

# “МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. "Панайот Хитин" 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ✉ e-mail: mbal@bergun.net

Утвърдил:  
Д-р Светозар Батчев  
Изм. директор „МБАЛ-Добрич“ АД



## ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В „МБАЛ-ДОБРИЧ“ АД

„МБАЛ-Добрич“ АД е лечебно заведение за болнична помощ с областни функции, обслужващо населението на Област Добрич, разпределени в осем общини: гр. Добрич, Добричка, Балчик, Каварна, Ген. Тошево, Тервел, Крушари и Шабла.

“Многопрофилна болница за активно лечение – Добрич” АД осъществява своите диагностични, лечебни, рехабилитационни и учебни функции при преимуществено зачитане правата на пациентите и преди всичко – защита на тяхното човешко достойнство.

Лечебното заведение осигурява качествено административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Хартата за правата на пациентите на „МБАЛ-Добрич“ АД и Правилника за устройството, дейността и вътрешния ред на „МБАЛ-Добрич“ АД.

По смисъла на точка 5 от §1 от Допълнителните разпоредби на АПК "Комплексно административно обслужване" (КАО) е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции, или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител. Целта на законодателя е, разбира се, облекчаване затрудненията на граждани, дружества и организации при работата им с администрациите по отношение възможността за избор за подаване на заявления до всеки участващ в преписката по издаване орган, както и съкращаване на разходи и срокове за извършване на заявена административна услуга. Гаранция за посоченото е разпоредбата на чл. 13а от АПК, съгласно която, когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, то може да бъде подадено до всеки административен орган, който участва в него, като административният орган, пред който е подадено искането, образува производството в регламентирания срок. От 01 януари 2016 година е в сила Закон за изменение и допълнение на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс (ДОПК), с който се регламентира възможността компетентният в производството по КАО да изисква по служебен път удостоверение за наличие или липса на задължения от органите по приходите. По този начин се постига синхронизиране на данъчното законодателство с извършените промени в АПК и Наредбата за административно обслужване относно задължението на администрациите да въведат КАО, при което водеща роля има осигуряването по служебен път на информацията и доказателствените средства от други административни органи, необходими за издаването на индивидуалния административен акт.

## “МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. "Панайот Хитов" 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ✉ e-mail: oblb@bergon.net

Административни услуги са:

- издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;
- издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;
- извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;
- 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;

„МБАЛ-Добрич“ АД извършва комплексно административно обслужване при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България - / НОИ, НАП, НЗОК, РЗИ, Търговски регистър, Дирекция „Социално подпомагане“, органи на МВР и Съдебна власт /.

В „МБАЛ-Добрич“ АД се предоставят административни услуги, съобразени със „Списъка на унифицираните наименования“:

Наименование на услугата	Нормативно основание
Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен 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 ✓ издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2); ✓ издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 3); ✓ писмено съобщение за раждане; ✓ писмено съобщение за смърт; ✓ издаване на болничен лист от лечебното заведение, което обслужва лицата по месторабота; ✓ издаване на дубликат на болничен лист; ✓ издаване на медицинска документация (рецепти, протоколи, удостоверения и др.); ✓ изготвяне на етапна епикриза при превеждане на пациент от „МБАЛ-Добрич“ АД в друго ЛЗ; ✓ изготвяне на епикриза при изписване	Закон за администрацията; Допълнителна разпоредба § 1, т.2; Наредба за административното обслужване (НАО) Административно-процесуален кодекс (АПК); Закон за здравето, чл.62; ЗДДФЛ, чл.50; Кодекс за социално осигуряване; Наредба за пенсиите и осигурителния стаж; Кодекса на застраховане, чл.243 (2) Закон за здравето; Наредба за медицинската експертиза; Наредба за трудоустрояване;

**“МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД**

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул.“Панайот Хитов” 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ✉ e-mail: obib@bergon.net

