

**ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – БЛАГОЕВГРАД**

УТВЪРДИТЕЛ

/д-р /д-р. Миха  
Бла

ДИРЕКТОР ЦСМП

Дата: 09.06.2022 г.

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

за реда за поддържане на обявените електронни адреси на  
ЦСМП-Благоевград за връзка с граждани, разглеждане на  
получени въпроси, сигнали, предложения, подготовка и  
изпращане на отговори.

Гр. Благоевград, май 2022 г.

## РАЗДЕЛ ПЪРВИ

**ОРГАНИЗИРАНЕ РЕДА ЗА ПОЛУЧАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪПРОСИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ ОТ ГРАЖДАНИ И ДРУГА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ, ПОДГОТОВКА И ИЗПРАЩАНЕ НА ОТГОВОРИ НА ЕЛЕКТРОННИТЕ АДРЕСИ НА ЦСМП- БЛАГОЕВГРАД**

**Чл.1.** На интернет страницата на ЦСМП- Благоевград [www.csmp-bl.com](http://www.csmp-bl.com) е публикувана информация, относно начините на комуникация по електронен път за получаване на коректно подадени входящи съобщения.

(1) Всеки гражданин или организация, може да сигнализира или да зададе въпрос и да получи информация във връзка с дейността на ЦСМП- Благоевград.

(2) Въпросите, сигналите, предложенията, жалбите и друга кореспонденция от граждани може да се подава по следните начини:

- На тел. 073 886954 и факс 073 886954
- На електронна поща: [csmp\\_bl@abv.bg](mailto:csmp_bl@abv.bg)
- На електронен адрес: [antikorupcia@csmp-bl.com](mailto:antikorupcia@csmp-bl.com)

**Чл.2.** В този раздел се уреждат редът и условията за приемане, обработка, и изпълнение на заявления за предоставяне на информация по електронен път от ЦСМП- Благоевград на създадения e-mail: [csmp\\_bl@abv.bg](mailto:csmp_bl@abv.bg) в АБВ Поща (abv.bg), която е безплатна веб-базирана електронна поща.

**Чл.3.** Приемането и регистрирането на постъпила входяща кореспонденция по електронен път се извършва от технически сътрудник, съобразно „Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ЦСМП- Благоевград“. На деловодна регистрация подлежат следните документи и преписките образувани по тях:

(1) Документи от тип „служебна кореспонденция“ – писмо, доклад, докладна записка, становище.

(2) Постъпили заявления, сигнали, жалби, предложения и информация.

**Чл.4.** Не подлежат на деловодна регистрация следните документи:

- (1) Периодични печатни издания, в т.ч. вестници, списания, бюлетини и др.
- (2) Поздравления
- (3) Покани за културни, бизнес, спортни и др. прояви.
- (4) Запитване за свободни работни места.
- (5) Погрешно доставени.

**Чл.5.** Постъпилите по електронна поща Финансово-счетоводните документи се обработват в съответствие с изискванията на Закона за счетоводството.

**Чл.6.** Документите, получени по електронна поща се отварят от технически сътрудник, който разпечатва основните документи и ги регистрира при необходимост.

**Чл.7.** Регистрацията на документите по чл.6:

- Регистрацията на документите включва: данни за документа, поставянето на регистрационен печат с регистрационен номер върху документа.
- Регистрационният печат и регистрационния номер се поставят на първия лист на документа /електронното съобщение/.

След регистриране на постъпилите документи по електронен път, техническия сътрудник предприема действия за :

- Предоставяне на документите за резолюция от директора на ЦСМП-Благоевград.
- Насочване на документите съобразно резолюцията на Директора към съответните длъжностните лица.
- Съобразяване движението на документите с технологичната последователност на управленските и деловодни операции.
- Целенасочено и без загуба на време движение на документите и свеждане до минимум на обратните придвижвания.



**Чл.8.** Изпращането на отговори по електронна поща на постъпила входяща кореспонденция по електронен път се извършва от технически сътрудник, съобразно „Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ЦСМП- Благоевград“.

**Чл.9.** Изходящата кореспонденция, изпращана по факс или електронна поща изискваща полагането на подпис и печат на ЦСМП- Благоевград се регистрира в деловодството и след подписването ѝ от Директора на ЦСМП- Благоевград се изпраща от технически сътрудник, съответно или по електронна поща (ако е декларирано от изпращащия) или на хартиен носител.

**Чл.10.** За осъществяването на необходимия контрол по изпълнението на задачите, произтичащи от получената по електронен път кореспонденция, служителите на ЦСМП – Благоевград са длъжни да спазват „Вътрешните правила за документооборота и деловодната дейност в ЦСМП- Благоевград“, като се вземат предвид поставените от Директора на ЦСМП-Благоевград задачи и срокове за изпълнение:

1. С всяка резолюция се определят срокове за изпълнение, като се вземат предвид нормативно определените срокове и реалните възможности за изпълнение на задачите.

2. В случаите, когато с документите, с резолюцията или нормативно не е определен срок за изпълнение, произтичащите от документа задачи трябва да бъдат изпълнени в 10 /десет / дневен срок.

3. Документи, резолирани от Директора на ЦСМП-Благоевград с резолюция „спешно“ се обработват в деня на получаването им.

4. Когато срокът е определен в дни, а не е фиксирана крайната дата за изпълнение, срокът се изчислява в работни дни и започва да тече от първия работен ден след деня, в който документът е резолиран. Документът се предава на отговарящия за изпълнението в деня на резолирането, или най-късно на следващия работен ден.

**Чл.11.** На сайта [www.csmp-bl.com](http://www.csmp-bl.com) гражданите могат да подават сигнали за корупция на електронен адрес: [antikorupeia@csmp-bl.com](mailto:antikorupeia@csmp-bl.com) или на телефон 073886954. Интернет страницата на ЦСМП – Благоевград поддържа препратка към интернет страницата на Комисия за превенция и противодействие на корупция.

**Чл.12.** Сигналите за корупция се приемат и обработват от технически сътрудник на ЦСМП-Благоевград веднъж седмично, като при постъпил сигнал за корупция, същият се регистрира от техническия сътрудник в деловодната система EVENTIS R7 и в „Регистър за сигнали за корупция“ в срок от 1 /един/ работен ден;

**Чл.13.** За осъществяването на необходимия контрол по изпълнението на задачите, произтичащи от получените сигнали за корупция на електронен адрес: [antikorupeia@csmp-bl.com](mailto:antikorupeia@csmp-bl.com), служителите на ЦСМП–Благоевград са длъжни да спазват „Антикорупционни процедури за работниците и служителите в ЦСМП-Благоевград ведно с Вътрешни правила за приемане и отчитане сигнали за корупция на служителите и работниците в ЦСМП – Благоевград, като се вземат предвид поставените от Директора на ЦСМП-Благоевград задачи и срокове за изпълнение:

1. Сигналът се предава от технически сътрудник на Председателя на постоянна антикорупционна комисия след поставена резолюция от Директора на ЦСМП-Благоевград до 3/три/ работни дни,

2. Преседателят свиква комисията до 1 /един/ работен ден за разпределяне дейностите по анкетиране на случая между членовете на комисията;

3. Анкетирането на обстоятелствата по постъпилния сигнал става в 5/ пет/ дневен срок, като комисията събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства /включително взема писмени обяснения от проверявания служител/ за изясняване на обстоятелствата по сигнала за корупция, включително провежда разговори, и изисква писмени обяснения от лицето. При извършване на проверка по сигнала на лицето, срещу чийто действие или бездействие е насочен, не се съобщава името на подателя.



4. При наличие на доказателствен материал, председателя на постоянна антикорупционна комисия съставя констативен протокол с подписи на всички членове, с приложени събраните доказателства и ги предава на Директора ЦСМП-Благоевград.

