




|               |  |                 |           |   |
|---------------|--|-----------------|-----------|---|
| Тип документа | СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР   |                 |           | Страница<br>1 из 9  |
| Назначение    | Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.NURA» в Республике Казахстан |                 |           |   |
| Код           | ББН-VIII/01  | Номер           | КАЧ-А1/10 | Редакция<br>002   |
| Название      | <b>О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ</b>     |                 |           |   |
| Разработано   | Менеджер по качеству   | Жумажанова Д.С. |           |  |
| Согласовано   | Медицинский директор   | Канафина Ш.М.   |           |   |
|               | Руководитель клинично-операционного отдела                               | Рахымжан Г.С.   |           |   |
| Утверждено    | Приказом Исполнительного директора ТОО «B.V.NURA» № 56 от 15.07.2019г.   |                 |           |   |
| К внедрению с | 01.08.2019г.   |                 |           |   |


**Цель:**


- Упорядочить процедуру управления обращениями физических и юридических лиц в ТОО «B.V.NURA».


| №  | Положение                 | Название действия   | Пояснение к действию   |
|----|---------------------------|---|--|
| 1. | <b>Заявление -</b>        | ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности; |  |
|    | <b>Обращение -</b>        | направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, заверенного электронной цифровой подписью, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик;            |  |
|    | <b>Запрос -</b>           | просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера   | Другие понятия: отклик, жалоба, предложение.   |
| 2. | <b>Основные принципы:</b> | Основными принципами регулирования правоотно-   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• законность;</li> <li>• единство требований</li> </ul> |

|          |  |  |             |       |  |          |     |                    |  |
|----------|--|--|-------------|-------|--|----------|-----|--------------------|--|
| Тип      | СОП  | Код  | ББН-VIII/01 | Номер | КАЧ-А1/10  | Редакция | 002 | Страница<br>2 из 9 |  |
| Название | <b>О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ</b> |  |             |       |  |          |     |                    |  |
|          |  | шений, связанных с рассмотрением обращений физических и юридических лиц. |             |       | <p>к обращениям;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;</li> <li>• недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;</li> <li>• равенство физических и юридических лиц;</li> <li>• прозрачность деятельности организации и должностных лиц при рассмотрении обращений.</li> </ul>                    |          |     |                    |  |
| 3.       | <b>Обращения, не подлежащие рассмотрению</b>                         | Не подлежат рассмотрению   |             |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных преступлениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;</li> <li>• обращение, в котором не изложена суть вопроса.</li> </ul> |          |     |                    |  |

|          |   |   |             |       |           |          |     |                    |  |
|----------|---|---|-------------|-------|-----------|----------|-----|--------------------|--|
| Тип      | СОП   | Код   | ББН-VIII/01 | Номер | КАЧ-А1/10 | Редакция | 002 | Страница<br>4 из 9 |  |
| Название | О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ |   |             |       |           |          |     |                    |  |
|          |   | <p>данным Алгоритмом.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращение, поступившее в ТОО «B.V.NURA» или должностному лицу, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее трех рабочих дней направляется соответствующим субъектам с сообщением об этом заявителю.</li> </ul>  |             |       |           |          |     |                    |  |
| 6.       | <b>Сроки рассмотрения обращения</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц рассматривается в течение пятнадцати календарных дней.</li> <li>• Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц рассматривается и по нему принимается решение в течение <b>тридцати календарных дней</b> со дня поступления субъекту, должностному лицу.</li> <li>• В тех случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней с момента продления срока рассмотрения.</li> <li>• Срок рассмотрения по обращению продлевается Генеральным директором или директорами.</li> <li>• Если решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней.</li> </ul> |             |       |           |          |     |                    |  |
| 7.       | <b>Рассмотрение обращений физических и юридических лиц</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все сотрудники ТОО «B.V.NURA» в пределах своей компетенции: <ul style="list-style-type: none"> <li>• обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, в случае необходимости - с их участием;</li> <li>• принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и</li> </ul> </li> </ul>  |             |       |           |          |     |                    |  |

