

УТВЕРЖДЕНЫ
решением Правления
ОФ «Қазақстан халқына»
от «07» июня 2023 года
(протокол № 27)

Приложение
к протоколу Правления
ОФ «Қазақстан халқына»
от «07» июня 2023 года
(протокол № 27)



ПРАВИЛА
по рассмотрению заявок и обращений,
поступающих в общественный ОФ «Қазақстан халқына»

г. Астана, 2023 г.

I. Общие положения

1. Настоящие Правила по рассмотрению заявок и обращений, поступающих в общественный фонд «Қазақстан халқына» (далее – Фонд), разработаны в соответствии с Уставом Фонда и Правилами оказания благотворительной помощи Фонда, утвержденных решением Попечительского совета Фонда от 16 января 2023 года (протокол № 27) и регламентируют единый порядок приема и рассмотрения заявок и обращений, поступающих в Фонд.

2. Заявки и обращения поступают в Фонд посредством электронного портала atamekenim.kz либо через систему электронного документооборота «Documentolog» (далее – Документолог), используемый Фондом.

3. Все заявки, полученные через электронный портал atamekenim.kz подразделяются на 5 категорий и регулируются Правилами оказания благотворительной помощи Фондом, за исключением заявок относящихся к категориям 2) и 3):

- 1) заявка может быть отнесена к действующей программе/проекту;
- 2) заявка относится к оказанию адресной помощи;
- 3) заявка не соответствует ни одному из утвержденных направлений деятельности Фонда;
- 4) заявка поступила от МИО и содержит запрос о предоставлении помощи на устранение последствий ЧС;
- 5) заявка на реализацию новой программы/проекта, соответствующая утвержденным направлениям деятельности Фонда.

4. При подаче заявки или обращения на электронном портале atamekenim.kz:

- заявитель проходит авторизацию через ЭЦП заявителя или/либо через Digital-ID (eGov.kz), при этом открывается личная страница заявителя;
- каждой поступившей заявке/обращению автоматически присваивается регистрационный ID-номер, состоящий из буквенного индекса «ID» и порядкового номера (чисел).

5. Заявки, не подлежащие рассмотрению:

- анонимные обращения;
- обращение, в котором не изложена суть вопроса;
- обращения, содержащие угрозы или брань;
- заявки, поступившие на электронные почты (личные и корпоративные) сотрудников Фонда или иным неофициальным способом.

6. Понятия и сокращения, используемые в настоящих Правилах:

1) заявка - официальное заявление гражданина Республики Казахстан или юридического лица, зарегистрированного в соответствии с законодательством Республики Казахстан, с просьбой об оказании благотворительной помощи с полным пакетом подтверждающих документов, в соответствии с утвержденной внутренней нормативной документацией Фонда, поступившее на официальный сайт Фонда посредством электронного

портала заявок atamekenim.kz либо через документолог, используемый Фондом;

2) обращение – заявление, поступившее на официальный сайт Фонда посредством электронного портала заявок atamekenim.kz либо через документолог без приложения полного пакета подтверждающих документов в соответствии с утвержденной внутренней документацией Фонда;

3) заявитель – гражданин Республики Казахстан (физическое лицо) или юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Республики Казахстан, подавшее заявку на оказание благотворительной помощи;

4) получатель – получатель благотворительной помощи в соответствии с утвержденными направлениями деятельности Фонда;

5) электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме и удостоверена посредством электронной цифровой подписи;

6) модерация – процедура проверки заявки на соответствие направлениям деятельности Фонда и наличия полного пакета документов, приложенных к заявке в соответствии с внутренней нормативной документацией Фонда;

7) некоммерческая организация (далее – НКО) – общественное объединение, фонд, ассоциация или союз;

8) категории заявок – все заявки, полученные Фондом, делятся на пять категорий в соответствии с Правилами оказания благотворительной помощи, утвержденными решением Попечительского совета Фонда от 16.01.2023 г. (протокол № 27);

9) документолог – система электронного документооборота, применяемого в Фонде;

10) БВУ – банк второго уровня;

11) ВКК – врачебно-консультативная комиссия;

12) ЭКС - экспертно-консультативный совет;

13) МДГ – мультидисциплинарная группа;

14) внутренняя нормативная документация Фонда – документы Фонда, утвержденные органами управления Фонда в соответствии с их компетенцией, установленной Уставом Фонда. К внутренним нормативным документам для руководства при рассмотрении заявок относятся:

- Правила оказания благотворительной помощи, утвержденные решением Попечительского совета Фонда от 16.01.2023 г. (протокол № 27);

- Правила оказания благотворительной помощи в рамках обеспечения лекарственными препаратами при орфанных (редких) заболеваниях, утвержденные решением Правления Фонда от 19.01.2023 г. (протокол № 2);

- Правила оказания благотворительной помощи по направлению на лечение зарубежом, утвержденные решением Правления от 20.04.2023 г. (протокол № 19).

