

ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – КЮСТЕНДИЛ

2500 гр. Кюстендил, пл. „17-ти януари“ № 1 тел./факс 078 55 01 51

e-mail – [csmp\\_kus@mbox.contact.bg](mailto:csmp_kus@mbox.contact.bg)

УТВЪРДИЛ:

.....  
Д-Р АЛБЕНА РАПАТИНСКА  
ДИРЕКТОР ЦСМП-КЮСТЕНДИЛ



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

**ЗА РЕДА ЗА ПОДДЪРЖАНЕ НА ОБЯВЕНИТЕ ЕЛЕКТРОННИ АДРЕСИ  
ЗА ВРЪЗКА С ГРАЖДАНИ, РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОЛУЧЕНИТЕ  
ВЪПРОСИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОДГОТОВКА И  
ИЗПРАЩАНЕ НА ОТГОВОРИ**

Чл. 1. Настоящите Вътрешни правила уреждат 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. Вътрешните правила имат за цел да улеснят комуникацията между гражданите и ЦСМП - Кюстендил.

Чл. 3. Предложения, жалби, сигнали и въпроси могат да се подават в ЦСМП-Кюстендил чрез:

- Електронна поща: [csmp\\_kus@mbox.contact.bg](mailto:csmp_kus@mbox.contact.bg)
- Електронна страница /уебсайт/: [csmp-kn.org](http://csmp-kn.org)

Чл. 4. Директорът упълномощава длъжностното лице – Технически сътрудник да осъществява достъп до всички електронни адреси за получаване на предложения, жалби, сигнали и въпроси.

Чл. 5. Поддръжката на електронната страница и електронните адреси на Центъра са осъществява от Аналитик компютърни комуникации.

Чл. 6. В електронната страница на ЦСМП-Кюстендил се съдържа информация за:

- Адрес на Центъра;
- Карта на местоположението;
- Телефон за контакт;
- Адрес на електронна поща.

Чл. 7. Подадените сигнали трябва да съдържат: трите имена на подателя, адрес, телефон и електронна поща за обратна комуникация.

Чл. 8. Техническият сътрудник извършва идентификация на подателя, след което подадените сигнали, предложения и въпроси се регистрират в деловодната система EVENTIS R7. Същите се насочват незабавно към директора за резолюция, с конкретно възлагане за изгответе на отговор, проверка, становище от длъжностно лице/комисия, както и конкретни срокове за изпълнение.

Чл. 9. Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Чл. 10. Във всички случаи на медицински и немедицински действия или бездействия, сигнализирани от граждани, Директорът събира постоянната комисия в състав: отговорник филиал Кюстендил, Главна медицинска сестра, Ръководител звено „Транспорт“ и служител „Човешки ресурси“ за подробно разглеждане на визирания казус. При необходимост в комисията се включва юрист.

Чл. 11. Комисията се събира в рамките на три работни дни от получаването на сигналния документ. Директорът дава указания за извършване на проверка по дадения случай.

Чл. 12. Директорът на ЦСМП-Кюстендил изисква задължително писмени обяснения от виновните лица и същите се изслушват пред Комисията.

Чл. 13. Комисията има право на достъп до медицинска и немедицинска документация, аудио записи в система 112 и други материали, касаещи конкретния случай.

Чл. 14. За всеки отделен случай се образува досие от документи, които се регистрират в деловодната система EVENTIS R7 и се съхраняват при Техническият сътрудник на ЦСМП-Кюстендил.

Чл. 15. За извършената проверка Комисията изготвя в 7-дневен срок Протокол и Доклад до Директора на ЦСМП-Кюстендил. Директорът анализира всички постъпили документи и материали по случая.

Чл. 16. При непълнота или необходимост от допълнителни данни по конкретен случай, Комисията се свиква отново до три работни дни.

Чл. 17. Подадените сигнали не могат да се разглеждат или възлагат на длъжностни лица, чиито действия се засягат в сигнала или жалбата.

Чл. 18. В заключение на производството Директорът и Комисията обобщават резултатите и изготвят писмен отговор до жалбоподателя, съгласно чл. 57, чл. 117, чл. 118, чл. 121 и чл. 122 от АПК.

Чл. 19. Отговорът се регистрира от Техническият сътрудник в деловодната система EVENTIS R7 и се изпраща на жалбоподателя по указания от него начин.

Чл. 20. Контрол по изпълнението на настоящите Правила се възлага на:

- Главна медицинска сестра – в обхвата на медицинската дейност;

- Ръководител звено „Транспорт“ – в обхвата на транспортната дейност;
- Главен счетоводител – финансово-стопанска дейност.

Чл. 21. Директорът на ЦСМП-Кюстендил упражнява цялостен контрол при изпълнение на настоящите Правила.

Чл. 22. Настоящите Правила подлежат на актуализация при промяна на вътрешната и външна нормативна уредба и са част от СФУК.



ЦЕНТЪР ЗА СПЕШНА МЕДИЦИНСКА ПОМОЩ – КЮСТЕНДИЛ  
2500 гр. Кюстендил, пл. „17-ти януари“ № 1 тел./факс 078 55 01 51  
e-mail – csmp\_kus@mbox.contact.bg

**ЗАПОВЕД**

**№ РД-01-25**

**Гр. Кюстендил, 20.05.2022г.**

На основание писмо № 94-1515/21.04.2022г. на Инспектората и съгласно утвърден от Министъра на здравеопазването Доклад № 75-04-87/13.04.2022г.,

**УТВЪРЖДАВАМ:**

Вътрешни правила за поддържане на обявените електронни адреси за връзка с граждани, разглеждане на получените въпроси, сигнали, предложения, подготовка и изпращане на отговори.

Настоящата заповед и Вътрешните правила да се сведат до знанието на гл. счетоводител, гл. мед. сестра, ръководител звено „Транспорт“, АКК, технически сътрудник.

Д-Р АЛБЕНА РАПАТИНСКА  
ДИРЕКТОР



