

ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ-ВРАЦА



адрес: Враца-3000, бул."Втори юни" № 68
тел.: (092)620386; факс: 620386
E-mail: csmp_vr@abv.bg

Утвърдил:
Директор ЦСМП - Враца
/д-р Галина Лещарска/



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПОДАВАНЕ, ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ВЪПРОСИ НА ГРАЖДАНИ

Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите Вътрешни правила се урежда организацията и реда за поддържане на обявените електронни адреси за връзка с граждани, разглеждане на получените въпроси, сигнали, предложения, подготовка и изпращане на отговори.

Чл. 2. Целта на настоящите вътрешни правила е подобряване на комуникацията между гражданите и ЦСМП-Враца.

Чл. 3. Предмет на правилата са:

1. Ред за подаване, приемане, регистриране и разглеждане на предложения, въпроси и сигнали;
2. Срокове и разглеждане на получените предложения, въпроси и сигнали;
3. Контролът по спазването на сроковете и документиране на възложения контрол, чрез деловодната система EVENTIS R7;
4. Оправомощаване на определени служители за изпълнение на възложените с настоящите вътрешни правила задължения.

Чл. 4. /1/. ЦСМП – Враца поддържа електронна страница с адрес <https://www.csmp-vratsa.com/> с актуална информация и предоставя безпрепятствен, безплатен, пряк и постоянен достъп по електронен път до следната информация:

1. Информация за структурата и историята на ЦСМП-Враца;
2. Информация за филиалите на ЦСМП-Враца;
3. Профил на купувача;
4. Информация по Закона за защита на личните данни;
5. Информация за проведени обучения на служителите;
6. Информация за COVID 19;
7. Контакти;
8. Кариери;
9. Нормативна база;
10. Актуална информация.

/2/ Интернет страницата на ЦСМП-Враца е достъпна чрез домейн, формиран както чрез префикса „www“ („World Wide Web“), определен като стандарт от консорциума W3C („World Wide Web Consortium“), така и без него.

/3/ Администрирането на съдържанието и поддържането на интернет страницата на ЦСМП-Враца се извършва от лица, определени от директора на ЦСМП-Враца или чрез сключен договор за услуга с външен изпълнител.

Глава втора

ПОДАВАНЕ, ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ВЪПРОСИ И СИГНАЛИ

Чл. 5. Предложения, сигнали и въпроси от граждани могат да се подават:

1. по пощата на адрес: 3000 Враца, бул. „Втори юни” № 68, Център за спешна медицинска помощ-Враца, в оригинал, чрез лицензиран пощенски оператор;
2. по електронна поща: csmp_vr@abv.bg;
3. на място в сградата на ЦСМП-Враца – деловодство;
4. устно на телефони, посочени на електронната страница на ЦСМП-Враца - 092 620386, 092 665303

Чл. 6. /1/. Подадените сигнали, предложения и въпроси се вхoдират в деловодната система EVENTIS R7 от служител, изпълняващ длъжността технически организатор/деловодител.

/2/ Подадените по електронна поща предложения, сигнали или въпроси се считат за писмени такива, съгласно чл. 111, ал. 1 от АПК и се регистрират по реда на ал.1. За подаването им не е необходим електронен подпис.

/3/ Заявителят или жалбоподателят могат да предоставят:

1. електронен адрес, който позволява получаване на съобщение, съдържащо информация за изтегляне на документи или в случай че изтеглянето не е технически възможно, да позволява изпращане от получателя на обратно кратко текстово съобщение, потвърждаващо получаването на съобщението;

2. мобилен или стационарен телефонен номер, който позволява получаване на съобщение, съдържащо информация за изтегляне на

документи или в случай че изтеглянето не е технически възможно, да позволява изпращане от получателя на обратно кратко текстово съобщение, потвърждаващо получаването на съобщението

/5/ Устно приетите предложения, сигнали или въпроси се записват от служителя, изпълняващ длъжността технически организатор/деловодител в протокол и същият се входира в деловодната система EVENTIS R7.

Чл. 7. /1/. Входираните предложения, сигнали или въпроси се насочват от служителя, изпълняващ длъжността технически организатор/деловодител чрез деловодната система EVENTIS R7 до директора на ЦСМП-Враца за резолюция.

/2/. След извършване на резолюцията предложенията, сигналите или въпросите се насочват към определен служител чрез деловодната система EVENTIS R7 за изпълнение.

/3/. Не се образува производство по анонимни предложения, въпроси или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

/4/ Предложенията, въпросите и сигналите, които са подадени до некомпетентен орган, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението, въпроса или сигнала. Уведомяването се извършва по начина на подаване на предложението, въпроса или сигнала. В случай, че гражданинът е предоставил електронен адрес, уведомяването се извършва на него.

Чл. 8. Служителят, към който са насочени предложенията, сигналите или въпросите се произнася във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 1 месец от регистриране на предложението, въпроса или сигнала.

Чл. 9. /1/. Решение по предложението, въпроса или сигнала се взема най-късно два месеца след неговото постъпване от директора на ЦСМП-Враца и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

/2/. Срокът по ал. 1 може да бъде удължен, при условията и реда посочени в Глава осма от АПК.

/3/ Решението е писмено и се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

/4/ Съобщаването се извършва по реда на чл. 61 във връзка с чл. 18а от АПК. В случай, че гражданинът е предоставил електронен адрес, уведомяването се извършва на него.

Глава трета КОНТРОЛ

Чл. 10. Директорът на ЦСМП-Враца определя със заповед служител, отговарящ за работата с обявения електронен адрес.

Чл. 11. Директорът на ЦСМП-Враца упражнява цялостен контрол при изпълнението на настоящите вътрешни правила чрез съответните резолюции в деловодната система EVENTIS R7 и в съответствие с утвърдените Вътрешни правила за работа с електронни документи с

програмата EVENTIS R7, подписани с универсален електронен подпис.

Чл. 12. Служителите на ЦСМП- Враца са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила. Същите следва да се запознаят с правилата чрез деловодната система EVENTIS R7.

Чл. 13. Настоящите вътрешни правила влизат в сила от датата на утвърждаването им и подлежат на актуализация при промяна в нормативната уредба.

Чл. 14. Вътрешните правила за подаване, приемане и разглеждане на сигнали, предложения и въпроси следва да се публикуват на електронната страница на ЦСМП-Враца в тридневен срок от утвърждаването им.