



ЦЕНТЪР „ФОНД ЗА ЛЕЧЕНИЕ НА ДЕЦА“

УТВЪРЖДАВАМ: (п)

Д-Р МАРИЕТА РАЙКОВА
ДИРЕКТОР НА ЦФЛД

ПРАВИЛА

за административно обслужване
в Център „Фонд за лечение на деца“

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С тези правила се урежда организацията на административното обслужване в Център „Фонд за лечение на деца“ (ЦФЛД).

(2) Административната услуга, предоставяна от ЦФЛД е организационно и финансово подпомагане на български граждани на възраст до 18 години, които се нуждаят от диагностични и лечебни процедури, които не могат да бъдат извършени своевременно или за които няма условия за извършването им в Република България.¹

Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване в ЦФЛД се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, в Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване², както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги.

¹ Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ) – ЦФЛД е под № МЗ.5

² обн. в ДВ бр. 78 от 2006 г., посл. изм. доп. ДВ. бр. 27 от 14 Април 2015 г.

Правила за административно обслужване в ЦФЛД

(2) ЦФЛД изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 3. ЦФЛД осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите, осъществяващи административното обслужване.

Глава втора

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Ред за регистрация на подадени заявления/искания:

1. Административното обслужване на физическите и юридическите лица се организира и осъществява централизирано, от служителите в администрацията на ЦФЛД;

2. Работното време в ЦФЛД е от понеделник до петък от 09.00 до 17.30 ч, с 1/2 час обедна почивка между 12.00 - 14.00 ч;

3. В случаите, когато в края на обявеното работно време, в служебното помещение има потребители на административни услуги, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

4. Работното място за приемане на заявители за организационно и финансово подпомагане на деца за лечение се намира в сградата на „Национален център по общественото здраве и анализи“ (НЦОЗА), на адрес: гр. София, бул. „Акад. Ив. Гешов“ № 15, ет. 11, ст. 20 или 22.

(2) Документите, които постъпват в ЦФЛД се:

➤ получават по пощата на адрес гр. София - 1000, ПК 19;

➤ получават по електронната поща;

➤ подават от потребителите на място или чрез куриерска фирма.

(3) Приемането, регистрирането, разпределението и предаването на входящите документи от заявител, се извършва на посоченото място по реда, утвърден с тези правила.

(4) Гражданите, нуждаещи се от извършване на административна услуга, контактуват само със служител на ЦФЛД.

(5) Всички документи (заявления, както сигнали, жалби, предложения и др.), се подават в деловодството на ЦФЛД и след тяхното регистриране на гражданина се дава входящ номер.

(6) В заявлението се попълва пълното име и адреса за кореспонденция на гражданина или организацията, които заявяват искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Заявлението съдържа и други задължителни реквизити/ придружаващи документи, ако такива са предвидени в нормативните актове.

(7) В случаите, когато подателят на сигнала желае да подаде искането устно, служител от ЦФЛД изготвя протокол за устно подаден сигнал (Приложение № 1), който се подписва от него и от жалбоподателя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящият му номер се предоставя на гражданина.

(8) Протоколът за устно заявена административна услуга съдържа информация, съгласно реквизитите на бланката за заявление. Предоставените от заявителите или жалбоподателите документи и материали, за извършване на административна услуга, се описват като приложение в протокола.

Правила за административно обслужване в ЦФЛД

(9) В ЦФЛД се използва Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7 (наричана по-долу АИС³), подпомагаща за по-ефективен контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(10) При приемането на новопостъпил документ, същият се регистрира в АИС, като на първата страница от него се поставя щемпел, в който се вписват уникален регистрационен номер и датата на получаването му.

(11) При приемане на заявление, служителят предоставя на гражданите за попълване необходимия формуляр (в зависимост от вида на административната услуга) и дава пояснения за попълването му, когато това се налага.

(12) При регистриране на входящи документи, служителят в деловодството проверява е окомплектоваността на заявлението с всички необходими документи. При необходимост служителят от деловодството изисква експертно мнение.

(13) Подаването на документите се извършва от физически или юридически лица, или от упълномощени за това лица (след представяне на копие от нотариално заверено пълномощно).

(14) Документите се приемат в деловодството (стая 20 на ет. 11 в НЦОЗА⁴), след което се разпределят на експертите.

Чл. 5. Ред за получаване на заявени документи:

(1) Получаването на документи на място от ЦФЛД се оформя чрез посочване на име, фамилия и подпис на получателя, както и датата на получаване в изготвен за това опис.

(2) Получаването може да стане само от физическото или юридическото лице, подало документа, или от упълномощен представител (след предоставяне на нотариално заверено пълномощно). Копие от пълномощното се добавя към преписката.

(3) Получаването на документи може да стане на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

(4) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, документите се изпращат:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка;

2. с международна препоръчана пощенска/ куриерска пратка – като цената за услугата се заплаща от ЦФЛД на лицензирания оператор съгласно договор.

