



НОВ БЪЛГАРСКИ УНИВЕРСИТЕТ
ДЕПАРТАМЕНТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

**Тенденции в развитието на ролята на
институцията на общественения посредник в
България по примера на Община Шумен**

КУРСОВ ПРОЕКТ ADMB 571
КЪМ КУРС „ИЗВЪНСЪДЕБНА ЗАЩИТА НА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ”

Автор: Христиан Даскалов, Ф44967
Дипломант в БП «Публична администрация»

27.12.2012г.,
гр. София

ВЪВЕДЕНИЕ

Темата за тенденциите в развитието на ролята на институцията на обществения посредник в България по примера на Община Шумен е избрана поради нейната изключителна актуалност. В началото на месец декември 2012г. Националното сдружение на обществените посредници в Република България (НСМОПРБ) излезе с официално становище¹ по повод зачестилите случаи на закриване на институцията на обществения посредник в различни общини на Република България. Все по-често политици на местно ниво лансират идеята за „излишния омбудсман”, което контрастира със статистиките и данните за разпознаваемостта на институцията сред гражданите по места и реалното ѝ въвличане в посредничество за постигане на необходимото равновесие между правата на хората и административния апарат при решаването на съществуващи проблеми от значение за обикновения гражданин и местната администрация, съпътствани в повечето случаи от неприемливо висока степен на недоверие към органите на местната власт².

Община Шумен е избрана за обект на настоящия анализ поради факта, че тя е сред първите общини у нас, предприели стъпки към избор на обществен посредник. Още по проект от 1999г. в Шумен е създаден т.н. „Граждански наблюдател”. В меморандум, подписан от общинската администрация и Центъра за изследване на политическите процеси, са регламентирани неговите права и задължения. По настоящем институцията на общественият посредник, регламентирана по чл.22, ал.1 от Закона за местно самоуправление и местна администрация, функционира в Община Шумен съгласно Решение № 15 по Протокол №3 от 18.12.2003 год. на Общински съвет – Шумен, а дейността ѝ е основно насочена и към подобряване качеството на административните услуги и повишаване на правната култура на гражданите. Общественият посредник на Община Шумен е един от 14-те действащи към днешна дата обществени посредници в страната, членове на НСМОПРБ.

¹ Вж. подробно: <http://www.nalorb.org/news.php>, последно отворен на 28.12.2012г. в 00:24ч.

² Анализът на натрупания опит, осъществен от Центъра за изследване на демокрацията, показва че ангажираността на обществените посредници с конкретни жалби на граждани дава по-бързи резултати в сравнение с други механизми и институции – например по-бавната и скъпа съдебна процедура. Опитът от осъществените проекти показва също, че гражданите се нуждаят от посредник, до когото имат полесен и същевременно с това безплатен достъп и който може да им помогне да разрешат даден проблем по небюрократичен път, включ. със средствата на медиацията. За подробности, вж. „Местни обществени посредници в България” (изд. на Център за изследване на демокрацията, 2004г.), онлайн на: <http://www.csd.bg/artShow.php?id=3001>, последно отворен на 27.12.2012г. в 12:01ч.

Източниците на информация, използвани в анализа включват съществуващата нормативна уредба на национално и местно ниво, регулираща институцията на обществения омбудсман в българските общини, актуални данни от аналитични и статистически документи относно тенденциите в развитието на ролята на обществения посредник и нейните локални измерения за територията на Община Шумен.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Община Шумен е пример за това как позицията на обществения посредник като неполитическа институция, чиито властови ресурси се ограничават в рамките на нейния морален авторитет и публичност, възниква и се установява не като следствие на правна норма, а в рамките на сложната, неструктурирана практика на партньорство между организациите на гражданското общество и представителите на местната власт по места, далеч преди закъснялото иначе въвеждане на законодателство за институцията омбудсман едва пред 2003г., което също настъпва в рамките на един по-широк граждански натиск и по инициатива на неправителствения сектор, а за съжаление на локално ниво се прилага в практиката, дори и към днешна дата, по-скоро инцидентно и спорадично поради същите тези обстоятелства, довели до забавянето на въвеждането му на национално ниво – липсата на изградена административна култура на съчетаване на обществения и частния интерес в името на прозрачността и отчетността на властимащите от една страна и пасивното недоверие на местната общественост относно възможностите ѝ да отстоява своите интереси пред администрацията.

