

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо консультативної підтримки ветеранів війни та осіб, на яких
поширюється Закон України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх
соціального захисту», які планують започаткувати бізнес у сфері охорони
здоров'я

I. Загальні положення

1. Ці Методичні рекомендації призначені для використання працівниками Міністерства охорони здоров'я України (далі – МОЗ) під час здійснення консультативної підтримки ветеранів війни та осіб, на яких поширюється чинність Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», які планують започаткувати бізнес у сфері охорони здоров'я (далі – Ветерани).

2. Консультативну підтримку Ветеранів рекомендовано надавати під час особистого прийому або за допомогою телефонного зв'язку, письмово (у разі подання письмового звернення особисто або поштою) або в електронному вигляді (у разі подання форми електронного звернення).

3. Обслуговування Ветеранів проводиться з урахуванням Порядку розгляду звернень громадян у Міністерстві охорони здоров'я України, затвердженого наказом Міністерства охорони здоров'я України від 09 квітня 2014 року № 253, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 7 травня 2014 р. за № 482/25259 (далі – Порядок).

II. Вимоги до надання консультативної підтримки

1. При наданні консультативної підтримки Ветеранам рекомендовано дотримуватися таких принципів:

- 1) доступності та зручності для суб'єктів звернень;
- 2) індивідуального підходу до кожного Ветерана;
- 3) коректності та уважності при обслуговуванні Ветерана;
- 4) поваги до особи, ввічливе ставлення до отримувача адміністративної послуги;
- 5) відкритості та прозорості;
- 6) оперативності та своєчасності;
- 7) доступності інформації про надання послуг;

- 8) захищеності персональних даних;
- 9) результативності.

2. Для надання консультативної підтримки Ветеранам рекомендовано забезпечити:

1) створення та функціонування окремого розділу на офіційному веб-сайті, на якому розміщується інформація про порядок надання консультативної підтримки Ветеранів;

2) інформування ветеранів, які звернулися за консультативною підтримкою щодо засобів електронних комунікацій (телефону, електронної пошти, інших засобів зв'язку);

3) наявність довідково-інформаційних матеріалів для Ветеранів та безоплатне поширення таких матеріалів;

4) встановлення зворотного зв'язку в усній, письмовій та електронній формі для висловлення Ветеранами зауважень і пропозицій щодо якості надання консультативної підтримки;

5) надання консультативної підтримки та проведення інформаційно-комунікаційних кампаній з питань ліцензування медичної практики, банків пуповинної крові, інших клітин і тканин людини згідно з переліком, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України для Ветеранів;

б) спокійне та професійне поведіння у будь-якій нестандартній чи конфліктній ситуації.

III. Організація надання консультативної підтримки

1. Для отримання послуги з надання консультативної підтримки з питань ліцензування медичної практики, банків пуповинної крові, інших клітин і тканин людини згідно з переліком, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України Ветеран особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства, звертається письмово або заповнює форму електронного звернення, розміщену на офіційному веб-сайті МОЗ. У змісті звернення зазначаються питання чи проблеми, які потребують вирішення.

До форми електронного звернення рекомендовано додати копію документу, що підтверджує статус Ветерана відповідно до вимог Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту».

Особистий прийом громадян здійснюється відповідно до Порядку.

2. У разі подання форми електронного звернення уповноваженою особою, разом з копією документу, що підтверджує статус Ветерана додаються копії документів, що підтверджують такі повноваження, оформлені відповідно до законодавства.

Усні та письмові звернення громадян (пропозиції, заяви і скарги), подані на особистому прийомі, реєструються в Приймальні громадян відповідно до Порядку.

У разі якщо під час особистого прийому громадянин представляє інтереси іншої особи, додатково надається документ, що посвідчує його повноваження.

