

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД  
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

22 декабря 2014 года

г. Благовещенск

№ 336

Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений  
граждан в Территориальном фонде  
обязательного медицинского страхования  
Амурской области

В целях приведения в соответствие законодательству нормативных актов по работе с обращениями граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Амурской области и обеспечения организации рассмотрения обращений граждан

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Амурской области согласно приложению к настоящему приказу.
2. Приказ Амурского областного фонда обязательного медицинского страхования от 28.05.2009 № 124 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Амурском областном фонде обязательного медицинского страхования» считать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Н.И. Филину.

Директор



Т.П.Гаврилова

Приложение  
к приказу Территориального  
фонда обязательного медицинского  
страхования Амурской области  
от 22.12.14 № 336

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде  
обязательного медицинского страхования Амурской области**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Амурской области (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Положения о территориальном фонде обязательного медицинского страхования Амурской области, утвержденного постановлением Правительства Амурской области от 31.03.2011 № 198, устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Амурской области и его должностными лицами.

Настоящее Положение распространяется на обращения граждан Российской Федерации, поступившие в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Амурской области, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Настоящее Положение определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Амурской области (далее – ТФОМС Амурской области).

**1. Общая часть**

**1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:**

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ТФОМС Амурской области (его филиалы, представительства) 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 системы обязательного медицинского страхования;

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 системы ОМС и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы 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 Амурской области, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС Амурской области, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС Амурской области отчета по форме ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» в установленные сроки.

1.3. В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных ТФОМС Амурской области обращений, жалоб, консультаций могут быть представлены в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (далее – Федеральный фонд ОМС) по запросу последнего и в сроки, определяемые Федеральным фондом ОМС в каждом конкретном случае.

## 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. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.1.4. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.1.5. 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.

2.1.6. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.7. Обращаться с жалобой на принятое в обращении решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.8. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы ОМС либо в целях восстановления или защиты своих 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.

### 3. Порядок рассмотрения обращений

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

3.2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.5. Заместители директора, директора филиалов, главные специалисты представительств, начальники отделов и специалисты структурных подразделений ТФОМС Амурской области при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, принимать все необходимые меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- сообщать гражданам в письменной или в ходе личного приема в устной форме о решениях, принятых по обращениям, а в случае их отклонения указывать мотивы; по просьбе граждан разъяснять порядок обжалования;

- систематически анализировать и обобщать поступившие обращения граждан с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав граждан в условиях обязательного медицинского страхования.

#### 4. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа

##### 4.1. Требования к обращению в письменной форме или в форме электронного документа

4.1.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме или в форме электронного документа в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный 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 обращению в письменной форме или в форме электронного документа материалы и документы, либо их копии в письменном или электронном виде.

4.1.3. Обращение, поступившее в ТФОМС Амурской области или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

##### 4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.2.1. В случае если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), 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, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

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

4.2.4. При получении обращения в письменной форме или в форме электронного документа, 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 обращения в письменной форме или в форме электронного документа 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 обращении в письменной форме или в форме электронного документа гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. 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 обращений в письменной форме или в форме электронного документа и оформления документации по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа

5.1. Прием и регистрация обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется должностным лицом ТФОМС Амурской области, ответственным за делопроизводство.

5.2. Делопроизводство по обращениям граждан в ТФОМС Амурской области ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на помощника директора, специалистов филиалов (представительств), ответственных за делопроизводство.

5.3. Перед вскрытием конвертов проверяется правильность адресования. Ошибочно доставленные письменные обращения возвращаются в почтовое отделения невскрытыми или пересылаются по принадлежности.

5.4. После вскрытия конвертов с письменным обращением проверяется комплектность и целостность вложенных документов. При недостатке документов или их повреждении делается соответствующая отметка для сообщения отправителю.

5.5. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в трехдневный срок с момента поступления.

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу, а в случае наличия текста на указанном месте - в другом свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Конверты к письменным обращениям сохраняются в тех случаях, когда по ним можно установить адрес отправителя, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма.

5.6. Обращение гражданина в письменной форме или в форме электронного документа должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.7. Все поступившие обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются помощником директора в отдельном журнале регистрации и компьютере, с последующим заполнением пунктов 1-6 Учетной карточки регистрации письменного (в электронной форме) обращения гражданина (Приложение 1) (далее - Учетная карточка).

Все поступившие в филиалы (представительства) ТФОМС Амурской области устные обращения граждан и обращения в письменной форме или в форме электронного документа регистрируются в Журнале учета письменных (в форме электронного документа) и устных обращения граждан в ТФОМС Амурской области (Приложение 2) (далее - Журнал учета).

5.8. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа направляется заместителю директора ТФОМС Амурской области для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.9. По каждому обращению заместителем директора ТФОМС Амурской области не позднее, чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ТФОМС Амурской области;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2.-4.2.6 настоящего Положения).

5.10. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией заместителя директора направляется в структурные подразделения ТФОМС Амурской области по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.11. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФОМС Амурской области, 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.



5.12. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ТФОМС Амурской области, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений (электронный вариант обращения) или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.13. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.14. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС Амурской области и (или) направлены в министерство здравоохранения Амурской области.

5.15. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в министерство здравоохранения Амурской области не позднее, чем в семидневный срок.

5.16. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в Учетной карточке.

5.17. По результатам окончательного рассмотрения обращения в Учетную карточку заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений подписи не делаются.

5.18. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в ТФОМС Амурской области в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.19. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены заместителем директора не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно (или в форме электронного документа) сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения. Работа по рассмотрению обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа в ТФОМС Амурской области осуществляется согласно Алгоритму работы с письменными обращениями граждан в ТФОМС Амурской области (Приложение 4).

5.20. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи, и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

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

5.22. Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС Амурской области и регистрируется специалистом по делопроизводству.

5.23. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.



5.24. Ответ на обращение подписывается директором или заместителем директора.

5.25. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю, обратившемуся с письменным обращением, возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

5.26. Ответ на обращение, поступившее в ТФОМС Амурской области или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение в электронной форме направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении.

5.27. В случае поступления в ТФОМС Амурской области обращения, направленного из Федерального фонда ОМС по принадлежности, Федеральный фонд ОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

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

5.29. Делопроизводство по обращениям граждан ведется специалистами по делопроизводству ТФОМС Амурской области, сотрудниками структурных подразделений ТФОМС Амурской области, ответственных за работу с обращениями граждан, а также сотрудниками информационного структурного подразделения ТФОМС Амурской области при автоматизированной системе учета документооборота.

## 6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ТФОМС Амурской области проводится руководителями и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в Журнале учета и (или) в электронной системе учета.

6.4. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации 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.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

6.5. 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 Журнале учета. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

6.8. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 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.

6.9. В случае, если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ТФОМС Амурской области.

6.10. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в Журнале учета.

## 7. Предоставление сведений о поступивших обращениях граждан

7.1. Филиалы (представительства) ТФОМС Амурской области ежемесячно предоставляют директору форму отчетности «Информация о поступивших обращениях граждан» (Приложение 3) в срок до 10 числа месяца, следующим за отчетным, с пояснительной запиской, содержащей расшифровку причин обращений, занесенных в строку «Прочие причины».

7.2. Отдел контроля качества медицинской помощи и защиты прав граждан обобщает информацию, поступившую из филиалов (представительств) ТФОМС Амурской области и страховых медицинских организаций, и предоставляет в Федеральный фонд ОМС форму ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» в порядке и в сроки, определенные Федеральным фондом ОМС.

## 8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Руководители ТФОМС Амурской области и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.