

# **МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

## **ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ**

**УТВЪРДИЛ: .....**

д-р Мария Георгиева  
Директор на Център за асистирана репродукция

### **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ**

#### **Глава първа Общи положения**

Чл. 1. (1) С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в Център за асистирана репродукция.

(2) Административно обслужване по смисъла на § 1, т.1 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията представлява всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

(3) Административна услуга по смисъла на § 1, т.2 от Допълнителните разпоредби на Закона за администрацията е:

1. издаването на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2. издаването на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

3. извършването на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

4. консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

5. експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация.

Чл.2. (1) Административното обслужване в Център за асистирана репродукция се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията,

Наредбата за административното обслужване и Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация 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.

(2) При осъществяване на административно обслужване Център за асистирана репродукция работи в условията на публичност и прозрачност, при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни и Закона за достъп до обществена информация.

## **Глава втора**

### **Организация на административното обслужване. Работно време на звеното за административно обслужване. Ред за предоставяне на административни услуги.**

Чл. 3. (1) Административното обслужване на потребителите на административни услуги в Център за асистирана репродукция се организира и осъществява чрез Звено за административно обслужване, в което се включват служители, определени със заповед на директора на Център за асистирана репродукция.

(2) Звеното за административно обслужване се намира на единадесети етаж в сградата на Национален център по общественото здраве и анализи на адрес: гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов” № 15.

(3) В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(4) Служебните помещения за административно обслужване са осигурени с указателни табели и табло за предоставяне на информация на потребителите, която е ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна.

(5) В служебните помещения се осигурява място за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия съгласно чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация.

Чл.4. (1) Работното време на звеното за административно обслужване е всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа.

(2) На служителите в звеното за административно обслужване се осигурява почивка в размер на 1 час, която се ползва на ротационен принцип така, че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на установеното работно време.

(3) Прекъсването за почивка на служителите от звеното за административно обслужване се извършва последователно от 12:00 ч. до 12:30 ч. за единия и от 12:30 ч. до 13:00 часа за другия служител по взаимно договаряне помежду им.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги след 17:30 часа, работата на звеното за административни

услуги продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл.5. (1) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на Център за асистирана репродукция чрез звеното за административно обслужване.

(2) Звеното за административно обслужване в Център за асистирана репродукция:

1. дава информация за предоставяните от Център за асистирана репродукция административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до служителите в Център за асистирана репродукция, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, 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 за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите служители от администрацията на Център за асистирана репродукция по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт със служителите, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл.6. (1) Потребителите заявяват в звеното за административно обслужване искането за ползване на административна услуга, предложение или сигнал.

(2) Документите, които постъпват в звеното за административно обслужване в Центъра за асистирана репродукция, могат да се подават:

1. по пощата на адрес: гр. София, бул. "Акад. Иван Гешов" 15, ет. 11;

2. по електронна поща на Център за асистирана репродукция на адрес: [cfar@mh.government.bg](mailto:cfar@mh.government.bg)

3. писмено от потребителите на място в звеното за административно обслужване;

4. устно на място в звеното за административно обслужване;

(3) Когато искането за ползване на административна услуга се заявява писмено, потребителят подава съответен документ (искане, заявление, сигнал, жалба, предложение и др.), който се регистрира в деловодната система на Центъра за асистирана репродукция под входящ номер със съответната дата.

(4) В искането се попълва пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива. Искането съдържа и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативен акт.

(5) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол по образец - приложение №1.

(6) Получаването на документите се извършва лично от потребителя на услугата или от упълномощено от него лице, след представяне на копие от пълномощно с нотариална заверка на подписа.

(7) При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят в звеното за административно обслужване предоставя на гражданите необходимите формуляри, като дава пояснения за попълването им, когато това се налага.

(8) При приемане на заявлението служителите в звеното за административно обслужване извършват проверка дали заявлението е окомплектовано с всички необходими документи за съответната административна услуга съобразно обявен списък.

