатура¹⁴. Спрямо тази категория данни във висока степен ще важи правилото, че категоризацията би се извършила на експертно ниво, а не от жалбоподателя, като това не зависи във висока степен от канала, по който съответната жалба/сигнал е постъпила.

Наличието на такава и класифицирането на жалбите и сигналите по нея, вкл. публичността на тази информация би дало възможност и за подобряване организацията на работа в администрацията на омбудсмана, с цел да се предотврати даване на различни становища/препоръки/отговори по еднотипни проблеми.

¹⁴ Проект на номенклатура представлява Приложение № 3



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

5. Отдел или служител, на който е разпределен случаят

Правилникът предвижда посочването в регистъра или на отдела, или на служителя, на който е разпределен случаят. Безспорно в Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана следва да бъде ясно обозначен и отделът, и служителят, който разглежда конкретна жалба/сигнал. Що се касае до **публичността на тази информация, същата не може да бъде оправдана**. Това, кое точно лице и от коя точно вътрешно организационна структурна единица разглежда жалбата/сигнала, не може да се определи като обществено полезна информация. Администрацията на омбудсмана го подпомага при осъществяване на неговите правомощия, като всички действия се предприемат от името на омбудсмана, а не от името на съответния служител или отдел.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

6. Номер и дата на отговора

Подобно на входящия номер и датата на жалбата/сигнала, номерът и датата на отговора по жалбата/сигнала не съдържат защитени от закона данни и информация, поради което и **следва да бъдат публично оповестени**.

Правилникът вероятно визира окончателният отговор по жалбата/сигнала, но не и междинните такива – неокончателни, които могат да бъдат изготвени по време на извършване на проверката на случая. Независимо от това, в хода на работа по преписката всички документи следва да се водят под един общ идентификатор. Това може да се реализира чрез определянето на входящия номер като идентификатор на преписката – номерът, по който се дава отговорът или тече кореспонденцията, вкл. с проверявани субекти или други лица, следва да е идентичен с идентификатора на преписката.

Правилникът не изисква вписване в регистъра на същественото от отговора (по подобие на същественото от оплакването), както и по подобие на посредничеството, за което е предвидено вписване на резултата. Същевременно е предвидено в регистъра да се впишат „други мерки, предприети по случая“. Също така, важно е да се отбележи, че отговорът на жалбата/сигнала по същество може да представлява отказ от разглеждането им поради тяхната недопустимост.

Информацията относно това какъв по своя характер е отговорът на жалбата/сигнала (освен другите мерки, които са предприети), като например дали е констатирано или не нарушение, дали са предприети мерки за отстраняване му, дали жалбата е недопустима и т.н., считаме, че може да се определи като съществена информация, която **има общественополезен характер и следва да бъде публично оповестена. Различните видове възможни разрешения на жалбите/сигналите са представени в номенклатура, по аналогия на реквизита „същество на оплакването“¹⁵.**

¹⁵ Проект на номенклатура представлява Приложение № 4



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

7. Други мерки, предприети по случая

Мерките, предприети по случая **следва да бъдат публично оповестени**, доколкото същите са пряк израз на функциите на омбудсмана като обществен защитник, който насърчава и защитава правата на човека и основните свободи.

Мерките могат да бъдат описани именно като резултат от жалбата/сигнала, както е предложено в предходната точка относно номера и датата на отговора.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

8. Осъществено посредничество и резултатите от него

Гореказаното по отношение на мерките важи и спрямо осъществяването на посредничеството, доколкото същото може да се възприеме именно като вид мярка.

На публично оповестяване обаче ще подлежи само фактът дали е осъществено посредничество и дали то е успешно или не.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

9. Протокол, който се съставя за постъпилите устни жалби/сигнали

Самият протокол като документ **не може да бъде обект на публичност**, защото това би означавало да се направи публична и всяка жалба/сигнал, което е недопустимо с оглед спазването на изискванията за защита на определени данни и информация.

