

Приложение №1
к приказу директора
от 03.07.2013 г. № 133

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
ТФОМС Курской области
от 03.07.2013 г. № 133

**Административный регламент
территориального фонда обязательного медицинского страхования
Курской области по предоставлению государственной услуги
«Прием граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений
и направление ответов заявителям в установленный законодательством
Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент территориального фонда обязательного медицинского страхования Курской области (далее – ТФОМС Курской области) по предоставлению государственной услуги «Прием граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий должностных лиц ТФОМС Курской области при предоставлении государственной услуги по приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных запросов граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – государственная услуга).

Основные термины, используемые в настоящем

Для целей настоящего Административного регламента используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - письменные или в форме электронного документа заявления, жалобы, предложения и вопросы, а также устные обращения граждан, направленные в ТФОМС Курской области;

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 обязательного медицинского страхования Кур-

ской области и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы ОМС Курской области 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;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования Курской области или Российской Федерации;

вопрос – просьба гражданина, направленная в ТФОМС Курской области с использованием каналов телефонной, факсимильной связи, электронной почтой или при устном обращении, о предоставлении ему информации справочного характера по разъяснению вопросов действующего законодательства и других нормативно-правовых документов системы ОМС Курской области и Российской Федерации, которая не связана с защитой 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 Курской области, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС Курской области, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования Курской области или Российской Федерации.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Место нахождения ТФОМС Курской области: г. Курск, ул. Ломакина, дом 17 «а».

4. Справочный телефон ТФОМС Курской области: 8 (4712) 53-58-30
телефон отдела организации ОМС и защиты прав застрахованных граждан – 8(4712) 53-78-39;

телефон отдела страхования граждан – 8(4712) 58-08-19;
телефон горячей линии 8-910-731-8244.

5. График работы ТФОМС Курской области:
понедельник-пятница – с 8.30 до 17.00;
предпраздничные дни – с 8.30 до 16.00;
перерыв – с 13.00 до 13.30.

С целью приема письменных обращений от граждан в ТФОМС Курской области в доступном месте устанавливается специальный ящик для приема обращений. Выемка корреспонденции производится не реже двух раз в день.

6. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник-пятница – с 8.30 до 17.00;
обеденный перерыв – с 13.00 до 13.30.

7. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ТФОМС Курской области:

305029, г. Курск, ул. Ломакина, дом 17 «а».

8. Информация по процедурам предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте ТФОМС Курской области www.kurskoms.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» www.pgu.rkursk.ru

9. Обращения граждан в виде электронного документа (далее – Интернет-обращения) направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ТФОМС Курской области www.kurskoms.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» www.pgu.rkursk.ru или по электронной почте по адресу: foms@kursktelecom.ru

10. Факсимильные письменные обращения направляются по телефону:
- 8(4712) 53-58-30.

11. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе сайта ТФОМС Курской области.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по приему граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

13. Предоставление государственной услуги осуществляется ТФОМС Курской области.

В случае, если для предоставления государственной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением государственной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявители действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в ТФОМС Курской области. Указанные документы могут быть представлены, в

том числе в форме электронного документа. Данные требования закона не распространяются на лиц, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующим.

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Конечным результатом предоставления государственной услуги является ответ по существу на поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, либо отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа, либо принятия решения о списании обращения «в дело» в случае прекращения переписки с гражданином на основаниях, указанных в пункте 22 Административного регламента.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов или получения гражданином результата рассмотрения обращения лично в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае прекращения переписки с гражданином принимается решение о списании обращения «в дело».

Срок предоставления государственной услуги

15. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

16. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором ТФОМС Курской области 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.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

17. Законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие предоставление государственной услуги:

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, №19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, №51, ст. 4970; 2009, №7, ст. 772);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №19, ст. 2060; 2010, №27, ст. 3410, №31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, №31, ст. 4179; 2011, №15, ст. 2038, №27, ст. 3880, №29, ст. 4291, №30, ст. 4587);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31 (ч.1), ст. 3448);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31 (ч.1), ст. 3451; 2009, №48, ст. 5716);

Федеральный закон от 17 июля 1999 г. №178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, №29, ст. 3699; 2004, №35, ст. 3607; 2006, №48, ст. 4945; 2007, №43, ст. 5084; 2008, №9, ст. 817);

Федеральный закон от 29 ноября 2010 г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 06.12.2010, №49, ст. 6422);

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 28.11.2011, №48, ст. 6724);

Постановление Правительства Российской Федерации от 30 мая 2011 г. №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, №22, ст. 3169);

Правила обязательного медицинского страхования, утвержденные приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 28 февраля 2011 г. №158н (Зарегистрировано в Минюсте Российской Федерации 03.03.2011 №19998) («Российская газета» №47, 05.03.2011, №51, 11.03.2011, Приложения №1-2);

Постановление Администрации Курской области от 29 сентября 2011 г. №473-па «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами для
предоставления государственной услуги

18. Основанием для предоставления государственной услуги является заявление гражданина, направленное в ТФОМС Курской области:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- в письменном виде - в специальный ящик для приема обращений в административном офисе ТФОМС Курской области;
- электронной почтой;
- на официальный сайт;
- устно при личном приеме.

19. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть заявления и предъявляет документ, удостоверяющий личность.

20. Гражданин вправе приложить к такому обращению документы, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
государственной услуги**

21. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа
в предоставлении государственной услуги**

22. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну 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;

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

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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 данные или обстоятельства. В этом случае принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в ТФОМС Курской области или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

Порядок, размер и основания взимания платы За предоставление государственной услуги

23. Предоставление государственной услуги в ТФОМС Курской области осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении государственной услуги и при получении
результата предоставления государственной услуги

24. Срок ожидания гражданина в очереди при передаче обращения в ТФОМС Курской области не должен превышать 30 минут.

25. Срок ожидания гражданина в очереди при личном приеме в ТФОМС Курской области в целях получения ответа на обращение не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

26. Обращение гражданина, поступившее в ТФОМС Курской области, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей,
размещению и оформлению визуальной, текстовой и
мультимедийной информации о порядке предоставления

государственной услуги

27. В местах предоставления государственной услуги предусматривается наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудование доступных мест общественного пользования (туалет, гардероб), наличие удобной офисной мебели и телефона.

28. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

29. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

30. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами.

31. Информирование граждан по предоставлению государственной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения дирекции ТФОМС Курской области, рассматривающего обращение, осуществляют отделы ТФОМС Курской области ответственные за рассмотрение обращений граждан или консультант-секретарь директора ТФОМС Курской области.

32. Информация о приеме граждан размещается на информационном стенде ТФОМС Курской области, а также на официальном сайте.

Показатели доступности и качества государственной услуги

33. Должностные лица ТФОМС Курской области обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

34. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ТФОМС Курской области при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

35. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ТФОМС Курской области являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования граждан о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации гражданами о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

**Иные требования, в том числе учитывающие
особенности предоставления государственной услуги в
многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг
в электронной форме**

36. Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ТФОМС Курской области, региональных информационных системах «Реестр государственных услуг (функций) Курской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области».

37. Обеспечение возможности получения гражданами на официальном сайте ТФОМС Курской, региональных информационных системах «Реестр государственных услуг (функций) Курской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области» форм заявлений, иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги в электронном виде.

38. Обеспечение возможности для граждан в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ТФОМС Курской области, региональных информационных систем «Реестр государственных услуг (функций) Курской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области».

39. Обеспечение возможности получения гражданином подтверждения факта поступления его Интернет-обращения в ТФОМС Курской области.

**III. Состав, последовательность и сроки
выполнения административных процедур по предоставлению
государственной услуги, требования к порядку их выполнения,
в том числе особенности выполнения административных
процедур в электронной форме**

40. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

личный прием граждан;

прием письменных обращений граждан;

регистрация письменных обращений граждан;

рассмотрение письменных обращений граждан;

подготовка ответов на письменные обращения граждан;

порядок осуществления обращений граждан в электронной форме, в том числе с использованием региональных информационных систем «Реестр государственных услуг (функций) Курской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области»;

анализ обращений граждан.

41. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к Административному регламенту.

**Последовательность действий должностных лиц
ТФОМС Курской области при предоставлении
государственной услуги**

Личный прием граждан в ТФОМС Курской области

42. Личный прием граждан осуществляют: директор ТФОМС Курской области, его заместители в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором.

