

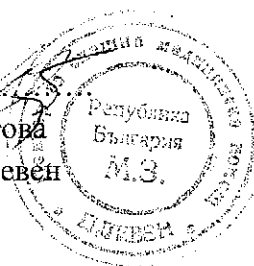


РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – ГР.ПЛЕВЕН

гр. Плевен 5800, Бул. "С. Кочев" №8, тел.064/825064, факс 064/830598.

E-mail: esmp@esmp-pleven.eu

Утвърждавам.....
Д-р Мирослава Христова
Директор ЦСМП - Плевен



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА РЕДА ЗА ПОДЪРЖАНЕ НА ОБЯВЕН ЕЛЕКТРОНЕН АДРЕС ЗА
ВРЪЗКА С ГРАЖДАНИ, РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОЛУЧЕНИ
ВЪПРОСИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОДГОТОВКАТА И
ИЗПРАЩАНЕ НА ОТГОВОРИ
в ЦСМП – Плевен**

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) Вътрешните правила за реда за поддържане на обявен електронен адрес за връзка с граждани, разглеждане на получени въпроси, сигнали, предложения, подготовката и изпращане на отговори в ЦСМП - Плевен (наричани по-нататък Правилата) уреждат организацията, координацията и общото осигуряване на дейностите по предоставянето на тези административни услуги, а именно:

1. организацията на работата по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания и жалби на гражданите и юридическите лица;

2. взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

(2) Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в административните актове.

(3) Административното обслужване в ЦСМП - Плевен се осъществява при спазване на разпоредбите установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Закона за защита на личните данни и Наредба № 3 от 6.10.2017 г. за утвърждаване на медицински стандарт "Спешна медицина", като се гарантира:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване в ЦСМП - Плевен;

2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях – посещение на място, поща, електронна поща, телефон за предоставяне на информация, факс, интернет;

3. любезно и отзивчиво отношение на служителите на ЦСМП - Плевен;

4. координираност

и взаимодействие на всички заинтересовани страни за подобряване на административното обслужване и осигуряване на еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително обявена и разработена процедура;

7. качество на предоставяните административните услуги.

Чл. 2 (1) ЦСМП - Плевен осъществява административното обслужване на гражданите и юридическите лица на български език и се ръководи от следните принципи:

1. законност;

2. откритост, достъпност, публичност и прозрачност;

3. бързина и процесуална икономия;

4. отговорност и отчетност;

5. ефективност;

6. субординация и координация;

7. последователност и предвидимост;

8. обективност и безпристрастност;

9. конфиденциалност.

(2) При изпълнение на служебните си задължения, служителите от администрацията на ЦСМП - Плевен са длъжни да:

1. се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и да съобщават названието на администрацията;

2. предоставят информация на достъпен и разбираем език;

3. разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс, интернет, електронно подписани документи;

4. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за предоставяне на въпросите, жалбата, сигналът или предложението;
5. да не разкриват поверителна информация и осигуряват конфиденциалност относно всички постъпили искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги предоставяни от ЦСМП - Плевен;
6. предоставят ясна, точна, достоверна, общоразбираема и пълна информация без абривиатури, съкращения и препратки;
7. приемат заявления и искания, жалби, сигнали и предложения;
8. да предоставят на гражданите и юридическите лица информация за хода на административните преписки;
9. предоставят исканите документи като спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

Чл. 3. (1) В ЦСМП - Плевен се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони 064 886 453, 0879 354 831 за запитвания - 5 минути, освен ако отговорът не изисква допълнително проучване;
2. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по официалната електронна поща: csmp@csmp-pleven.eu, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни;
3. срокът за предоставяне на консултация е до 14 дни от датата на нейното писмено заявяване;
4. срокът за отговор на Заявление по Закона за достъп до обществена информация е до 14 дни;
5. срокът за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;
6. срокът за уведомяване, в случай, че поставените въпроси не са от компетентността на ЦСМП - Плевен и към кого са препратени по компетентност е до 7 дни;
8. време за чакане при получаване на информация или обработване на документи в деловодството – не повече от 20 минути.

(2) Определените по ал. 1 срокове са в съответствие с нормативно определените срокове по Административно процесуалния кодекс и на Наредбата за административното обслужване.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ЦСМП - Плевен

Раздел първи Информация за предоставяните административни услуги

Чл. 4. (1) ЦСМП - Плевен организира дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за намиране и достъп.

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез деловодството на ЦСМП - Плевен.

(3) Информацията за извършваните от ЦСМП - Плевен административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията за административно обслужване се публикуват на сайт на ЦСМП - Плевен, като се актуализират в 14-дневен срок от всяка промяна.

Раздел втори

Изисквания за административно обслужване

Чл. 5. (1) Административно обслужване се изпълнява от служител на деловодството на ЦСМП - Плевен.

(2) Административните услуги се извършват съгласно реда, описан в настоящите правила и по искане на заинтересованото физическо и/или юридическо лице или по инициатива на ЦСМП - Плевен.

Чл. 6. (1) Административното обслужване в ЦСМП - Плевен е организирано на принципа на едно гише и преминава през следните процеси:

1. процес, свързан с взаимодействието между служител на ЦСМП - Плевен и потребителите при приемане на документите им по определен ред и форма (заявленията/исканията и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, сроковете за извършване на административни услуги, препращането им на компетентен орган, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване).

2. достъпът на потребителите се осъществява чрез личен контакт, телефон, електронна поща, интернет. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги. Внесените устно искания се отразяват в протокол.

3. процес, свързан с решаването на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от служители от структурните звена на ЦСМП - Плевен.

(2) Организацията на работа на звеното за административно обслужване осигурява:

1. едно гише за достъп до административните услуги, осъществявани от ЦСМП - Плевен;

2. тясно сътрудничество между администрацията на ЦСМП - Плевен и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички средства за достъп – деловодство, обикновена и електронна поща, телефон, интернет;

3. обратна връзка с потребителите и отчитане на удовлетвореността им от предоставените услуги.

(3) Местата за предоставяне на административни услуги на потребителите са обозначени и осигурени чрез:

1. табели с наименованието на ЦСМП - Плевен;

2. обособено място за попълване на документи - заявление, запитване, сигнал, предложение или молба;

3. лесен достъп за лица с увреждания, бременни жени и трудно подвижни хора;

4. достъп за общуване между служителя и потребителите;

Чл. 7. (1) Служителят обслужващ деловодството, осъществява следните дейности съобразно своята компетентност:

1. информират и консултират потребителите по въпроси от обща компетентност, когато не се изисква намесата на служител от специализираната администрация на ЦСМП - Плевен, както и относно процедурите за предоставяне на административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. дава насоки при попълване на място на формуляри, на искания и заявления и предоставят предварителна информация относно сроковете за отговор и процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация и окомплектоването им с необходимите приложения;

3. приема и регистрира в деловодната система EVENTIS R7 постъпилите в деловодството искания, заявления, сигнали, предложения, запитвания и жалби на гражданите

и организациите, както и тези, получени по пощата, по електронната поща и по факс;

4. приема и регистрира заявления за достъп до обществена информация, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация и Процедурата за разглеждане на заявленията за достъп до обществена информация, утвърдена от Комисията;

5. предоставя на потребителите входящ номер на преписката с датата на регистриране на документите;

6. обработва изходящите документи.

(2) Служителят обслужващ деловодството, предоставя административни услуги чрез:

1. задължително осъществяване на добра комуникационна връзка по всяко време със служителите от специализираната администрация;

2. съгласуваност в работата им с цел подобряване на процеса по предоставяне на усъвършенствани административни услуги от ЦСМП - Плевен;

3. добро познаване на дейността и структурата на ЦСМП – Плевен на основните нормативни и вътрешноведомствени актове, както и документи, регламентиращи дейността ѝ;

4. мобилност и взаимозаменяемост с цел оптимална организация на работата и създаване на условия за непрекъсваем процес на административното обслужване;

5. умение да набавят конкретна информация, полезна по конкретен въпрос и в точния момент;

6. оперативност и деловитост;

7. умение за работа в екип;

8. инициатива за повишаване на професионалната квалификация и на уменията за работа със съвременните технологии и комуникации;

9. спазване на трудовата дисциплина, на вътрешноведомствените актове, свързани с противопожарната и аварийна безопасност и изискванията за здравословни и безопасни условия на труд.

10. развитие на уменията за общуване с потребителите.

(3) Деловодството на ЦСМП - Плевен, се намира в сграда на УМБАЛ „Д-р Георги Странски” ЕАД /поликлиника/ – град Плевен, бул. „Георги Кочев” № 8, етаж първи, стая №3.