Тъй като протоколът на практика играе ролята именно на жалба/сигнал, то на **публикуване в регистъра ще подлежи само неговият номер и дата**, съответно типа/вида на субекта, срещу което е жалбата/сигнала и същественото от оплакването.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

10. Жалби и сигнали, получени по време на посещения на място при изпълнение на функциите на омбудсмана на Национален превантивен механизъм

Тук важи изложеното по отношение на протокола – след като получената на място жалба/сигнал или протокол за приемането на устна жалба/сигнал бъдат регистрирани в Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана, то на публично оповестяване ще подлежа само **входящия номер и дата**, съответно **типа/вида на субекта**, срещу което е жалбата/сигнала и **същественото от оплакването**.

11. Предприети действия от омбудсмана по негова инициатива

Информацията за предприетите действия на омбудсмана по негова инициатива и към настоящия момент се оповестяват публично на интернет страницата на омбудсмана. Разбира се, тази информация се съдържа и в публичните годишни доклади за дейността.

Предприемането на действия по инициатива на омбудсмана е съществена част от неговата дейност, наред с разглеждането на жалби и сигнали, като в някои случаи тези действия са инспирирани именно от жалбите и сигналите в дадени области. Сред правомощията на омбудсмана са да: отправя предложения и препоръки за възстановяване на нарушените права и свободи пред съответните лица; отправя предложения и препоръки за насърчаване и защита на застрашените права и свободи на гражданите от частноправни субекти; прави предложения и препоръки за отстраняване на причините и условията, които създават предпоставки за нарушения на правата и свободите, включително предложения за промени в нормативната уредба; предоставя становища на Министерския съвет и на Народното събрание по законопроекта, които се отнасят до защитата на правата на човека; наблюдава и насърчава ефективното прилагане на подписани и ратифицирани международни актове в областта на правата на човека и др., които могат да бъдат предприети именно по инициатива на омбудсмана.

Предприемането на действия по инициатива на омбудсмана подлежи на вписване в регистъра съгласно изискванията на Правилника. Предвид важността на този аспект от дейността на омбудсмана, е безспорно е, че **тук посочената информация следва да бъде публично оповестявана**. Сегашното и публично оповестяване е под формата на **новини и доклади**, но, както посочихме, тя следва да се вписва в регистъра, като препоръката ни е това да стане в отделен нарочен раздел в обобщени записи (подобно на сегашните новини и годишни доклади). Консолидирането на тази информация на едно място би я направило по-полезна за обществото, тъй като ще се предостави възможност за по-лесното и търсене и възприемане.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

12. Предложения и препоръки за законодателни промени и действия, предприети по тях

Посоченото по-горе относно предприетите действия на омбудсмана по негова инициатива важи в пълна степен и за предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях. Тази информация и към момента е публична, но не и под формата на регистър, както би следвало да бъде.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

13. Други реквизити

Макар да не е изрично предвидено в Правилника, считаме, че **статусът на жалбата/сигнала във всеки един момент от нейното постъпване до окончателното и разрешаване, е реквизит, който следва да бъде включен в регистъра на жалбите и сигналите и да бъде публично оповестен.** Това в голяма степен би улеснило подателите на жалбите/сигналите да проверяват движението по преписката, като по този начин ще отпадне необходимостта да посещават на място приемната на омбудсмана или да се обаждат по телефона. **Различните възможности за статуса на жалбата са представени в номенклатура¹⁶.**

¹⁶ Проект на номенклатура представлява Приложение № 5



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

V. Обобщение

В заключение могат да се направят следните обобщения.

1. При изграждането на Електронната система за управление работата на администрацията на омбудсмана следва да бъдат съблюдавани следните нормативни актове:

Област	Нормативен акт
Публичност на дейността на омбудсмана	Закон за омбудсмана
	Правилник за организацията и дейността на омбудсмана
Защита на личните данни	Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните)
	Закон за защита на личните данни
Други защитени от закона данни и информация	Конституция на Република България
	Закон за защита на класифицираната информация
	Правилник за прилагане на закона за защита на класифицираната информация
	Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
	Изборен кодекс
	Застрахователен кодекс
	Закон за защита на търговската тайна
	Закон за кредитните институции
	Закон за закрила на детето
	Закон за частните съдебни изпълнители
	Закон за нотариусите
Актове, регламентиращи защитата на служебна тайна в съответния орган, проверяван от страна на омбудсмана по	

Проект № BG05SFOP001-2.001-0011 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	повод постъпила жалба/сигнал
Достъп до обществена информация	Закон за достъп до обществената информация
	Наредба за стандартните условия за повторно използване на информация от обществения сектор и за нейното публикуване в отворен формат
Електронно управление	Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО
	Закон за електронното управление
	Закон за електронната идентификация
	Правилник за прилагане на закона за електронната идентификация
	Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги
	Закона за киберсигурност
	Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги
	Наредба за обмена на документи в администрацията
	Наредба за общите изисквания за мрежова и информационна сигурност
	Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2. Публично съдържание на регистъра на постъпилите писмени и устни жалби и сигнали и тяхното движение:

Реквизит	Публичност
Входящ номер и дата на постъпване на жалбата или сигнала	Да
Името и адреса на подателя	Не Допустимо е публикуване на областта
Наименованието на лицето срещу което е жалбата/сигнала	Посочване само на типа и вида на субекта (по номенклатура)
Същественото от оплакванията	Препоръка за номенклатура на типичните видове оплаквания
Отдела или служителя, на който е разпределен случаят	Не
Номер и дата на отговора	Да Допустимо е публикуването на резултатът от отговора – препоръка за номенклатура
Други мерки, предприети по случая	Да Като резултат от отговора
Осъществяването на посредничество и резултатите от него	Да Като резултат от отговора
Протоколът, който се съставя за постъпилите устни жалби или сигнали	Не (освен реквизитите входящ номер и дата, типа и вида на субекта, срещу който е жалбата/сигнала и същественото от оплакванията, по номенклатура)
Жалбите и сигналите, които служителите в администрацията на омбудсмана са получили от съответните лица по време на посещения на място при изпълнение на функциите на омбудсмана на Национален превантивен механизъм	Не (освен реквизитите входящ номер и дата, типа и вида на субекта, срещу който е жалбата/сигнала и същественото от оплакванията, по номенклатура)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Предприетите действия от омбудсмана по негова инициатива	Да Да се оформят като отделен раздел в регистъра
Предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях	Да Да се оформят като отделен раздел в регистъра

3. Като част от доклада е представена и рамка на нивата на достъп до информацията и данните в регистъра – Приложение № 6, която се основава на извършения анализ по Обособена позиция № 1.

4. Примерна визия на публичната част на регистъра е представена като Приложение № 7.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

VI. Приложения

1. Приложение № 1 – номенклатура на каналите, по които могат да се подават жалби и сигнали;
2. Приложение № 2 – номенклатура на видовете органи и лица, срещу които могат да се подават жалби и сигнали;
3. Приложение № 3 – номенклатура на различните видове типични оплаквания в жалбите и сигналите до омбудсмана по отделните материи;
4. Приложение № 4 – номенклатура на различните видове възможни разрешения на жалбите/сигналите;
5. Приложение № 5 – номенклатура на статус на преписката;
6. Приложение № 6 - рамка на нивата на достъп до информацията и данните в регистъра
7. Приложение № 7 – примерна визия на публичната част на регистъра.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 1
Номенклатура на каналите, по които
могат да се подават жалби и сигнали

Канал за подаване	Форма на жалбата/сигнала	Формат на носителя
Лично в администрацията на омбудсмана	Писмена	Хартиен носител
	Устна	1. Хартиен носител 2. Електронен носител (чрез формуляр в системата на протокол за приемане на устна жалба/сигнал)
По поща	Писмена	Хартиен носител
По факс	Писмена	1. Хартиен носител
		2. Електронен носител (като електронен документ с неструктурирано съдържание, включително за приложения)
По електронна поща	Писмена	Електронен носител (като електронен документ с неструктурирано съдържание)
Чрез онлайн форма (сегашна версия на интернет страницата)	Писмена	Електронен носител (като електронен документ с неструктурирано съдържание, включително за приложения)
Чрез новоразработен формуляр, през система, вкл. с опции за автоматизирано потвърждение за получаване/регистриране ¹⁷	Писмена	Електронен носител (като електронен документ със структурирано съдържание, под формата за заявление за електронна административна услуга; за приложения – електронен

¹⁷ При реализация на подобна функционалност на Електронната система/регистъра



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

		документ с неструктурирано съдържание)
--	--	--

Приложение № 2

Номенклатура на видовете органи и лица, срещу които
могат да се подават жалби и сигнали

Държавни органи и техните администрации:	
Централни органи на изпълнителната власт и техните администрации	Министерски съвет
	Министър-председател
	Заместник министър-председател
	Администрация на Министерски съвет
	Министерство
	Министър
	Държавна агенция
	Председател на държавна агенция
	Държавна комисия
	Администрация на Държавна комисия
	Изпълнителна агенция
	Изпълнителен директор на Изпълнителна агенция
	Ръководител на друга административна структура, създадена с нормативен акт, с функции във връзка с осъществяването на изпълнителната власт
Друга административна структура, създадена с нормативен акт, с функции във връзка с осъществяването на изпълнителната власт	
Териториални органи на изпълнителната власт и техните администрации	Областен управител
	Областна администрация
	Ръководител на специализирана териториална администрация
	Специализирана териториална администрация
Общински органи и техните администрации:	
Териториални органи на изпълнителната власт и техните администрации	Общинска администрация
	Кмет на общини
	Кмет на район
	Кметски наместник

Проект № BG05SFOP001-2.001-0011 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Лица, на които е възложено да предоставят обществени услуги:	
Организация, предоставяща обществени услуги	Организация, предоставяща образователни услуги
	Организация, предоставяща здравни услуги
	Организация, предоставяща социални услуги
	Организация, предоставяща водоснабдителни и канализационни услуги
	Организация, предоставяща топлоснабдителни услуги
	Организация, предоставяща електропреносни, електроснабдителни и електроразпределителни услуги
	Организация, предоставяща газоснабдителни услуги
	Организация, предоставяща пощенски услуги
	Организация, предоставяща телекомуникационни услуги
	Организация, предоставяща банкови услуги
	Организация, предоставяща финансови услуги
	Организация, предоставяща застрахователни услуги
	Организация, предоставяща пенсионно-осигурителни услуги
	Организация, предоставяща социални услуги
	Организация, предоставяща библиотечни услуги
	Организация, предоставяща услуги в областта на културното наследство
	Организация, извършваща дейности по охрана
	Организация, извършваща дейности по безопасност на движението
Организация, предоставяща други услуги, включително под формата на търговска дейност, насочени към задоволяване на обществени потребности	
Лица, на които е възложено осъществяването на публична функция:	
Лице, на което е възложено осъществяването на публична функция	Нотариус
	Частен съдебен изпълнител
	Доставчик на квалифицирана удостоверителна услуга
	Професионална организация, която извършва

Проект № BG05SFOP001-2.001-0011 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	регистрация и/или регулира по друг начин дейността на членовете си
	Други лица и организации, чрез които държавата упражнява своите функции и на които това е възложено със закон
Органи за съдебната власт и тяхната администрация:	
Органи на съдебната власт и тяхната администрация	Орган на съдебната власт
	Администрация на орган на съдебната власт
Частноправни субекти:	
Частноправен субект	Физическо лице
	Юридическо лице
	Юридическо лице с нестопанска цел
	Друг субект



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 3

номенклатура на различните видове типични оплаквания в жалбите и сигналите
до омбудсмана по отделните материи

Сфера на правата	Вид оплакване, свързано с
Права на хора с увреждания	Граждански и политически права
	Достъпност
	Социално-икономическа защита
	Социални услуги и лична мобилност
	Здравеопазване и рехабилитация
	Заетост и предприемачество
	Участие в обществения живот
	Подкрепа за жилище
	Подкрепа за училище
Други	
Права на децата	Семейна среда
	Мерки за специална закрила
	Деца с увреждания, в т.ч. със СОП
	Социална и икономическа защита
	Граждански права и свободи
	Децата и съдебната система
	Здравеопазване
	Образование
Други	
Права на потребителите	Лошо качество на предоставяната услуга
	Увеличение на цените
	Заплащане на неизползвани услуги
	Несправедливо разпределение на разход „общо потребление“
	Едностранна корекция от дружествата на сметки на потребителите
	Едностранна промяна на тарифен план
	Роуминг
	Начислени суми за международни разговори
Начислени неустойки	