IV. Рекомендації щодо надання консультативної підтримки

1. Особам, які надають консультативну підтримку Ветеранам рекомендовано дотримуватися такого алгоритму дій:

1) у коректній формі з'ясувати у Ветерана наявність відповідного правового статусу;

2) з'ясувати потреби Ветерана у наданні консультативної допомоги;

3) визначити необхідні послуги, які можуть бути надані Ветерану з урахуванням визначених потреб;

4) ознайомити Ветерана з вимогами до отримання послуг, строками та порядком їх надання;

5) визначити пріоритетність отримання Ветераном послуг відповідно до їх важливості та терміновості;

6) узгодити з Ветераном послідовність подальшої роботи з урахуванням його потреб;

7) надавати консультативну підтримку Ветерану або його уповноваженій особі в заповненні заяви (заяв) та інших документів або забезпечення її (їх) складення в електронній формі за наявності технічної можливості з можливістю збереження отримувачем послуги необхідної інформації на власний окремий електронний носій;

8) здійснювати друк заяви (заяв) та надання її (їх) для перевірки та підписання, перевірку повноти документів/відомостей, що додаються до заяви;

9) за результатами розгляду усного, письмового чи електронного звернення надавати обґрунтовані відповіді;

10) надавати Ветерану чи його уповноваженій особі інформацію з питань, порушених у зверненні, контактну інформацію та довідково-інформаційні матеріали, необхідні для отримання консультативної підтримки;

11) надавати Ветерану чи його уповноваженій особі роз'яснювальну інформацію про процес ліцензування медичної практики, банків пуповинної крові, інших клітин і тканин людини згідно з переліком, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України;

12) відповідно до закону забезпечувати зберігання та захист інформації, отриманої в результаті надання консультативної підтримки.

Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення на поставлені Ветеранами чи їх уповноваженими особами питання посадовій особі МОЗ рекомендовано залучати до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів МОЗ або одержувати від них потрібну інформацію.

2. Під час надання консультативної допомоги Ветеранам рекомендовано забезпечувати комплексний підхід, що передбачає:

- 1) отримання консультативної допомоги з можливістю подання Ветераном чи уповноваженою особою однієї заяви та за мінімальної кількості відвідувань;
- 2) інформування ветерана війни чи уповноваженої особи про зміст, обсяг, вимоги до отримання консультативної допомоги, строки та порядок їх надання;
- 3) автоматизацію процесу подання документів (у разі наявності технічної можливості).

3. Підготовку працівників, які надають консультативну підтримку Ветеранам рекомендується здійснювати шляхом навчання та підвищення кваліфікації, зокрема забезпечувати:

- 1) постійне ознайомлення працівників з переліком послуг, які можуть отримати Ветерани;
- 2) проведення практичних занять щодо особливостей взаємодії з Ветеранами під час особистого прийому;
- 3) формування практичних навичок щодо надання кількох чи всіх послуг з урахуванням принципу формування їх черговості у випадках, передбачених законодавством;
- 4) ознайомлення з переліком найпоширеніших питань Ветеранів, відповідей на них;
- 5) отримання інформації та практичних навичок, як діяти в разі виникнення нестандартних ситуацій та як забезпечувати оперативну комунікацію у разі необхідності отримання додаткової інформації/послуг від інших уповноважених установ та посадових осіб.

4. Підвищення кваліфікації рекомендовано здійснювати за принципом формування практичних занять та баз знань на основі найпоширеніших питань і прикладних ситуацій, що виникають та потребують отримання працівниками, які надають консультативну підтримку Ветеранам додаткової інформації або навичок.

5. Рекомендовано надання консультативної допомоги включаючи послуги з інформування, у приміщеннях та згідно встановлених вимог, що відповідають всім критеріям доступності для різних категорій осіб, зокрема осіб з інвалідністю.

Надання консультативної допомоги Ветеранам під час особистого прийому здійснюється на виокремлених та спеціально обладнаних робочих місцях для їх обслуговування в Приймальні громадян МОЗ відповідно до Порядку.

**Начальник Управління контролю
якості надання медичної допомоги**

Світлана ОСТАШКО