(9) На потребителя на административната услуга се предоставя входящ номер на преписката, образувана по неговото заявление, както и информация относно срока за извършване на административната услуга.

(10) При поведение на потребителя на услугата, което създава опасност за сигурността на служителите от звеното за административно обслужване, същите подават сигнал до органите на реда и звеното за охрана.

## **Глава трета**

### **Извършване на административна услуга**

Чл. 7. (1) Административната услуга се извършва след като се изяснят всички факти и обстоятелства от значение за случая и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) За установяване на фактите и обстоятелствата Център за асистирана репродукция може събира и ползва всякакви доказателства и доказателствени средства.

Чл.8. (1) Административното обслужване на потребителите на административни услуги в Център за асистирана репродукция приключва с издаване на необходимия акт или с мотивиран отказ за издаването му, който подлежи на обжалване по реда на Административнопресуалния кодекс.

(2) Административният акт или отказът от издаването му се съобщава на потребителя на услугата и на заинтересованите лица в тридневен срок от издаването му.

(3) Съобщаването може да се извърши чрез устно уведомяване за съдържанието на акта, което се удостоверява с подпис на съответния служител от Център за асистирана репродукция, извършил уведомяването, или чрез отправяне на писмено съобщение, включително чрез факс или електронна поща, ако потребителят на услугата е посочил такива.

(4) Когато адресът на заинтересовано лице е неизвестен или то не е намерено на посочения от него адрес, съобщението се поставя на таблото за обявление на

общодостъпно място в Център за асистирана репродукция и се публикува на интернет страницата или се оповестява по друг обичаен начин.

(5) Административният акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(6) Исканият документ или мотивираният отказ се изпращат по пощата на лицето, заявило административната услуга, или се получават от него или от упълномощен представител „на ръка” в звеното за административно обслужване в Центъра за асистирана репродукция, срещу подпис и отбелязване на датата и вида на документа.

## **Глава четвърта** **Информационна безопасност**

Чл.9. (1) Център за асистирана репродукция осигурява информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдейства на потребителите съгласно изискванията на чл. 28 от АПК.

(2) Информацията по ал.1 съдържа:

1. Точно наименование на администрацията - Център за асистирана репродукция;
2. Структура;
3. Седалище и адрес
4. Данни за кореспонденция: телефон, адрес на електронна поща и интернет страница;
5. БУЛСТАТ;
6. Работно време на Център за асистирана репродукция;
7. Работно време на звеното за административно обслужване;
8. Описание на административните услуги, което включва:

а) наименование на административната услуга съгласно Списък на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ);

б) нормативната уредба по предоставяне на административната услуга;

в) процедурата по предоставяне на административната услуга, изисквания и необходими документи;

г) образци на документи, които се попълват в хода на предоставяне на административната услуга;

д) срок за предоставяне на услугата и срока на действие на административния акт.

9. Реда, по който се подават предложения, сигнали и жалби;

10. Реда, по който се подават исканията за достъп до обществена информация, както и използваните формуляри;

11. Основните нормативни актове, уреждащи дейността на Центъра за асистирана репродукция;

12. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата;
13. Начини на получаване на резултата от услугата;
14. Друга информация, предвидена в нормативен акт.

(2) Център за асистирана репродукция предоставя информацията чрез официално табло за обявления, намиращо се в сградата на администрацията, чрез разяснения от служителите в звеното за административно обслужване, както и по електронен път чрез официалния сайт на администрацията на адрес: [www.car-bg.org](http://www.car-bg.org).

(3) Информацията по ал.1 се актуализира във всички източници в седемдневен срок от настъпване на промяна в обстоятелствата.

(4) Организацията по изпълнението на задълженията по предходните алинеи се осъществява от главен експерт, а контролът върху дейността - от директора на Център за асистирана репродукция.

Чл. 10. (1) Звеното за административно обслужване в Център за асистирана репродукция предоставя информация за осигурените начини за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги.

(2) Средствата за осъществяване на обратна връзка от потребителите са анкети за попълване, поставени в сградата на центъра кутии за мнения и коментари, както и създадената процедура за работа с предложения и сигнали.

(3) Средствата по ал.2 се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

(4) Проучването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

## **Глава пета**

### **Организация на реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до Център за асистирана репродукция**

Чл. 11. (1) По реда на тази глава се разглеждат предложенията и сигналите, които граждани и организации подават до директора на Център за асистирана репродукция.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на Център за асистирана репродукция или за решаване на други въпроси в рамките на неговата компетентност.

(3) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в Център за асистирана репродукция, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 12. (1) Всеки гражданин или организация може да подава предложение или сигнал до директора на Център за асистирана репродукция.

(2) Директорът на Център за асистирана репродукция отговаря за цялостната организация на реда за разглеждане на предложенията и сигналите.

(3) Директорът на Център за асистирана репродукция е длъжен да приема граждани и представители на организации и да изслушва техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове.

Чл. 13. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, по пощата, по факс или по електронна поща.

(2) За подаден сигнал или предложение по телефон приелият го служител в Център за асистирана репродукция попълва утвърдена форма, която трябва да съдържа трите имена на подателя, телефон, факс, адрес на електронна поща и адрес за кореспонденция, както и описание в какво се състои сигналът или предложението.

(3) Подадените по реда на ал. 1 предложения и сигнали се регистрират в деловодната система на Център за асистирана репродукция и се предават на директора на Център за асистирана репродукция за резолюция.

(4) Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(5) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години или по въпроси извън компетентността на директора на Център за асистирана репродукция.

(6) В случаите по ал. 6, предложение последно, сигналът или предложението 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 направлялият предложението или сигнала.

Чл. 14. (1) Директорът на Център за асистирана репродукция възлага разглеждането на предложенията и сигналите и извършването на проверки на служители от Център за асистирана репродукция, които следва да изготвят обективни и законосъобразни становища и/или предложения в указаните срокове.

(2) Преписката по подаден сигнал не може да се възлага на длъжностните лица, срещу чиито действия е подаден сигналът, освен когато те приемат, че сигналът е основателен, и го уважат.

Чл.15. (1) Решението по предложение или сигнал се взема от директора на Център за асистирана репродукция, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) Директорът на Център за асистирана репродукция или упълномощено от него длъжностно лице разясняват на подателите техните права и задължения в производството по разглеждане на предложение или сигнал.

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

(4) Когато съдържащите се в предложението искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват мотивите за това.

Чл.16. (1) След постановяването на решение по предложение или сигнал директорът на Център за асистирана репродукция взема мерки за неговото изпълнение, като определя начина и срока за изпълнението, както и отговорно длъжностно лице.

(2) Производството по предложенията и сигналите приключва с изпълнението на решението.

Чл.17. (1) Пред директора на Център за асистирана репродукция граждани и организации могат да правят предложения по въпроси от компетентността на Център за асистирана репродукция.

(2) Решение по предложението се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

(3) Решението, постановено по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Чл.18. (1) Сигналите за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица се подават до директора на Центъра за асистирана репродукция.

(2) Подаденият сигнал не спира изпълнението на оспорения акт или извършването на определена дейност, освен ако директорът на Център за асистирана репродукция разпорежи изпълнението да се спре до постановяване на решението.

Чл.19. (1) Директорът на Център за асистирана репродукция взема решение по сигнала най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

(2) Когато уважи сигнала, директорът на Център за асистирана репродукция взема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.20. (1) Решението по сигнала се изготвя в писмена форма и се мотивира, като се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

(2) Когато с решението се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях.

(3) Когато сигналът е препратен до директора на Център за асистирана репродукция от народен представител, общински съветник, държавен орган, орган на местното самоуправление или средство за масова информация, за решението се уведомяват и те.

(4) При данни за извършено престъпление се уведомяват незабавно органите на прокуратурата.

Чл.21. (1) Сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има постановено решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

(2) Решението, постановено по подаден сигнал, не подлежи на обжалване.

Чл.22. (1) Решението по сигнала се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, директорът на Център за асистирана репродукция може да удължи този срок, но с не повече от два месеца, за което се уведомява подателя.

(2) При изпълнение на решението по сигнала се премахват вредните последици, причинени от незаконосъобразните или нецелесъобразните действия. Когато това не е възможно, засегнатите лица се удовлетворяват по друг законен начин или им се разяснява редът, по който да постъпят.



(3) Длъжностното лице, на което е възложено изпълнението на решението по сигнала, уведомява директора на Център за асистирана репродукция за резултатите от изпълнението.

Чл.23. Ежегодно въз основа на постъпилите в Център за асистирана репродукция сигнали за корупция или лоши административни практики, определен от директора на Център за асистирана репродукция служител изготвя годишен доклад-анализ, който съдържа обобщена информация за сигналите, предприетите действия, изводи и предложени конкретни мерки за недопускане на незаконосъобразни и нецелесъобразни практики в администрацията на центъра.

## **Глава шеста.**

### **Управление и контрол на качеството на административното обслужване.**

#### **Обществен контрол на качеството, обратна връзка и проучване на удовлетвореността на потребителите.**

Чл. 24. (1) Административното обслужване в Център за асистирана репродукция се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Център за асистирана репродукция носи отличителен знак със снимка и данни за имената и длъжността, която заема;

2. служителите в Център за асистирана репродукция се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда във вътрешните правила на Център за асистирана репродукция и се обявява изрично в Хартата на клиента;

5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

(2) Център за асистирана репродукция използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Чл. 25. (1) В Център за асистирана репродукция действа утвърдена от директора Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на центъра, в брошури, други печатни материали или се обявява по друг подходящ начин.

(2) Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

(3) В Хартата на клиента на Център за асистирана репродукция са включени:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите;

3. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

Чл.26. Директорът на Център за асистирана репродукция 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. 27. (1) Център за асистирана репродукция отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на Център за асистирана репродукция определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

(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. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Чл. 28. (1) Център за асистирана репродукция създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

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

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

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

Чл.29. (1) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

(2) Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.

(3) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността, Център за асистирана

репродукция предприема действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

## **Глава седма.**

### **Пропускателен режим, прием на граждани и организация на работното време**

Чл.30. (1) Пропускателният режим в Център за асистирана репродукция се осъществява от дежурен служител на входа на сградата на НЦОЗА.

(2) Граждани и служебни лица се приемат от директора на ЦАР след предварително уговорен час за среща.

(3) Ръководни лица и служители на други институции се ползват с предимство при приема.

(4) При възможност директорът на Център за асистирана репродукция може да приема външни лица и без предварителна уговорка.

Чл.31. (1) Приемният ден на директора на Център за асистирана репродукция с граждани е всяка последна сряда от месеца между 15:00 и 17:00 ч. в кабинет № 23 на единадесетия етаж в сградата на НЦОЗА.

(2) По преценка на директора, както и в неотложни случаи гражданите могат да бъдат приемани и извън посочения в ал.1 приемен график.

Чл.32. Външни лица нямат право на достъп до служебните помещения без присъствие на служител от Център за асистирана репродукция.

## **Глава осма.**

### **Служебна информация**

Чл.33. (1) Изявления пред средствата за масово осведомяване прави единствено директорът на Център за асистирана репродукция или упълномощено от него лице.

(2) Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя само след задължително съгласуване с директора на Център за асистирана репродукция.

(3) Забранено е предоставянето на всякакъв вид служебна информация на неоторизирани лица.

## **Глава девета.**

### **Контрол връзка с административното обслужване в Център за асистирана репродукция**

Чл.34. (1) Контролът по спазването на правилата за административно обслужване и утвърдените стандарти от служителите в звеното за административно обслужване се осъществява директора на Център за асистирана репродукция или упълномощено от него длъжностно лице.