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	Проверки и подмяна на средства за търговско измерване в отсъствието на клиента Нереално измерване и отчитане Липса на индивидуални договори Непоискано включване на услуги Липса на информация Закъснение или отмяна на полет Забавено изплащане на дължимо обезщетение Неспазване на обявено разписание на влакове/автобуси/градски транспорт Бързи кредити Прехвърляне на вземания Други
Социални права	Трудови права и заетост Трудови възнаграждения и обезщетения Трудови спорове Право на достъп до трудова заетост Право на достъп до услугите за намиране на работа Право на пенсия Социално осигуряване и обезщетения Социална подкрепа Помощ за жилище Други
Право на образование	Предучилищно образование Училищно образование Висше образование Други
Право на здравеопазване	Медицинска експертиза Качество на медицинската помощ Достъп до медицинска помощ Здравноосигурителни права Достъп до лекарствени продукти и медицински изделия Други



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Право на собственост и икономическа свобода	Устройствени планове и други
	Незаконни строежи
	Отчуждително-обезщетителни процедури
	Проблеми на кадастъра и имотния регистър
	Реституционни проблеми
	Проблеми на етажната собственост
	Други
Право на здравословна и благоприятна околна среда	Шум в жизнената среда
	Безстопанствени животни и домашни кучета
	Опазване на дървесната растителност
	Дейност на животновъдни обекти в населените места
	Поставяне на базови станции
	Миннодобивна дейност
	Инвестиционни предложения
	Замърсяване на въздуха
	Оценки на въздействието
	Други
Право на добро управление и добра администрация	Законност
	Качество и срочност на административните услуги
	Разумен срок за разглеждане и отговор по поставен проблем
	Достъп до информация
	Гражданско участие
	Нарушаване на законови изисквания и неизпълнение на задължения от страна на държавни органи
	Злоупотреба с правомощия
	Учтивост, спазване на етичните норми на поведение от администрацията
	Защита на личните данни
	Прозрачност и гражданско участие при вземане на решения
	Безпристрастност и независимост
	Местно самоуправление
	Други



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Право на справедлив съдебен процес и защита на гражданите в изпълнителното производство	Защита на гражданите в изпълнителното производство
	Неизпълнение на съдебни решения
	Забавено съдопроизводство
	Други
Право на защита от дискриминация и език на омразата	Дискриминация
	Достъпна среда
	Дискриминация спрямо хората с увреждания при търсенето на работа и в работната среда
	Здравно и социално осигуряване
	Премахване на незаконни постройки или изземване на имоти
	Език на омразата
Национален превантивен механизъм	Места за задържане
	Защита на лица, търсещи закрила (бежанци)
	Защита на лица с психични заболявания
	Социални институции за деца и възрастни
	Други
Искане за промени в нормативната уредба	с посочване на нормативния акт
Искане за сезиране на Конституционния съд	с посочване на нормативните текстове
Искане за тълкувателно решение	с посочване на спорния въпрос



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 4
Номенклатура на различните видове възможни разрешения на
жалбите/сигналите

Недопустима жалба - анонимна
Недопустима жалба – нарушението е извършено преди повече от 2 години
Недопустима жалба – липса на компетентност
Десезиране поради оттегляне на жалбата
Десезиране поради непредоставяне на изискана от подателя допълнителна информация, без която разглеждането не може да продължи
Десезиране поради преpraщане по компетентност
Не е установено нарушение
Отправена препоръка/предложение
Предоставено становище
Предоставен съвет
Успешно осъществено посредничество
Неуспешно осъществено посредничество
Сезиране на Конституционния съд (с посочване на нормативните текстове)
Отправено искане за тълкувателно решение (с посочване на спорния въпрос)
Иницирирана нормативна промяна (с посочване на нормативния акт)
Уведомяване на прокуратурата за извършено престъпление



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 5
Номенклатура на статус на преписката

