

Утвърждавам:
Директор ЦСМП
/д-р С. Ценков/



ИНСТРУКЦИЯ **ЗА ПРОИЗВОДСТВОТО НА ПОЛУЧЕНИ ВЪПРОСИ, СИГНАЛИ И** **ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОДГОТОВКА И ИЗПРАЩАНЕ НА ОТГОВОРИ**

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. (1) С тази инструкция се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в ЦСМП – Монтана, наричан Центърът, въпроси, сигнали и предложения от граждани и организации.

(2) Инструкцията не се прилага за въпроси, сигнали и предложения, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред.

(3) Въпроси могат да се отправят относно дейността на Центъра.

(4) Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на служителите на Центъра, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

(5) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на Центъра или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на същия.

Чл.2. Въпросите, сигналите и предложенията се разглеждат и решават в установените срокове, обективно и законосъобразно.

Чл.3. Въпросите, сигналите и предложенията могат да се подават писмено на адрес: гр. Монтана, ул. „Сирма Войвода“ №2, или чрез електронна поща на адрес: csmpmontana@gmail.com, който се поддържа на електронната страница на ЦСМП – Монтана: csmp-montana.com.

II. РЕГИСТРАЦИЯ НА ВЪПРОСИТЕ, СИГНАЛИТЕ И **ПРЕДЛОЖЕНИЯТА**

Чл.4. Получените въпроси, сигнали и предложения се регистрират от техническия секретар чрез деловодната информационна система EVENTIS

R7 с отбелязване на входящ номер и датата на тяхното постъпване, с което се образува служебна преписка.

Чл.5. Въпроси, сигнали и предложения, подадени до Центъра, разглеждането и решаването на които са от компетентността на друг административен орган, се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на този орган, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до него. За препращането се уведомява подателят.

Чл.6. Не се образува производство по анонимни въпроси, сигнали и предложения, както и по сигнали за нарушения, извършени преди повече от две години.

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕПИСКИТЕ

Чл.7. (1) Образуваните служебни преписки се докладват от техническия секретар, извършил регистрацията им, на директора в деня на тяхното получаване.

(2) Директорът на Центъра насочва служебните преписки с резолюция до съответния служител. Резолюцията съдържа указания, срок за изпълнение, дата и подпис.

(3) При възлагане на повече от един служител се посочва отговорният от тях.

Чл.8. При особена правна сложност на случая директорът на Центъра със заповед назначава комисия, в състава на която се включва и юрист.

Чл.9. Въпроси, сигнали или предложения, подадени повторно по случай, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл.10. Решението по сигнал или жалба се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

Чл.11. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички средства, които не са забранени от закона.

IV. ПОСТАНОВЯВАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Чл.12. (1) Решението по дадена преписка се взема в четиринадесетдневен срок или най-късно в двумесечен срок от образуването ѝ.

(2) Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия административен орган, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателя.

Чл.13. (1) Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.