

ЗАПОВЕД

№ *РА-12-216-2*

София, *15.7.2021*

На основание чл.8, ал.1, т.1, т.7 и ал.2 от Правилник за устройството и дейността на Център за развитие на човешките ресурси /ЦРЧР/, във връзка с предписание на ИА ОСЕС, с настоящата

УТВЪРЖДАВАМ:

ПРОЦЕДУРА ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ В ЦЕНТЪР ЗА РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ ПО ПРОГРАМА „ЕРАЗЪМ+“ И „ЕВРОПЕЙСКИ КОРПУС ЗА СОЛИДАРНОСТ“, Версия 3

Процедурата влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.

С влизане в сила на настоящата заповед, се отменя Процедура за администриране на жалби в ЦРЧР по Програма „Еразъм+“ и Програма „Европейски корпус за солидарност“, Версия 2, утвърдена със Заповед № РД-12-216/1 от 10.03.2020 г. на Изпълнителния директор на Център за развитие на човешките ресурси.

Заповедта да се сведе до знанието на съответните служители.

Контрол по изпълнение на горното възлагам на Главния секретар на ЦРЧР.

МИХАИЛ БАЛАБА
Изпълнителен дирек.
Център за развитие

ЗАЛИЧЕНО ОБСТОЯТЕЛСТВО
по чл.4 от Общ регламент относно
защита на личните данни /GDPR/
(Регламент (ЕС) 2016/679)

УТВЪРДИ ЗАЛИЧЕНО ОБСТОЯТЕЛСТВО
МИХА по чл. 4 от Общ регламент относно
ИЗПЪ. защитата на личните данни (GDPR/
(Регламент (ЕС) 2016/679)

**ЦЕНТЪР ЗА РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ**



**ПРОЦЕДУРА ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ В
ЦЕНТЪР ЗА РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ
ПО ПРОГРАМА „ЕРАЗЪМ+“ И „ЕВРОПЕЙСКИ КОРПУС ЗА
СОЛИДАРНОСТ“, Версия 3**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Целта на настоящата процедура е да опише процесите за администриране на жалби по Програма „Еразъм +“, „Европейски корпус за солидарност“ или с оперативната работа на ЦРЧР

Относими нормативни актове към работата на ЦРЧР:

- Споразумение за делегиране на правомощия, сключвано между Европейската комисията (ЕК) и Националната агенция (НА) ежегодно;
- Обща покана за подаване на предложения по Програми „Еразъм+“, „Европейски корпус за солидарност“ и Ръководство за бенефициенти по Програми „Еразъм+“ и „Европейски корпус за солидарност“, които се публикуват ежегодно от страна на ЕК;
- Спецификации¹ за изготвяне на работни програми и годишни отчети по Програми „Еразъм +“ и „Европейски корпус за солидарност“.
- Ръководството за Националните агенции на Програма „Еразъм+“ и Програма „Европейски корпус за солидарност“ (ЕКС);

¹ Ежегодно ЕК предоставя на националните агенции конкретни спецификации и инструкции за изготвянето на работна програма и годишен отчет, които съдържат детайлна информация, специфична за конкретната календарна година.

Механизми за подаване на жалби: жалби могат да бъдат подавани лично в деловодството на ЦРЧР, по куриер или чрез „Български пощи“ ЕАД до деловодството на ЦРЧР, по имейл, на официалния електронен адрес за кореспонденция на ЦРЧР, посочен на интернет страницата му, по факс на официалния факс номер за кореспонденция на ЦРЧР, посочен на интернет страницата му.

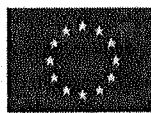
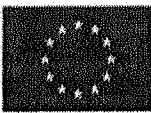
II. СЪЗДАВАНЕ НА КОМИСИЯ ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ ПО ПРОГРАМА „ЕРАЗЪМ+“, „ЕВРОПЕЙСКИ КОРПУС ЗА СОЛИДАРНОСТ“ И С ОПЕРАТИВНАТА РАБОТА НА ЦРЧР (КОМИСИЯ)

1. Изпълнителният директор издава заповед за създаване на Комисия от служители на ЦРЧР с опит и необходима компетентност да разглеждат жалбите.
2. Комисията се състои от председател и четирима редовни членове. В заповедта за създаване на комисията се определя поименният ѝ състав, като се определят и четирима резервни членове.
3. Заповедта за създаване на Комисията за администриране на жалби (Комисията) се свежда до вниманието на всички заинтересовани лица чрез деловодната система, в срок от един работен ден от последното изменение на същата.
4. Насочването на заповедта чрез деловодната система се извършва от главен експерт (регистратор в деловодната система) в дирекция АПФСД.
5. В състава на комисията задължително се включва като редовен и като резервен член юриконсулт и/или експерт с юридическо образование.

III. ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА КОМИСИЯТА

1. При постъпване на подписана писмена жалба или сигнал по отношение на процес, свързан с оперативната работа по Програма „Еразъм+“, „Европейски корпус за солидарност“ и/или окончателно решение на ЦРЧР, документът се входира и архивира в деловодна система, като се образува преписка с уникален номер.

(1) Всяка жалба или сигнал се завеждат в деловодната система в момента на постъпване със собствен номер. С номера, под който е заведена жалбата/сигналът, се



завеждат всички документи, свързани с нея/него, вкл. становища, докладни записки и др. относими документи.

(2) Получената информация по всяка жалба/сигнал се резолира от Изпълнителния директор в срок до 3 (три) работни дни към директора на дирекция АПФСД за становище относно естеството на получената информация.

(3) По преценка на директора на дирекция АПФСД в срок до 3 (три) работни дни, последният възлага на юрисконсулт в срок до 7 (седем) работни дни да изготви становище, което предоставя с докладна записка до Изпълнителния директор, от името на директора на дирекция АПФСД, с предложение за последващи действия според дефиниране на постъпилото искане/оплакване – като жалба, сигнал или като сигнал със съмнение за нередност или измама или юрисконсултът дава становище по същество по съответния казус. В случай на необходимост, юрисконсултът от дирекция АПФСД, на който директорът на дирекция АПФСД е възложил изготвяне на становище, изготвя становището със съдействието на един или повече от членове на Комисията по нередностите и измамите (КНИ) или член на Комисията за администриране на жалби, който/които също съгласува/т изготвеното становище. В становището се дава мотивирано предложение как да бъде третиран документът – като жалба, като сигнал за нередност, като нерелевантен сигнал или юрисконсултът дава становище по същество по съответния казус.

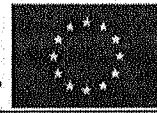
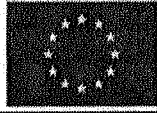
(4) С резолюция на докладната записка, Изпълнителният директор в срок до 3 (три) работни дни определя за насочване в деловодната система преписката по компетентност:

(а) При определяне на сигнала като жалба, се насочва към председателя на Комисията по жалби и се завежда под съответния код за жалби от главен експерт (регистратор в деловодната система) в дирекция АПФСД;

(б) При определяне на сигнала като съмнение за нередност или измама, се насочва към председателя на Комисията по нередностите и измамите (КНИ) и се завежда под съответния код за нередности от главен експерт (регистратор в деловодната система) в дирекция АПФСД;

(в) При определяне на сигнала като нерелевантен, Изпълнителният директор резолира становището и преписката се счита за приключена.

„Жалба“ за целите на тази процедура означава писмено оплакване във връзка с обстоятелства по конкретен проект, респ. договор за финансова подкрепа по Програма „Еразъм +“ или Програма „Европейски корпус за солидарност“, която съдържа молба да бъдат отстранени посочените в същата оплаквания или искане касаещо обстоятелства във връзка с даден проект, респ. договор за финансова подкрепа, администриран от НА.



Жалбата има характер на такава, когато е подадена от заинтересовано лице. В жалбата трябва да бъде посочен конкретен проект, респ. договор за финансова подкрепа по Програма „Еразъм +“ или Програма „Европейски корпус за солидарност“ и конкретно искане, респ. молба от заинтересовано лице, било то бенефициент по дадения проект/договор, координатор по същия или друго лице имащо качеството на заинтересовано. От жалбата следва да стават ясни обстоятелствата налагащи направеното искане/оплакване.

В случай че при НА е подаден документ, респ. молба, искане, отговарящо на реквизитите на жалба, посочено по – горе, но което не е подадено от заинтересовано лице, то дадената молба/оплакване следва да бъдат третираны като сигнал по смисъла на Административнопроцесуалния кодекс (АПК) на Република България. Със сигналите по смисъла на АПК се съобщава за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на органи или длъжностни лица.

В случай че при НА е подаден документ, респ. молба, искане, отговарящо на реквизитите на жалба или сигнал по АПК, но същото съдържа и информация касаеща извършена нередност или евентуална измама, същото следва да бъде третирано като сигнал за нередност и да бъде разглеждано по реда и в сроковете на Вътрешните правила за администриране на нередности и измами.

За целите на настоящата процедура, за „нерелевантен“ ще се счита сигнал/жалба/оплакване, който/което:

- не посочва конкретен проект, респ. договор за финансова подкрепа по Програма „Еразъм +“ или Програма „Европейски корпус за солидарност“;
- не съдържа искане и/или оплакване във връзка с обстоятелства по такъв проект,
- не съдържа информация за конкретни обстоятелства във връзка с конкретен проект, респ. договор за финансова подкрепа по Програма „Еразъм +“ или Програма „Европейски корпус за солидарност“, които да навеждат извод за извършена нередност или измама или
- не съдържа оплакване за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на орган или длъжностни лица.

2. Впоследствие, съобразно Раздел III, чл. 1, ал. 4, буква а), от настоящата процедура, преписката електронно се насочва, от главен експерт (регистратор в системата „Архимед“) в дирекция АПФСД към председателя на Комисията.

3. След насочване на преписката към председателя на Комисията, в срок до три работни дни, последният я насочва по деловодна система или изпраща имейл към членовете на Комисията и с това действие Комисията се счита за сезирана.

3.1. Председателят на Комисията уведомява членовете за дата и час на заседанието, на което да бъде разгледана жалбата.

4. Комисията заседава, когато присъстват всички нейни членове и взема решения с обикновено мнозинство.

4.1. Комисията заседава в състав председател и четирима редовни членове. В случай че някой от редовните членове не може да присъства на заседанието на комисията, същият се замества от резервен член.

4.2. В случай, че в заседанието на комисията не може да участва председателят той се замества от първия по ред редовен член на Комисията съгласно заповедта за състава ѝ, ако и той отсъства се замества от следващия по ред, а съставът ѝ се допълва от резервен член.

5. Член на Комисията не може да гласува „въздържал се“, а само „за“ или „против“, като има право да изрази и особено мнение в писмена форма.

6. Решенията и гласуването на членовете на Комисията се обективират в протоколи.

IV. ПРАВОМОЩИЯ НА КОМИСИЯТА

1. При работата на Комисията се прилагат разпоредбите и сроковете уредени в Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ на Република България за разглеждане на жалби и сигнали и относимите правила от Закона за администрацията.

2. Комисията е длъжна да се произнесе в срок до 30 (тридесет) дни от сезирането си.

3. При разглеждане на жалбата Комисията има право да събира информация от служители на ЦРЧР и при нужда да изисква информация от трети лица, без да нарушава принципите на конфиденциалност и защита на личните данни.

4. Комисията разполага с правомощия:

- Да разглежда жалбата по същество и да изготвя мотивирани предложения за произнасяне или подаване на отговор от страна на Изпълнителния директор на Центъра за развитие на човешките ресурси.

- Да сезира Изпълнителния директор при основателност на жалбата за констатирани пропуски, допуснати от служители на ЦРЧР.

- Да отлага произнасянето си с определен разумен срок, в случай че вземе решение да изиска допълнителна информация от подателя на жалбата, други лица или институции, имащи отношение към случая, с цел изясняването му.

- Да не разглежда анонимни жалби.

- Да събира и изследва всички доказателства по случая, в т.ч. да изслушва и/или изисква писмено становище по жалбата от имащите отношение служители на ЦРЧР или от други лица.

5. Комисията, чрез своя председател създава електронно досие по жалбата, в което се включват самата жалба и всички събрани доказателства и съставени протоколи, както и други относими документи.

У. ПРАВИЛА ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ЗАСЕДАНИЯТА

1. В срок от 5 (пет) работни дни от датата на насочване на жалбата към председателя на Комисията, той е длъжен да свика първо заседание в състав – председател и членове.

2. Преди провеждане на първото заседание, Председателят на Комисията изпраща или насочва към членовете подадената жалба и относимите към същата допълнителни материали, ако такива са налични.

3. Всички материали по подадената жалба подлежат на взаимно и общо обсъждане от членовете на Комисията.

4. При необходимост комисията може да определи дата за ново заседание за разглеждане на жалбата, в случай че е нужно събирането на допълнителни доказателства, информация или извършването на проверки. Следващо заседание за разглеждане на жалбата, ако е необходимо се насрочва от председателя след получаване на допълнителна информация..

5. В рамките на заключителното си заседание Комисията е длъжна да излезе с окончателно предложение (протокол) до Изпълнителния директор на ЦРЧР.

6. В случай, че в хода на извършваната проверка и събирането на доказателства във връзка с жалбата, се установят съмнения за нередност или измама, случаят се докладва на Изпълнителният директор на ЦРЧР за предприемане на последващи действия и прилагане на Вътрешни правила за администриране на нередности и измами. В този случай Комисията за администриране на жалби спира дейността си, като случаят с цялата събрана

информация се предоставя на Изпълнителния директор за администриране към Комисията за нередности и измами /КНИ/.

7. За всяко от своите заседания Комисията изготвя писмен протокол, включващ обсъдените въпроси, взетите решения и направените мотивирани предложения. Протоколът се изготвя от присъствал на заседанието служител на ЦРЧР, който е член или председател на Комисията, подписва се от членовете на Комисията и председателя и се връчва на Изпълнителния директор в петдневен срок от провеждането на заключителното заседание.

8. Изпълнителният директор на ЦРЧР резолира протокола изготвен от Комисията, с която се взема решение по жалбата и се предприемат и/или възлагат съответните надлежни действия.

9. В срок до седем работни дни от вземане на окончателно решение по жалбата, съобразно предходната разпоредба, до подателя на жалбата се изготвя отговор от председателя, член на комисията или служител на ЦРЧР от дирекция СДО по компетентност.

За неуредени в настоящата процедура случаи, субсидиарно се прилагат разпоредбите на „Вътрешни правила за администриране на нередности и измами в Център за развитие на човешките ресурси по Програми „Еразъм+“ и Европейски корпус за солидарност“ и действащото българско законодателство.