

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства охорони
здоров'я України
16 грудня 2024 року № 2101

Порядок подання та розгляду скарг учасника заходу безперервного професійного розвитку або іншої особи на дії провайдера, пов'язані з організацією та проведенням такого заходу, за проходження якого нараховуються бали безперервного професійного розвитку

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає порядок та строки подання та розгляду скарг учасника заходу безперервного професійного розвитку (далі – БПР) або іншої особи на дії провайдера заходів БПР (далі – провайдер), пов'язані з організацією та проведенням заходів БПР, за проходження яких нараховуються бали.

2. У цьому Порядку під терміном «скаржник» слід розуміти учасника заходу БПР або іншу фізичну (юридичну) особу, яка подала скаргу на дії провайдера, пов'язані з організацією та проведенням такого заходу, за проходження якого нараховуються бали БПР.

Інші терміни вживаються в цьому Порядку у значенні, наведеному в Положенні про систему безперервного професійного розвитку працівників сфери охорони здоров'я, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 14 липня 2021 року № 725 (далі – Положення).

3. Розгляд скарг на дії провайдера (крім центральних органів виконавчої влади, які мають намір бути або є провайдерами, головної експертної установи у сфері громадського здоров'я МОЗ, центрів контролю та профілактики хвороб МОЗ, що зареєстровані провайдерами, та закладів охорони здоров'я (фізичних осіб – підприємців), в яких (якими) проводяться заходи БПР за участю груп рівних), пов'язані з організацією та проведенням такого заходу, за проходження якого нараховуються бали БПР, здійснює адміністратор електронної системи забезпечення безперервного професійного розвитку працівників сфери охорони здоров'я (далі – адміністратор).

II. Права та обов'язки скаржника

1. Скаржник має право подати адміністратору скаргу на дії провайдера, пов'язані з організацією та проведенням заходів БПР, за проходження яких нараховуються бали, у разі, коли:

має інформацію про порушенням провайдером вимог Положення під час організації заходу БПР;

має інформацію про порушення провайдером вимог Положення під час проведення заходу БПР;

організований провайдером захід БПР не відбувся або відбувся не в повному обсязі;

інформація, яка міститься в матеріалах проведеного заходу БПР, не відповідає інформації про захід БПР, оприлюдненій на офіційному вебсайті провайдера;

інформація про захід БПР, оприлюднена на офіційному вебсайті провайдера, не відповідає інформації, що міститься в переліку заходів БПР, опублікованому на офіційному вебсайті адміністратора;

за участь у заході БПР не нараховано балів БПР.

2. Скаржник має право:

отримувати інформацію про розгляд скарги та інформацію про результати її розгляду у встановлений строк;

на повернення оригіналів документів, які підтверджують інформацію, викладену в скарзі, після розгляду скарги;

оскаржувати рішення адміністратора, дії або бездіяльність адміністратора, дії або бездіяльність провайдера відповідно до вимог законодавства.

3. Скаржник зобов'язаний надати матеріали (їх копії), які підтверджують інформацію, викладену в скарзі.

III. Права та обов'язки адміністратора

1. Адміністратор зобов'язаний:

розглянути подану скаргу з дотриманням вимог цього Порядку;

під час розгляду скарги дотримуватись вимог Законів України «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції», вимог законодавства з питань інтелектуальної власності.

2. Для розгляду скарги адміністратор має право:

перевіряти відомості, що містяться в електронній системі забезпечення БПР працівників сфери охорони здоров'я;

проводити опитування / анкетування серед учасників заходу БПР осіб, які взяли участь в його організації (проведенні), та аналізувати їх результати; перевіряти відповідність інформації про захід БПР, оприлюдненої на офіційному вебсайті провайдера, інформації, що міститься в електронній системі БПР працівників сфери охорони здоров'я;

запитувати у провайдера, дії якого оскаржуються, пояснення, навчальну програму та матеріали заходу БПР;

утворювати комісію з розгляду скарги;

залучати до складу комісії представників інститутів громадського суспільства (за згодою), експертів (в тому числі експертні групи МОЗ, в разі необхідності) з питань, що розглядаються.

Формування та організація діяльності комісії визначаються адміністратором і затверджуються положенням про комісію з розгляду скарг.

IV. Права та обов'язки провайдера

1. Провайдер має право:

надавати додаткові матеріали і пояснення з приводу відповідного заходу БПР;

оскаржувати рішення, дії або бездіяльність адміністратора у судовому порядку.

2. Провайдер зобов'язаний надати пояснення, навчальну програму та матеріали заходу БПР на вимогу адміністратора не пізніше 5 календарних днів з дня надходження запиту, якщо більший строк не встановлено відповідним запитом адміністратора.

V. Порядок та строк подання скарг

1. Скарга подається протягом 15 календарних днів (з урахуванням усунення недоліків, передбаченого пунктами 3, 5 розділу VI цього Порядку) з дати закінчення проведення заходу БПР, який проведений з ознаками, визначеними пунктом 1 розділу II цього Порядку.

2. Скарга подається у паперовій формі на поштову адресу або в електронній формі на адресу електронної пошти адміністратора та має містити:

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) (в разі подання фізичною особою) або найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України, прізвище,

ім'я, по батькові (за наявності) керівника (в разі подання юридичною особою) скаржника;

поштову та/або електронну адресу скаржника;

найменування, ідентифікаційний код провайдера в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України;

найменування та дату проведення заходу БПР;

дії провайдера, що оскаржуються скаржником;

вимоги скаржника та їх обґрунтування;

перелік документів, які додаються до скарги;

дату складання скарги.

