Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Мурманской области

Приказ № 390
от «05» декабря 2012 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 и дальнейшего совершенствования 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, директорам филиалов ТФОМС Мурманской области (Ашихмин В. А., Федоров Н. В.), начальникам отделов и специалистам ТФОМС Мурманской области в деятельности, связанной с рассмотрением обращений граждан, руководствоваться настоящим Положением.

3. Заместителю директора по организации обязательного медицинского страхования ТФОМС Мурманской области Кривошею М. Л., директорам филиалов ТФОМС Мурманской области (Ашихмин В. А., Федоров Н. В.):
3.1. Осуществлять личный приём граждан согласно графику приёма граждан;
3.2. Обеспечить ежедневный приём граждан специалистами отделов по защите прав застрахованных;
3.3. Разместить в доступных местах информацию о времени приёма граждан сотрудниками ТФОМС Мурманской области;

4. Считать утратившим силу приказ Мурманского территориального фонда обязательного медицинского страхования от 27.05.2009 №117 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан».

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор В. А. Акульчев

Визы:
Кривошей М. Л.
Маган С.В.
Кондратьева З. В.

ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Для документов

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ТФОМС Мурманской области

_____

«____»_____ 2012 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" ("Российская газета" № 95, 05.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060), 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" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31, ст. 3448);
- Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Положением о территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 06 октября 2011 года № 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).

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) - направленные в Фонд и его филиалы письменные предложения, заявления или жалобы, 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 сайте Фонда (www.omsmurm.ru). График приёма страховых представителей размещен на сайте Фонда.

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 ведомственного статистического наблюдения № ПГ "Организация защиты прав и законных интересов граждан в системе обязательного медицинского страхования" в установленные сроки, а также направляются 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 Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (далее - 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;
- посредством почтовой связи;
- направить обращение электронной почтой в Фонд (www.omsmurm.ru);
- к страховому представителю в медицинской организации.

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

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

3.4. 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.

3.5. 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. Гражданин в своем письменном обращении 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 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 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. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый 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, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. 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 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, в том числе поступившие к страховому представителю, 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. 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, данные о месте работы или учебы, поставлена личная подпись и дата. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

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

5.6. 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 ТФОМС;

- 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 передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в Журнале «Обращения граждан».

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

5.14. По результатам окончательного рассмотрения обращения в Журнал «Обращения граждан» заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, мероприятиях, проведенных в отношении обращения, проставляется дата отправления ответа заявителю. 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, 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 и о продлении срока рассмотрения обращения.

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

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

5.20 Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям.

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

5.22. 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.

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

5.24. 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.

5.25. В случае, 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.

5.26. В случае, 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.

5.27. В случае поступления в Фонд обращения, направленного из ФФОМС по принадлежности, ФФОМС 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 5 лет.

5.29. Делопроизводство по обращениям граждан ведется сотрудниками структурных подразделений Фонда, ответственных за работу с обращениями граждан (отдел организации защиты прав застрахованных, отдел организации защиты прав застрахованных и проведения экспертизы).

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Фонде проводится директором Фонда или уполномоченными на то лицами в соответствии с утвержденным графиком (приложение №2 к Положению).

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в Журнале «Обращения граждан». Форма ведения Журнала определяется Фондом.

6.4. В обязательном порядке Журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

6.5. 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.

6.6. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.8. В случае 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.

6.9. 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.

6.11. В случае если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Фонда, Устные обращения граждан, принятые по телефону, регистрируются в Журнале «Обращения 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 устранению 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 №2
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в территориальном фонде обязательного медицинского страхования Мурманской области

График личного приёма граждан руководителями ТФОМС Мурманской области

Ф.И.О.	Должность	Часы приёма
АКУЛЬЧЕВ Вячеслав Александрович	Директор ТФОМС Мурманской области	Первый понедельник месяца С 16.00 до 17.30
КРИВОШЕЙ Михаил Львович	Заместитель директора по организации обязательного медицинского страхования – начальник отдела организации защиты прав застрахованных ТФОМС Мурманской области	Второй понедельник месяца с 16.00 до 17.30
Маган Сергей Владимирович	Заместитель директора по экономике ТФОМС Мурманской области	Третий понедельник месяца с 16.00 до 17.30