



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

**ПРИКАЗ**

«27» августа 2021 года

№ 576

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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 февраля 2021 г. № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования» (далее - Правила), приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2021 г. № 231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения», приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79 «Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования», 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 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 01.09.2021 года.

4. Признать утратившим силу приказ ТФОМС Югры от 15.03.2017 № 167 года с 01.09.2021 года.

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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 февраля 2021 г. № 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования» (далее - Правила), приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2021 г. № 231н «Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 7 апреля 2011 г. № 79 «Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 25 марта 2019 г. № 50 «Об установлении формы и порядка ведения отчетности № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», положением 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, письмом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 26 февраля 2021 № 00-10-30-04/1101 «Методические рекомендации» (вместе с «Методическими Рекомендациями по взаимодействию участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи»).

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 № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», утвержденной приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 25 марта 2019 г. № 50 «Об установлении формы и порядка ведения отчетности № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере 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 соответствии с п.5 настоящего Порядка, 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).

**Единый электронный журнал обращений граждан** (утвержден Приложением И приказа Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования») - совокупность записей в базе данных, размещенная на информационном ресурсе ТФОМС Югры.

## **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) 360-777 (доб. 410, 412, 413);

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

Телефон для справок по личному приему граждан директором ТФОМС Югры: 8 (3467) 360-777 (доб. 100);

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников ТФОМС Югры: 8 (3467) 360-777 (доб. 100).

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

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 - пятница - с 8.00 до 17.00; 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) 550-667 (доб. 600, 601, 602);

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала: 8 (3462) 550-667 (доб. 200);

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников ТФОМС Югры: 8 (3462) 550-667 (доб. 200);

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [rgiem@ofoms.ru](mailto:rgiem@ofoms.ru)

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 - пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

**2.1.3. Контактные данные 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) 241-311 (доб. 108, 109, 107, 125, 127);

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала:  
8 (3466) 241-311 (доб. 104);

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры: 8 (3466) 241-311 (доб. 104);

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:  
com\_nvofoms@ofoms.ru

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 - пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

**2.1.4. Контактные данные 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) 227-522 (доб. 106, 107);

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала:  
8 (34632) 227-522 (доб. 100);

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры:  
8 (34632) 227-522 (доб. 100);

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:  
nf\_ofoms@ofoms.ru

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 - пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

**2.1.5 Контактные данные 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) 61-074 (доб. 104, 105, 109);

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала:  
8 (34672) 61-074 (доб. 100);

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры: 8 (34672) 61-074 (доб. 100);

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

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 - пятница - с 8.00 до 17.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

#### **2.1.6. Контактные данные 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) 22-000 (доб. 333, 555);

Телефон для справок по личному приему граждан директором филиала:  
8 (34676) 22-000 (доб. 111);

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников филиала ТФОМС Югры: 8 (34676) 22-000 (доб. 111);

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

Uray@ofoms.ru

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 - пятница - с 8.00 до 17.00; 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 вправе обратиться:

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. посредством электронной почты в ТФОМС Югры, филиалы ТФОМС Югры;

2.4.5. посредством раздела «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 нормативно-правовыми 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. На каждое обращение создается индивидуальная регистрационно-контрольная карта.

5.2. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно, о чем делается запись в едином электронном журнале обращений граждан. В остальных случаях гражданину предлагается оформить письменное обращение.

## **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 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.

6.2.5.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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.

6.2.6.1 В случае поступления в ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры) письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п. 7.14. настоящего Порядка на официальном сайте ТФОМС Югры 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.

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. На каждое обращение создается индивидуальная регистрационно-контрольная карта.

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 другую организацию, 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 организациях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие 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 Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу.

7.10. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, работающих в системе ОМС, должны быть направлены в Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и (или) Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу не позднее, чем в семидневный срок.

7.11. О передаче обращения для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в регистрационно-контрольной карте обращения.

7.12. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационно-контрольную 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 направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры) в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры) в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ТФОМС Югры (филиал ТФОМС Югры) обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка

обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте ТФОМС Югры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.15. 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.

7.16. 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 другую организацию для рассмотрения по компетенции.

7.17. В случае поступления в ТФОМС Югры обращения, направленного из Федерального фонда обязательного медицинского страхования (далее – ФОМС) или ТФОМС по принадлежности, иных организаций - ФОМС, ТФОМС, иные организации информируются о результатах рассмотрения обращения и принятых мерах, если требование об этом указано в сопроводительном письме.

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

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

## **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. На каждое обращение создается индивидуальная регистрационно-контрольная карта.

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) 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.