5. Председателят подготвя досие по случая, което включва: регистрирания сигнал, писмените обяснения; документи, справки, констативен протокол, Доклада до Директора на ЦСМП-Благоевград и други.

6. В 3/три/ дневен срок след приключване на анкетирането на случая, председателя на комисията изготвя Доклад и го предава на Директора на ЦСМП – Благоевград за вземане на Решение.

7. В 3 /три/ дневен срок Директора на ЦСМП-Благоевград взема Решение, което вписва като резолюция на Доклада и предприема мерки за недопускане на повторни корупционни прояви, като предоставя ксерокопия на документите / протоколите, докладите и решението/ на РЗИ-Благоевград . Техническият сътрудник изпраща отговор на подадения сигнал до подателя с обратна разписка.

7.1. Решението на Директора на ЦСМП-Благоевград е :

7.1.1. неоснователност на сигнала - в регистъра се вписва- неоснователен;

7.1.2. основателност на сигнала: може да бъде наложено дисциплинарно наказание и/или финансова санкция. В този случай в регистъра се вписва вида на наказанието.

8. Досието по случая се съхранява от техническия сътрудник на ЦСМП-Благоевград.

**Чл.14.** За осъществяването на необходимия контрол по изпълнението на задачите, произтичащи за разглеждане на постъпили жалби или съдебни искове от граждани към работниците и служителите на ЦСМП-Благоевград, относно нарушаване на правилата за работа в ЦСМП-Благоевград, служителите на ЦСМП-Благоевград са длъжни да спазват "Вътрешни правила за работа на Комисия за разглеждане на жалби или съдебни искове от граждани към служителите на ЦСМП-Благоевград, относно нарушаване на правилата на работата им", като се вземат предвид поставените от Директора на ЦСМП-Благоевград задачи и срокове за изпълнение:

1. Постъпилите жалби се регистрират в деловодната система **EVENTIS R7** от техническия сътрудник в срок 1 /един/ работен ден 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 и резултат от анкетирания 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 и резултат от анкетирания сигнал.

- при сигнал чрез медии или имейл адреса :[csmp\\_bl@abv.bg](mailto:csmp_bl@abv.bg), в регистъра се вписва –начина на получаване, името на сигнализиращия и/или имейл адреса или медията от където е подаден сигнала.

2. Регистърът в АИС „ЕвентисR7“ на жалбите съдържа: датата на подаване на жалбата; име и фамилия на жалбоподателя; кратко описание на жалбата; срещу кого е подадената жалба; резултат от разгледаната жалба.

3. Регистрираните жалби се предоставят в срок от 1 /един/ работен ден на Директора на



ЦСМП-Благоевград от техническия сътрудник за назначаване на анкетна комисия за разглеждане на случая.

4. След поставена резолюция върху жалбата от Директора на ЦСМП, техническия сътрудник предава резолираната жалба на Председателя за извършване на анкетирането за разглеждане на жалбата до 3 /три/ работни дни.

5. Комисията по разглеждане на жалби спазва разпоредбите на „Вътрешни правила за работа на Комисия за разглеждане на жалби или съдебни искове от граждани към служителите на ЦСМП-Благоевград, относно нарушаване на правилата на работата им“.

5.1. При постъпила жалба не касаеща служители на ЦСМП-Благоевград, същата не се разглежда.

5.2. При постъпила жалба, свързана с нарушения на правилата за работа на служителите на ЦСМП-Благоевград се анкетира случая в 5/ пет /дневен срок от комисията по разглеждане на жалби с анкетирание обстоятелствата по случая, с провеждане на разговори със засегнатата страна свидетелите /ако има такива/, изискване на писмени обяснения от лицата, имащи отношение към разглеждания казус, изискване документи и/или справки, удостоверяващи фактите по изясняване на случая.

5.3. Председателят на комисията подготвя досие по случая, което включва:

- жалба, и/или съдебен иск;
- писмен отговор на жалбата от засегнатата страна ;
- документи, справки, писмени обяснения на свидетели и др.;
- доклад до Директора на ЦСМП-Благоевград, ведно със становище и препоръка.

5.4. На основание Доклада на комисията и доказателствените материали, предадени в 3 /три/ дневен срок след приключване на анкетирането, Директора на ЦСМП-Благоевград взема Решение, което вписва като резолюция на Доклада и предприема мерки за недопускане на повторни нарушения на правилата за работа от служители на ЦСМП-Благоевград,

5.5. Резултатът се вписва в деловодната система от техническия сътрудник като:

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.

5.6. Техническият сътрудник на ЦСМП-Благоевград в 3 /три/дневен срок изпраща отговор на подадената жалба до подателята с обратна разписка, след което архивира и съхранява досието.

**Чл.15.** За осъществяването на необходимия контрол по изпълнението на задачите, произтичащи за разглеждане на постъпили жалби, свързани с нарушение на Етичния кодекс на ЦСМП – Благоевград, служителите на ЦСМП-Благоевград са длъжни да спазват Етичен кодекс на ЦСМП-Благоевград, като се вземат предвид поставените от Директора на ЦСМП-Благоевград задачи и срокове за изпълнение:

1. Жалбите, свързани със спазването на Етичния кодекс и постъпили в деловодството на ЦСМП-Благоевград, включително факсове, куриерски пратки, документи по електронна



поща се регистрират в деловодната система от техническия сътрудник, който предоставя в срок от 1 /един/ работен ден регистрираната жалба на Директора на ЦСМП-Благоевград за резолюция.

2. Жалбата се предава на постоянната етична комисия в ЦСМП-Благоевград в 3/три/дневен срок за разглеждане.
3. Назначената Етична комисия е с постоянен характер с възложени задачи да разглежда жалби, свързани със спазването на Етичния кодекс на работниците и служителите, работещи в ЦСМП-Благоевград и заседава при постъпила и регистрирана жалба;
4. Регистъра на жалбите в ЦСМП-Благоевград съдържа : дата на подаване на жалбата; име и фамилия на жалбоподателя; кратко описание на жалбата; срещу кого е подадената жалба; резултат.

5.В случай, че жалбата няма връзка с нарушения на нормите на Етичния кодекс, анонимна е или не касае работници и служители на ЦСМП-Благоевград, същата не се разглежда.

5.1.Председателя на комисията уведомява жалбоподателя и в случай, че е необходимо за насочване към др. институция.

5.2. В случай, че жалбата е свързана с нарушения нормите на Етичния кодекс от работниците и служители на ЦСМП-Благоевград, председателя разпределя дейностите по разглеждане на случая между членовете на комисията.

5.3.В 5 /пет/ дневен срок, комисията по етика анкетира обстоятелствата по случая, провежда разговори със засегнатата страна и свидетелите, изисква писмени обяснения от лицата, имащи отношение към разглеждания казус, документи и / или справки за изясняване на случая, с предоставена възможност жалбата да бъде уредена чрез взаимно съгласие на страните, с препоръка за постигане до споразумение. Ако засегнатата страна реши, по свое собствено желание, да разреши спора като удовлетвори претенциите на жалбоподателя, случаят се смята за приключен, като в регистъра като резултат от разглежданата жалба се вписва „Разрешена чрез взаимно съгласие”.

5.4.Председателят на комисията подготвя досие по случая, което съдържа: жалбата, писмен отговор на жалбата от засегнатата страна, документи, справки, писмени обяснения на свидетели и др., Доклад до Директора на ЦСМП-Благоевград , с вписано становище и препоръка, изготвен в 3/ три/ дневен срок след приключване на случая.

5.5.На основание Доклада на комисията и доказателствения материал, Директора на ЦСМП-Благоевград взема решение, което вписва като резолюция на Доклада и предприема мерки за недопускане на повторни нарушения на Етичния кодекс, като резултатът може да бъде при:

1. неоснователност на жалбата: в регистъра се вписва– неоснователна;
2. основателност на жалбата: в зависимост от нарушението може да бъде наложено дисциплинарно наказание и/или финансова санкция.

5.6.В регистъра се вписва вида на наказанието, като Досието по случая се съхранява от техническия сътрудник на ЦСМП-Благоевград.

**Чл.16.** При постъпили въпроси и предложения, които не касаят подадени сигнали и жалби, техническия сътрудник предприема действия за регистрацията им и предоставянето им за резолюция от директора на ЦСМП-Благоевград с насочване съобразно резолюцията на Директора към съответните длъжностни лица.



## **РАЗДЕЛ ВТОРИ**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА РЕДА ЗА ДОКУМЕНТИРАНЕ НА ВЪЗЛОЖЕНИЯ КОНТРОЛ, ЧРЕЗ ДЕЛОВОДНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА EVENTIS R7**

**Чл.17.** Контролът на организацията на документооборота, деловодната дейност и съхраняването на документите в деловодството в ЦСМП-Благоевград се възлага на техническия сътрудник.

**Чл. 18.** Документа се регистрира и сканира в Автоматизирана информационна система /АИС/ „Евентис R7” с регистрационен индекс и пореден номер, който се зарежда автоматично в Автоматизирана информационна система /АИС/ „Евентис R7” от технически сътрудник.

1.Срокът на изпълнението и статус „изпълнен” се въвежда в Автоматизирана информационна система /АИС/ „Евентис R7” от технически сътрудник.

**Чл.19.** За осъществяването на необходимия контрол по изпълнението на задачите, по организацията на документооборота и деловодната дейност в ЦСМП – Благоевград, служителите на ЦСМП-Благоевград са длъжни да спазват Вътрешни правила за документооборота и деловодната дейност в ЦСМП-Благоевград, като се вземат предвид поставените от Директора на ЦСМП-Благоевград задачи и срокове за изпълнение:

1. Контролът по изпълнението на задачите се възлага на технически сътрудник на ЦСМП-Благоевград.
- 2.На контрол подлежат всички документи, регистрирани в Автоматизирана информационна система /АИС/ „Евентис R7”, като сроковете за изпълнение на документите се определят с направената резолюция от Директора на ЦСМП-Благоевград.
- 3.Когато с резолюция или нормативен акт не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в 10/десет/ дневен срок от датата на нейното възлагане.
- 4.Изпълнителят се задължава да изпълни възложените му задачи в определения срок, както и да сигнализира в случай на неизпълнение и/или закъснение, като при необходимост може да поиска удължаване на срока.
- 5.Удължаване на срока за изпълнение се разрешава от Директора на ЦСМП – Благоевград с вписване на новия срок върху документа, с въвеждането на новия срок в „Евентис R7” от техническия сътрудник.
- 6.При неспазване на срока за изпълнение, изпълнителят представя писмени обяснения в 3 /три/ дневен срок на Директора на ЦСМП – Благоевград.
- 7.Техническият сътрудник въвежда срокът за изпълнение в „Евентис R7 въз основа на поставената резолюция от Директора на ЦСМП - Благоевград.
8. С изпълнението на възложената задача, техническият сътрудник въвежда статус на документа – „изпълнено” в „Евентис R7 в деня на изпълнението.
- 9.Не се допуска удължаване на срока за:
  - Постъпили документи от МЗ или други министерства, РЗИ, съдилища, прокуратура, следствие, освен с изрично разпореждане на Директора на ЦСМП – Благоевград.
  - Изготвяне на становища по проекти на нормативни актове, изпратени в ЦСМП – Благоевград за съгласуване.

## **РАЗДЕЛ ТРЕТИ**

### **ПОДДЪРЖАНЕ НА УЕБ-САЙТА И ЕЛЕКТРОННИТЕ АДРЕСИ НА ЦСМП-БЛАГОЕВГРАД**

**Чл.20.** Достъпът за администриране на сайта [www.csmp-bl.com](http://www.csmp-bl.com) се възлага на ИТ специалист на ЦСМП – Благоевград.

1. Публикуване на информацията в Уеб-сайта на ЦСМП-Благоевград [www.csmp-bl.com](http://www.csmp-bl.com) се възлага на ИТ специалист на ЦСМП – Благоевград.

2. Със Заповед на Директора на ЦСМП-Благоевград се назначава постоянна комисия с определени длъжностни лица, които следят и актуализират при необходимост информацията на интернет страницата на ЦСМП – Благоевград.

**Чл.21.** Техническата поддръжка на уеб –сайта и обявените електронни адреси на ЦСМП-Благоевград, включва осигуряване работата на различни устройства и операционни системи и се осъществява от ИТ специалист на ЦСМП – Благоевград.

**Чл.22.** При отсъствие на техническия сътрудник със Заповед на Директора на ЦСМП-Благоевград се оправомощава определен служител за работа с обявените електронни адреси на ЦСМП-Благоевград.

**Чл.23.** Правилата за достъп , съгласно Вътрешна политика за мрежовата и информационна сигурност в ЦСМП – Благоевград и използването на обявените електронни адреси на ЦСМП-Благоевград, включват задължителни изисквания:

-Не се отварят съобщения, получени от неизвестен получател или неизвестна Интернет страница. Същите се изтриват незабавно;

-При съмнение за вируси не се отварят прикачените файлове към съобщенията

-Преместване на важната информация от съобщенията в отделни файлове от ИТ специалист на ЦСМП – Благоевград.

## **РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ**

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Настоящите Вътрешни правила се издават на основание Заповед № РД-01-79/26.04.2022 г. и влизат в сила от датата на издаване на заповедта на Директора на ЦСМП-Благоевград за тяхното утвърждаване.

§ 2. Вътрешните правила са утвърдени със Заповед №: РД-01-87 /05.05.2022 г. на Директора на ЦСМП-Благоевград .

§ 3. Изпълнението на правилата се възлагат на техническия сътрудник , ИТ специалист , служителите от АСС и завеждащи филиали на ЦСМП-Благоевград.

§ 4. Контролът по изпълнение на правилата се възлага на главния счетоводител на ЦСМП-Благоевград

§ 5.Служителите на АСС и завеждащи филиали на ЦСМП-Благоевград да се запознаят с настоящите Вътрешни правила с положени подписи върху Протоколи, изготвени от Служител Човешки ресурси в 10 /десет/ дневен срок от утвърждаването им.

§ 6. Вътрешните правила се публикуват на сайта – [www.csmp-bl.com](http://www.csmp-bl.com) на ЦСМП-Благоевград с датата на утвърждаването им.

**Изготвили:** Заповед № РД-01-79/26.04.2022г.

1. Светла Мицова.....
2. Албена Бобошевска.....
3. Мариана Митрева.....
4. Мария Танчева.....
5. Георги Лазаров.....
6. Гергана Михалкова.....



**ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ - БЛАГОЕВГРАД**

**ЗАПОВЕД**

№ РД-01-84.....

Благоевград, ...05.05.....2022 г.

На основание писмо изх. № 94-1515/21.04.2022 г. на Ръководител на Инспекторат на МЗ и във връзка със Заповед № РД-01-79/26.04.2022г. на Директора на ЦСМП - Благоевград за изготвяне на „Вътрешни правила за реда за поддържане на обявените електронни адреси на ЦСМП – Благоевград за връзка с граждани, разглеждане на получени въпроси, сигнали, предложения, подготовка и изпращане на отговори”.

**УТВЪРЖДАВАМ:**

„Вътрешни правила за реда за поддържане на обявените електронни адреси на ЦСМП – Благоевград за връзка с граждани, разглеждане на получени въпроси, сигнали, предложения, подготовка и изпращане на отговори”.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на ангажираните лица за сведение и изпълнение.

Контрола по изпълнението на заповедта възлагам на главен счетоводител на ЦСМП-Благоевград.

ДИРЕКТОР ЦСМП  
/Д-р Кр.Минзай