Община Шумен в това отношение е по-скоро изключение от общия случай, тъй като още през 1998г. – в рамките на поредица от антикорупционни инициативи на *Коалиция 2000*, по проект на Център за изследване на политическите процеси, започва да се развива форма на обществено посредничество – т.н. „граждански наблюдател”, която се доближава по своята същност до съществуващите форми на функциониране на местни омбудсмани в различни европейски държави³. Гражданският наблюдател е заложено да се избира и издига от местните граждански организации и цели да се легитимира пред обществеността, медиите и местните власти като ключова фигура в осъществяването на

³ Проектът се осъществява със съдействието на председателя на ОбС - Шумен, членове на Правната комисия в ОбС-Шумен и кмета на общината. При реализация на дейностите си гражданският наблюдател получава бърз достъп до информация от Правен отдел на Областна управа-Шумен.

гражданското наблюдение в общинските форуми. Той присъства на заседанията на ОбС Шумен, на заседанията на различните комисии и има привилегированото право да получава публична информация и справки за дейността на общинските служби в срокове, по-кратки от указаните в Закона за административното обслужване на физическите и юридически лица, Закона за достъп до обществена информация и др. като това се осъществява без депозиране на писмени молби, само на основание на подписания по проекта меморандум за сътрудничество между страните-партньори. Наблюдението по проекта се провежда в периода 2000-2001г. и по повод на него се създава аналитична база, на която да се стъпи за подобряването на определени процеси и процедури относно функционирането на местната администрация като в цялостния процес са въвлечени представителите на медиите и гражданското общество. Редица изводи и конкретни препоръки са обобщени в специален доклад, издаден на вниманието на междусекторните партньори. Краткият период на функциониране на т.н. граждански наблюдател е достатъчен за едно първоначално структуриране на взаимоотношенията с общинските власти и за открояване на онези сфери от дейността на община Шумен, в които мониторингът се оказва необходим и удачен инструмент за по-добро управление, от една страна, и за гражданското участие от друга страна. В тази връзка натрупването на този своеобразен социален опит е в основата на успешното функциониране на институцията на обществения омбудсман в Община Шумен след приемането на промените в Закона за местното самоуправление и местната администрация (ЗМСМА) от 2003г.⁴ – представителите на местната власт вече са привикнали да бъдат обект на граждански контрол, а неправителствения сектор има необходимите познания и ориентация в процесите на предоставяне на публични услуги и функциониране на администрацията – и в положителен, и в отрицателен аспект. Така процесите на установяване на прозрачност и отчетност при вземането на решения от общинските власти на територията на Община Шумен, както и повишаването степента на осъществяване на гражданските права и свободи, се реализира ако не в оптимална степен, то поне в по-ефективна от тази на други места в страната, където институцията

⁴ С тези промени се създава нов чл. 21а, който съдържа четири текста, уреждащи възможността общинските съвети да избират с квалифицирано мнозинство (2/3 от общия брой на общинските съветници) фигурата на местния „обществен посредник“, която по същество като институция наподобява тази на националния омбудсман и е предназначена да „съдейства за спазването на правата и законните интереси на граждани пред органите на местното самоуправление и местната администрация“, както и да приемат правилник за организацията и дейността на местния омбудсман.

се въвежда по-скоро „механично” и координацията на местната власт и успешната ѝ комуникация с местните общности не е добре развита.

През м. март 2004г. общинският съвет в Шумен приема Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на общината (ПОДОП) и взема решение за откриване на процедура за избор като за целта се сформира временна комисия по избора, която определя правилата и критериите за избор и съответните срокове по процедурата. Съгласно чл.2 от Правилника: *„Общественият посредник съдейства за спазване правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация, и представя мотивирани предложения за промяна на съществуващата практика на административното обслужване на гражданите.”* В своята дейност, общественият посредник на Община Шумен е разписано, че следва да се ръководи от принципите за законност, независимост, справедливост, прозрачност, публичност, хуманност и толерантност; да осигурява равни възможности на гражданите да защитят правата и законните си интереси, независимо от техния пол, раса, националност, етническа принадлежност, социален произход, възраст, материален статус, политически пристрастия или религиозни вярвания и да проявява обективност към случая, като изслушва страните и им предоставя възможност за преразглеждане на позициите им и сключване на споразумение. Не съществуват особени рестриктивни условия (*като горна или долна възрастова граница, притежание на определена професионална квалификация - наличие на юридическа правоспособност или др.*⁵) за заемането на дейността на обществен посредник, действащ на територията на Община Шумен. За такъв може да бъде избран всеки пълнолетен, вменияем и неосъждан български гражданин, който има завършено висше образование и е с постоянен адрес на територията на Община Шумен, а самият избор се осъществява с решение на Общинския съвет след провеждане на конкурс с кандидатите от специално създадена за целта комисия⁶ и е за срок от 4 години с ограничение от максимум 2 мандата. Рестриктивни условия съществуват