За проверка при експерт
Изискана допълнителна информация от жалбоподателя
Изпратено писмо до лицето, срещу което е подадена жалбата/сигналът
Получен отговор от лицето, срещу което е подадена жалбата/сигналът
Изпратено писмо до компетентен орган/лице за проверка
Получен отговор от компетентен орган/лице за проверка
Издаден акт за установяване на административно нарушение
Изпратен неокончателен отговор до жалбоподателя
Изпратен окончателен отговор до жалбоподателя
Иницириано посредничество
Прекратена преписка (с опции за: поради оттегляне на жалбата; непредоставяне на изискана от подателя допълнителна информация, без която разглеждането не може да продължи; препращане по компетентност)
Приключила преписка (с опции за: недопустима жалба, с липса на установено нарушение, с препоръка/предложение, със становище, със съвет, с успешно или неуспешно осъществено посредничество)
Приключила преписка с предприети други мерки (с опции за: сезиране на Конституционния съд; искане за тълкувателно решение; иницириана нормативна промяна)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 6
Рамка на нивата на достъп до информация и данни в регистъра

ВИД ДОСТЪП	КАТЕГОРИЯ ЛИЦА
Пълнен и активен достъп до цялата база данни в регистъра, вкл. с право за регистриране на жалби и сигнали, разпределяне на жалби и сигнали, редакция на съдържание, вписване на данни в регистъра относно предприети действия от омбудсмана по негова инициатива и вписване в регистъра на предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях	Омбудсман
	Заместник-омбудсман
	Главен секретар
Пълнен достъп до цялата база данни в регистъра: - активен достъп за вписване на данни в регистъра относно предприети действия от омбудсмана по негова инициатива и вписване в регистъра на предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях; - регистрация на жалби и сигнали, редакция на съдържание и, по преценка - разпределяне на жалби и сигнали - в случаите на заместване на главния секретар	Началник – кабинет
Регистриране на жалби и сигнали	Експерти от отдел „Приемна и деловодство”
Пълнен активен достъп (с право за редакция на съдържание) до всички жалби и сигнали, разпределени на дирекцията/отдела, както и право за вписване на данни в регистъра относно	Директор на дирекция Началник на отдел

Проект № BG05SFOP001-2.001-0011 „Електронна система за управление работата на администрацията на омбудсмана“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

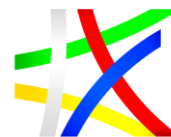
www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

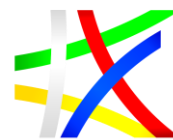
предприети действия от омбудсмана по негова инициатива и вписване в регистъра на предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях	
Активен достъп (с право за редакция на съдържание) до всички жалби и сигнали, разпределени му за работа	Експерт от дирекция/отдел по отношение на разпределените му жалби и сигнали
Пасивен достъп до всички досиета на жалбите и сигналите и до разделите на регистъра с вписани данни относно предприети действия от омбудсмана по негова инициатива и предложенията и препоръките за законодателни промени и действията, предприети по тях (без право на редакция на съдържание, с опция за възможност за копиране на съдържание)	Всички експерти от дирекции и отдели
Обобщени справки за постъпилите и разглежданите жалби и сигнали, разпределени по дирекции/отдели	Омбудсман
	Заместник-омбудсман
	Главен секретар
	Началник кабинет
	Директор дирекция/Началник отдел
Ограничен достъп до публичната част на регистъра, публикувана на интернет страницата на омбудсмана	Всяко лице
Ограничен достъп до кореспонденцията на омбудсмана с трети лица по повод конкретна преписка	Подателят на жалбата/сигнала по реда на Закона за достъп до обществена информация



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОМБУДСМАН
НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 7
Примерна визия на публичния регистър

Вх. № на жалба/сигнал	Категория на подателя на жалбата/ сигнала	Номер на преписката	Категория на орган/лице, срещу което е образувана преписката	Вид орган/лице срещу което е образувана преписката	Засегнати права	Същество на оплакването	Статус на преписката	Относителен документ	Краен резултат
103/20.05.2019	Физическо лице	103/2019	Лице, на което е възложено да предоставя обществени услуги	Организация, предоставяща телекомуникационни услуги	Права на потребителите	Начислени суми за международни разговори	За проверка при експерт	NA	
							Изпратено писмо до лицето, срещу което е подадена жалбата/ сигналът	103/31.05.2019	
							Получен отговор от лицето, срещу което е подадена жалбата/ сигналът	103/10.06.2019	
							Изпратен окончателен отговор до жалбоподателя	103/17.06.2019	Съвет
							Приключила	103/20.06.2019	