Информация за услугите

Чл. 6. (1) Информация за вида на извършваните административни услуги, реда и организацията за предоставянето им се осигурява от ЦФЛД и съдейства на потребителите, съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) Информацията за административното обслужване се получава от:

1. деловодството, телефон: 02/ 851 92 51, 02/895 31 04

2. информация на място;

3. интернет страницата на ЦФЛД, раздел „Контакти“ (www.cfld-bg.com).

³ Автоматизирана информационна система

⁴ Национален център по общественото здраве и анализи

Правила за административно обслужване в ЦФЛД

Чл. 7. При настъпили изменения на нормативната уредба, информацията се актуализира в източниците по чл. 6, ал. 2 в 7-дневен срок.

Чл. 8. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с изискванията на нормативните актове, дейностите и функциите на ЦФЛД.

(2) Административната услуга се извършва в законоустановения срок от съответните служители, към които е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физическите и юридическите лица са неоснователни и незаконосъобразни, или не могат да бъдат удовлетворени, служителят, на когото е разпределена преписката, подготвя мотивиран отговор за това.

(4) При поискване, служителите от администрацията дават информация на гражданите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с решение или с мотивиран отказ, който в указания срок се съобщава и предоставя на потребителя при спазване клаузите на двустранно подписан договор.

(6) Работата с предложения и сигнали в ЦФЛД се извършва в съответствие с разпоредбите на Глава VIII, дял втори от АПК и вътрешно ведомствените подзаконови нормативни актове, свързани с предложенията и сигналите.

Чл. 9. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва съгласно сроковете, определени в ПДОРЦФЛД⁵, а когато в същия не са определени срокове – съгласно сроковете по АПК.

Чл. 10. Когато поисканата административна услуга не е от компетентност на ЦФЛД, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл. 11. (1) Директорът на ЦФЛД приема предварително записали се граждани от понеделник до петък с приемно време от 14 ч - 16 ч.

(2) Записването за прием се осъществява от служител на телефон 02/851 92 51 за директора на ЦФЛД.

(3) По преценка на директора/ заместващо го лице, както и в неотложни случаи, гражданите могат да бъдат приемани и извън приемния график.

Глава трета

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 13. Административното обслужване в ЦФЛД се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи отличителен знак с данни за имената, снимка, длъжността и институцията, към което принадлежи;

2. служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация, както и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

4. времето за обработване на документи на място е не повече от 20 минути.

⁵ Правилника за дейността и организацията на работа на ЦФЛД

Правила за административно обслужване в ЦФЛД

Чл. 14. Осъществяването на административните услуги се извършва на базата на вътрешни правила⁶ за организация и контрол на движението, и отработването на документите.

Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността

Чл. 15. (1) ЦФЛД предоставя възможност и средства за обратна връзка от потребителите на административни услуги.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на попълнените анкетни карти, предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефонни линии, електронна поща и др.

(4) Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(5) Получена информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се анализира и служи за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

Глава четвърта ОСПОРВАНЕ

Чл. 16. Индивидуалните и общите административни актове могат да бъдат оспорени по административен ред, съгласно условията, предвидени в Глава VI, дял втори на АПК.

Чл. 17. Административните актове могат да се оспорват пред съда по отношение на тяхната законосъобразност, по реда на Глава X, дял трети от АПК.

Глава пета ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на настоящите правила⁷:

1. „Потребител на административни услуги“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административни услуги, подават жалби, сигнали, предложения и др.

2. „Запитване“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

3. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. „Лого на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

⁶ Вътрешни правила за организацията на хартиения и електронния документооборот с автоматизирана информационна система и дейността на учреденския архив в ЦФЛД

⁷ и съгласно Наредбата за административното обслужване

Правила за административно обслужване в ЦФЛД

6. „Слоган на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

7. „Елементи за адаптиране на служебните помещения“ са: рампи, хидравлични платформи, асансьори, естакади и други приспособления, улесняващи достъпа на хора с увреждания до звената за административно обслужване.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Правилата се издават на основание чл. 5а, ал. 2 от Закона за администрацията, във връзка с Административнопроцесуалния кодекс и във връзка с Наредбата за административното обслужване.

§2. Правилата влизат в сила **от 02 януари 2018 г.** и отменят всички актове, издадени към този момент относими към същата материя.

§3. В Правилата се извършват промени и допълнения по реда на тяхното приемане.

§4. Контрол по спазването на правилата се осъществява от директора на ЦФЛД/упълномощено/ заместващо длъжностно лице.

Правила за административно обслужване в ЦФЛД

Приложение № 1 към чл. 4, ал. 7

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО ЦЕНТЪР „ФОНД ЗА ЛЕЧЕНИЕ НА ДЕЦА“

ПРОТОКОЛ

Днес,20.... г., служителят, на длъжноств ЦФЛД:

На основание чл. 29, ал. 5 от АПК⁸ състави този протокол в уверение на това, че заявителят, с постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.), тел., факс, електронна пощаустно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

Заявителят изрази желанието си, издаденият документ да бъде получен:

- Лично, на място;
- По електронен път на електронна поща;
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....

....., като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели. Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка;
- като вътрешна куриерска пратка;
- като международна препоръчана пощенска пратка.

Длъжностно лице:

(подпис)

Заявител:

(подпис)

⁸чл. 29, (5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило.