

**КГП на ПХВ «Областной центр фтизиопульмонологии»  
КГУ «Управление здравоохранения акимата Северо-Казахстанской области»**

<b>Название:</b>	<b>Правила управления обращениями</b>		
<b>СОП №:</b>	СОП/004/03.1.СПП-01		
<b>Утвержден:</b>	Директор Бижанов К.Б. 		
<b>Дата утверждения:</b>	06.01.2023г		
<b>Разработчик:</b>	<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>подпись</i>
	Зав отделом СПП и ВК	Шахтарина Н.В.	
<b>Согласовано:</b>	Зам директора по медицинской части	Кусаинова Р.Е.	
<b>Дата согласования:</b>	05.01.2023г		
<b>Ответственный за исполнение:</b>	Сотрудники отдела СПП и ВК		
	Канцелярия		
<b>Дата введения в действие:</b>	06.01.2023г		

## 1. ЦЕЛЬ

Повышение качества медицинских услуг в медицинской организации.

## 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Данные Правила распространяются на всех должностных лиц

## 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Отвественность за своевременную регистрацию, ответы заявителям возложена на заведующую канцелярией.

Ответственность за разбор обращений возложена на Службу внутреннего аудита (или другое ответственное структурное подразделение), специальные комиссии по разбору обращений.

## 4. СХЕМА ДЕЙСТВИЙ

Процесс управления обращениями включает следующие этапы:

### **Приём и регистрация обращения:**

**Обращение** – направленные в административный орган или должностному лицу в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме, а также в форме видеоконференцсвязи, видеообращения заявление или жалоба;

**Жалоба** – одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием)

**Учет обращения** – фиксирование сведений по приему и рассмотрению обращения и их отражение в государственной правовой статистической отчетности;

**Прием обращения** – действие административного органа, должностного лица по принятию обращения участника административной процедуры;

**Рассмотрение обращения** – принятие административным органом, должностным лицом в пределах своей компетенции решения в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

**Регистрация обращения** – фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

### **Общие требования, предъявляемые к обращениям:**

Обращение, поданное в устной форме, заносится в Журнал регистрации обращений в отдел СПП и ВК.

В обращении, поданном в письменной (бумажной и (или) электронной) форме, протоколе указываются:

1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), почтовый адрес физического лица либо наименование, почтовый адрес, бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии);

- 2) наименование административного органа, должностного лица, которым подается обращение;
- 3) суть обращения;
- 4) дата подачи обращения;
- 5) подпись заявителя или его представителя;
- 6) иные сведения, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

Обращение, поданное в установленном порядке, подлежит обязательному приему, регистрации, учету и рассмотрению.

Отказ в приеме обращения запрещается.

Обращение регистрируется в день его поступления. Если обращение поступило в нерабочий день, то оно регистрируется в ближайший следующий за ним рабочий день. Обращения, поступившие по общедоступным информационным системам подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Кодексом.

Возврат обращения не препятствует повторному обращению. Отзыв обращения заявителем не лишает его права на подачу повторного обращения при условии соблюдения сроков, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Обращение, поступившее административному органу, должностному лицу, в полномочие которых не входит рассмотрение данного обращения, в срок не позднее 3 рабочих дней со дня его поступления перенаправляется уполномоченному административному органу, должностному лицу с одновременным уведомлением (извещением) участника административной процедуры.

Сроки рассмотрения обращений:

- в отдел СПП и ВК на качество оказания медицинской помощи – 5 рабочих дней;
- обращения физических и юридических лиц – 15 рабочих дней;
- обращения СМИ – 7 рабочих дней;
- адвокатский запрос – 10 рабочих дней;
- судoisполнителей – 3 рабочих дня;
- жалоба – 20 рабочих дней;
- по вопросам государственных услуг – 5 рабочих дней.

