



ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО  
СТРАХОВАНИЯ ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

14 октября 2015 г.

№ 168/1-сч

г. Биробиджан

Об организации работы  
по рассмотрению обращений граждан

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в территориальном фонде обязательного медицинского страхования Еврейской автономной области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в территориальном фонде обязательного медицинского страхования Еврейской автономной области.

2. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан:

- заместителя директора – начальника управления организации обязательного медицинского страхования – Писареву Ольгу Юрьевну;

- заместителя начальника управления организации обязательного медицинского страхования – Князеву Инну Геннадьевну;

- начальника отдела организации обязательного медицинского страхования и межтерриториальных расчетов управления организации обязательного медицинского страхования – Молчанову Ирину Алексеевну.

3. Признать утратившим силу приказ ТФОМС ЕАО от 14.11.2006 № 258-од.

4. Начальнику общего отдела (Сергеевой Н.В.) довести настоящий приказ до сведения работников ТФОМС ЕАО.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель директора –  
начальник УО ОМС ТФОМС ЕАО

О.Ю. Писарева

Визы:

Заместитель директора – начальник УБУиО -  
главный бухгалтер

Л.А. Беседина

«14» октября 2015 г.

**ИНСТРУКЦИЯ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ФОНДЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО  
СТРАХОВАНИЯ  
ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая Инструкция разработана на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положения о территориальном фонде обязательного медицинского страхования Еврейской автономной области, утвержденного постановлением Правительства ЕАО от 03.04.2012 № 139-пп и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан территориальным фондом обязательного медицинского страхования Еврейской автономной области (далее – ТФОМС ЕАО).

1.2. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

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

1.3. Термины, используемые в настоящей Инструкции:

- обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в ТФОМС ЕАО в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- 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, недостатков в работе учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы ОМС и/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 ЕАО, а также представители учреждений и организаций системы ОМС.

1.4. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС ЕАО отчета по форме ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования» в установленные сроки.

1.5. В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных ТФОМС ЕАО обращений, жалоб, консультаций могут быть представлены в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (далее – ФФОМС) по запросу последнего в сроки, определяемые ФФОМС в каждом конкретном случае.

## 2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

2.1. При рассмотрении обращения ТФОМС ЕАО или его должностным лицом гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1 Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

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 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 в ТФОМС ЕАО с критикой деятельности учреждений и организаций системы ОМС или должностных лиц 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. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. 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 свою 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в ТФОМС ЕАО или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### 4. ПРИЕМ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Специалист 1 разряда общего отдела ТФОМС ЕАО, либо лицо его замещающее, осуществляет прием и регистрацию письменных обращений граждан.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ТФОМС ЕАО.

4.2. Специалист 1 разряда общего отдела:

- проверяет наличие наименования учреждения, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества гражданина, направившего обращение; его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, изложения сути предложения, заявления или жалобы, личной подписи и даты;
- проставляет на письменном обращении регистрационный штамп, дату регистрации и регистрационный номер;

- направляет на рассмотрение и наложение резолюции по обращению директору ТФОМС ЕАО либо заместителю директора - начальнику управления организации ОМС ТФОМС ЕАО.

4.3. Директор или заместитель директора - начальник управления организации ОМС ТФОМС ЕАО не позднее, чем в трехдневный срок принимает 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 ЕАО;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 6.1 - 6.6.).

4.4. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора (заместителя директора - начальника управления организации ОМС ТФОМС ЕАО) направляются исполнителю для детального



рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

4.5. Резолюция включает:

- фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей);
- конкретное содержание поручения;
- срок его исполнения;
- подпись руководителя, наложившего резолюцию и дату.

Резолюция может быть оформлена на отдельном листе, приложенном к обращению, с указанием регистрационного номера и даты регистрации обращения, к которому относится резолюция. В том случае, если поручение по рассмотрению обращения поручено нескольким исполнителям, ответственным за исполнение поручения по рассмотрению обращения считается исполнитель, указанный в резолюции первым.

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС ЕАО, 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.

4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.8. 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.

4.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

4.10. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС ЕАО и (или) направлены в управление здравоохранения правительства Еврейской автономной области.

4.11. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в управление здравоохранения правительства Еврейской автономной области не позднее, чем в семидневный срок со дня регистрации.

## 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Все поступающие в ТФОМС ЕАО обращения граждан, в том числе в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

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

5.3. 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.

5.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение устных и письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

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

5.6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, 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.

5.7. Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения:

- 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 учреждениях, 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;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

5.9. Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС ЕАО, подписывается директором или заместителем директора – начальником УО

ОМС ТФОМС ЕАО. Регистрируется в журнале исходящей корреспонденции ТФОМС ЕАО специалистами общего отдела ТФОМС ЕАО.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

5.10. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ.

5.11. 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.

5.12. Ответ на обращение, поступившее в ТФОМС ЕАО в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.13. В случае поступления в ТФОМС ЕАО обращения, направленного из ФФОМС по принадлежности, ФФОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых мерах по рассмотрению обращения.

5.14. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дело и хранятся в соответствии с утвержденной в ТФОМС ЕАО номенклатурой дел.

## 6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), 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.

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

6.3. При получении письменного обращения, в котором содержится 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.

6.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.



6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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.

6.6. 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.

6.7. 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 в ТФОМС ЕАО.

## 7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Личный прием граждан в ТФОМС ЕАО ведется:

- директором;
- заместителем директора – начальником управления организации ОМС;
- заместителем начальника управления организации ОМС;
- начальником отдела организации ОМС и межтерриториальных расчетов.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение).

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.

7.4. 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;
- 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.



7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

7.7. 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.

## 8. ОРГАНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ

8.1. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель, наложивший резолюцию.

8.2. Контроль за сроками исполнения обращений осуществляет специалист 1 разряда общего отдела ТФОМС ЕАО (или лицо его замещающее). За 5 дней до истечения срока исполнения специалист напоминает исполнителю о приближении установленного срока разрешения обращения, за 2 дня письменно уведомляет исполнителя о наступлении установленного срока.

8.3. Обращения граждан снимаются с контроля и списываются руководителем «В дело», если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата приема: «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Форма обращения: \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

(наименование, серия, номер, дата и место выдачи, кем выдан)

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Дополнительные материалы на \_\_\_\_\_ листах.

Принятое решение по обращению \_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный номер \_\_\_\_\_.

Письменное обращение перенаправлено \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Примечание \_\_\_\_\_

Лицо, проводившее прием \_\_\_\_\_

(должность, ФИО)