|          |  |     |             |       |                  |          |            |                    |  |
|----------|--|-----|-------------|-------|------------------|----------|------------|--------------------|--|
| Тип      | <b>СОП</b>   | Код | ББН-VIII/01 | Номер | <b>КАЧ-А1/10</b> | Редакция | <b>002</b> | Страница<br>5 из 9 |    |
| Название | <b>О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ</b> |     |             |       |                  |          |            |                    |  |
|          |  |     |             |       |                  |          |            |                    | <p>свобод физических и юридических лиц;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• информируют заявителей о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах;</li> <li>• уведомляют заявителей о направлении их обращений на рассмотрение другим субъектам или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.</li> </ul>  |
|          |  |     |             |       |                  |          |            |                    | <p>Акты, документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, представляются в течение пятнадцати календарных дней субъектам или должностным лицам, непосредственно рассматривающим обращения.</p>   |
|          |  |     |             |       |                  |          |            |                    | <p>По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• о полном или частичном удовлетворении обращения;</li> <li>• об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;</li> <li>• о даче разъяснения по существу обращения;</li> <li>• о прекращении рассмотрения обращения.</li> </ul> |

|          |  |  |             |       |           |          |  |                    |  |
|----------|--|--|-------------|-------|-----------|----------|--|--------------------|--|
| Тип      | СОП  | Код  | ББН-VIII/01 | Номер | КАЧ-А1/10 | Редакция | 002  | Страница<br>6 из 9 |  |
| Название | <b>О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ</b> |  |             |       |           |          |  |                    |  |
|          |  | <p>При поступлении нескольких обращений по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первое обращение регистрируется как основное обращение, а последующие приобщаются к основному обращению и рассматриваются как одно обращение с уведомлением заявителей о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.</p> |             |       |           |          |  |                    |  |
| 8.       | <b>Ответы на обращения</b>   | <p>Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на государственном языке или языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.</p>  |             |       |           |          | <p>При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и списываются в дело.</p> |                    |  |
| 9.       | <b>Прекращение рассмотрения обращений</b>                            | <p>Рассмотрение обращений прекращается, если в повторных обращениях не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям в установленном порядке давались ответы. Решение о прекращении</p>   |             |       |           |          |  |                    |  |

|          |  |   |            |       |           |          |     |                    |  |
|----------|--|---|------------|-------|-----------|----------|-----|--------------------|--|
| Тип      | СОП  | Код   | БН-VIII/01 | Номер | КАЧ-А1/10 | Редакция | 002 | Страница<br>7 из 9 |  |
| Название | <b>О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ</b> |   |            |       |           |          |     |                    |  |
|          |  | рассмотрения обращений<br>вправе принимать Гене-<br>ральным директором. |            |       |           |          |     |                    |  |

#### Составлено на основании:

1. Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.03.2017 г.).
1. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года).
2. Закон Республики Казахстан от 12 января 2007 года № 221-III «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 04.12.2015 г.).

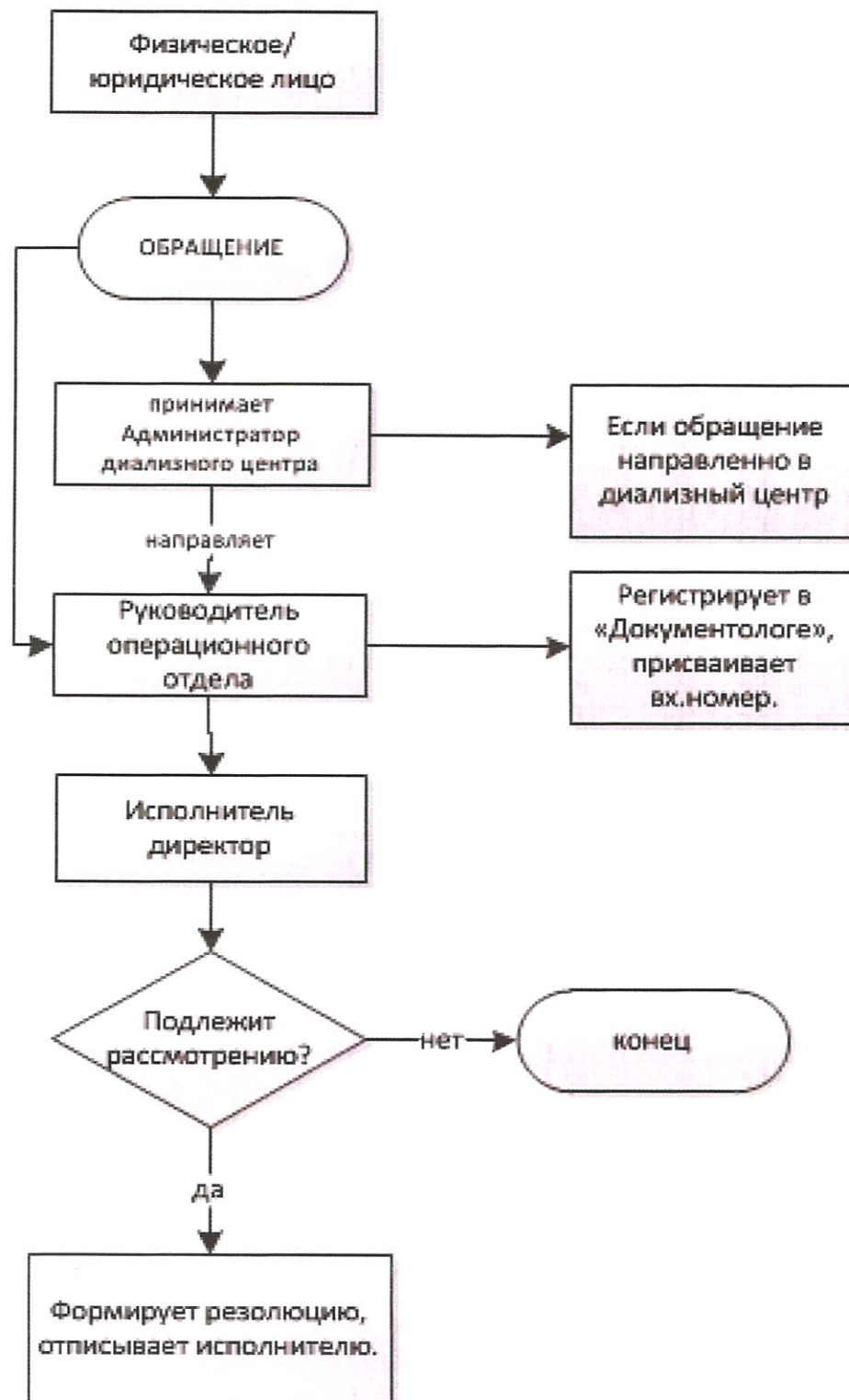
#### Связанные документы:


| №        | Тип         | Название  |
|----------|-------------|---|
| КАЧ-А1   | Руководство | Программа по повышению качества медицинских услуг и безопасности пациента |
| КАЧ-А1/9 | СОП         | Порядок рассмотрения обращений пациентов                                  |

#### Список изменений:

| № ред. | Дата       | № приказа | Перечень изменений  |
|--------|------------|-----------|---|
| 001    | 21.07.2017 | 39        | «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» введено впервые.  |
| 002    | 15.07.2019 | 56        | Изменена нумерация с КАЧ-А1/6 на КАЧ-А1/10 в связи с дополнением перечня Руководств и Алгоритмов компании ТОО «В.В.NURA». |

### Приложение Блок- схема рассмотрения обращений физических и юридических лиц



|          |   |     |             |       |           |          |     |                    |  |
|----------|---|-----|-------------|-------|-----------|----------|-----|--------------------|--|
| Тип      | СОП   | Код | ББН-VIII/01 | Номер | КАЧ-А1/10 | Редакция | 002 | Страница<br>9 из 9 |  |
| Название | О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ |     |             |       |           |          |     |                    |  |

### Список ознакомления с документом

| №   | ФИО | Должность | Дата | Подпись |
|-----|-----|-----------|------|---------|
| 1.  |     |           |      |         |
| 2.  |     |           |      |         |
| 3.  |     |           |      |         |
| 4.  |     |           |      |         |
| 5.  |     |           |      |         |
| 6.  |     |           |      |         |
| 7.  |     |           |      |         |
| 8.  |     |           |      |         |
| 9.  |     |           |      |         |
| 10. |     |           |      |         |
| 11. |     |           |      |         |
| 12. |     |           |      |         |
| 13. |     |           |      |         |
| 14. |     |           |      |         |
| 15. |     |           |      |         |
| 16. |     |           |      |         |
| 17. |     |           |      |         |
| 18. |     |           |      |         |
| 19. |     |           |      |         |
| 20. |     |           |      |         |
| 21. |     |           |      |         |
| 22. |     |           |      |         |
| 23. |     |           |      |         |
| 24. |     |           |      |         |
| 25. |     |           |      |         |
| 26. |     |           |      |         |
| 27. |     |           |      |         |
| 28. |     |           |      |         |
| 29. |     |           |      |         |
| 30. |     |           |      |         |
| 31. |     |           |      |         |
| 32. |     |           |      |         |
| 33. |     |           |      |         |
| 34. |     |           |      |         |