У разі подання скарги у паперовій формі, допускається подача матеріалів, визначених пунктом 3 розділу II цього Порядку, на електронному носіїві інформації.

3. Скаржник підписує скаргу шляхом накладення кваліфікованого електронного підпису або власноруч поставленим підписом.

4. Звернення особи, яке за назвою чи формою не відповідає вимогам до скарги, але є скаргою по суті (за змістом), розглядається з дотриманням вимог цього Порядку.

VI. Порядок та строк розгляду скарг

1. Скарга реєструється адміністратором в день її надходження.

2. Адміністратор у день надходження скарги на вимогу скаржника видає (надсилає) йому письмове підтвердження реєстрації його скарги із зазначенням дати та номера реєстрації, крім випадків, якщо питання вирішується в момент подання скарги. Реєстрація скарги, поданої в електронній формі, підтверджується автоматично надісланим електронним повідомленням.

3. У разі подання скарги з порушенням вимог розділу V цього Порядку (з урахуванням вимог, встановлених пунктом 4 розділу V цього Порядку), адміністратор приймає рішення про залишення її без розгляду та протягом 3 робочих днів з дня реєстрації надсилає скаржнику повідомлення у паперовій або електронній формі про залишення скарги без розгляду на вказану поштову адресу або адресу електронної пошти.

У повідомленні про залишення скарги без розгляду зазначаються виявлені недоліки з посиланням на порушені вимоги законодавства, спосіб їх усунення.

4. Необґрунтоване залишення скарги без розгляду не допускається.

5. У разі усунення виявлених недоліків скаргу подають повторно. При цьому строк розгляду скарги починається з дати її повторної реєстрації.

6. Не допускається повторне залишення без розгляду скарги, в якій усунуто виявлені недоліки, зазначені в повідомленні про залишення скарги без розгляду.

7. Не підлягає розгляду:

1) анонімна скарга (скарга, із змісту якої неможливо встановити особу скаржника);

2) повторна скарга (скарга, подана тим самим скаржником з того самого питання), за умови що попередня скарга була вирішена по суті, крім випадку зміни істотних для вирішення питання обставин (умов);

3) скарга, в якій порушено питання, яке станом на день подання скарги до адміністратора розглядається судом або щодо якого ухвалено судове рішення про відмову в задоволенні вимог скаржника, крім випадків зміни істотних для вирішення питання обставин (умов);

4) скарга, що стосується питань, на які не поширюється дія Положення;

5) скарга, в якій не викладено зміст вимоги скаржника, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

6) скарга, подана з порушенням строків, визначених пунктом 1 розділу V цього Порядку.

8. Про рішення щодо відмови у прийнятті скарги до розгляду у випадках, передбачених пунктом 7 цього розділу, або про початок розгляду скарги адміністратор повідомляє скаржника не пізніше 5 календарних днів з дня реєстрації скарги. Повідомлення у паперовій або електронній формі надсилається на вказану скаржником поштову адресу або адресу електронної пошти.

9. Розгляд скарги, оформленої відповідно до вимог розділу V цього Порядку, починається з дня її реєстрації.

Про початок розгляду скарги адміністратор повідомляє провайдера не пізніше 5 календарних днів з дня початку її розгляду. Повідомлення в електронній формі надсилається на адресу електронної пошти.

10. Адміністратор має право об'єднати (без подовження строків розгляду) розгляд скарг того самого скаржника або скарги кількох скаржників з того самого питання (предмета).

11. Строк розгляду скарги становить 30 календарних днів з дати реєстрації.

Розгляд скарги відбувається з дотриманням вимог розділів III, IV цього Порядку.

12. За результатами розгляду скарги адміністратор приймає одне з таких рішень:

не нараховувати бали БПР за проходження заходу БПР;

визнати, що ознаки, визначені пунктом 1 розділу II цього Порядку, були відсутні під час проведення заходу БПР.

13. Рішення підписується керівником адміністратора і повинно містити таку інформацію:

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) (в разі подання фізичною особою) або найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника (в разі подання юридичною особою) скаржника;

найменування, ідентифікаційний код провайдера в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України;

найменування та дату проведення заходу БПР;

дії провайдера, що оскаржувались скаржником;

перелік документів, які розглядались;

зміст прийнятого рішення;

дату прийняття рішення.

14. Про результати розгляду скарги адміністратор повідомляє скаржника та провайдера не пізніше 5 календарних днів з дня прийняття рішення. Повідомлення у паперовій або електронній формі надсилається на вказану скаржником поштову адресу або адресу електронної пошти та в електронній формі – на адресу електронної пошти провайдера.

15. Матеріали скарги, а також результати її розгляду зберігаються адміністратором відповідно до вимог законодавства з організації діловодства.

VII. Порядок розгляду скарг на дії центральних органів виконавчої влади, які мають намір бути або є провайдерами, головної експертної установи у сфері громадського здоров'я МОЗ, центрів контролю та профілактики хвороб МОЗ, що зареєстровані провайдерами, та закладів охорони здоров'я (фізичних осіб – підприємців), в яких (якими) проводяться заходи БПР за участю груп рівних

1. Скарги на дії центральних органів виконавчої влади центральних органів виконавчої влади, які мають намір бути або є провайдерами, головної експертної установи у сфері громадського здоров'я МОЗ, центрів контролю та профілактики хвороб МОЗ, що зареєстровані провайдерами, та закладів охорони здоров'я (фізичних осіб – підприємців), в яких (якими) проводяться заходи БПР за участю груп рівних, розглядаються МОЗ в порядку та строки, встановлені розділами II–VI цього Порядку.

**Начальник Управління
медичних кадрів, освіти і науки**

Сергій УБОГОВ