



**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ
(ТФОМС Югры)**

ПРИКАЗ

«15» *марта* 2017 года

№ *167*

Ханты-Мансийск

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

В целях исполнения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24.12.2015 № 271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования», Приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 09.09.2016 № 169 «О внесении изменений в приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79», Положения о территориальном фонде обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденного постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18.03.2011 № 66-п

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ТФОМС Югры) (Приложение 1 к настоящему приказу);
2. Начальнику отдела защиты прав граждан и формирования территориальной программы обязательного медицинского страхования управления организации обязательного медицинского страхования ТФОМС Югры обеспечить координацию работы филиалов и иных структурных подразделений ТФОМС Югры по исполнению настоящего приказа.
3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.04.2017 года.
4. Приказ ТФОМС Югры от 28.02.2013 № 59/3 года считать утратившим силу со дня вступления в силу настоящего приказа.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора ТФОМС Югры.

Директор

А.П. Фучежи

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 16.08. 2011 № 145 «Об утверждении формы и порядка ведения отчетности № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 01.12.2010 № 230 «Об утверждении Порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию», Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 24.12.2015 № 271 «О создании Контакт-центров в сфере обязательного медицинского страхования», Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 09.09.2016 № 169 «О внесении изменений в приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79».

1.2. Настоящий Порядок предназначен для использования Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – ТФОМС Югры) и филиалами ТФОМС Югры.

1.3. Результаты регистрации, учета и рассмотрения поступивших обращений используются при составлении отчетной формы ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав и законных интересов граждан в системе обязательного медицинского страхования».

1.4. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия и сокращения:

ОМС – обязательное медицинское страхование;

Обращение - изложенное в устной или в письменной форме, в том

числе в виде электронного документа, предложение, заявление или жалоба гражданина (его законного представителя) или юридического лица (предприятия, учреждения, организации), поступившее и рассмотренное в ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры), а также обращение, в том числе устное, за разъяснениями к специалистам ТФОМС Югры, филиала ТФОМС Югры (обращение за консультацией).

Предложение – обращение, содержащее указания на недостатки в работе участников и субъектов сферы ОМС, не связанное с нарушением прав и интересов граждан, а также на конкретные пути и способы решения затронутых проблем.

Заявление – обращение по поводу реализации прав и законных интересов граждан, не связанное с их нарушением.

Жалоба – обращение по поводу восстановления нарушенных прав и интересов, несогласия с действием (бездействием) участников и субъектов сферы ОМС, в котором выражено недовольство действиями (бездействиями) должностных лиц, служащих, работников организаций (учреждений), осуществляющих деятельность в сфере ОМС, либо указание на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативно-правовых документов, действующих в сфере ОМС.

Консультация – обращение за разъяснениями к специалистам ТФОМС Югры, филиала ТФОМС Югры. Регистрация консультации производится в установленном порядке, может не содержать сведений об обратившемся лице.

Застрахованное лицо - физическое лицо, на которое распространяется обязательное медицинское страхование в соответствии с Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС Югры, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС Югры, а также представитель иной организации, действующей (участвующей) в системе обязательного медицинского страхования (медицинские организации, оказывающие медицинскую помощь в системе ОМС, страховые медицинские организации и иные организации).

2. Требования к информированию о порядке принятия обращений граждан

2.1. Сведения о месте нахождения ТФОМС Югры, филиалов ТФОМС Югры, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ТФОМС Югры в сети Интернет: <http://www.ofoms.ru> (далее – официальный сайт ТФОМС Югры).

2.1.1. Контактные данные ТФОМС Югры:
ул. Спортивная д. 7, г. Ханты-Мансийск, 628002;

Телефон для справок по устным и письменным обращениям, личному приему граждан: 8 (3467)35-72-86;

Телефон «Горячей линии ТФОМС Югры»: 8-800-100-86-02;

Телефон для справок по личному приему граждан директором ТФОМС Югры: 8 (3467)35-72-51;

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников ТФОМС Югры: 8 (3467)35-72-51.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: com@ofoms.ru; форма для заполнения на официальном сайте ТФОМС Югры в разделе «Обратная связь»;

Номер факса для приема обращений граждан: 8 (3467)35-72-51.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

ул. Спортивная д. 7, г. Ханты-Мансийск, 628002;

График работы ТФОМС Югры:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 12.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.1.2 Контактные данные филиала ТФОМС Югры в г. Сургут:

ул. Декабристов д. 6, г. Сургут, 628400;

Телефон для справок по устным и письменным обращениям, личному приему граждан: 8 (3462)323-876;

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала: 8 (3462)323-614;

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников ТФОМС Югры: 8 (3462)323-614.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: priem@ofoms.ru

Номер факса для приема обращений граждан: 8 (3462)323-609.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

ул. Декабристов д. 6, г. Сургут. 628400;

График работы филиала ТФОМС Югры в г. Сургут:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 12.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.1.3. Почтовый адрес филиала ТФОМС Югры в г. Нижневартовск:

ул. Маршала Жукова, д. 9, г. Нижневартовск, 628616;

Телефон для справок по устным и письменным обращениям, личному приему граждан: 8 (3466)245-541;

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала: 8 (3466)241-311;

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры:

8 (3466)241-311.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

com_nvofoms@ofoms.ru

Номер факса для приема обращений граждан: 8 (3466)243-061.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

ул. Маршала Жукова, д. 9, г. Нижневартовск, 628611;

График работы филиала ТФОМС Югры в г. Нижневартовск:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 12.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.1.4. Почтовый адрес филиала ТФОМС Югры в г. Нефтеюганск:

10 мкр., д. 26, г. Нефтеюганск, 628303;

Телефон для справок по устным и письменным обращениям, личному приему граждан: 8 (34632)277-755;

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала:

8 (3463)223-813;

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры:

8 (3463)223-813.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

nf_ofoms@ofoms.ru

Номер факса для приема обращений граждан: 8 (3463)227-522.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

10 мкр., д. 26, г. Нефтеюганск, 628303;

График работы филиала ТФОМС Югры в г. Нефтеюганске:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 12.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.1.5 Почтовый адрес филиала ТФОМС Югры в г. Нягань:

2-ой мкр., д. 21-1а, г. Нягань, 628181;

Телефон для справок по устным и письменным обращениям, личному приему граждан: 8 (34672)55-699;

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала:

8 (34672)61-074;

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры: 8 (34672)61-074.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

nyagan@ofoms.ru

Номер факса для приема обращений граждан: 8 (34672)61-074.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

2-ой мкр., д. 21-1а, г. Нягань, 628181;

График работы филиала ТФОМС Югры в г. Нягань:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 12.00;
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.1.6. Почтовый адрес филиала ТФОМС Югры в г. Урае:
Мкр. Западный, д. 5, г. Урай, 628285;
Телефон для справок по устным и письменным обращениям, личному приему граждан: 8 (34672)234-24;
Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала: 8 (34676)22-000;
Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры: 8 (34676)22-000.
Адрес электронной почты для приема обращений граждан:
Uray@ofoms.ru
Номер факса для приема обращений граждан: 8 (34672)234-24.
Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:
Западный мкр, д. 5, г. Урай, 628285;
График работы филиала ТФОМС Югры в г. Урае:
понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;
пятница - с 8.00 до 12.00;
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

2.2. На официальном сайте ТФОМС Югры, на информационных стендах ТФОМС Югры, филиалов ТФОМС Югры должна быть размещена следующая информация:

- 2.2.1. описание порядка рассмотрения обращений;
- 2.2.2. перечень причин для отказа в рассмотрении обращений;
- 2.2.3. порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при рассмотрении;
- 2.2.4. извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих рассмотрение обращений.

2.3. Стенд, содержащий информацию в соответствии с п.п. 2.2.1. - 2.2.4. п. 2.2. размещается в холле ТФОМС Югры, филиала.

2.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- 2.4.1. лично в ТФОМС Югры, филиал ТФОМС Югры;
- 2.4.2. по телефону;
- 2.4.3. в письменном виде почтой в ТФОМС Югры, филиал ТФОМС Югры;
- 2.4.4. электронной почтой в ТФОМС Югры, филиалы ТФОМС Югры;
- 2.4.5. направляют вопрос в разделе «Обратная связь» на официальном сайте ТФОМС Югры.

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

3.1. При рассмотрении ТФОМС Югры, филиалом ТФОМС Югры обращения, гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.1. граждане имеют право обращаться в ТФОМС Югры, филиал ТФОМС Югры лично, либо через своего законного представителя, как в письменной, так и в устной форме, либо по электронным каналам связи;

3.1.2. представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.1.3. 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;

3.1.4. 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;

3.1.5. обратиться 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 Российской Федерации;

3.1.6. обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. 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.

3.3. 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.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в ТФОМС Югры, филиал ТФОМС Югры подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией.

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

4.3. 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 и локальными актами ТФОМС Югры.

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

5. Устные обращения

5.1 Устные обращения (в том числе устные обращения по телефону, по телефону «горячей линии», телефону контакт-центра по вопросам ОМС и оказания медицинской помощи на территории ХМАО — Югры) регистрируются в день их поступления в ТФОМС Югры, филиал ТФОМС Югры в Едином электронном журнале обращений граждан (утвержден Приложением И «Информационное взаимодействие при ведении Единого журнала обращений граждан» приказа ФФОМС от 09.09.2016 № 169 «О внесении изменений в приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79»), расположенном на информационном ресурсе ТФОМС Югры.

5.2. 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, о чем делается запись в едином электронном журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Письменные обращения

6.1. Требования к письменному обращению:

6.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации (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. При отсутствии и/или неточности необходимых данных ответственное за рассмотрение обращения лицо должно принять все возможные меры для уточнения сведений.

6.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению любые документы и материалы, либо их копии.

6.1.3. Письменные обращения, поступившие в ТФОМС Югры, филиалы

ТФОМС Югры или должностному лицу в форме электронного документа по электронным каналам связи, включая обращения на официальный сайт ТФОМС Югры в сети Интернет, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с действующим законодательством и настоящим Порядком.

6.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

6.2.1. В случае если в письменном обращении, в том числе в обращении, поступившем по электронным каналам связи, не указаны фамилия и имя гражданина, направившего обращение, и/или отсутствует почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на такое обращение не дается, обращение не регистрируется.

6.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, по решению руководителя подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

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

6.2.4. Должностное лицо ТФОМС Югры, филиала ТФОМС Югры 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.

6.2.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем сообщается обратившемуся лицу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.2.6. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо ТФОМС Югры (филиала ТФОМС Югры) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры). О данном решении обратившееся лицо уведомляется письменно.

6.2.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, обратившемуся лицу сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.2.8. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

7. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации

7.1. Письменные обращения, поступившие в ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры), подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Едином электронном журнале обращений граждан (утвержден Приложением И «Информационное взаимодействие при ведении Единого журнала обращений граждан» приказа ФФОМС от 09.09.2016 № 169 «О внесении изменений в приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79»), расположенном на информационном ресурсе ТФОМС Югры.

7.2. Обращение, поступившее в ТФОМС Югры в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

7.3. Если для рассмотрения обращения по существу требуется официальный запрос в государственные или муниципальные органы, а также в организации, осуществляющие деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, либо требуется проведение экспертизы качества медицинской помощи, сроки рассмотрения могут быть продлены на 30 дней. При этом в течение 30 дней с момента поступления обращения ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры) направляет обратившемуся лицу (его законному представителю) письменное уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

7.3.1. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.4. По каждому обращению директором ТФОМС Югры (филиала ТФОМС Югры) 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 Югры;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

7.5. Письменные обращения с резолюцией директора ТФОМС Югры

(филиала ТФОМС Югры) поступают в структурные подразделения ТФОМС Югры (филиалов ТФОМС Югры), в компетенцию которых входит рассмотрение обращений граждан, для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

7.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС Югры, и поступившие от заявителя подлинные документы направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.7. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ТФОМС Югры, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях (организациях), не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения (организации) направляется копия обращения или выписка из него, о чем извещается заявитель.

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

7.9. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС Югры, переданы для рассмотрения в СМО и (или) направлены в органы управления здравоохранением.

7.10. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в органы управления здравоохранением не позднее, чем в семидневный срок.

7.11. О передаче обращения для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационной карте обращения.

7.12. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карту обращения заносятся краткие сведения о результатах рассмотрения обращения, данные об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю.

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

7.14. Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС Югры, филиала ТФОМС Югры подписывается директором ТФОМС Югры или директором филиала ТФОМС Югры и регистрируется в установленном порядке.

7.15. 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 компетенции.

7.16. В случае поступления в ТФОМС Югры обращения, направленного из ФФОМС или других территориальных ФОМС по принадлежности, иных организаций - ФФОМС, другие территориальные ФОМС, иные организации информируются о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах.

7.17. Обращение считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты все необходимые меры, обратившееся лицо уведомлено о результатах рассмотрения обращения.

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

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в ТФОМС Югры проводится директором, первым заместителем директора, директором филиала ТФОМС Югры или иными 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 путем размещения информации на информационных стендах и на официальном сайте ТФОМС Югры.

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

8.3. Регистрация устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в Едином электронном журнале обращений граждан (утвержден Приложением И «Информационное взаимодействие при ведении Единого журнала обращений граждан» приказа ФФОМС от 09.09.2016 № 169 «О внесении изменений в приказ Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79»), расположенном на информационном ресурсе ТФОМС Югры.

8.4. 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.

8.5. 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 регистрационной карте обращения. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Директор (первый заместитель директора, заместитель директора) ТФОМС Югры, директор филиала ТФОМС Югры, 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.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) сотрудников ТФОМС Югры.

10.1 Действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан сотрудниками ТФОМС Югры (филиала ТФОМС Югры) могут быть обжалованы в досудебном порядке, а также в суде.

10.2. Действия (бездействие) сотрудников структурных подразделений ТФОМС Югры могут быть обжалованы в досудебном порядке:

- путем непосредственного обращения к руководителю структурного подразделения, в котором работает специалист;
- путем обращения к руководителю филиала ТФОМС Югры, если структурное подразделение входит в состав филиала ТФОМС Югры;
- путем обращения к директору ТФОМС Югры или первому заместителю директора.

10.3. Жалоба на действия (бездействие) сотрудников ТФОМС Югры (филиала ТФОМС Югры) подается в письменной форме либо на личном приеме. Способы направления письменных жалоб застрахованными лицами, требования к письменным жалобам, порядок их рассмотрения, а также порядок подачи и рассмотрения устного личного обращения указаны в настоящем Порядке.

10.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

10.5. По результатам рассмотрения обращения гражданина вышестоящий руководитель: директор ТФОМС Югры, первый заместитель директора,

заместитель директора, директор филиала ТФОМС Югры:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения сотрудника;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными, определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений, а также принимает решение о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения, повлекшие за собой жалобы граждан.

10.6. Гражданину направляется сообщение о принятом решении в течение пяти рабочих дней со дня принятия решения.

10.7. Граждане вправе обжаловать результаты рассмотрения обращений путем обращения в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования.

10.8. Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных или уполномоченных сотрудников в судебном порядке. Обращения за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции осуществляется в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.