

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

« 29 » декабря 2017г. № 391-П

г. Краснодар

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Территориальном фонде обязательного
медицинского страхования Краснодарского края**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Краснодарского края, согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнение приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Губриева

Приказ согласован:
Первый заместитель директора



Л.Ю. Морозова

Заместитель директора



Л.Д. Белоусова

Начальник юридического отдела



А.Е. Люкшин

Начальник отдела
информационной безопасности



Е.А. Рига

Заместитель начальника отдела организации
обязательного медицинского страхования
и защиты прав застрахованных



И.В. Бонзюк

Заместитель начальника
организационно-методического отдела



А.Н. Панченко

Проект приказа подготовлен юридическим отделом

Приложение
к приказу ТФОМС КК
от «29» 12 2017 г. № 391-П

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде
обязательного медицинского страхования Краснодарского края

Настоящее положение разработано на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных Федеральных законов, нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, актов Министерства здравоохранения Российской Федерации и актов Федерального фонда обязательного медицинского страхования, законов Краснодарского края, постановлений и распоряжений органов исполнительной власти Краснодарского края и органов местного самоуправления Краснодарского края, Положения о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Краснодарского края, локальных нормативных актов Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края.

Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, поступившие в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Краснодарского края (далее – ТФОМС КК).

Настоящий порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений граждан в ТФОМС КК.

1. Общая часть.

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ТФОМС КК в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций сферы обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждений и организаций сферы ОМС и должностных лиц либо критика деятельности указанных учреждений и организаций сферы ОМС или должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС КК, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС КК, а также представитель учреждений и организаций сферы ОМС.

1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС отчета, согласно Приказу ФФОМС от 16 августа 2011 № 145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» в установленные сроки.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;

2.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций сферы ОМС либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной

жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Также не является разглашением передача персональных данных, указанных в обращении гражданина, должностным лицам, осуществляющим их обработку в соответствии с законодательством об обязательных видах страхования, и участие которых в рассмотрении обращения гражданина необходимо для установления или осуществления его законных прав.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в ТФОМС КК, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. ТФОМС КК:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.3. Ответ на обращение подписывается руководителем ТФОМС КК, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

3.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ТФОМС КК в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ТФОМС КК в письменной форме.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении, направляемом в ТФОМС КК, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в ТФОМС КК или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. ТФОМС КК или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ТФОМС КК или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное

обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ТФОМС КК. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям.

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, в т.ч. в электронной форме, осуществляется отделом информационной безопасности ТФОМС КК.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того, в отделе информационной безопасности каждое обращение регистрируется в соответствии с инструкцией по конфиденциальному делопроизводству, утвержденной в ТФОМС КК.

5.4. Письменное обращение направляется директору (первому заместителю директора, заместителю директора) ТФОМС КК для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.5. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора (первого заместителя директора, заместителя директора) направляются в структурные подразделения ТФОМС КК по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.6. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФОМС КК, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее, чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.7. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ТФОМС КК, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в

других учреждениях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.8. Не допускается направление обращения для рассмотрения (в организации и (или) тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются).

5.9. Письменное обращение, поступившее в ТФОМС КК в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.10. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, первым заместителем директора или заместителем директора, не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.11. Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи.

5.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам, приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.13. Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС КК.

5.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ с разъяснением порядка его обжалования.

5.15. Ответ на обращение подписывается директором, первым заместителем директора или заместителем директора ТФОМС КК.

5.16. Ответ на обращение, поступившее в ТФОМС КК в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.17. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся 5 лет.

6. Личный прием граждан.

6.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан директором ТФОМС КК, первым заместителем директора ТФОМС КК, заместителем директора ТФОМС КК в установленные дни и часы, а также, при непосредственном обращении граждан в структурные подразделения, ведущие работу с обращениями граждан, - сотрудниками данных подразделений в течение всего рабочего дня. Информация о месте приема граждан директором, первым заместителем директора, заместителем директора, а также об

установленных для приема дней и часах доводится до сведения граждан путем размещения на официальном сайте ТФОМС КК.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в регистрационно-контрольной карте Электронного журнала обращений граждан (далее - РКК) или в журнале, с последующим созданием РКК.

6.4. В регистрационно-контрольной карте Электронного журнала обращений граждан заполняются следующие данные:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося (заявителя);
- тематика обращения;
- Ф.И.О. уполномоченного на рассмотрение;
- проведенные мероприятия;
- результат рассмотрения.

6.5. Лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений ТФОМС КК.

6.6. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, руководствуясь законодательством РФ и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

6.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема в электронной системе учета или в журнале.

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС КК или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.10. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02 мая 2006 года 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Рассмотрение обращений,
поступивших в ТФОМС КК на телефон «горячей линии» (контакт-центр)

7.1. Работа с устными обращениями, поступившими контакт-центр ТФОМС КК, ведется в соответствии с Регламентом работы контакт-центра, настоящим положением и иными нормативными актами в сфере ОМС.