

ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – ПЕРНИК

ЗАПОВЕД

РД- 01-76 /27.09.2023г

На основание §1, Т. 1 от КТ

УТВЪРЖДАВАМ:

1. Вътрешни правила за приемане, администриране и разглеждане на сигнали, жалби и предложения на граждани и организации

Заповедта да се сведе до знанието на заинтересованите лица.

Контрол по изпълнение на заповедта, възлагам на заинтересованите лица.

Утвърдените правила да се публикуват на интернет страницата на ЦСМП – Перник.

Д-Р ВАЛЕРИ СИМЕОНОВ
Директор на ЦСМП – гр. Перник



ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ - ПЕРНИК

УТВЪРЖДАВАМ:

Д-Р ВАЛЕРИ СИМЕОНОВ

ДИРЕКТОР ЦСМП ПЕРНИК

27.09.2023 г.



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**ЗА ПРИЕМАНЕ, АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА
СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ И
ОРГАНИЗАЦИИ**

Раздел I. Обхват

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1.(1) С тези правила се определят условията и редът за приемане, администриране и разглеждане на сигнали, жалби и предложения на граждани и организации, адресирани до ЦСМП – Перник.

(2) Тези правила не се прилагат за постъпили сигнали за конфликт на интереси; искания за събиране на информация по сигнали за конфликт на интереси; сигнали за корупция и измами; заявления и искания по реда на Закона за защита на личните данни и на Закона за достъп до обществена информация;

Чл.2. Тези правила са създадени с цел повишаване на прозрачността на работата на ЦСМП-Перник и на общественото доверие към лечебното заведение и извършваната в него дейност.

Чл.3(1) Всички граждани и организации могат да отправят жалби, сигнали и предложения до ЦСМП-Перник във връзка с незаконосъобразни действия или бездействия на служители на ЦСМП-Перник, както и във връзка с действия или бездействия на такива лица, с които се засягат държавни или обществени интереси или права или законни интереси на граждани и организации. Гражданите и организацията могат да отправят предложения за подобряване на организацията на ЦСМП.

(2) Жалбите, сигналите и предложенията следва да са съставени на български език и да съдържат пълното име/наименование и адрес на гражданите или организацията, от които изхождат, естеството на искането, информацията или предложението, дата и подпис. По своя преценка молителят може да посочи също адрес, електронен адрес и телефон за контакт.

(3) Постъпилите сигнали, жалби и предложения не могат да бъдат използвани по какъвто и да е начин за цели, различни от естеството на самата жалба, сигнал или предложение и въз основа на тях не могат да бъдат иницирирани други действия срещу подателя.

(4) Постъпилите жалби, сигнали и предложения се администрират и разглеждат в нормативно установените срокове.

Чл. 4. ЦСМП-Перник приема и администрира жалби, сигнали и предложения на граждани и организации, подадени както следва:

4.1 По пощата на адрес: ЦСМП Перник, област Перник, община Перник, гр. Перник, ул. Брезник №2, ПК 2300;

4.2 На място в сградата на ЦСМП-Перник, гр. Перник, кв. Христо Смирненски бл. 1

4.3 Електронен път, на обявения на официалната страница на ЦСМП-Перник в интернет на адрес: <https://csmp-pernik.eu> или на следните електронни адреси: er_dir@abv.bg ; csmp-pernik@mh.government.bg

4.4 Сигнали и жалби се приемат и в кутия намираща се на входа на сградата на администрация на ЦСМП – Перник, с адрес Гр. Перник Кв. „ Христо Смирненски „ № 1

Чл.5.(1) За нуждите на електронното приемане на жалби, сигнали и предложения от граждани и организации, ЦСМП-Перник поддържа непрекъсваем достъп до официалната си страница в Интернет на адрес: <https://csmp-pernik.eu> .

(2) Обявените електронни адреси се поддържат от оторизиран от ЦСМП-Перник администратор.

РАЗДЕЛ II

РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Чл.6. (1) Постъпилите жалби, сигнали и предложения, по т. 4 се регистрират в деловодната система Eventis 7 от Технически сътрудник.

(2) Технически сътрудник, поставя входящ номер от деловодната система и датата на подаване.

(3) Постъпилите сигнали и жалби трябва да съдържат следната информация:

1. Лицето, което е подало сигнала;

2. Дата на подаване на сигнала;

3. Засегнатото лице, ако такава информация се съдържа в сигнала;

4.Обобщени данни за твърдяното нарушение, място и период на извършване на нарушението; описание на деянието и други обстоятелства, при които е било извършено;

РАЗДЕЛ III

АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ НА ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ

Чл.7.(1) Постъпилите сигнали, жалби и предложения на граждани и организации се докладват на Директора в деня на тяхното получаване.

(2) Не подлежат на разглеждане сигнали, жалби и предложения на граждани и организации, които:

- Са в противоречие с правилата на морала и добрите нрави
- Са анонимни
- Съдържат искания, които не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини;
- В същността си не се изисква извършването на проверка или някакво друго действие от страна на служителите на ЦСМП;
- Не съдържа конкретна информация и искане;
- Касаят нарушения, извършени преди повече от една година.

Чл.8. Ако в хода на разглеждането бъде констатирано, че сигналът, жалбата или предложението е от компетентността на друг орган, то те се изпращат на последния и подателя се уведомява за това – до 14 /четиринадесет/ дневен срок.

Чл.9. След получаване на документа, Директорът разпорежда извършването на проверка на изложените в него обстоятелства, като адресира искане до съответното длъжностно лице от администрацията на ЦСМП-Перник и/или завеждащ ФСМП за представяне на писмени обяснения, ведно със съставената или водена по случая писмена документация, като определя срок за тяхното представяне не по-късно от три работни дни, считано от датата на уведомяването.

Чл.10. За всеки конкретен случай и в зависимост от естеството на сигнала, жалбата или предложението, Директорът може да изиска по своя преценка служителите от ЦСМП-Перник да вземат участие в процедурата по извършване на проверка. В проверката не могат да вземат участие служителите, срещу чиито действия са подадени и жалбата или сигнала.

Чл.11. За всеки конкретен случай и в зависимост от естеството на сигнала, жалбата или предложението Директорът може по своя преценка да предложи сформирание на комисия за разглеждане и извършване на проверка. Съставът на комисията се утвърждава с писмена заповед на Директора на ЦСМП-Перник.

Чл.12. В случай, че лицата, извършващи проверката, имат нужда от допълнителни сведения, документи или друг вид доказателства, Директорът може да ги изиска от подателя, като постави срок за предоставянето им.

РАЗДЕЛ IV

УВЕДОМЯВАНЕ НА ПОДАТЕЛЯ НА СИГНАЛА, ЖАЛБАТА

Чл.13. Разпореждане по сигнала, жалбата или предложението се постановява, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица. В случай, че проверката установи основателност на направените оплаквания или предложения, се приемат съответните мерки относно описаните от подателя обстоятелства.

Чл.14. Въз основа на резултатите от извършената проверка Директорът разпорежда изготвянето на проект за отговор, който се съгласува с юриста на ЦСМП-Перник и се предоставя за подпис на Директора. Уведомителното писмо се изпраща с обратна разписка до подателя на посочения от него адрес за кореспонденция.

РАЗДЕЛ V

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.15. За неуредените в тези правила въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство и предложените вътрешни актове, регулиращи дейността на ЦСМП-Перник.

Чл. 16. Контролът за спазване на правилата се осъществява от Директора на ЦСМП ПЕРНИК или от лице, определено с негова писмена заповед.

Чл.17. Утвърдените вътрешни правила влизат в сила от 27.09.2023 г.

Чл.18. Вътрешните правила за приемане, администриране и разглеждане на сигнали, жалби и предложения на граждани и организации подлежат на актуализация при промяна на чл.4 от текущите.

Влизат в сила със Заповед № *01-76/27.09.2023г.*

ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ-ПЕРНИК

ЗА П О В Е Д

№ *РД-01-77/27.09.2023*.....

Във връзка с Раздел I чл. 4 т. 4.4 от Вътрешни правила за приемане, администриране и разглеждане на сигнали ,жалби на граждани и организации

ОПРЕДЕЛЯМ:

Комисия в състав:

- Анна Зарева – Финансов контролър;
- Десислава Борисова – Техн. сътрудник;
- Филип Григоров – компютърен оператор, отчетник, статистически документи .

Комисията да отваря веднъж седмично кутията за жалби и сигнали и да разгледа постъпилите жалби, сигнали и препоръки и да изготвя протокол, който да се предава на директора за утвърждаване.

Д-Р ВАЛЕРИ СИМЕОНОВ
Директор на ЦСМП – гр. Перник

