|  |
| --- |
| **Цель:** * Упорядочить процедуру управления обращениями физических и юридических лиц в ТОО «B.B.NURA».
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Положение** | **Название действия** | **Пояснение к****действию** |
|  | **Заявление** -  | 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; |  |
| **Обращение -** | 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; |  |
| **Запрос -** | просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера | Другие понятия: отклик, жалоба, предложение. |
|  | **Основные принципы:** | Основными принципами регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением обращений физических и юридических лиц. | * законность;
* единство требований к обращениям;
* гарантии соблюдения прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;
* недопустимость проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений;
* равенство физических и юридических лиц;
* прозрачность деятельности организации и должностных лиц при рассмотрении обращений.
 |
|  | **Обращения, не подлежащие рассмотрению** | Не подлежат рассмотрению | * 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;
* обращение, в котором не изложена суть вопроса.
 |
| Если условия, послужившие основанием для оставления обращения без рассмотрения, в последующем были устранены, субъект или должностное лицо обязаны рассматривать указанное обращение. |  |
|  | Требования к письменному обращению | * Обращение должно адресоваться субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов.
* В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, а также по желанию отчество, почтовый адрес, юридического лица - его наименование, почтовый адрес, исходящий номер и дата. Обращение должно быть подписано заявителем либо заверено электронной цифровой подписью.
* При подаче жалобы указываются наименование субъекта или должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования.
 |
|  | Прием, регистрация и учет обращений физических и юридических лиц. | * Обращения, поданные в порядке, установленном данным Алгоритмом и в соответствии с Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года №221 «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», подлежат обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.
* Отказ в приеме обращения запрещается.

Учет обращений физических и юридических лиц осуществляется в порядке, установленном данным Алгоритмом в журнале входящей корреспонденции. Личную ответственность за организацию работы с обращениями физических и юридических лиц, состояние приема, регистрации и учета несут администратор диализного центра.* Обращения физических и юридических лиц, поступившие по общедоступным информационным системам и соответствующие требованиям законодательства Республики Казахстан об электронном документе и электронной цифровой подписи, подлежат рассмотрению в порядке, установленном данным Алгоритмом.
* Обращение, поступившее в ТОО «B.B.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.
 |
|  | Сроки рассмотрения обращения | * Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц рассматривается втечение пятнадцати календарных дней.
* 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 **тридцати календарных дней** со дня поступления субъекту, должностному лицу.
* 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.
* Срок рассмотрения по обращению продлевается Генеральным директором или директорами.
* 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.
 |
|  | Рассмотрение обращений физических и юридических лиц | * Все сотрудники ТОО «B.B.NURA» в пределах своей компетенции:
 | * + обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, в случае необходимости - с их участием;
	+ принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод физических и юридических лиц;
	+ информируют заявителей о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах;
	+ уведомляют заявителей о направлении их обращений на рассмотрение другим субъектам или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.
 |
| 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.  |  |
| По результатам рассмотрения обращений принимается одно из следующих решений:  | * о полном или частичном удовлетворении обращения;
* об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
* о даче разъяснения по существу обращения;
* о прекращении рассмотрения обращения.
 |
| 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. |  |
|  | Ответы на обращения | 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.  | При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб обращения принимаются к сведению и списываются в дело. |
|  | Прекращение рассмотрения обращений | 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 рассмотрения обращений вправе принимать Генеральным директором. |  |

|  |
| --- |
| **Составлено на основании:** |
| 1. Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с [изменениями и дополнениями](http://online.zakon.kz/Document/?link_id=1000367320" \t "_parent) по состоянию на 10.03.2017 г.).

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).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 «B.B.NURA». |

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

****

**Список ознакомления с документом**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |