

**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 ЦАР се осъществява при спазване на разпоредбите установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс, Закона за защита на личните данни, Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента, като се гарантира спазването 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 административните услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължими такси или цени на услуги по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

(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.

(3) Административните услуги се предоставят на потребителите в сроковете, установени с нормативните актове и вътрешните актове на ЦАР. В Център за асистирана репродукция се приемат следните стандарти за качество на административното обслужване по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания - 5 минути, освен ако отговорът не изисква допълнително проучване;
2. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по официалната електронна поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган до 14 дни;
3. срокът за предоставяне на консултация е до 14 дни от датата на нейното писмено заявяване;
4. срокът за отговор на Заявление по Закона за достъп до обществена информация е до 14 дни;
5. срокът за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 14 дни;
6. срокът за издаване на решение по постъпила жалба на граждани е 30 дни от датата на постъпване на жалбата;
7. срокът за уведомяване, в случай, че поставените въпроси не са от компетентността на ЦАР и към кого са препратени по компетентност, е до 7 дни;
8. време за чакане при получаване на информация или обработване на документи в звеното за административно обслужване – не повече от 20 минути.

## Глава втора

### Организация на административното обслужване. Работно време на центъра 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 центъра за административно обслужване (ЦАО), в което се включват служителите на Център за асистирана репродукция.

(2) Центърът 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 на центъра за 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. На видно място и разположение на потребителите е поставена и Харта на клиента.

(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 центъра за административно обслужване е всеки работен ден от 9:00 до 17:30 часа.

(2) На служителите в центъра 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 центъра 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 центъра 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 центъра за административно обслужване.

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

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

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

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

2. по електронен път на по електронна поща на Център за асистирана репродукция на адрес: cfar@mh.government.bg и чрез Системата за сигурно електронно връчване, като се съблюдават изискванията на Закона за електронното управление, Закона за електронния документ и електронния подпис и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. По електронен път се предоставят следните административни услуги:

а. Подаване на жалби и сигнали;

б. Искания по ЗДОИ;

в. Задаване на въпроси от страна на граждани, лечебни заведения и др.;

г. Подаване на заявления за административни услуги;

д. Връчване на издадените административни актове;

е. Изпращане на отговори по зададени въпроси.

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

4. устно на място в центъра 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) Образци на заявления за предоставяне на административни услуги и други документи се оставят на разположение на потребителите в служебните помещения на центъра за административно обслужване, и се публикуват на официалната интернет страница на ЦАР в рубрика „Административни услуги“ и „Кандидатстване“.

(5) 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 предпочитания начин за получаване на готовия документ, както и други задължителни елементи, ако такива са предвидени в нормативен акт.

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

(7) Получаването на документите се извършва съобразно посочения от потребителя начин за това. Когато получаването е на място в ЦАР, то се осъществява лично от потребителя на услугата или от упълномощено от него лице, след представяне на копие от пълномощно с нотариална заверка на подписа.

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

(9) При приемане на заявлението служителите в центъра за административно обслужване извършват проверка дали заявлението е окомплектовано с всички необходими документи за

съответната административна услуга. В случай че се установи непълнота на документите, служителят трябва да уведоми потребителя и да му поясни, че има право на избор да входира документите както са представени или да ги окомплектова по надлежния начин и да ги входира по-късно.

(10) 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. Данните за кандидата се въвеждат в регистъра на заявителите в деня на регистрирането на заявлението.

(11) При поведение на потребителя на услугата, което създава опасност за сигурността на служителите от центъра 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.

(3) Освен при обективна невъзможност за това, Център за асистирана репродукция осигурява служебно необходимите за предоставяне на услугата документи, в т. ч. от други административни органи.

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 Административно-пресуалния кодекс.

(2) Административният акт се издава в срок до 30 дни от датата на кандидатстване, като при отказ 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, куриер 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 центъра за административно обслужване в Центъра за асистирана репродукция, срещу подпис и отбелязване на датата и вида на документа.

(7) Информация за точната дата на връчване на административните актове се въвежда в информационната система на ЦАР в срок до 3 дни от съобщаването ѝ.

## **Глава четвърта** **Информационна обезпеченост**

Чл.9. (1) Център за асистирана репродукция осигурява ясна, общоразбираема, пълна, точна и достоверна информация за видовете извършвани административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и съдейства на потребителите съгласно Приложение № 3 от Наредбата за административното обслужване.

(2) Център за асистирана репродукция предоставя информацията чрез официално табло за обявления, намиращо се в сградата на администрацията, чрез разяснения от служителите в центъра 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) Центърът 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 Административно-процесуалния кодекс и 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 автоматизираната система за документооборот 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 когато подаденият сигнал или предложение не е от компетентността на ЦАР, те 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 направляният 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 разпреди 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 задължителните стандарти за качество на административното обслужване, посочени в Приложение № 7 от Наредба за административното обслужване.

(2) Център за асистирана репродукция може да въвежда и да използва допълнителни, собствени стандарти за качество на административното обслужване, които се обявяват на официалната интернет страница, в Хартата на клиента и на общодостъпно място в сградата на администрацията.

Чл. 25. (1) В Център за асистирана репродукция действа утвърдена от директора Харта на клиента, разработена в съответствие с одобрено с акт на Министерски съвет ръководство. Хартата 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. начинът, по който потребителите 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.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 следните методи:

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

(3) Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети по утвърден образец, кутии за мнения и коментари, създадена 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, като ежегодно до 1 април се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на Център за асистирана репродукция.

