Утверждено приказом

ТФОМС Ростовской области

от «16» января 2024 г. № 04.3-10

**Положение**

«О порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Ростовской области»

Настоящее положение разработано на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ (в ред. от 04.08.2023 №480-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных Федеральных законов, нормативных правовых актов федеральных органов исполнительной власти, актов Министерства здравоохранения Российской Федерации и актов Федерального фонда обязательного медицинского страхования, законов Ростовской области, постановлений и распоряжений органов исполнительной власти Ростовской области и органов местного самоуправления Ростовской области, Положений о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Ростовской области, локальных нормативных актов ТФОМС Ростовской области.

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

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

1. Общая часть.

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

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

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций сферы обязательного медицинского страхования (далее - ОМС);

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждений и организаций сферы ОМС и должностных лиц либо критика деятельности указанных учреждений и организаций сферы ОМС или должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (законным представителем которых он является);

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС, а также представитель учреждений и организаций сферы ОМС.

 1.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС отчета, согласно Приказу ФФОМС от 08.11.2022 № 157н «Об установлении формы и порядка ведения отчетности №ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» в установленные сроки.

1. 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:

1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ и в п. 4.2 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с
критикой деятельности учреждений и организаций сферы ОМС либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Также не является разглашением передача персональных данных, указанных в обращении гражданина, должностным лицам, осуществляющим их обработку в соответствии с законодательством об обязательных видах страхования, и участие которых в рассмотрении обращения гражданина необходимо для установления или осуществления его законных прав.

1. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в ТФОМС, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

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

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.2. 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.

3.3. Ответ на обращение подписывается директором ТФОМС либо уполномоченным на то лицом (исполняющим обязанности директора ТФОМС, первым заместителем директора, заместителем директора).

3.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Письменные обращения

4.1.Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.3. ТФОМС или должностное лицо 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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.

4.2.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ТФОМС или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.2.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям.

1. Прием и регистрация письменных обращений граждан, в т.ч. поступивших в электронной форме или через Единый портал, осуществляется отделом организационного обеспечения и взаимодействия со СМИ управления делами дирекции ТФОМС.
2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.
3. В отделе организационного обеспечения и взаимодействия со СМИ управления делами дирекции каждое обращение регистрируется в электронной системе документооборота. На письменном обращении, поступившем в бумажном виде, проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.
4. Письменное обращение направляется по системе электронного документооборота и/или в бумажном виде директору (первому заместителю директора, заместителю директора) ТФОМС для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.
5. По каждому письменному обращению директором, первым заместителем директора или заместителем директора ТФОМС в срок, не превышающий трех рабочих дней, 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 Ростовской области,
* об оставлении обращения без рассмотрения (в соответствии с разделом 4.2. настоящего Положения).

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

5.7. Все обращения регистрируются в едином электронном журнале обращений граждан (далее – Электронный журнал). В регистрационно-контрольной карте (далее - РКК) Электронного журнала, которая оформляется работником соответствующего структурного подразделения фонда, ответственным за работу с обращением, фиксируется вся информация об обращении, материалы, касающиеся его рассмотрения, результаты рассмотрения. Во избежание формирования недостоверной отчетности, допускается фиксация аналогичных (одинаковых) обращений одного и того же заявителя в одной карточке Электронного журнала.

5.8. Обращения, касающиеся оказания медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию в медицинских организациях, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС и (или) направлены в страховые медицинские организации не позднее, чем в семидневный срок со дня регистрации.

5.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

ТФОМС при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

5.11. Письменное обращение, поступившее в ТФОМС в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.12. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены, 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.

5.13. 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.

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

5.15. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ с разъяснением порядка его обжалования.

5.16. Ответ на обращение готовится в системе электронного документооборота ТФОМС либо на платформе обратной связи Единого портала, подписывается (утверждается) директором, первым заместителем директора или заместителем директора. Обращения, подготовленные в системе электронного документооборота ТФОМС, в дальнейшем регистрируются отделом организационного обеспечения и взаимодействия со СМИ управления делами дирекции ТФОМС.

5.17. 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.

5.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

5.19. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карточку журнала заносятся все сведения о заявителе и застрахованном лице, в интересах которого обращался заявитель, дате поступления обращения, сути обращения и результатах его рассмотрения, исполнителе, дате исполнения (направления ответа заявителю), прикрепляются файлы материалов по рассмотрению обращения.

5.20. Обращения граждан, поступившие в бумажном виде, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся 5 лет.

5.21. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отделом организационного обеспечения и взаимодействия со СМИ управления делами дирекции и работниками структурных подразделений ТФОМС, ведущих работу с обращениями граждан.

6. Устные обращения.

6.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан руководителями и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы, а также, при непосредственном обращении граждан в структурные подразделения, ведущие работу с обращениями граждан, - сотрудниками данных подразделений в течение всего рабочего дня. Информация о месте приема граждан руководителями и уполномоченными на то лицами, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

1. Регистрация устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в РКК Электронного журнала обращений граждан, которая заполняется в соответствии с инструкцией по ведению единого электронного журнала.

6.4. Лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений ТФОМС.

6.5. Лицо, осуществляющее личный прием граждан, руководствуясь законодательством РФ 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.
	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 в электронной системе учета или в журнале.
1. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
2. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС 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.

7. Рассмотрение обращений, поступивших в ТФОМС на телефон «горячей линии»

7.1. Обращения, поступившие на телефон «горячей линии» ТФОМС, регистрируются оператором в РКК Электронного журнала обращений граждан, которая заполняется в соответствии с инструкцией по ведению единого электронного журнала.

7.2. Оператор 1-го уровня самостоятельно отвечает на вопросы граждан, носящие справочный и/или консультационный характер (типовые вопросы), в соответствии с утвержденными ТФОМС сценариями.

7.3. В случае получения вопроса, не относящегося к типовым вопросам, Оператор 1-го уровня производит переадресацию обращения гражданина на соответствующего оператора 2-го уровня ТФОМС по классификации вопроса или страховому представителю 2 уровня СМО.

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

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

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

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

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