12) Структурные подразделения Фонда:

- ОРЗО – отдел по рассмотрению заявок и обращений;
- ЦУПП – центр по управлению программами и проектами;
- ЦАП – центр анализа и прогнозирования.

II. Прием, порядок рассмотрения заявок и обращений, поступающих в Фонд на электронном портале atamekenim.kz от физических лиц

7. Обработка и рассмотрение заявок и обращений в ОРЗО включает в себя рассмотрение содержания текста заявки по существу, информацию о заявителе (*Ф.И.О., контактные данные, регион проживания и адрес, корректный выбор заявителем сферы для оказания благотворительной помощи*), а также выявление, исключение дублирующих, пустых заявок и обращений.

8. Заявкам и обращениям, поступающим на электронный портал, менеджеры ОРЗО в течение 15 календарных дней присваивают следующие статусы:

- 1) «Отправить модератору»;
- 2) «Отклонить»;
- 3) «Отправить на доработку».

9. Статус «Отправить модератору» (в ГАП) присваивается следующим заявкам:

1) по обеспечению лекарственными препаратами с прикрепленной выпиской из медицинской карты амбулаторного, стационарного больного (с подписью врача и печатью), рекомендациями по применению и дозировке запрашиваемого препарата, заключениями ВКК, консилиума ЭКС/МДГ, со сроками давности не более 60 (шестидесяти) дней;

2) по протезам (от получателей помощи до 29 лет включительно) со следующим пакетом документов: копия удостоверения личности, справка об инвалидности, индивидуальная программа реабилитации (далее - ИПР), если заявитель ребенок (до 18 лет): копии свидетельства о рождении и удостоверения личности родителя/опекуна/законного представителя);

3) по лечению за рубежом на оказание благотворительной помощи с онкологическими и онкогематологическими состояниями среди детей и молодежи до 35 лет со следующим пакетом документов:

- копии удостоверения личности и свидетельства о рождении ребенка до 16 лет;

- заключение республиканской профильной медицинской организации (АО «Научный центр педиатрии и детской хирургии», Корпоративный фонд «University Medical Center» Национальный научный центр материнства и детства, АО «Казахский научно-исследовательский институт онкологии и радиологии», АО «Национальный центр нейрохирургии», АО «Национальный научный онкологический центр») с указанием наличия показаний для направления на зарубежное лечение и рекомендуемого лечения;

- выписка из истории болезни пациента (стационарная/амбулаторная), выданная республиканской медицинской организацией, содержащая результаты проведенных исследований (с приложением подтверждающих документов) и консультаций согласно клиническим протоколам диагностики и лечения сроком давности не более 60 (шестидесяти) рабочих дней;

- реквизиты зарубежной медицинской организации, предлагаемая программа лечения и стоимость в случае самостоятельного выезда пациента;

- по образовательным грантам от студентов с полным пакетом подтверждающих документов, прикрепляемых к заявке в соответствии с приложением № 4 к благотворительной программе «Образовательные гранты ОФ «Қазақстан халқына»;

- от родственников погибших граждан Республики Казахстан во время трагических январских событиях 2022 года со следующим пакетом документов: *свидетельство о смерти погибшего, свидетельство о рождении детей, удостоверение личности законного представителя детей/опекуна, свидетельство о браке, справка с БВУ о наличии счета (20-значный IBAN счет)*;

- от раненых граждан Республики Казахстан во время трагических январских событиях 2022 года со следующим пакетом документов: *копия удостоверения личности пострадавшего, выписной эпикриз (с подписью врача и печатью), свидетельство о браке (копия), справка с БВУ о наличии счета (20-значный IBAN счет)*.

10. Статус «Отклонить» присваивается следующим заявкам:

1) в сфере «Здравоохранение»:

- заявкам, которые не соответствуют направлениям деятельности Фонда, а также по услугам, где предусмотрено оказание бесплатной медицинской помощи в рамках ГОБМП и ОСМС (аутизм, задержка психофизического развития, ЭКО, лечение и протезирование зубов; лечение и реабилитация; курортно-санаторное лечение; коррекция зрения, замена хрусталика и другие глазные болезни; паллиативная помощь и др.);

- заявкам на лечение за рубежом, за исключением оказания благотворительной помощи с онкологическими и онкогематологическими состояниями среди детей и молодежи до 35 лет.

2) иным заявкам по следующим вопросам:

- первый взнос ипотеки, погашение кредитов и долгов;

- трудоустройство и повышение квалификации;

- покупка и аренда квартиры, ремонт аварийных домов, сантехники;

- покупка автомобиля, другого транспорта;

- покупка бытовой техники и орг.техника;

- открытие бизнеса и помощь бизнесу;

- покупка домашнего скота, предметы быта;

- похороны, оградка и праздники (юбилей и той).

11. Статус «Отправить на доработку» присваивается заявкам, соответствующим утвержденным направлениям деятельности Фонда, в

следующих случаях:

- если заявитель не прикрепил полный пакет подтверждающих документов;
- если заявитель в описании не уточняет или очень кратко описывает болезнь, диагноз;
- если заявитель просит направить на лечение за рубеж, но при этом не прикрепил полный пакет документов, согласно перечню документов (*согласно п.п. 3) п.2.2.1 раздела 2 настоящих Правил*) для направления на лечение на зарубежом.

12. Иные заявки, не предусмотренные настоящими Правилами, выносятся на рассмотрение Правлением Фонда.

III. Порядок рассмотрения заявок от НКО/НПО и других организаций

13. Заявкам от НКО/НПО и других организаций менеджеры ОРЗО в течение 15 календарных дней присваивают следующие статусы:

- 1) «Отправить в ЦАП» (через документолог);
- 2) «Отправить на доработку»;
- 3) «Отказать».

14. Статус «Отправить в ЦАП» (СЗ по документологу) присваивается в следующих случаях:

1) Заявка поступила на реализацию новой программы/проекта в соответствии с п.2.7. Правил оказания благотворительной помощи Фондом. При этом ОРЗО осуществляет проверку на соответствие критериям отбора проектов и программ, а также наличие следующего пакета документов: сопроводительное письмо, заявка по шаблону со сметой, презентация (при наличии);

2) Заявка поступила по масштабируемым тиражируемым программам/проектам. При этом менеджеры осуществляют проверку на наличие следующего пакета документов: сопроводительное письмо, заявка по шаблону, презентация (при наличии), ценовые предложения и референтные цены, при необходимости список поставщиков со сравнительным анализом поставляемого оборудования;

При этом ОРЗО осуществляют взаимодействие с НКО/НПО в следующих случаях:

- если документы прикреплены к заявке некорректно, не скачиваются или не открываются;
- по запросу ЦАП/ЦУПП для получения дополнительных материалов по проекту/программе или сведений об организации, подавшей заявку в Фонд;
- оказание содействия заявителю для приведения заявки в соответствие с требованиями Фонда, если заявка не соответствует критериям отбора проектов/программ.

15. Статус «Отправить на доработку» присваивается в случае, если заявка соответствует критериям отбора проектов/программ, но поступила с неполным пакетом документов.

При этом ОРЗО направляет по документологу либо на электронный адрес заявителя письмо-запрос о необходимости предоставить полный пакет документов в Фонд, подписанный курирующим руководителем. Также на личной странице заявителя дублируется текст запроса.

16. Статус «Отказать» присваивается заявкам в следующих случаях:

- если заявка не соответствует ни одному из утвержденных направлений деятельности Фонда;
- обнаружения недостоверных данных, содержащихся в документах;
- обнаружения сведений, влекущих репутационные риски для Фонда;
- если предлагаемый проект/программа дублирует (в части подходов оказания благотворительной помощи, целевую группу получателей помощи, партнеров) уже действующую программу/проект.

Во всех вышеуказанных случаях, в личных страницах заявителей размещается обоснованный отказ в предоставлении благотворительной помощи.

17. Менеджеры ОРЗО, в случае поступления заявки от НКО/НПО через окно для физических лиц, консультируют и разъясняют заявителям процесс подачи заявки корректно для участия в конкурсе социальных проектов и программ.

18. Для осуществления обратной связи с заявителями менеджеры ОРЗО на основании заключений ЦАП (внутренних СЗ) разрабатывают, согласовывают с руководством, а затем размещают в личных страницах заявителей промежуточные либо окончательные ответы по проектам/программам.

19. Если по заявке НКО/НПО вынесено решение Правления о целесообразности разработки на основе рассмотренной заявки благотворительной программы/проекта Фонда, то ОРЗО информирует заявителя о принятом решении в их личных кабинетах либо направив ответы на их электронные почты.

IV. Порядок рассмотрения заявок и обращений менеджерами ЦУПП (в сфере здравоохранения и социальной защиты)

20. Обработка заявок осуществляется менеджерами ЦУПП и включает в себя: ознакомление с содержанием заявки, информацией о заявителе (Ф.И.О., контактные данные и др.), выписками из медицинских карт, проверка наличия и содержания консультативного заключения республиканской профильной организации, заключение Рабочего органа (при необходимости).

21. Заявкам, поступающим на электронный портал, менеджеры ЦУПП в течение 30 календарных дней присваивают следующие статусы:

- 1) «Требует правок»;
- 2) «Отклонить»;

- 3) «Исполнить»;
- 4) «Удалить»;
- 5) «Промежуточный ответ».

22. Статус «Требует правок» присваивается в следующих случаях:

- 1) при отсутствии в выписках из медицинских карт проведенных диагностических, лечебных мероприятий по указанному заболеванию;
- 2) при отсутствии дополнительных документов (индивидуальной программы реабилитации - ИПР, заключения Мультидисциплинарной группы - МДГ (при необходимости));
- 3) при давности представленных подтверждающих документов сроком более 60 дней.

23. Статус «Отклонить» присваивается:

- 1) при отсутствии показаний для лечения за рубежом;
- 2) при отсутствии заключения республиканской профильной организации, а также если в заключении нет четкого указания на наличие или отсутствие показаний для лечения за рубежом;
- 3) если указанный в заявке вид медицинской помощи оказывается в рамках ГОБМП и ОСМС;
- 4) если лекарственный препарат включен в приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 августа 2021 года № ҚР ДСМ - 75 «Об утверждении Перечня лекарственных средств и медицинских изделий для бесплатного и (или) льготного амбулаторного обеспечения отдельных категорий граждан РК с определенными заболеваниями (состояниями)» и обеспечивается бесплатно или обеспечение не входит в направление деятельности Фонда.

24. Статус «Исполнить» присваивается:

- 1) при одобрении закупа препарата решением Правления Фонда;
- 2) при включении заявителя в список по обеспечению ТСР при реализации благотворительной программы;
- 3) при положительном решении Правления Фонда по направлению на лечение в зарубежную клинику.

25. Статус «Удалить» присваивается:

- 1) при дублировании содержания заявки;
- 2) если заявка на момент рассмотрения не актуальна (например, смерть заявителя).

26. Статус «Промежуточный ответ» присваивается:

- 1) если заявка еще находится на рассмотрении в связи с запросами необходимых дополнительных документов и заключений специалистов.

V. Порядок формирования отчета по поступающим заявкам на электронном портале atamekenim.kz

27. В целях обеспечения достоверности и полноты сведений по поступающим заявкам формируются следующие отчеты:

- 1) Сводные отчеты формы №1 «Отчет по поступающим заявкам за ___

квартал 20__ г.» (Приложение 1) формируются на основании поступивших заявок ежеквартально.

2) Отчет по заявкам в разрезе по сферам (Приложение 2), 1 раз в полугодие.

Отчет
по поступающим заявкам за «___» квартал 202__ г.

ИД-номер заяво к	Перио д	Поступи ло всего	Количество заявок, прошедших первичное рассмотрение (проверка полноты пакета предоставляем ой информации)	отклони ли	Направи ли на доработк у	Приня то в работу ЦУПП	Примечан ие (пустые заявки, дубликат ы и прочее)
1.							

Отчет
по заявкам в разрезе по сферам
(за ___ полугодие т.г.)

п/н	Сфера	Количество отклоненных заявок	Количество заявок, отправленных на доработку	Количество заявок, принятых в работу ЦУПП/ЦАП	ИТОГО по сферам	Примечания
1.						