(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 чрез публикуването на същите на официалната интернет страница на Център за асистирана репродукция или по друг подходящ начин.

## 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 центъра за административно обслужване се осъществява от 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.

(3) Център за асистирана репродукция използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните 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, която се реализира по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Настоящите 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 и отменят Вътрешните правила за административно обслужване от 2018 г.

§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.

**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 .....  
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)



# ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ



## Харта на клиента

Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент спазваме обявените стандарти за качество административното обслужване

Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
<p>✓ Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО: гр. бул. "Акад. Иван Гешов" 15, ет. 11 – сградата на Център по хигиена</p>	<p>✓ спирка Център по хигиена – тролейбусна линия № 2 (маршрут ж.к. Бъкстон - ж.к. Хаджи Димитър)            ✓ спирка Център по хигиена – тролейбусна линия № 8 (маршрут ж.к. Гоце Делчев – пл. Сточна гара)            ✓ спирка Център по хигиена – тролейбусна линия № 9 (маршрут ж.к. Борово - пл. Сточна гара)            ✓ спирка Център по хигиена – автобусна линия № 64 (маршрут Зоопарка - Център по хигиена)            ✓ спирка Център по хигиена – автобусна линия № 74 (маршрут кв. Манастирски ливади - Централна гара)            ✓ спирка Център по хигиена – автобусна линия № 604 (маршрут Гара Искър - УМБАЛСМ Пирогов)</p>
<p>✓ Паркиране</p>	<p>платени паркинги в близост до Центъра за административно обслужване и места с режим „зелена зона“</p>
<p>✓ Удобно работно време</p>	<p>от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, а при необходимост – до 2 часа след обявеното работно време</p>
<p>✓ Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:</p>	<p>✓ местонахождението на Центъра за административно обслужване            ✓ работното време            ✓ информация за услугите</p>
<p>✓ За клиенти със специфични потребности:</p>	<p>✓ адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване            ✓ служителите ни ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в Центъра за административно обслужване</p>
<p>✓ В ЦАО на Ваше разположение са:</p>	<p>✓ документи            места за сядане, маси и пособия за попълване на            ✓ питейна вода            ✓ санитарен възел</p>
Добра информираност, бърза и лесна комуникация	
<p>✓ Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат</p>	<p>✓ любезно, с лично отношение, уважение и търпение            ✓ при спазване на конфиденциалност</p>
<p>✓ Информация за услугите ни ще намерите:</p>	<p>✓ на интернет страницата на Център за асистирана репродукция на адрес <a href="http://www.car-bg.org">www.car-bg.org</a> в секция</p>

	<p>“Финансиране”, секция „Кандидатстване“ и секция „Административни услуги“;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ в регистъра за административни услуги, поддържан от Администрацията на Министерски съвет, на интернет адрес <a href="https://iisda.government.bg/">https://iisda.government.bg/</a>;</li> <li>✓ на място в ЦАО;</li> <li>✓ по телефона: 028953146 и 028953148.</li> </ul>
<p>✓ Съдействие на място в ЦАО ще получите от</p>	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>✓ ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> <li>✓ ще Ви информират за статуса на административната услуга</li> </ul>
<p>✓ В секция „Как да кандидатствам“ на нашата интернет страница</p>	<p>✓ ще намерите разяснение относно процедурата по предоставяне на административната услуга, както полезни образци на документи</p>
<p><b>➤ Предимства на обслужването</b></p>	
<p>✓ Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 5 минути, освен когато въпросът изисква допълнително проучване;</li> <li>✓ за писмени запитвания – до 7 работни дни (освен в случаите, които налагат допълнителна проверка)</li> </ul>
<p>✓ Бързо обслужване</p>	<p>✓ в рамките на до 20 минути ще приемем и обработим Вашите документи</p>
<p>✓ Ще ви обслужим само на едно гише</p>	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ да посещавате повече от едно гише</li> <li>✓ да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>
<p>✓ Проверете статуса на Вашата услуга онлайн</p>	<p>На интернет страницата ни в секция “Проверка на статус” можете да проверите статуса на заявената от Вас услуга</p>

Обратната връзка с Вас е важна за нас. Като благодарим за мненията Ви за това как да подобрим дейността си, моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

### ➤ На място в ЦАО

- ✓ Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО
- ✓ обърнете се към служителите ни в ЦАО
- ✓ поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса
- ✓ при необходимост се обърнете към директора на ЦАР

## ➤ Пишете ни

✓ Вашите запитвания, сигнали, предложения или жалби можете да подадете/изпратите

✓ лично в звеното за административно обслужване на адрес гр. София 1431, бул. „Акад. Иван Евстратиев Гешов“ № 15, ет. 11, кабинет № 36;

✓ чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. София 1431, бул. „Акад. Иван Евстратиев Гешов“ № 15, ет. 11, кабинет № 36;

✓ на електронен адрес: [cfar@mh.government.bg](mailto:cfar@mh.government.bg);

✓ чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Държавна агенция “Електронно управление”;

✓ в обозначената Кутия за предложения и сигнали, сграден комплекс „Център по хигиена“, ет. 11 или в тази в централното фоайе на първия етаж на сградата.

## ➤ Обадете ни се

✓ Ще Ви изслушаме и уведоим каква реакция и в какъв срок да очаквате

За връзка с ЦАО:

✓ телефон: 02/ 895 31 46

## ➤ Информация за Вашата удовлетвореност

✓ Всяка година до 1 април в секция „Административни услуги“ ще намерите публикуван

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с:

✓ получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка

✓ резултатите от измерването на удовлетвореността Ви

✓ предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас