



МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ - БЛАГОВЕВГРАД

2700 гр. Благоевград, ул. "Бр. Миладинови" № 21, п.к. 427; тел./факс: 073/ 886954

e-mail: csmp-bl@abv.bg www.csmp-bl.com



УТВЪРДИЛ:

Д-Р КР. МИХАЙЛОВ

ДИРЕКТОР НА ЦСМП-БЛАГОВЕВГРАД

Дата: 13.10.2017

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА РАБОТА

на

Комисия по разглеждане на жалби или съдебни искове от граждани към работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград, относно нарушаване на правилата за работа в ЦСМП-Благоевград

ГЛАВА ПЪРВА

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Определения

Чл.1. „Жалбоподател“ е лице, което е подало жалба или сигнал до Директора на ЦСМП-Благоевград, относно нарушаване на правилата за работа от работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград.

Чл.2. "Жалба" е документ, в който жалподателя подава сигнал за нарушения на правилата на работата от работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград.

Чл.3."Сигнал" е устно, медийно, чрез имейл или чрез посредник, съобщение за нарушаване на правилата на работа от работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград.

Чл.4."Съдебен иск " е предявена претенция от лице, чрез правосъдната система към работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград.

Чл.5.„Комисия“ е комисията по анкетиране на случая, назначена със Заповед на Директора на ЦСМП-Благоевград.

Чл.6.„Случай“ или „Казус“ е действие, бездействие или фактическо обстоятелство, довело до презумпцията за наличие на нарушение на правилата за работа и за което е подадена жалба.

Чл.7.„Засегната страна“ е лице или група лица, работници или служители на ЦСМП-Благоевград, срещу които е подадена жалба за нарушение на правилата за работа на ЦСМП-Благоевград.

ГЛАВА ВТОРА

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА НА КОМИСИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СЪДЕБНИ ИСКОВЕ В ЦСМП-БЛАГОВЕВГРАД

Комисия по разглеждане на жалби

Чл.8. Състои се от председател, членове и резервни членове. Председателят и членовете на Комисията се определят със Заповед на Директора на

на правилата за работа на ЦСМП-Благоевград.

Чл.9. Комисията заседава при постъпила и регистрирана жалба. Заседанията се свикват от Председателя на комисията.

ГЛАВА ТРЕТА

III. ПРАВИЛА ЗА РАБОТА НА КОМИСИЯТА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СЪДЕБНИ ИСКОВЕ

Право на жалба или сигнал. Регистър

Чл.10. Всяко лице има право да подаде жалба или сигнал до Директора на ЦСМП-Благоевград, във връзка с констатирани нарушения или презумция за нарушение на правилата на работа на ЦСМП-Благоевград от работниците и служителите.

Чл.11. Жалбите или сигналите се регистрират в деловодната система от техническия сътрудник в срок от един ден.

11.1. Регистърът на жалбите съдържа:

- (а) датата на подаване на жалбата;
- (б) име и фамилия на жалбоподателя;
- (в) кратко описание на жалабата
- (г) срещу кого е подадена жалба
- (д) резултат от разгледаната жалба

Чл.12. Първоначално преглеждане

12.1. Регистрираните жалби и сигнали се предоставят на Директора на ЦСМП-Благоевград от техническия сътрудник в срок от един ден.

12.2. Директорът със Заповед назначава анкетна комисия за обстоятелствата по случая.

12.3. Директорът резолира жалбата до Председателя на комисията по разглеждане на жалби в рамките на три дни. Техническият сътрудник предава резолираната жалба на Председателя за анкетиране.

12.4. Председателят се запознава с постъпилата жалба и свиква анкетната комисия.

Чл.13. В случай, че жалбата не касае служители и работници на ЦСМП-Благоевград, същата се въвежда в регистъра като неоснователна за разглеждане.

Чл.14. Ако жалбата е свързана с нарушения на правилата за работа на работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград, Председателя разпределя дейностите по анкетиране на случая между членовете на комисията.

Чл.15. При постъпване на сигнал за нарушаване на правилата на работа от работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград, същият се регистрира в деловодната система в зависимост от начина на получаване:

- при устен сигнал на място или по телефона, същият се регистрира в деловодната система като се посочва името на лицето, подало сигнала, телефон за обратна връзка, кратко описание на сигнала, срещу кого е подадения сигнал.
- при писмен сигнал, същият се регистрира в деловодната система като се посочва името на лицето подало сигнала, кратко описание на сигнала, срещу кого е подадения сигнал.

- при сигнал чрез медии или имейл адреса, в регистъра се вписва –начина на получаване, името на сигнализиращия и / или имейл адреса или медията от където е подаден сигнала.

15.1. Директорът на ЦСМП-Благоевград със Заповед назначава анкетна комисия, която да анкетира обстоятелствата по подадения сигнал.