⁵ Въпреки това процедурата по избор предвижда необходимите гаранции, че общественият посредник ще притежава съответните качества, опит и познания, за да упражнява ефикасно правомощията. Това се гарантира посредством интервюто с кандидатите, което има за цел да провери и оцени познанията им в правозащитната област и вижданията на бъдещия обществен посредник за взаимоотношенията между гражданите и местната власт.

⁶ Съгласно Чл.7.,ал.1 от ПОДОП кандидатите за обществен посредник се явяват на интервю пред 11-членна комисия избрана с решение на Общинския съвет, чийто състав включва: 5-ма общински съветници; 3-ма представители на общинска администрация; 3-ма представители посочен от неправителствените организации действащи на територията на Община Шумен.

единствено по повод на членуването в политически партии, участието в ръководенето на търговски дружества или упражняването на свободна професия на територията на Община Шумен, каквито не се допускат от страна на обществения посредник.

Конкретните процедури и сфери на дейност на обществения посредник са описани в гл. 4 от ПОДОП – „Производство по подаване на жалби до обществения посредник”. Чл. 12 гласи, че гражданите и техните организации могат подават жалби до обществения посредник в случаите на:

- *нарушаване на изискванията за законосъобразност и правилност на административните актове и действия на местните органи;*
- *неспазване на процедури за издаване на административни актове и предоставяне на административни услуги;*
- *предоставяне на невярна или недостатъчна информация за упражняване на правата и задълженията на гражданите и реда и условията за извършване на административни услуги;*
- *прояви на некомпетентност, недоброръвестност, мударост и незачитане дотойнството на гражданите.*

Съгласно чл.17 от ПОДОП, за изпълнение на правомощията си обществения посредник:

- *извършва проверки по постъпилите жалби, които се отнасят до отношенията граждани/организации на граждани – органи на местното самоуправление;*
- *посредничи между административните органи и засегнатите лица за преодоляване на допуснати нарушения;*
- *подава сигнали до органите на местното самоуправление и длъжностни лица, когато констатира, че не се създават условия за реализиране на законните права и интереси на гражданите*
- *отправя предложения и препоръки до органите на местното самоуправление и длъжностни лица за спазване на законността и целесъобразността в административната практика и за отстраняване на последиците от нарушаването и, както и за отстраняване на причините за подобна практика;*
- *изразява публично становище по повод изводите от дейността си.*

Органите на местното самоуправление и длъжностните лица до които са отправени сигналите, предложенията и препоръките по чл. 17 са длъжни да ги разгледат в 30 дневен срок и да уведомят обществения посредник за приетите от тях мерки. При неизпълнение на тези им задължения, Правилникът за функционирането на обществения посредник предвижда писмено уведомяване на кмета на общината с искане за търсене на дисциплинарна отговорност от съответното длъжностно лице. Разбира се, следва да бъде отбелязано, че авторитетът на институцията на обществения посредник (*доколкото той е на лице, както е случаят с Община Шумен*), компетентността на заемащия длъжността и публичният характер на дейността, създават възможност за високо ниво на междуинституционално сътрудничество с административни структури и организации, намиращи се и извън кръга на предоставените от Закона и Правилника за организация и дейността правомощия⁷.

В изпълнение на принципа за прозрачност и публичност в работата на обществения посредник, същият изготвя и представя годишен отчет за дейността си през изминалата година (*чл. 28 от ПОДОП*), който съдържа: данни за разрешени случаи; данни за случаите, при които намесата на обществения посредник е останала без резултат и причините за това; обща информация за подадените жалби, по които проверките не са приключили; данни за отправените предложения, препоръки и мерките предприети във връзка с тях; становище за прилагането на средствата за защита на законните права и интереси на гражданите. В годишния доклад за 2012г. за отчетния период от време е записано, че са приети, изслушани и консултирани над 420 граждани⁸, заведени са 43 жалби, образувани са 43 проверки, 25 са решените случаи чрез взаимодействие с администрацията, 6 са отправените становища с предложения и препоръки, 11 жалби са в процес на разглеждане като само един въпрос е оставен без отговор. Сред изводите,

⁷ Добър пример за подобно по-широко междуинституционално сътрудничество в изпълнение на задълженията на обществения посредник, в частта относно популяризирането на дейността на институцията и повишаването на правната култура на гражданите, представлява стартиралата „Програма за гражданско възпитание“. Инициативата се осъществява със съдействието на Регионалния инспекторат по образованието в Шумен и е част от мероприятията по националната програма на Министерството на образованието, младежта и науката „Участвам и променям!“, подкрепена от Омбудсмана на Република България. В рамките на програмата Общественият посредник на Община Шумен провежда срещи с ученици от 11 и 12 клас в училищата от областта, посреща такива в офиса си, разяснява структурата и спецификите на своята дейност.

⁸ Уточнено е, че не всяка среща на гражданите с обществения посредник е свързана с подаване на жалби и стартирането на проверка. В много от случаите гражданите разчитат на консултация и съдействие за решаването на възникнал въпрос с органите на местната или централната администрация. В широк кръг от случаите се налага предприемането на срочни действия по посредничество между двете страни в процеса.

които се открояват в доклада във връзка с работата на обществения посредник по индивидуалните жалби и сигнали на гражданите, попадат продължаващата практика на забавени преписки и липса на отговор от страна на редица поделения на централната администрация и затрудненията в диалога между администрацията и гражданите, породени от ниската правна култура на последните. В голяма част от случаите се наблюдават неправомерни искания и опит за разрешаване на възникнал проблем по линията на „най-малкото затруднение“. В тази връзка се прави констатация, че: *„политиката на отвореност на местната власт към гражданите я поставя в неблагоприятната ситуация да бъде търсена за всичко от всеки.“*

В количествено отношение, най-голям брой са жалбите, свързани с въпроси по устройство на териториите, строителство и екология, както и тези, свързани с отношенията между собственици в етажните собствениости.

Що се отнася до въздействието върху правната среда на база на работата на обществения омбудсман, съществуват емпирични предпоставки и основания да се твърди (*каквито твърдения са направени в доклада*), че същото е на лице и показва успешни резултати в насока укрепване на правната среда на територията на Община Шумен и премахване на правната несигурност в отделни сфери на обществения живот. Това укрепване има конкретни проявления на база на резултати от образуваните проверки, направените констатации и взетите решения от страна на местната администрация в защита на правата и законните интереси на гражданите и техните организации. В резултат на инициран от обществения омбудсман и проведен в рамките на по-широк кръг от институционални и обществени партньори диалог по редица казуси са на лице трайни резултати по повод на: спиране на въвеждане в сила на решения на общински комисии (*като решението на Общинската комисия за безопасност на движението за забрана на движение на мотоциклети и мотопеди в разрез със съществуващото законодателство*); предстоящи промени в Наредба № 1 за поддържане и опазване на обществения ред на територията на Община Шумен (*във връзка с шумовите нива от озвучението на молитвените храмове*); отправени препоръки към колективния орган на местно самоуправление за отмяна на въведени местни такси в колизия със съществуващото законодателство (*по повод на въвеждането на общинска такса за задължителната предучилищна подготовка, предвидена съгласно Закона за народната просвета, в правилника за чието приложение се определя, че: „ (...) родителите и настойниците не заплащат такса за*