(2) Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.35. (1) Сроковете за изпълнение по различните преписки са определени в самия документ, с нарочна резолюция на директора на Център за асистирана репродукция или в съответен нормативен акт.

(2) Когато срокът не е определен по някой от начините, посочени в ал.1, изпълнението на задачата следва да се извърши в седемдневен срок от датата на възлагането ѝ.

(3) При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, директорът на Център за асистирана репродукция може да го удължи.

(4) Не се допуска удължаване на срока, освен при наличие на извънредни обстоятелства, на:

1. документи, получени от Министерския съвет, Народното събрание, Президентството, съдилищата, прокуратурата и следствието;

2. документи с неотложен характер, когато това е видно от документа или отразено в резолюция.

Чл.36. (1) За неизпълнение или лошо изпълнение на служебни задължения във връзка с процедурите по административно обслужване съгласно тези правила, в това число управлението на каналите за осъществяване на обратна връзка и проучването на удовлетвореността на потребителите, съответните длъжностни лица носят дисциплинарна отговорност по реда и при условията на Кодекса на труда.

(2) Дисциплинарната отговорност по ал.1 не изключва административно-наказателната отговорност при допуснати административни нарушения на Административнопроцесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване, която се реализира по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Вътрешните правила се приемат на основание чл.1, ал.2 от Наредбата за административно обслужване.

§2. Тези правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от директора на Център за асистирана репродукция.

§3. Контролът по спазване на настоящите правила се осъществява лично от директора на Център за асистирана репродукция.

§4. Със заповед на директора на Център за асистирана репродукция могат да се уреждат и други въпроси относно реда и организация на работа на Център за асистирана репродукция.

§5. Настоящите правила са задължителни за всички служители в Центъра за асистирана репродукция и следва да се сведат до знанието им срещу подпис.

**Приложение 1**  
**Протокол за устно заявено искане за административна услуга**

**Приложение 2**  
**Харта на клиента**

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**  
**ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ**

ПРОТОКОЛ

Днес ..... служителят .....  
на длъжност .....

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

.....,

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с.....,

ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс

.....,

електронна поща

.....,

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 звеното за административно обслужване

- По електронен път на електронна поща.

Длъжностно

лице:.....

(подпис)

Заявител:

.....

(подпис)

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**  
**ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ**

**УТВЪРДИЛ,**

**ДИРЕКТОР на ЦАР:**  
**(Д-р М.Георгиева, д.м.)**

## **ХАРТА НА КЛИЕНТА**

С разработената Харта на клиента Център за асистирана репродукция приоритетно си поставя цели, насочени към удовлетворяване на високите очаквания на българските граждани, бизнеса и Европейския съюз за коректно административно обслужване и висока професионална етика.

Център за асистирана репродукция осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да посреща реалните потребности на гражданите и на бизнеса.

Настоящата Харта на клиента, адресирана към потребителите, определя основните функции, свързани с административното обслужване; административните услуги, които предлагаме; нашите ангажименти и задължения.

Неразделна част от Хартата на клиента са разработените процедури за потребителите по предоставяне на административни услуги, описани с ежедневния език на гражданите.

Хартата на клиента се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на Център за асистирана репродукция и за да отговаря на очакванията и потребностите на потребителите.

## **МИСИЯ**

Мисията на Център за асистирана репродукция е да работи в полза на обществения интерес, посредством предоставяне на качествени и навременни административни услуги. Центърът е специализирана структура, която организационно и финансово подпомага български граждани за извършване на дейности по асистирана репродукция при лица с безплодие, лечимо преди всичко с методите на АРТ и по-конкретно чрез ин витро оплождане.

## **ПРИНЦИПИ**

- Обслужване на клиентите любезно и с уважение.
- Предоставяне на административни услуги при спазване на нормативно установените срокове.
- Обслужване на всички потребители без дискриминация, основана на раса, религия, социален статус, възраст, убеждения, етническа принадлежност, гражданство, произход, религия, образование, политическа принадлежност.
- Повишаване на качеството и сигурността на услугите за потребителите, предоставяйки им по-добър достъп до услуги, повече възможности за избор и по-голям контрол.
- Осигуряване на пълна прозрачност и отчетност.
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки.

## **ЦЕННОСТИ**

Център за асистирана репродукция се ангажира да осъществява административното обслужване при спазване на следните ценности:

- Професионализъм
- Равнопоставеност
- Честност
- Справедливост
- Качество
- Работа в екип
- Иновативност
- Ангажираност и комуникация

## **ЦЕЛИ**

- Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административно обслужване за улеснение на гражданите и юридическите лица при:
  - получаване на информацията относно видовете административни услуги;
  - регистриране на заявленията за услуги;
  - получаване на справки за текущото състояние на преписките;
  - получаване на информацията за сроковете на изпълнение;
  - получаване на административния акт.
- Повишаване на качеството и ефективността на работата по административното обслужване на инспекцията чрез:
  - Намаляване на личните разходи и време за получаване на предоставяните услуги;
  - Получаване на справки за текущото състояние на преписките;
  - получаване на информацията за сроковете на изпълнение;
  - Създаване на любезна и делова обстановка за потребителите на административни услуги, предоставяни от ЦАР;
  - Осъществяване на контрол върху дейността на служителите в ЦАР, работещи по предоставянето на административните услуги.



- Елиминирани възможностите за корупция, включително чрез недопускане на пряк контакт между търсещия услугата и служителя, реално работещ по административната услуга – предмет на предоставяне.

**ОТГОВОРНОСТИ И ОБЩИ СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ  
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ**

	<b>СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ</b>
<b>Отношение</b>	<p>1. Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно, отзивчиво отношение към всеки потребител на административни услуги, предоставяни от ЦАР.</p> <p>2. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки потребител на административни услуги.</p> <p>4. Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от ЦАР административни услуги.</p> <p>5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от ЦАР.</p> <p>6. Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.</p>
<b>Информация</b>	<p>1. Ние се ангажираме да даваме необходимата Ви информация за предоставяните от ЦАР административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин.</p> <p>2. Ако Вашите въпроси не са от нашата компетентност, ние се ангажираме да ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори.</p> <p>3. Всеки може да получи информация относно предоставяните услуги от звеното за административно обслужване на адрес: гр. София, бул. Акад. Иван Гешов 15; - на телефон 02/ 895 31 46; - информационните табла, поставени в сградата.</p> <p>4. Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение относно предоставяната информация, което Вие сте подали.</p>
<b>Равнопоставеност</b>	<p>Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.</p>

<b>Прозрачност</b>	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на търсещия административната услуга.</p> <p>2. Вие винаги ще бъдете уведомени за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в приемната.</p> <p>3. Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант.</p> <p>4. Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.</p>
<b>Спазване на сроковете</b>	<p>1. Ние се ангажираме да Ви предоставим цялата необходима информация още при първия установен контакт с нас.</p> <p>2. Ние се ангажираме да осъществим исканата административна услуга в законоопределените срокове.</p>
<b>Обратна връзка</b>	<p>1. Ние се ангажираме да търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате поща, Книгата за похвали и оплаквания, фронт-офиса.</p> <p>2. Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на ЦАР.</p> <p>3. Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 7-дневен срок от получаването /освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка/.</p>
<b>Отговорност</b>	<p>1. Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.</p> <p>2. Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочно изпълнение.</p>

## **ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

- Право на обслужване по модела “едно гише“.
- Право на точна информация.
- Право на навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове.
- Право на учтиво, компетентно и качествено обслужване.
- Право на изискване на идентификация от обслужващия служител.
- Право на конфиденциалност.

