



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

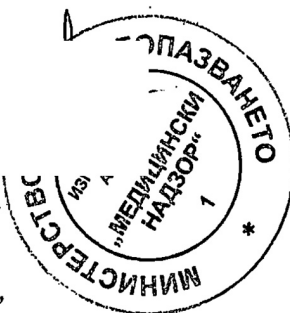
Изпълнителна агенция „Медицински надзор“

УТВЪРЖДАВАМ:

САБИНА ВЪЛЧИНОВА-КАРАПЕТРОВА

Главен секретар на

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ  
„МЕДИЦИНСКИ НАДЗОР“**

София, 2022 г.

**Глава първа**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Раздел I**

**Предмет, обхват и действие**

**Чл. 1 (1)** С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване и предоставянето на административни услуги в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ (ИАМН или Агенцията).

(2) За неуредените във вътрешните правила въпроси главният секретар на ИАМН издава допълнителни указания за организация на административното обслужване, които регулират взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

**Раздел II**

**Принципи на административното обслужване**

**Чл. 2. (1)** Административното обслужване в ИАМН се осъществява при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(2) Принципите по ал. 1 се прилагат в производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали, освен ако в закон е предвидено друго.

## Глава втора

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

#### Раздел I

##### Структура и функции на Звено за административно обслужване

**Чл. 3.** (1) Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ предоставя административни услуги на организационния принцип на обслужване на „едно гише“.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО).

(3) Функционирането на ЦАО се осигурява от функционално обособена структура - Звено за административно обслужване (ЗАО).

(4) В Звеното за административно обслужване е осигурен екземпляр от Харта на клиента за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

**Чл. 4.** (1) Съставът на Звеното за административно обслужване се определя със заповед на изпълнителния директор.

(2) Служителите от Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по

заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл. 5.** Служителите от Звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в ИАМН, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

**Чл. 6.** Служителите, които се назначават в звеното, изпълняващо функции по административно обслужване и които имат определени такива функции, съгласно длъжностни характеристики, преминават курс на обучение в Институт по публична администрация по „Административно обслужване“.

## Раздел II

### Работно време на Звеното за административно обслужване

**Чл. 6.** (1) Центърът за административно обслужване е с непрекъснат режим на работа с потребителите на услуги от 9:00 до 17:30 ч.

(2) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

## Раздел III

### Предоставяне на административни услуги

**Чл. 7.** (1) Предоставянето на административна услуга в ИАМН се извършва след постъпване на заявление/искане за осъществяване на административно обслужване от потребителя на услугата в ЦАО, както и чрез лицензиран пощенски оператор, факс или в устна форма, за което длъжностно лице от Агенцията съставя протокол по образец, съгласно Приложение № 1.

(2) Заявлението/искането за осъществяване на административно обслужване може да се подаде по електронен път за услугите, за които е обявена такава възможност на сайта на Агенцията.

(3) Заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(4) Със заявлението/искането заявителят посочва начина на получаване на документа/отговора - лично, чрез лицензиран пощенски оператор или под формата на електронен документ, в случай че не противоречи на закона.

**Чл. 8.** Потребителят заплаща определената за извършването на административната услуга такса в касата на ИАМН при подаване на заявлението, в брой, чрез ПОС терминал на касата на Агенцията или по банков път на обявената банкова сметка.

**Чл. 9.** (1) При приемане на заявленията служителят от Центъра за административно обслужване проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, както и всички документи, които се изискват за извършването на съответната административна услуга.

(2) Ако документацията е непълна, служителят е длъжен да предостави възможност на заявителя за избор - да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

**Чл. 10.** (1) Писмени искания/заявления за осъществяване на административно обслужване се регистрират в деловодството на ИАМН, независимо от начина на тяхното постъпване.

(2) Всяко постъпило заявление/искане за осъществяване на административно обслужване образува служебна преписка. Преписката се насочва към ръководителя на административното звено, на което е възложено администрирането на услугата.

(3) Ръководителите на административни звена възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на определен служител. При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях.