обучението.” – чл. 20, ал. 2 от Наредбата); препоръки за срочни действия по изготвянето на необходимата нормативна уредба в случаите, в които същата не е приложима, следва да бъде актуализирана/осъвременена или не присъства въобще в административната практика (във връзка със сигнали за липса на регламент за издаването на карта за паркиране на местата, определени за превозните средства, обслужващи хора с трайни увреждания, и използване на улеснения при паркиране по смисъла на чл. 99 А, от ЗДП).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От първата форма на обществено посредничество, стартирала през 1998г. на територията на Община Шумен – т.н. „граждански наблюдатели” и назначаването на първия обществен посредник на територията през 2004г. до днешна дата е постигнато изключително много за институционалното укрепване на фигурата на обществения посредник. В исторически план високото ниво на взаимодействие между институциите Кмет, Общински съвет и Обществен посредник в Шумен не просто гарантират жизнеността на института на Омбудсмана, но и повишават качеството на диалога между местната власт, гражданите и техните организации. Усилията продължават и по настоящем чрез различни по-малки стъпки, но в посока дългосрочно развитие и утвърждаване на институцията. Осъществени през 2012г. мерки в тази насока са отделянето на деловодството на обществения омбудсман от това на общинската администрация, с цел по-ясен контрол на сроковете по образуваните от Посредника проверки; извеждане на офиса на обществения посредник извън сградата на Община Шумен, с цел промяна във възприемането от страна на гражданите към институцията като самостоятелна такава, развиваща дейност извън обсега на самата администрация; рекламна кампания в ефира на местни електронни медии; осъвременяване и доразвиване на електронната страница на обществения посредник с възможност за подаване на сигнали онлайн и др.

В контекста на предприетите усилия за институционалното укрепване на Обществения посредник на Община Шумен е и домакинството на годишната работна среща на членовете на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България /НСМОПРБ/⁹ на 8 и 9 ноември 2012г.

⁹ НСМОПРБ е обединение на обществените посредници, учредено на 28.11.2006 г., работещи в съответните общини, избрани за определен срок от общинските съвети. Сдружението се създава за

Съществуват и редица предизвикателства пред развитието и ролята на мястото на обществения омбудсман – на национално и локално ниво. Недостатъчно ясно и подробно са уредени въпросите за организирането на дейността на обществения посредник и нейното финансиране. В ЗМСМА изобщо не е уреден въпросът за техническите служби, които да подпомагат дейността на обществения посредник, а в Община Шумен една от 2012г. има ангажиран технически секретар на негово разположение! При приемането и развитието на нормативната уредба в частта ѝ относно институцията обществен омбудсман в ЗМСМА не е приложена иначе съществуващата потенциална възможност посредниците по места да се финансират от бюджета на националния омбудсман с оглед на тяхната независимост от финансовото положение на общините¹⁰, а разходите на националния омбудсман от своя страна да се определят и финансират в отделен раздел на държавния бюджет, т.е. бюджетът да бъде решен по начин, сходен с бюджета на съдебната власт и неговата самостоятелност като гаранция за още по-голяма независимост. В момента тази зависимост заставя обществения посредник да се обръща към кмета на съответното населено място за въпроси като отпускането на средства за подмяна на дограма или боядисване на помещението, където извършва своята дейност (*реален прием от отчета на разходите на обществения посредник на Община Шумен за 2012г.*) При общини в незавидно финансово състояние именно средствата за обезпечаване на дейността са причината, поради която процедури по избор на посредници въобще не стартират. Дори в Шумен – община с изградена вече институционална традиция в това отношение средствата за уеб сайта на обществения посредник и рекламната/информационна кампания са осигурени безвъзмездно, чрез лични дарения, което може да бъде тълкувано както като добра практика за привличане на финансиране, така и като заплаха за дългосрочната устойчивост на база на финансовата несигурност на институцията при евентуална различна/неблагоприятна местна политическа или административна конюнктура в перспектива. Въпреки тези финансови неуредици по данни на НСМОПРБ има повече от 100 общини с проведени процедури (*съгласно чл.21а от ЗМСМА като към м.*

защита на общите интереси на своите членове, както и за утвърждаване и развитие на институцията обществен посредник и организации защитаващи правата на гражданите, местното самоуправление и развитието на гражданското общество в Р България.

¹⁰ Други, макар и компромисни възможности представляват даването на статут на самостоятелни юридически лица на обществените омбудсмани или статут на второстепенни разпоредители с бюджетни кредити.

ноември 2012г.) само в 14 от тях функционират обществени посредници, които са и членове на браншовото сдружение¹¹.