<p>на пациент от ЛЗ;                  ✓ предоставяне на здравна информация от лечебното заведение, отнасяща се до здравословното състояние на пациента, вкл.копия от медицинската му документация;                  ✓ запознаване на наследници и роднини по права и по сребрена линия до четвърта степен вкл.със здравната информация за починалия пациент и предоставяне на копия от медицинската документация;                  ✓ издаване на експертно решение за трайно намалена работоспособност и определяне на степента и вида на увреждане от ТЕЛК;                  ✓ преосвидетелстване на лица с експертно решение за трайно намалена работоспособност от ТЕЛК;</p>	
<p>Издаване на експертните, 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;</p>	<p>Закон за администрацията. Допълнителна разпоредба § 1,т.2 „д”                  Кодекса на застраховане, чл.243 (2)</p>
<p>Предоставяне на достъп до обществена информация;</p>	<p>Закон за достъп до обществена информация-чл.24</p>
<p>Завеждане на жалби и заявления</p>	<p>Закон за достъп до обществена информация</p>
<p>Предоставяне на информация по обществени поръчки, която се публикува в профила на купувача в официалният сайт на „МБАЛ-Добрич” АД;</p>	<p>Закон за обществените поръчки /ЗОП/</p>

„МБАЛ-Добрич” АД предоставя административни услуги на организационен принцип на обслужване, като са обособени 3 звена за административно обслужване / ЗАО /:

1. Деловодство – отразяват се следните факти: входящ номер, дата, вид на документа, тема на документа, в последствие експедиция на документа.

2. Администрация /технически секретар/

3. Счетоводен отдел

Предоставянето на административна услуга в МБАЛ- Добрич-АД се прави след подаването на заявление/искане от потребителя на услугата във Звеното за административно обслужване на „МБАЛ-Добрич” АД. Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, в писмена форма или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения, лично или чрез упълномощен представител на заинтересуващото лице. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. Административният орган приема устни и писмени

## “МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. “Панайот Хитов” 24 ☎ 058/600488 факс 059/600414 ✉ e-mail: oblb@bergon.net

искания в рамките на работното си време. Исканията, подадени по пощата, по електронна поща или факс преди изтичане на даден срок, макар и извън работното време на органа, се смятат подадени в срок. В последния случай сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден.

При подаване на искането заявителят следва изрично да посочи начина на получаване на документа (отговора) – лично, чрез лицензиран пощенски оператор или под формата на електронен документ.

При приемане на заявление за извършване на административна услуга служителят, от ЗАО предоставя на гражданите необходимите за полъване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за полъването им, ако това се налага.

Постъпващи документи са тези:

1. Получени чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Добрич -9300, ул. Панайот Хитов № 24 в оригинал;
2. Получени по електронен път на електронната поща на „МБАЛ-Добрич” АД: oblb@bergon.net;
3. Получени по факс 058/600414;
4. Подадени „на ръка“ лично или чрез упълномощено лице в ЗАО /Деловодството/.

При приемането на новопостъпил документ се поставя клеймо (печат) с входящ номер и дата на получаване, с което се образува служебна преписка и подаденият документ се завежда в деловодната книга на „МБАЛ-Добрич” АД, като на заявителя се предоставя входящ номер.

Ако заявителят е поискал документа да му бъде изпратен по пощата или с електронна поща, в случай, че това не противоречи на закона и при получаването не се изисква подпис на заявителя или упълномощеното от него лице, служителят от ЗАО /Деловодство/ го изпраща незабавно след като го е получил. Готовите документи се получават във ЗАО от заявителя или упълномощено от него лице срещу подпис. Таксата за изпращане на административен акт чрез лицензиран пощенски оператор е за сметка на заявителя и се заплаща при извършване на доставката.

При предоставяне на административни услуги на гражданите и юридическите лица в „МБАЛ-Добрич” АД:

- служителите от звеното за административно обслужване се отнасят към всички клиенти равнопоставено, като ги обслужват любезно на достъпен и разбираем език;
- отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в „МБАЛ-Добрич” АД, както и към други административни органи, компетентни по въпроса;
- разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението по предварително установен ред;
- приемат заявления за искания, жалби, сигнали и предложения;
- приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация;
- проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
- дават информация за хода на работата по преписката;



## “МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. "Панайот Хитов" 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ☐ e-mail: obfb@bergon.net

- осигуряват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
- предоставят исканите документи;
- изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в „МБАЛ-Добрич“ АД, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място;

При комплексното административно обслужване услугата се извършва без да е необходимо заявителят да представя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани в „МБАЛ-Добрич“ АД, която е първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Административното обслужване в „МБАЛ-Добрич“ АД се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

- срокът за отговор на запитвания, постъпили чрез лицензиран пощенски оператор е до 7 дни.
- в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

Исканията/ заявленията, се отразяват в Протокол (Приложение 1) или Заявление (Приложение 2), които могат да се изтеглят от сайта на лечебното заведение или да се подадат в Деловодството на „МБАЛ-Добрич“ АД;

На основание чл. XII (т. 1 и 2) от Правилника за устройството, дейността и вътрешния ред на „МБАЛ-Добрич“ АД, има утвърден ценоразпис, касаещ платени услуги.

Предоставената услуга (издаване на копие на вече издаден документ) се извършва след заплащане на касата на „МБАЛ-Добрич“ АД или по банков път: IBAN BG81FINV91501016884394; BIC/ CODE FINVBGSP; ПИБ АД клон ДОБРИЧ.

Съгласно Закона за обществените поръчки информацията по обществените поръчки се публикува в „профил на купувача“ в официалния сайт на „МБАЛ-Добрич“ АД. Документацията е публична, без административна такса.

С Решение на възложителя се определя такса за предоставяне на административни документи само в случаите, когато заявителят желае да ги получи за собствена сметка.

За предоставянето на административни услуги заявени от Органите на МВР и Съдебна администрация, Дирекция „Социално подпомагане“ и НОИ не се изисква административна такса.

Приемането на молби за освидетелстване от ТЕЛЖ се извършва в РКМЕ / структура на РЗИ/, без административна такса.

Когато в изпълнение на административната услуга са ангажирани две или повече структурни звена в „МБАЛ-Добрич“ АД, заявителят подава едно искане в ЗАО, което организира изпълнението по служебен път, съгл. чл. 36 от АПК.

Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителите от ЗАО и служителите от съответното структурно звено, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомственото обслужване носи служителя, до когото е резолирана преписката. Служителите не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са

# "МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ" АД

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. "Панайот Хинов" 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ✉ e-mail: oblb@bergon.net

налични при тях или при друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга:

- обработват получените документи веднага след получаването им и предават резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;
- след приключване на задачата, преписките се съхраняват до предаването им за архивиране, съгласно ЗДАФ и вътрешните правила на лечебното заведение;
- документите се предават за експедиция в деловодството с точен адрес (пощенски код, област, община, населено място, улица, номер, трите имена на получателя/наименование на учреждението) и с входящия номер на преписката, на която се отговаря;

Движението на преписките и отговорностите по тяхното изпълнение са регламентирани в „Инструкция за документооборота“.

В „МБАЛ-Добрич“ АД е създадена възможност административния акт да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен от заявителя точен адрес или в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

Във връзка с предоставяне на информация за извършените административни услуги, реда и организацията за предоставянето им, както и за КАО, „МБАЛ-Добрич“ спазва изискванията от НАО, чл.15., като осигурява информация за извършваните от лечебното заведение административни услуги, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и за извършваното комплексно административно обслужване и съдействат на потребителите съгласно чл. 28 АПК.

Информацията предоставена при административното обслужване отговаря на следните критерии:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Относно интеграцията за предоставяне на услуги лечебното заведение не разполага със сключени споразумения, съгласно чл.5а, ал.6 от Закона за администрацията.

Приложение № 1  
към чл. 7а от НАО

## 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.....

**“МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД**

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. “Панайот Хитов” 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ✉ e-mail: oblb@bergon.net

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)

Приложение № 2  
към чл.14а, ал.2 от НАО  
ДО .....

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

за образуване на производство по процедура за комплексно административно обслужване

От .....  
постоянен адрес: гр. / с. ....

ул. /ж.к/ .....  
тел. ...., факс....., електронна поща.....

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. ....

**“МНОГОПРОФИЛНА БОЛНИЦА ЗА АКТИВНО ЛЕЧЕНИЕ – ДОБРИЧ” АД**

ДОБРИЧ 9300 ☒ ул. “Панайот Хишо” 24 ☎ 058/600488 факс 058/600414 ✉ e-mail: oblb@bergon.net

- 2. ....
- 3. ....

(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: .....
- Лично на място.
- По електронен път на електронна поща .....

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:  
Гр. / с. ....

Подпис:  
/...../