

**Территориальный фонд обязательного  
медицинского страхования  
Мурманской области**

**Приказ № 53  
от « 13 » марта 2020 г.**

**г. Мурманск**

**Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения  
 обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и должностным лицам, обеспечения деятельности по организации защиты прав и законных интересов граждан, а также создания эффективной системы организации рассмотрения обращений граждан

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области.

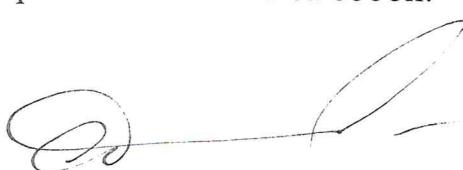
1.2. График приёма граждан руководителями ТФОМС Мурманской области согласно Приложению.

2. Заместителям директора, начальникам отделов и специалистам ТФОМС Мурманской области в деятельности, связанной с рассмотрением обращений граждан, руководствоваться настоящим Положением.

4. Считать утратившим силу приказ ТФОМС Мурманской области от 05.12.2012 №390 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан».

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

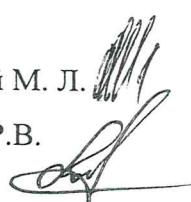


C.B. Magan

Визы:

Кривошней М. Л.

Логинов Р.В.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ТФОМС Мурманской области  
С.В. Маган  
« 13 » марта 2020 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ФОНДЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО  
СТРАХОВАНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области (далее - Положение) разработано в целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления и должностным лицам и дальнейшего совершенствования деятельности по организации защиты прав и законных интересов граждан, а также создания эффективной системы организации рассмотрения обращений граждан. Положение определяет общие правила и устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан территориальным фондом обязательного медицинского страхования Мурманской области (далее – Фонд) и его должностными лицами.

Настоящее 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»;
- Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Положения о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 06.10.2011 № 510-ПП «О Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области»;
- Рекомендаций Федерального фонда обязательного медицинского страхования о порядке рассмотрения обращений граждан в системе ОМС и Примерного положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальных фондах обязательного медицинского страхования (письмо Федерального фонда ОМС от 06.05.2009 № 1530/30-3/и).

- Приказа ТФОМС Мурманской области от 10.02.2017 №28 «Об утверждении порядка ведения единого электронного журнала учета обращений (консультаций) граждан».

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Фонд, 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.

## 1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное в Фонд письменное предложение, заявление или жалоба, а также устные обращения граждан;

**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 Фонда либо выполняющее организационно-распорядительные функции в Фонде, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

1.2. Сведения о месте нахождения Фонда, почтовом адресе для направления документов и обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, график личного приема граждан, представлены в приложениях к настоящему Положению, а также на официальном сайте Фонда в сети «Интернет» ([www.omsmurm.ru](http://www.omsmurm.ru)).

1.3. Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляется специалистами и должностными лицами Фонда, осуществляющими работу с обращениями граждан (далее - должностные лица), которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушения порядка, определенного настоящим Положением.

В случаях, если обращение содержит вопросы, не входящие в компетенцию Фонда, организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных

и письменных обращений граждан осуществляется во взаимодействии с другими организациями и органами исполнительной власти, наделенными соответствующими полномочиями.

1.4. Результатом своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан являются:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;

- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

Своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан исполняется бесплатно.

1.5. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении Фондом отчета по форме отчетности №ЗПЗ «Организация защиты прав и законных интересов граждан в сфере обязательного медицинского страхования» в сроки, установленные Федеральным фондом обязательного медицинского страхования (далее – ФФОМС). Информация об обращениях, признанных обоснованными по результатам их рассмотрения, ежеквартально направляется в Министерство здравоохранения Мурманской области для принятия мер в пределах компетенции.

1.6. В случае служебной необходимости выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных Фондом обращений, жалоб, консультаций могут быть представлены в ФФОМС по запросу последнего и в сроки, определяемые ФФОМС 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. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

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, 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 судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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 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. Для рассмотрения обращений граждан граждане могут обратиться:

- лично в Фонд;
- посредством телефонной связи, в том числе по телефону «горячей линии» 8-800-301-13-32;
- посредством почтовой связи;
- направить обращение по электронной почте в Фонд ([51mtfoms@polarnet.ru](mailto:51mtfoms@polarnet.ru));
- направить обращение через официальный сайт Фонда посредством сервиса «обратная связь» ([www.omsmurm.ru](http://www.omsmurm.ru)).

3.2. Обращение, поступившее в Фонд, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией:

3.2.1. Обращения, требующие проведения контрольно-экспертных мероприятий (медицинско-экономическая экспертиза, экспертиза качества медицинской помощи), направляются в страховую медицинскую организацию, в которой застрахован заявитель, для рассмотрения по существу, принятия мер в пределах компетенции и ответа заявителю.

3.2.2. Если обратившийся застрахован за пределами Мурманской области, рассмотрение обращения и проведение контрольно-экспертных мероприятий осуществляется уполномоченными специалистами Фонда.

3.2.3. Если обращение связано с получением медицинской помощи застрахованными в Мурманской области за пределами территории страхования, данное обращение направляется для рассмотрения по существу, принятия мер в пределах компетенции и ответа заявителю по месту оказания медицинской помощи.

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

3.4. 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.

3.5. 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.

#### **4. Письменные обращения**

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, поставлена личная подпись и дата. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

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 Фонд или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений граждан:

4.2.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершающем 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. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется сотрудниками общего отдела Фонда.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

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

5.5. По каждому обращению директором Фонда (заместителем директора) не позднее чем в трёхдневный срок должно быть принято одно из нескольких решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции Фонда;

- о направлении обращения в страховую медицинскую организацию для проведения контрольно-экспертных мероприятий в соответствии с договором на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если обращение лишено логики или смысла, или в случае анонимного обращения).

5.6. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора Фонда (заместителя директора) направляются в структурные подразделения Фонда по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Фонда, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок с момента регистрации, с извещением об этом заявителя.

5.8. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Фонда, 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 заявителя.

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

5.10. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.11. Обращение, связанное с деятельностью медицинских организаций, осуществляющих свою деятельность в сфере ОМС за пределами территории Мурманской области, может быть рассмотрено в пределах компетенции Фонда и

(или) направлено для рассмотрения в территориальный фонд по месту оказания медицинской помощи не позднее, чем в семидневный срок.

5.12. О переадресации обращений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в едином электронном журнале обращений граждан.

5.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.14. Все обращения, включая скан-копии материалов, связанных с их рассмотрением, вносятся в единый электронный журнал обращений граждан. На тексте обращений надписи не делаются.

5.15. Письменное обращение, поступившее в Фонд в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.16. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также при организации по обращению экспертизы качества медицинской помощи с привлечением эксперта, включенного в единый реестр экспертов качества медицинской помощи, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, заместителями директора не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах, о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины продления.

5.17. 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.

5.18. Контроль за полнотой и своевременностью ответа на обращение осуществляется руководителем структурного подразделения Фонда, которым рассматривается обращение.

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

5.20. Ответ на обращение готовится на бланке Фонда и регистрируется в общем отделе.

5.21. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям.

5.21.1. При рассмотрении Фондом жалобы застрахованного лица или его представителя на оказание медицинской помощи ненадлежащего качества результаты рассмотрения жалобы по итогам экспертизы качества медицинской помощи направляются в его адрес.

5.22. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или заместителем директора Фонда.

5.23. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю 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.

5.24. Ответ на обращение, поступившее в Фонд или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.26. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее Фондом давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Фонда вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.27. Если ответ по существу поставленного в нем 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.

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

5.29. Делопроизводство по обращениям граждан ведется сотрудниками структурных подразделений Фонда, ответственных за работу с обращениями граждан.

## **6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан в Фонде проводится директором Фонда или заместителем директора в соответствии с утвержденным графиком (приложение №2 к Положению), а также ежедневно специалистами структурных подразделений Фонда в соответствии с компетенцией в часы работы Фонда.

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в едином электронном журнале обращений граждан. Требования к ведению единого электронного журнала обращений граждан установлены приказом ФФОМС от 07.04.2011 №79 "Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования"

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 обращение, 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. 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 вносится соответствующая информация в единый электронный журнал обращений граждан. В остальных случаяхдается 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. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Фонда 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. Если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Фонда. Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в едином электронном журнале обращений граждан.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

Контролю подлежат все письменные обращения граждан, поступившие в Фонд.

Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в Фонде после направления окончательного ответа гражданам на их обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, или были направлены промежуточные ответы, снимаются с контроля после направления окончательного ответа заявителям на их обращения.

Руководство Фонда и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Руководство Фонда и должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер.

## **Приложение №1**

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области

# Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Мурманской области

183038, г. Мурманск, пр. Ленина, 89  
Тел. 42-00-17, 42-19-11

Часы работы ТФОМС Мурманской области

Понедельник – четверг с 08.30 до 17.00  
Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Пятница с 08.30 до 15.30  
Обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

Приём граждан по личным вопросам специалистами ТФОМС Мурманской области осуществляется ежедневно в часы работы ТФОМС Мурманской области

**Адрес официального сайта в сети «Интернет»:**  
**www.omsmurm.ru**

**Адрес электронной почты:**  
**51mtfoms@polarnet.ru**

**Приложение №2**  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в Территориальном  
фонде обязательного медицинского  
страхования Мурманской области

**График личного приёма граждан руководителями  
ТФОМС Мурманской области**

<b>Ф.И.О.</b>	<b>Должность</b>	<b>Часы приёма</b>
Маган Сергей Владимирович	Директор ТФОМС Мурманской области	Первый понедельник месяца с 16.00 до 17.30
Кривошёй Михаил Львович	Заместитель директора ТФОМС Мурманской области	Второй понедельник месяца с 16.00 до 17.30