

УТВЪРДИЛ:

/Д-Р М. ПАВЛОВ/  
ДИРЕКТОР НА ЦСМП-СТАРА ЗАГОРА/

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

**РАЗДЕЛ I  
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 гр.Стара Загора.

/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 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-Стара Загора във връзка с незаконосъобразни действия или бездействия на служители на ЦСМП-Стара Загора, 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 на електронна поща и/или факс и телефон за контакт.

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

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

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

а/ по пощата на адрес: ЦСМП, област Стара Загора, община Стара Загора, гр.Стара Загора, бул."Руски" № 62;

б/ на място в сградата на ЦСМП-Стара Загора,бул."Руски" № 62;

в/ по факс, на обявения на официалната страница на ЦСМП в Интернет на адрес: <https://csmp-sz.com/>;

г/ електронен път, на обявения на официалната страница на ЦСМП-Стара Загора в Интернет на адрес: <https://csmp-sz.com/> или на следните електронни адреси:

[office@csmp-sz.com](mailto:office@csmp-sz.com)

[csmp@mlh.government.bg](mailto:csmp@mlh.government.bg)

Чл.5. /1/ За нуждите на електронното приемане на жалби, сигнали и предложения на граждани и организации, ЦСМП-Ст. Загора поддържа непрекъсваем достъп до официалната си страница в Интернет на адрес: <https://csmp-sz.com/>.

/2/ Подаването на жалби, сигнали и предложения на граждани и организации чрез официалната страница на ЦСМП на Интернет адрес: <https://csmp-sz.com/>, се извършва по следния начин: от менюто на началната страница при позициониране на мишката върху бутон "Контакти" се визуализира падащо меню, от което при натискане на бутона "Сигнали, жалби, предложения" се зарежда страницата с контактна форма за попълване на Сигнал, жалба или предложение от посетителят страницата. След коректно попълване на данните сигналът, жалбата или предложението се изпращат до [office@csmp-sz.com](mailto:office@csmp-sz.com).

/3/ Обявените електронни адреси се поддържат от оторизиран от ЦСМП\_ст. Загора администратор.

## **РАЗДЕЛ II**

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

Чл.6./1/ Постъпилите жалби, сигнали и предложения, несвързани с дела, се регистрират във входящия регистър на ЦСМП-Ст. Загора в деня на тяхното получаване.

/2/ Постъпилите жалби, сигнали и предложения, се регистрират от Технически сътрудник като на първата страница на документа се поставя входящия номер от регистъра и датата на подаване.

Чл.7. Получените по електронен път или по факс жалби, сигнали и предложения се регистрират от Технически сътрудник по реда на чл.5, ал.1.

## **РАЗДЕЛ III**

### **АДМИНИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ГРАЖДАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ**

Чл.8. /1/ Регистрираните сигнали, жалби и предложения на граждани и организации се докладват на Директора в деня на тяхното получаване.

/2/ Жалби, свързани с нарушение на Етичния кодекс на служителите на ЦСМП гр.Стара Загора се предават за разглеждане на Председателя на Етичната комисия след резолюция на Директора.

Чл.9. Не подлежат на разглеждане сигнали, жалби и предложения на граждани и организации, които:

а/ са в противоречие с правилата на морала и добрите нрави;

б/ са анонимни;

Чл.10. 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 подателят се уведомява за това.

Чл.11./1/ 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-Стара Загора 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.12. Не се извършва проверка на сигнали, жалби или предложения на граждани и организации, когато сигналите, жалбите или предложенията:

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.13. За всеки конкретен случай и в зависимост от естеството на сигнала, жалбата или предложението, Директорът може да изиска по своя преценка

служителите от ЦСМП-Стара Загора да вземат участие в процедурата по извършване на проверка. В проверката не могат да вземат участие служителите, срещу чиито действия са подадени жалбата или сигнала.

Чл.14. 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.

Чл.15. 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 представянето им.

#### **РАЗДЕЛ IV**

### **РАЗГЛЕЖДАНЕ И УВЕДОМЯВАНЕ НА ПОДАТЕЛЯ НА СИГНАЛА, ЖАЛБАТА ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЕТО**

Чл.16. 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 предприемат съответните мерки относно описаните от подателя обстоятелства.

Чл.17. Въз основа на резултатите от извършената проверка Директорът разпорежда изготвянето на проект за отговор, който се съгласува с юриста на ЦСМП 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.18. За неуредените в тези правила въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство и предложените вътрешни актове, регулиращи дейността на ЦСМП гр.Стара Загора.

Чл.19. (изм. и доп. със Заповед № РД-01-28 от 23.05.2022 г. на Директора на ЦСМП-Ст. Загора) контролът по спазване на правилата се осъществява от Директора на ЦСМП гр.Стара Загора или от лице, определено с негова писмена заповед.

Чл.19а (нов – заповед № РД-01-28 от 23.05.2022 г. на Директора на ЦСМП-Ст. Загора) решенията по сигналите,жалбите или предложенията се приемат в сроковете определени в АПК.

Чл.20. Правилата и всички подледващи изменения и допълнения в тях влизат в сила при утвърждаването им от Директора на ЦСМП.

Чл.21. Тези правила са утвърдени от Директора на ЦСМП гр.Стара Загора със Заповед №РД-06-120/29.12.2015 г. на Директора на ЦСМП-Стара Загора.

Чл.22. Промяната на настоящите правила да се актуализира при промяна на чл.4 от текущите.