Това говори за наличието и на други сериозни предизвикателства пред развитието на институцията като например квалифицираното мнозинство от 2/3, необходимо за избора на обществен посредник. Премахването на тази нормативна спънка в процедурата за избора на местен омбудсман е една от основните каузи на НСМОПРБ. Друго несъвършенство в правната уредба, което оказва своето влияние и на местно ниво е липсата на каквато и да е уредени в ЗМСМА и Закона за омбудсмана възможности за взаимодействие между националния омбудсман и обществените посредници¹² особено в сфери на дейност като прилагането на концепцията и принципите за „доброто управление на местно ниво“¹³. В Община Шумен този проблем е превъзмогнат благодарение на личната инициативност на настоящия обществен посредник, който само в рамките на отчетния период за 2012г. се е обръщал на три пъти за съдействие към Омбудсмана на Република България. Създаването на контакти с институцията на националния Омбудсман може да постигне разширяване на възможностите за решаване на проблемите на граждани от общината извън институционалния и/или териториалния обхват на правомощията на общинските посредници.

Редом с всички тези предизвикателства, интегрирани в спецификите на местната среда, общественият посредник на територията на Община Шумен има и още една основна задача в перспектива – да поддържа в условия на различни ограничения и несъвършенства от институционален, функционален, политически и икономически характер изградения през годините висок авторитет в публичния и граждански сектор,

¹¹ Към момента в НСМОПРБ членуват 14 действащи обществени посредници. Избрани местни омбудсмани има в почти всички големи общини на България, а именно – София, Пловдив, Бургас, Стара Загора, Шумен, Пазарджик, Казанлък и Кърджали. Населението, което се обслужва от тази институция е над 2.5 млн. души в България.

¹² Не съществуват разпоредби, които да уреждат съотношението на правомощията между националната и местна институции; не е предвидена възможност за местните обществени посредници да работят в сътрудничество и под методическото ръководство на националния омбудсман, както и той да им предлага извършването на проверки и вземането на мерки по разглежданите от него случаи.

¹³ Концепцията за доброто управление е изведена от Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво, приета на 15-тата сесия на конференция на европейските министри, отговарящи за местното и регионално управление, Валенсия 15-16 октомври 2007, като в случая доброто управление се базира на 12 принципа. Имплементацията на принципите в България по проект „Прилагане на принципите на добро управление в местната власт“ от 2008г. е първият случай, в който националният омбудсман обръща по-сериозно внимание на взаимодействието си с местните посредници. Вж. подробно на: http://www.burgas.bg/bg/info/index/22#info_5383 , последно отворен на 27.12.2012г. в 21:56ч.

който в редица отношения може да служи за пример на останалите местни посредници от цялата страна, както и да бъде в основата на изграждането на институцията по места като играе ролята на бенчмарк във връзката между администрацията и гражданското общество на местно ниво. Връзка върху която може да се инвестира и надгражда, защото се изплаща!

ИЗТОЧНИЦИ

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

- Стефанов, А. Институцията омбудсман: Въвеждане и утвърждаване в България, в контекста на европейския опит, 2010
- Чешмеджиева, М. Институцията Омбудсман: сравнителен анализ, Съюз за стопанска инициатива, 2009
- Център за изследване на демокрацията, Местни обществени посредници в България, 2004
- Център за изследване на демокрацията, Институцията омбудсман в Европа и България: правна същност и практика, 2003
- Омбудсман на Република България, Наръчник за прилагане на принципите на добро управление в общините, 2009
- Омбудсман на Република България, Ново качество на живот в общините, 2009
- Ван Де Пол, У. Презентация „Европейски практики и обмен на опит”, Втори работен семинар на обществените посредници в България, 2008

НОРМАТИВНИ И АДМИНИСТРАТИВНИ ДОКУМЕНТИ

- Европейски кодекс за добро поведение на администрацията
- Стратегия за иновации и добро управление на местно ниво
- Закон за местното самоуправление и местната администрация
- Закон за омбудсмана
- Правилник за организацията и дейността на омбудсмана
- Устав на Националното сдружение на местните обществени посредници в Република България
- Правилник за организацията и дейността на обществения посредник на територията на Община Шумен
- Годишен отчет за дейността на обществения посредник на Община Шумен 2012г.

ИНТЕРНЕТ ИЗТОЧНИЦИ

- <http://ombudsmansh.eu/>
- www.ombudsman.bg
- www.anticorruption.bg/ombudsman/
- www.ombudsman.europa.eu