## **ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

В качеството Ви на потребител на административни услуги, предоставяни от Център за асистирана репродукция, очакваме от Вас:

- Да се отнасяте с уважение към служителите на ЦАР и останалите посетители, като не допускате обиди, заплахи и агресивно поведение.
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение.
- Да съобщавате за всяка корупционна практика.
- Да представяте пълна и точна информация и необходимите документи, регламентирани в Правилника за организация и дейността на ЦАР.
- Да уведомявате за всяка промяна на обстоятелствата, свързана с исканата услуга.
- Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка с Вас.

- Да отправяте Вашите предложения, сигнали и възражения по законоустановения ред.

### **ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ, ЧЕ:**

1. Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от Център за асистирана репродукция може да заяви административна услуга, както и да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

2. Заявяването на административна услуга / Искане за комплексно административно обслужване е чрез подаване на заявление по образец за съответната административна услуга с приложени документи, съгласно изискванията на Правилника за организация на работа и дейността на ЦАР до Директора на ЦАР чрез:

- звеното за административно обслужване на граждани на ЦАР, със седалище и адрес: гр. София, бул. Академик Иван Гешов 15, ет. 11, кабинет № 36.

- лицензиран пощенски оператор по пощата на адрес: гр. София-1612, бул. Академик Иван Гешов 15,

- по електронен път на e-mail: [cfar@mh.government.bg](mailto:cfar@mh.government.bg) Забележка: Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за електронните административни услуги, приета с Постановление № 107 на Министерския съвет от 2008 г. (обн., ДВ, бр. 48 от 2008 г.; изм. и доп., бр. 42 от 2009 г., бр. 58 от 2010 г. и бр. 48 от 2013 г.).

3. При желание на заявителя, административната услуга може да бъде заявена устно. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол.

4. Индивидуалният административен акт може да получите на мястото, където е заявен, на посочен от Вас точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за електронните административни услуги.

5. Заявление за достъп до обществена информация се подава писмено или устно при посещение на място в установеното за ЦАР работно време от 9.00 ч. до 17.30 ч., на адрес: гр. София, бул. Академик Иван Гешов 15, ет. 11, по пощата или по електронен път.

6. Изразяването на мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители се прави чрез подаване на писмена жалба, протест, сигнал или предложение до Директора на ЦАР, в Книгата за предложения и жалби относно административното обслужване или чрез попълване на Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги /анонимно/.

7. На всички писмено подадени молби и жалби Център за асистирана репродукция отговаря писмено в 7-дневен срок от получаването на молбата/жалбата. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в 1-месечен срок.

8. Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане. На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим.

9. Подадените жалби относно административното обслужване в ЦАР, сигнали, предложения и Анкетни карти се обобщават и се докладват на Директора на Център за асистирана репродукция, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

10. В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на ЦАР, ще препратим вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведоим в седемдневен срок.

11. ЦАР няма право да дава отговор на запитвания, свързани с предоставяне на лични данни и класифицирана информация.

12. Запазваме си правото да не даваме отговор на сигнали, жалби и оплаквания, които съдържат обидни изказвания, нецензурирани изрази, уронващи престижа на ЦАР и на други български институции.

13. Сигнали за незаконни или пораждащи съмнения за корупционни действия или бездействия на служители на администрацията можете да подавате и в пощенска кутия “Сигнали за корупция”, разположена на достъпно място в ЦАР, както и на интернет-страницата на МЗ, раздел „Антикорупция”. След извършване на проверка ще бъдете уведомени за резултатите в определения срок, по посочен от Вас начин.

### **Допълнителна информация**

Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за общите правила за административното обслужване.

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на ЦАР – да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Хартата е на разположение на потребителите на административни услуги на достъпно място в звеното за административно обслужване и на интернет страницата на Център за асистирана репродукция.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ

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. (ж.к.) ....., тел. ...., факс .....

електронна поща .....

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 звеното за административно обслужване

По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:..... Заявител: .....

(подпис)

(подпис)