

Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
Республики Хакасия

П Р И К А З № 649 - н

19 декабря 2012г.

г. Абакан

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в системе
обязательного медицинского страхования Республики Хакасия

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Хакасия, утвержденным постановлением Верховного Совета Республики Хакасия от 01.04.2007г. №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», в целях обеспечения реализации прав граждан в системе обязательного медицинского страхования

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия (далее Положение) (приложение).
2. Начальнику отдела организации ОМС (Н.И. Сальникова) обеспечить работу по обращениям застрахованных граждан в соответствии с Положением.
3. Рекомендовать страховым медицинским организациям разработать, утвердить И представить в ТФОМС РХ Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в СМО в срок до 10 октября .
3. Специалистам ТФОМС РХ:
Благодатных И.А. - обеспечить регистрацию и ведение автоматизированного учета письменных обращений;
Алехиной Г.Н. - обеспечить контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.
4. Считать утратившим силу приказ ТФОМС РХ от 27.01.2009г. № 22-п «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя исполнительного директора ТФОМС РХ В.А. Ржевского.
6. Исполняющему обязанности начальника отдела АСУ (Бобылев В.А.) разместить Положение на сайте ТФОМС РХ

Директор

Исп. Сальникова Н.И.



Л.А.Бурнакова

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

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ**

П Р И К А З № 236-п

« 18 » сентября 2014 года

г. Абакан

О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия, утвержденное приказом ТФОМС РХ от 29.12.2012 №649-п

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Хакасия, утвержденным постановлением Правительства Республики Хакасия от 14.07.2011 №435, письмом ФОМС от 06.05.2009 №1530/30-3и «О рекомендациях ФОМС «О порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования», в целях обеспечения реализации прав граждан в системе обязательного медицинского страхования,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Раздел 6 «Личный прием граждан» изложить в следующей редакции:

«

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 директором ТФОМС РХ 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 (обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.);
- место проживания;
- тематика обращения;
- результат рассмотрения.

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 1). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. 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.

6.7. 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.

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.»

2. Дополнить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия Приложением 1 следующего вида:

Приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования Республики Хакасия

Карточка личного приема гражданина

« » 20 года

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Фамилия | |
| 2 | Имя | |
| 3 | Отчество | |
| 4 | Дата рождения обратившегося | |
| 5 | адрес регистрации и фактического проживания | |
| 6 | Контактный номер телефона | |
| 7 | категория обратившегося (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, | |

| | | |
|----|---|--|
| | инвалиды) | |
| 8 | Тематика, краткое содержание устного обращения | |
| 9 | ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение | |
| 10 | проведенные мероприятия | |
| 11 | Ответ (отметить нужную ячейку) | <input type="checkbox"/> С моего согласия, ответ на обращение был дан в устной форме _____ подпись, ФИО гражданина |
| | | <input type="checkbox"/> Ответ направлен в письменной форме от « » 20 года исх. № |
| | | <input type="checkbox"/> Составлено письменное обращение гражданина и передано на рассмотрение. |

_____ / _____
подпись, ФИО гражданина

_____ / _____
подпись, ФИО уполномоченного лица
ТФОМС РХ

3. Главному специалисту-эксперту службы организационного - технического и хозяйственного обеспечения Брянченковой Ю.Н. ознакомить с приказом специалистов ТФОМС РХ, уполномоченных осуществлять личный прием граждан, под роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
5. Начальнику отдела информационного обеспечения (Бобылев В.А.) разместить копию настоящего приказа на сайте ТФОМС РХ.

Директор

Л.А. Бурнакова

Исполнитель:

Сальникова Н.И.

Согласовано:

Благунов Л.Н.