(5) Ръководителите на административните звена организират дейността във връзка с предоставянето на услугите в съответствие с изискванията и сроковете, определени в нормативната уредба.

**Чл. 11.** Актове във връзка с административното обслужване се предоставят на заявителя от служител в Центъра за административно обслужване или чрез другите обявени канали за достъп, ако това е посочено в заявлението.

**Чл. 12.** Приемането и разглеждането на всички сигнали, предложения и жалби от потребители се извършва чрез ЦАО съобразно разпоредбите на Устройствения правилник на Изпълнителна агенция „Медицински надзор“

**Чл. 13** (1) Образците на заявленията за предоставяне на административни услуги са на разположение:

- в Центъра за административно обслужване;
- на страницата на Агенцията в интернет, в рубрика „Административно обслужване“.

(2) Информацията за предоставяните от ИАМН административни услуги се публикува на страницата на Агенцията в интернет, в рубрика „Административно обслужване“ и е

общодостъпна.

**Чл. 14.** (1) Административните услуги, предоставяни от ИАМН се заявяват по електронен път за вписване в Регистъра на услугите, който се поддържа като електронна база данни в Административния регистър.

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, администрираща услугата, прави предложение в 5-дневен срок до Главния секретар, който възлага на директора на дирекция „Административно-правни и финансови дейности и информационно осигуряване“ да осигури заявяването на обстоятелствата по електронен път в Регистъра на услугите.

(3) Заявяването за вписване се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативни акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(4) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършват от служители, определени със заповед на изпълнителния директор.

#### Раздел IV

##### Служебно начало

**Чл. 15.** (1) Агенцията осигурява служебно всички издавани от същата документи, необходими за осъществяването административно обслужване.

(2) ИАМН осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато закон предвижда, ИАМН събира служебно информация, документи и данни от други администрации.

**Чл. 16.** (1) Искане за комплексно административно обслужване, постъпило в ИАМН, се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и на Наредбата за административното обслужване.

(2) Заявяването на услугата се извършва със заявление, съгласно Приложение № 2. В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде административния акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт.

(3) При подаване на заявлението заявителят заплаща съответната такса, ако такава се

изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства.

(4) Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга/индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден образец,
2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;
3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(2) В това производство ИАМН не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя административната услуга.

**Чл. 17.** (1) При подаване на заявление за комплексно административно обслужване, Агенцията:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 16, ал. 4;
2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за издаване на административния акт и/или за извършване на заявената административна услуга;
3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт или на резултата от услугата, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на ИАМН.

(2) Когато искане за комплексно административно обслужване се извършва по електронен път, услугата се заявява пред ИАМН по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

## Раздел V

### Информация за услугите

**Чл. 18.** (1) Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ осигурява задължителна информация относно функциите и организацията на работата си във връзка с осъществяването административно обслужване, съгласно Приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване, като я обявява на общодостъпно място:

1. На интернет страницата на Агенцията в рубрика „Административно обслужване“.
2. В Центъра за административно обслужване.
3. В Административния регистър;

(2) Информацията по ал. 1 се актуализира в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата във всички източници.

(3) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите.

## Глава трета

### УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 19.** (1) Административното обслужване в ИАМН се осъществява при спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване, описани по съдържание и смисъл в

Приложение № 7 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Собствените стандарти за качество се обявяват на страницата на Агенцията в Интернет и на информационното табло в сградата на ИАМН.

**Чл. 20.** (1) Изпълнителният директор на ИАМН утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на Агенцията, в брошури, други печатни материали и се обявява и го друг подходящ начин, с дата на приемане и дата на последна актуализация.

(2) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребители те могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

**Чл. 21.** (1) Изпълнителният директор осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване.

(2) Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар организира обучения на служителите.

## Глава четвърта

### АДМИНИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

#### Раздел I

##### Администриране на сигнали и предложения

**Чл. 22.** Приемането и разглеждането на сигнали и предложения от граждани и организации се извършват по реда на АПК.

**Чл. 23.** (1) Всеки гражданин или организация може да подава сигнали и предложения до изпълнителния директор на ИАМН.

(2) Сигналите и предложенията могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез изрично упълномощен представител, по телефона, по пощата, по факса, по електронна поща или в кутиите за сигнали и предложения.

(3) Подадените сигнали и предложения се регистрират в автоматизираната система за документооборота на ИАМН.

**Чл. 24.** Когато подадените сигнали и предложения не са от компетентността на ИАМН, те се преращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, освен



ако има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява подалия предложението или сигнала.

**Чл. 25.** (1) Постъпилите сигнали и предложения се резолират от изпълнителния директор на ИАМН към съответните директори на дирекции за производство и отговор в законоустановения срок. По преценка на изпълнителния директор може да се създаде комисия за производство по жалбата, протеста, сигнала и предложението.

(2) Решенията по предложенията и сигналите се вземат от изпълнителния директор на ИАМН след като се изяснят обстоятелствата и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(3) За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона

(4) Изпълнителният директор на ИАМН след решение по предложение или сигнал взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока на изпълнение и отговорно длъжностно лице.

(5) Решение по сигнала и предложението се взема най-късно два месеца след постъпването му и се съобщава писмено на подателя в 7-дневен срок от изготвянето му.

(6) Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнение на решението.

## **Раздел II**

### **Администриране на жалби и протести**

**Чл. 26.** Всички постъпващи жалби и протести за оспорване на административни актове, издадени от ИАМН, се завеждат в автоматизираната система за документооборот със съответния регистрационен индекс и на лицето се връчва входящ номер.

**Чл. 27.** Жалбите и протестите се подават в писмена форма по реда на АПК.

**Чл. 28.** (1) Срокът за отговор по жалбите и протестите е едномесечен от получаване на преписката.

(2) Срокът за препращане на жалби и протести, които не са от компетентността на ИАМН е 7 дни, като в случая уведомително писмо и копие от жалбата се препраща по компетентност до съответния орган.

## **Глава пета**

### **ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Чл. 29.** (1) Веднъж годишно ИАМН отчита състоянието на административното обслужване чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Информацията в ИИСДА се вписва, публикува и утвърждава от длъжностни лица,

определени със заповед на изпълнителния директор.

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители.

**Чл. 30.** Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

**Чл. 31.** (1) Агенцията създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

(2) Методите за осъществяване на обратна връзка са:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на б. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

(3) Методите за осъществяване на обратна връзка се използват за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на предоставяното административно обслужване.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва ежегодно, до 1 април, и се докладва от главния секретар на изпълнителния директор.

(5) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се публикуват на интернет страницата на ИАМН в рубрика „Административно обслужване“.

(6) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

### **Заключителни разпоредби**

**§1.** Служителите в ИАМН са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

**§2.** Контрол по спазване на вътрешните правила се осъществява от Главния секретар на Агенцията.

**§3.** Вътрешните правила се приемат на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и във връзка със Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс.

**§4.** Настоящите Вътрешните правила влизат в сила от датата на утвърждаването им.

(наименование на администрацията)

ПРОТОКОЛ

Днес.....служителят..... ..  
.....

на  
длъжност

.....

В .....,

(наименование на звеното)

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят  
.....

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с

.....

,

ул. (жж.)..... тел ....., факс .....,

електронен

адрес

.....

,

устно заяви искане

за:.....

.....

Заявителят прилага следните

документи:

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде  
получен:

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
- Лично от ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: ..... Заявител: .....

(подпис)

(подпис)

ДО .....

ЗАЯВЛЕНИЕ

От .....  
..... 5 постоянен или настоящ адрес: гр./с,

ул. (ж.к.)....., тел ..... , факс .....  
електронен адрес.....

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

*{посочва се наименованието на административната услуга}*

Услугата се предоставя от.....

*{посочва се органът, компетентен да издаде административния акт}*

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

- 1.....
- 2.....

*{посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането}*

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:.....  
....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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  
 Лично от ЦАО при компетентния орган  
 По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

- Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.  
 Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.  
 Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

(.....)

Гр./с .....