

Утверждено
приказом ТФОМС РХ
от «19» декабря 2012г.

Положение

О порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия.

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Положения о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования, утвержденного постановлением Верховного Совета Республики Хакасия от 01.04.2007 № 51-3 (с последующими изменениями), письмом

ФОМС от 6 мая 2009г. № 1530/30-3и «О рекомендациях ФОМС «О порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования» и устанавливает Порядок рассмотрения обращений граждан Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Хакасия (далее - ТФОМС РХ) и его должностными лицами.

Настоящее Положение распространяется на обращения граждан, поступившие в ТФОМС РХ, 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.

Настоящее Положение определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан ТФОМС РХ.

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ТФОМС РХ 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 ТФОМС РХ, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС РХ, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС РХ отчета по форме ведомственного статистического наблюдения № ПГ

«Организация защиты прав и законных интересов граждан в системе обязательного медицинского страхования» в установленные сроки.

1.3. В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных страховыми медицинскими организациями обращений, жалоб, консультаций представляются в ТФОМС РХ по запросу последнего в сроки, определяемые ТФОМС РХ.

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 административном и (или) 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. Обращение, поступившее в ТФОМС РХ, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

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

3.3. 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.

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

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 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, 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.

4.2.8. 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 осуществляется специалистом соответствующего отдела ТФОМС РХ.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, каждое обращение регистрируется в регистрационной карточке учета.

5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы.

5.15. Письменное обращение, поступившее в ТФОМС РХ 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 заместителем исполнительного 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. В случаях, когда вопросы при обращении застрахованных граждан входят в компетенцию территориальных фондов обязательного медицинского страхования других субъектов Российской Федерации, ответы направляются по факту получения информации.

5.18. 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.

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

5.20. Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС РХ и регистрируется специалистом отдела ТФОМС РХ.

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

5.22. Ответ на обращение подписывается исполнительным директором или заместителем исполнительного директора ТФОМС РХ.

5.23. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

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

5.25. В случае поступления в ТФОМС РХ обращения, направленного из ФОМС по принадлежности, ФОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

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

5.27. Делопроизводство по обращениям граждан ведется специалистами соответствующего отдела ТФОМС РХ, ответственными за работу с обращениями граждан.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в ТФОМС РХ проводится директором ТФОМС РХ в

установленные дни и часы и уполномоченными на то лицами в течение рабочего дня. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале учета устных обращений. Форма ведения журнала учета определяется ТФОМС РХ.

6.4. В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- место проживания;
- тематика обращения;
- результат рассмотрения.

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 ТФОМС РХ 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.

Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

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

5.6. По каждому обращению директором или заместителем директора ТФОМС РХ 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 РХ;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2. - 4.2.6

настоящего Положения).

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

5.8. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФОМС РХ, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее, чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителю.

5.9. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ТФОМС РХ, 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 заявителей.

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

5.11. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС РХ и (или) направлены в Министерство здравоохранения Республики Хакасия или орган управления здравоохранением муниципального образования Республики Хакасия.

5.12. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в Министерство здравоохранения Республики Хакасия или орган управления здравоохранением муниципального образования Республики Хакасия не позднее, чем в семидневный срок.

5.13. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационной карточке.

5.14. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карточку учета заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении: указания об исполнителе, сроке исполнения, характере обращения, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

6.10. В случае если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ТФОМС РХ.

6.11. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале в установленном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

Директор 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.