



ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ

ПРИКАЗ

« 12 » апреля 2024 г.

г. Элиста

№ 66-п

*«О Порядке рассмотрения обращений граждан
в Территориальном фонде обязательного
медицинского страхования Республики Калмыкия»*

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с письмом ФФОМС от 06.05.2009 № 1530/30-3/и "О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить График личного приема граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Начальнику отдела по организации обязательного медицинского страхования и экспертизы качества медицинской помощи (Очирова Т. Х.) обеспечить контроль за рассмотрением и учетом обращений граждан в отделах в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия; проведение анализа поступающих обращений граждан, внесение предложений для принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан в сфере ОМС, повышению качества медицинской помощи.

4. Признать утратившим силу приказ Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия от 30.12.2016 № 137-п «О порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор


Г.В. Ванькаева

Утверждено приказом
ТФОМС Республики Калмыкия
от «12» апреля 2024 г. № 66-п
Приложение № 1

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия

Настоящее положение разработано на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 г. № 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 Республики Калмыкия, постановлений и распоряжений органов исполнительной власти Республики Калмыкия и органов местного самоуправления Республики Калмыкия, Положений о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия, локальных нормативных актов ТФОМС Республики Калмыкия.

Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, поступившие в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Калмыкия (далее – ТФОМС), а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации (далее - РФ) или федеральным законом.

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

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении, регулируются статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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 (законным представителем которых он является);

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС, 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 08.11.2022 № 157н «Об установлении формы и порядка ведения отчетности №3ПЗ «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 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 статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ и в п. 4.2 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

ТФОМС, в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

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, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.2.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ТФОМС 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 поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.2.8. 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.

4.2.9. 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. поступивших в электронной форме или через Единый портал, осуществляется общим отделом ТФОМС.

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

В случае поступления звонка непосредственно на оператора 2-го уровня через систему автоматической маршрутизации звонков (в зависимости от темы обращений), оператор 2-го уровня самостоятельно ведет работу с обращением, в т.ч. заполняет поля РКК Электронного журнала.

7.4. Оператор 2-го уровня - осуществляет консультирование, принятие мер для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы по поступившим обращениям граждан.

7.5. В случае если в обращении гражданина, поступившем по телефону «горячей линии», содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС и СМО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

7.6. По результатам работы с обращением гражданина, поступившим по телефону «горячей линии», оператор, ведущий работу с обращением, доводит до сведения гражданина информацию о принятых мерах.

7.7. Операторы 1-го и 2-го уровня после проведенной работы по обращению гражданина заполняют соответствующие поля РКК электронного журнала.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Директор, заместители директора ТФОМС 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.

Утверждено приказом
ТФОМС Республики Калмыкия
от «12» апреля 2024 г. № 66-п
Приложение № 2

**График личного приема граждан
в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования
Республики Калмыкия**

Должность	День недели и время приема	Место приема	Номер телефона для записи на личный прием
Директор	среда с 15.00 до 16.00 часов	кабинет директора	(84722) 42237
1 Заместитель директора	понедельник, четверг с 15.00 до 16.00 часов	кабинет 1 заместителя директора	(84722) 42237