Чл.16. Анкетиране на обстоятелствата по случая

Чл.16.1 В пет дневен срок, комисията по разглеждане на жалби анкетира обстоятелствата по случая, като провежда разговори със засегнатата страна, свидетелите /ако има такива/, изисква писмени обяснения от лицата, имащи отношение към разглеждания случай, изисква документи и/или справки, удостоверяващи фактите.

Чл.17.Досие по случая

Председателят на комисията изготвя досие по случая, което включва:

17.1. Жалба, сигнал, съдебен иск.

17.2. Писмен отговор на жалбата от засегнатата страна.

17.3. Документи, справки, писмени обяснения на свидетели и др.

17.4. Доклад до Директора на ЦСМП-Благоевград

Чл.18.Обсъждане.

На основание на проведените разговори със засегнатата страна и свидетелите, писмените обяснения на лицата, имащи отношение към разглеждания казус, документите и справките, комисията обсъжда обстоятелствата по случая, изразява становище и дава предложение. Становището и предложението се вписват в Доклада до Директора на ЦСМП-Благоевград

Чл.19.Доклад до Директора на ЦСМП-Благоевград

1.В три дневен срок след приключване на анкетирането на случая, председателя на комисията изготвя Доклад и го представя на Директора на ЦСМП-Благоевград за резолюция.

2. В Докладът хронологично се отразяват действията на комисията по анкетиране на случая, направените констатации, становището на комисията и даденото предложение.

3. Прилагат се всички доказателствени материали, чрез които е анкетиран случая.

4. Докладът се подписва от председателя и членовете на комисията, ангажирани с разглеждане на случая.

Чл.20. Решение

1.На основание Доклада на комисията, становището и предложението, Директорът на ЦСМП-Благоевград взема решение, което вписва като резолюция в Доклада.

2.Предприема мерки за недопускане на повторни нарушения на правилата за работа от служителите и работниците на ЦСМП-Благоевград.

Чл.21.Резултат

Решението на Директорът на ЦСМП-Благоевград е :

1.При неоснователност на жалбата в регистъра се вписва- неоснователна.

2. При основателност на жалбата:В зависимост от нарушението може да бъде наложено дисциплинарно наказание и/или финансови санкции.

3. Резултатът се вписва в деловодната система от техническия сътрудник в законоустановения срок.

4. За резултатите от проверката по жалбата, Директорът на ЦСМП-Благоевград изпраща писмен отговор на жалбоподателите с обратна разписка.

Чл.22. Архивиране

Досието по случая се съхранява от техническия сътрудник.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА

IV. ЗАСТРАХОВКА"ПРОФЕСИОНАЛНА ОТГОВОРНОСТ"

Чл.21. При настъпване на застрахователно събитие "Професионална отговорност на лицата, упражняващи медицинска професия" довело до претенция, жалба или предявяване на съдебен иск към лице, упражняващо професия, за която има необходимата квалификация и правоспособност/лекари и медицински специалисти/, се предприемат следните действия:

1. Техническият сътрудник на ЦСМП- Благоевград, уведомява Директора на Центъра и регистрира постъпилия иск или жалба в деловодната система.

2. Директорът на ЦСМП-Благоевград упълномощава служител ЧР и главна медицинска сестра да уведомят писмено застрахователното дружество и юриста на ЦСМП-Благоевград.

3. Директорът на ЦСМП- Благоевград назначава комисия за анкетиране на обстоятелствата по случая за изготвяне на доклад в седем дневен срок.

4. Председателят на комисията изисква компетентно юридическо съдействие за уточняване на тежестта на събитието и оценяване на вредите от юриста на ЦСМП-Благоевград.

5. След направената консултация с юриста, служител ЧР и главна медицинска сестра предоставят документацията по случая на Застрахователното дружество.

6. При насрочено съдебно дело в срок от седем дни, преди първото съдебно заседание, служ. ЧР и главна медицинска сестра уведомяват юриста на ЦСМП-Благоевград.

7. Директора на ЦСМП- Благоевград упълномощава лице, което да представлява центъра в съдебния процес.

Чл.22. Настоящите Вътрешни правила за работа на комисията за разглеждане на жалби или съдебни искове, се основават на принципите на обективност, срочност, достоверност, справедливост и коректност.

Контролът по прилагане на Вътрешните правилата за работа на анкетната комисия се осъществява от Завеждащ ФСМП и главната медицинска сестра на ЦСМП-Благоевград.

Настоящите Вътрешни Правила са актуализиран на Заповед № РД-01-106/20.06.2025г. и утвърдени със Заповед № РД-01-181/13.210.2025г. на Директора на ЦСМП-Благоевград и влизат в сила от 15.10.2025г.

Изготвил:

/гл.м.с.А.Б. Диевска/