(4) Деловодството работи всеки работен ден от 7.30,00 ч. до 16,00 часа без прекъсване, като при наличие на потребители на административни услуги в края на работното време - не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Служителят на деловодството предоставя административни услуги на гражданите.

Чл. 8. (1) При необходимост от експертна информация, служителят от деловодството може да изисква незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) При агресивно поведение на потребител, заплашващо сигурността на служителите от деловодството се сигнализира охраната на сградата, а при необходимост и правоохранителните органи.

Чл. 9. Служителите от администрацията на ЦСМП - Плевен не отговарят на запитвания, които съдържат нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на медицинския персонал или други институции. Писмените запитвания, подадени на български език, трябва да бъдат написани на кирилица.

Чл. 10. За постигане на по-добра координация и взаимодействие, ръководният състав на ЦСМП - Плевен, обсъжда възникналите проблеми по организацията на административното обслужване и набелязва мерки за тяхното отстраняване, предлага актуализиране на вътрешно-административните документи във връзка с настъпили нормативни промени, както и установяване на по-добра координация и съгласуваност.

Раздел трети

Функции на служителите от администрацията на ЦСМП – Плевен

Чл. 11. (1) Работата на служителите на администрацията на ЦСМП - Плевен се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешно административните документи.

(2) При необходимост, служителите от администрацията на ЦСМП - Плевен осъществяват специализиран прием с граждани в кабинета на директора на ЦСМП - Плевен.

(3) Служителите от администрацията на ЦСМП - Плевен осъществяват дейности по изготвянето на отговори по преписки, съобразно своята компетентност на регистрираните в деловодната система молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма на граждани.

(4) Служителите от администрацията на ЦСМП - Плевен изготвят експертни становища и изразяват мнения съобразно своята компетентност.

Раздел четвърти

Административно обслужване

Чл. 12. За предоставянето на административна услуга, заявителят подава в деловодството на ЦСМП – Плевен заявление по образец.

Чл. 13. (1) В случаите, когато ЦСМП - Плевен е компетентна за предоставяне на исканата от заявителя услуга:

1. осигурява служебно наличните информация и документи от архива си за нуждите на съответното производство;

2. осигурява данни за наличие на исканата информация при други административни органи, които са необходими на заявителя;

3. при наличие на недостатъци в подаденото заявление, уведомява заявителя за тяхното отстраняване, по реда на чл. 30 от АПК;

4. издава или отказва издаването на акта с мотивирано решение, което връчва/изпраща на заявителя по някой от следните начини: на мястото, където е заявен – деловодството на ЦСМП - Плевен, на посочен от заявителя точен адрес – чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

(2) След събиране на необходимата информация или доказателствени средства в 3 (три) дневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни, ЦСМП - Плевен извършва исканата от заявителя услуга, като предоставя издадения документ по начина, посочен от заявителя при заявяване на услугата.

Чл. 14. (1) В случаите, когато ЦСМП - Плевен не е компетентният орган за извършване на съответната административна услуга:

1. образува производство по предоставяне на исканата от заявителя услуга, като при необходимост изготвя информацията и доказателствените средства от своята компетентност, в сроковете за предоставяне на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до компетентния административен орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт.

(2) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката в ЦСМП - Плевен.

Раздел пети

Административно обслужване чрез електронния адрес на ЦСМП – Плевен

Чл. 15. Чрез електронния адрес на ЦСМП - Плевен се предоставят следните административни услуги:

1. Подаване на жалби и сигнали за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси;
2. Искания за становища;
3. Задаване на въпроси и предложения от страна на граждани.

Чл. 16. На сайта на ЦСМП - Плевен е предоставена следната информация:

1. Информация за ЦСМП - Плевен – структура и функционални задължения на администрацията, информация за контакти.
2. Вътрешни правила.
3. Профил на купувача - предварителни обявления, обществени поръчки, събиране на оферти с обява, пазарни консултации.
4. КТД.
5. Съобщения за провеждани конкурси за длъжности.

Раздел шести

Административни услуги, предоставяни от ЦСМП - Плевен през Електронния портал за достъп до електронни административни услуги

Чл. 17. Административните услуги, предоставяни от ЦСМП – Плевен чрез електронния си адрес csmp@csmp-pleven.eu, обхващат: изпращане на писма, подаване на жалби, предложения, заявления за достъп до обществена информация

Раздел седми

Организация и ред за деловодно обработване на постъпилите искания за предоставяне на административни услуги

Чл. 18. (1) Всички постъпили искания за предоставяне на административни услуги (молби, жалби, сигнали, предложения, запитвания и писма), се регистрират в деловодната система EVENTIS R7 на ЦСМП – Плевен от служителя обслужващ деловодството.

(2) В деловодната система на ЦСМП - Плевен се въвежда информация относно: кореспондента, кореспондентски индекс и дата; описание на съдържанието на документа; адресат; тип на документа; регистрационен индекс и дата, даден от системата. Всички постъпили искания се сканират.

(3) На всяко от исканията се поставя самостоятелен регистрационен индекс и се образува самостоятелна преписка. При регистрация на документи, по които има вече образувана преписка, се записва регистрационният индекс на първоначалната преписка и датата на регистриране на новообразуваната преписка.

Чл. 19. (1) След регистрацията, исканията за предоставяне на административни услуги се предават в оригинал на директора на ЦСМП - Плевен в деня на постъпването им или най-късно до 12.00 часа на следващия работен ден. Предаването и приемането на регистрираните документи се удостоверява с подпис на длъжностните лица, като се посочва датата и часа на получаване.

(2) Оригиналите на резолираните от директора искания се съхраняват в деловодството, като в деловодната система се въвеждат:

1. резолюцията на директора;
2. текст на резолюцията;
3. адресат на резолюцията;
4. срок за изпълнение, ако е определен такъв.

(3) Копие от резолюцията от директора искане се предава на посоченият/ите в него изпълнител/и в деня на резолюцията или най-късно до 12:00 часа на следващия работен ден.

(4) Посочените в резолюцията служители приемат срещу подпис и дата само документи, които предварително са регистрирани в деловодната система.

(5) Документи, по които трябва да работят повече изпълнители, ако това е указано с резолюцията или в самия документ, се размножават в необходимия брой екземпляри от деловодството и се предават за изпълнение едновременно. Първият изпълнител, посочен в резолюцията е отговорен за обобщаването и предоставянето на съответната административна услуга/изготвянето на изходящия документ.

Чл. 20. (1) Всички изходящи документи се съставят задължително върху бланка на ЦСМП - Плевен съобразно регламентиранияте срокове и в съответствие с Правилата за организацията на документооборота и деловодната дейност в ЦСМП - Плевен.

(2) Един екземпляр от изходящия документ (със съгласувателните подписи), изготвен по искането за предоставяне на съответната административна услуга, заедно с приложенията към него, се оставя за съхранение в деловодството и се класира към съответната преписка.

ГЛАВА ТРЕТА **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА** **УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ** **УСЛУГИ**

Чл. 21. За подобряване качеството на предоставяните от ЦСМП - Плевен административни услуги се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез:

- информацията, получена от писмата в кутията за „Мнения, препоръки, сигнали за корупция и оплаквания“, поставена в административната сграда на ЦСМП - Плевен – етаж първи и във всички ФСМП.
- мнения и препоръки;
- сигнали за корупция.

Чл. 22. Анализът на информацията, получена по чл. 17, служи за периодични изследвания на удовлетвореността на потребителите, за оценка на нивото на административно обслужване, както и за предприемане на конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно административното обслужване.

Чл. 23. Данните се публикуват на сайта на ЦСМП – Плевен или по друг подходящ начин.

Допълнителни разпоредби

§1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

§2. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

§3. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ЦСМП - Плевен, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

§4. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

Заклучителна разпоредба

§1. Настоящите Правила се утвърждават на основание Наредба за административното обслужване и влизат в сила от 09 май 2022 г.

Вх.№.....
Дата:.....

До Директора на ЦСМП - Плевен

З А Я В Л Е Н И Е

Относно: получени от граждани въпроси, сигнали, предложения:
на ел. адрес на ЦСМП – Плевен или устно на място в деловодството

От.....

(Име, презиме, фамилия)

От.....,адрес.....

Тел. за контакт....., e-mail

Уважаеми/а Г-н/жо Директор,

Моля, съгласно чл.29, ал.6 от АПК, да ми бъде предоставена
информация от ЦСМП - Плевен относно:

.....
.....
.....
.....

в следната форма:

Преглед на информация – оригинал или копие

Устна справка

Писмена справка

Копие на хартиен носител

Копие на технически носител

Лично

По електронен път

Дата.....
Гр. Плевен

Подпис:
/...../