43. Подготовка документов для приема граждан директором ТФОМС Курской области, его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

44. Графики приема граждан размещаются на официальном сайте ТФОМС Курской области и на информационном стенде в административном офисе ТФОМС Курской области по месту приема граждан.

45. Прием граждан ведется в специально оборудованном помещении, оснащенном оргтехникой, приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями.

46. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

47. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

48. Устные обращения граждан регистрируются консультантом-секретарем директора ТФОМС Курской области. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

49. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

50. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых вопросов не входит в компетенцию ТФОМС Курской области, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

51. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

52. Контроль за организацией личного приема граждан и учет обращений, рассмотренных на личном приеме в ТФОМС Курской области, осуществляется консультантом-секретарем директора ТФОМС Курской области.

53. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в ТФОМС Курской области осуществляется заместителем директора, курирующим отдел, к компетенции которого относятся вопросы, поставленные в обращении.

Прием письменных обращений граждан в ТФОМС Курской области

54. Поступающие в ТФОМС Курской области письменные обращения принимаются консультантом-секретарем директора ТФОМС Курской области. Письменные обращения, содержащие информацию конфиденциального характера, передаются для регистрации в отдел информационной безопасности.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками: консультантом-секретарем директора и сотрудником отдела информационной безопасности, ответственным за прием и регистрацию входящих конфиденциальных документов. При этом один экземпляр акта посыпается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Регистрация письменных обращений граждан в ТФОМС Курской области

55. Регистрация письменных и Интернет-обращений (предложений, заявлений) граждан, поступивших в ТФОМС Курской области, производятся должностными лицами ТФОМС Курской области, ответственными за ведение журналов регистрации, письменных и Интернет-обращений граждан ТФОМС

Курской области, в течение трех дней с даты их поступления. Регистрация письменных и Интернет-обращений (жалоб) граждан, поступивших в ТФОМС Курской области – не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления.

56. Все письменные и Интернет-обращения (предложения, заявления и жалобы) граждан, поступающие в ТФОМС Курской области, после прохождение регистрации представляются для рассмотрения директору ТФОМС Курской области.

57. На каждое поступившее письменное и Интернет-обращение (предложение, заявление и жалобу) граждан структурным подразделением ТФОМС Курской области, ответственным за подготовку ответа на обращение заявителю, заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) и в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области вводятся необходимые данные об обратившихся гражданах и содержания их обращений.

Если одновременно поступило несколько обращений от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При необходимости проверяются поступившие обращения на повторность.

В РКК фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) автора обращения заполняются в именительном падеже. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Отправитель» РКК (приложение №2) указывается первый автор.

При регистрации обращений граждан, в которых не указана фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в РКК в графе «Отправитель» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются. Данные обращения принимаются в ТФОМС Курской области для сведения и использования в работе или списываются «В дело».

Графа «Почтовый адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК. Если адрес отсутствует в тексте обращения и на конверте, то при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки обращения.

На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) или на Интернет-обращении, распечатанном на бумажном носителе, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп ТФОМС Курской области установленного образца, с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения по журналам регистрации письменных или Интернет-обращений граждан ТФОМС Курской области (соответственно).

Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

Интернет-обращения с вопросами справочно-информационного характера, направленные гражданами на официальный сайт ТФОМС Курской области распечатываются на бумажном носителе, представляются заместителю директора

по вопросам организации ОМС ТФОМС Курской области и передаются в структурные подразделения по компетенции, ответственные за подготовку ответа на данные обращения. Интернет-обращения с вопросами справочно-информационного характера и ответы на них размещаются на официальном сайте ТФОМС Курской области. РКК на эти обращения не заводятся и в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области они не вносятся.

Рассмотрение письменных обращений граждан В ТФОМС Курской области

58. По письменному обращению и Интернет-обращению (предложению, заявлению и жалобе), поступившему в ТФОМС Курской области, должно быть принято одно из следующих решений о:

принятии к рассмотрению;

передаче на рассмотрение в структурные подразделения ТФОМС Курской области;

направлении в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу;

приобщении к ранее поступившему обращению;

сообщении гражданину о прекращении переписки;

списании «В дело».

59. После предварительного рассмотрения письменные обращения или Интернет-обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан с резолюцией директора ТФОМС Курской области секретарем директора направляются в структурные подразделения по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

60. Начальник структурного подразделения ТФОМС Курской области, ответственного за рассмотрение обращения граждан, назначает исполнителя для подготовки ответа заявителю.

Сотрудник структурного подразделения, ответственный за ведение базы данных «Обращения граждан» в подразделении журнале обращений граждан подразделения делает запись о поступившем в подразделение обращении и вносит в базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области информацию о заявителе и резолюцию с назначенным исполнителем для подготовки ответа заявителю в двухдневный срок.

61. Исполнитель, получивший поручение для рассмотрения обращения (предложения, заявления, жалобы) заводит и заполняет РКК обращения и принимает меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи, принять меры к устранению этих причин в сроки, определенные действующим законодательством. После подготовки и отправки ответа по обращению исполнитель заполняет остальные графы РКК обращения и проверяет полноту и правильность внесения данных в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области.

62. С целью всестороннего, объективного и своевременного рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан должностные лица ТФОМС Курской области могут запрашивать необходимые для рассмотрения обращений

граждан документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

63. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС Курской области или направлены в органы управления здравоохранением.

Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в организацию, в ведении которой находится соответствующее медицинское учреждение, либо в орган, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, содержащиеся в обращении, не позднее чем в семидневный срок.

64. При подготовке ответов на письменные и Интернет-обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан в ТФОМС Курской области в случае, если в резолюции (поручении) директора о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений ТФОМС Курской области, консультант-секретарь директора или сотрудник отдела информационной безопасности (для обращений, содержащих конфиденциальную информацию или персональные данные) подлинник обращения направляет структурному подразделению – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), а структурным подразделениям ТФОМС Курской области (соисполнителям поручения) направляются копии обращения.

Соисполнители в адрес ответственного исполнителя (в 10-дневный срок) направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

65. Должностное лицо подразделения (исполнитель поручения) структурного подразделения, назначенного ответственным за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении ТФОМС Курской области.

66. В случаях, если для исполнения поручения необходимы истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок поручения может быть продлен директором ТФОМС Курской области, но не более чем на 30 дней.

В этих целях начальник структурного подразделения ТФОМС Курской области, ответственного за исполнение поручения, не позже чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет служебную записку на имя директора ТФОМС Курской области с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения директора ТФОМС Курской области о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

67. Письменные и Интернет-обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходи-

мые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС Курской области за подписью директора и регистрируется консультантом-секретарем директора в журнале исходящих документов ТФОМС Курской области или сотрудником отдела информационной безопасности (для обращений содержащих конфиденциальную информацию или персональные данные) в журнале исходящих конфиденциальных документов. 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 существу.

68. Ответ заявителю на письменное обращение (предложения, заявления, жалобы) отправляется по почте установленным в ТФОМС Курской области порядком. Ответ на Интернет-обращения, поступившие в ТФОМС Курской области по информационным системам общего пользования, направляется заявителю в виде электронного письма по его электронному адресу или на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении.

69. По результатам окончательного рассмотрения обращения в РКК и электронную базу данных «Обращения граждан» Интернет-обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, исходящий номер и дата отправления ответа заявителю. На тексте обращения надписи не делаются.

70. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

Не допускается направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

71. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Федерального фонда ОМС, Губернатора Курской области и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется, при необходимости, с копией ответа гражданину в Администрацию Президента Российской Федерации, в Аппарат Правительства Российской Федерации, в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, в Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Федеральный фонд ОМС, Губернатору Курской области и другие органы государственной власти.

72. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные им обращения, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения, от-

ветственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя директора ТФОМС Курской области служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки по данному вопросу.

В случае принятия директором решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается ТФОМС Курской области в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

**Порядок осуществления обращений граждан
в электронной форме, в том числе с использованием региональных
информационных систем «Реестр государственных услуг (функций)
Курской области» и «Портал государственных и муниципальных
услуг (функций) Курской области**

73. Обеспечение возможности для граждан направлять обращения с использованием официального сайта ТФОМС Курской области или электронной почты, региональных информационных систем «Реестр государственных услуг (функций) Курской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области».

74. Ведение базы Интернет-обращений граждан и ответов на них на официальном сайте ТФОМС Курской области.

**Особенности выполнения административных процедур
по обращениям, связанным с фактами коррупции в ТФОМС
Курской области**

75. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ТФОМС Курской области, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

76. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ТФОМС Курской области, соответствующим структурным подразделением ТФОМС Курской области, ответственным за работу с обращениями граждан, направляются директору ТФОМС или его первому заместителю.

77. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в ТФОМС, а также принятых по ним решений осуществляют юридический отдел с привлечением всех заинтересованных должностных лиц ТФОМС Курской области.

**Анализ обращений граждан, поступивших
В ТФОМС Курской области**

78. В целях подготовки и проведения мероприятий по устраниению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, руководители структурных подразделений ТФОМС Курской области осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в структурные подразделения ТФОМС Курской области.

79. Руководители структурных подразделений ТФОМС Курской области обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Руководители структурных подразделений ТФОМС Курской области организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение выявленных недостатков.

80. По итогам года начальники структурных подразделений ТФОМС Курской области представляют первому заместителю директора ТФОМС Курской области справку с обобщенными результатами анализа обращений (предложений, заявлений и жалоб) граждан.

Первый заместитель директора ТФОМС Курской области обобщает результаты анализа обращений (предложений, заявлений и жалоб) граждан в ТФОМС Курской области по итогам года и представляет соответствующую справку директору ТФОМС Курской области.

**IV. Формы контроля за предоставлением
государственной услуги**

**Порядок осуществления общего контроля за соблюдением и
исполнением ответственными должностными лицами положений
административного регламента и иных нормативных правовых актов,
устанавливающих требования к предоставлению
государственной услуги**

81. Общий контроль за исполнением настоящего Административного регламента по предоставлению государственной услуги в ТФОМС Курской области осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом директор ТФОМС Курской области.

82. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальниками структурных подразделений, определенными в качестве ответственных исполнителей ответа на обращения (предложения, заявления и жалобы) граждан.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, секретарем директора проставляется штамп «Контроль». Ответственным за ведение РКК и электронной базы данных «Обращения граждан» структурного подразделения ТФОМС Курской области делается соответствующая отметка о контроле исполнения обращения в РКК и электронной базе данных «Обращения граждан».

83. Обращения (предложения, заявления и жалобы) граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля по сроку исполнения у секретаря директора начальником структурного подразделения – исполнителя ответа на обращение после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направлении соответствующих ответов по существу заявителю и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

84. Начальники структурных подразделений ТФОМС Курской области должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их рассмотрении, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ТФОМС Курской области ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

85. Проверка соответствия полноты и качества предоставления государственной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, а также приказов директора ТФОМС Курской области.

86. Периодичность осуществления контроля за исполнением государственной услуги устанавливается директором ТФОМС Курской области.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка исполнения государственной услуги по отдельным вопросам, связанным с исполнением государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

87. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц ТФОМС Курской области.

88. Основанием для проведения внеплановой проверки является:
истечение срока исполнения обращения;

поступление в ТФОМС Курской области обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

89. Граждане, их объединения и организации, в отношении которых исполняется государственная услуга, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью ТФОМС Курской области при исполнении государственной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) ТФОМС Курской области,
а также должностных лиц ТФОМС Курской области**

**Предмет досудебного (внесудебного) обжалования
заявителем решений и действий (бездействия)
ТФОМС Курской области, должностного лица
ТФОМС Курской области**

90. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;
требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ ТФОМС Курской области, должностного лица ТФОМС Курской области в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений – пяти рабочих дней.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

91. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ТФОМС Курской области.

92. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ТФОМС Курской области, региональных информационных систем «Реестр государственных услуг (функций) Курской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

93. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (ТФОМС Курской области), должностного лица ТФОМС Курской области, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ТФОМС Курской области, должностного лица ТФОМС Курской области.

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ТФОМС Курской области, должностного лица ТФОМС Курской области.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

94. Жалоба, поступившая в ТФОМС Курской области, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае отказа ТФОМС Курской области, должностного лица ТФОМС Курской области в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня их регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

95. По результатам рассмотрения жалобы ТФОМС Курской области принимает одно из следующих решений:

признает правомерными действия и принятые решения в ходе предоставления государственной услуги;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

96. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 94, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

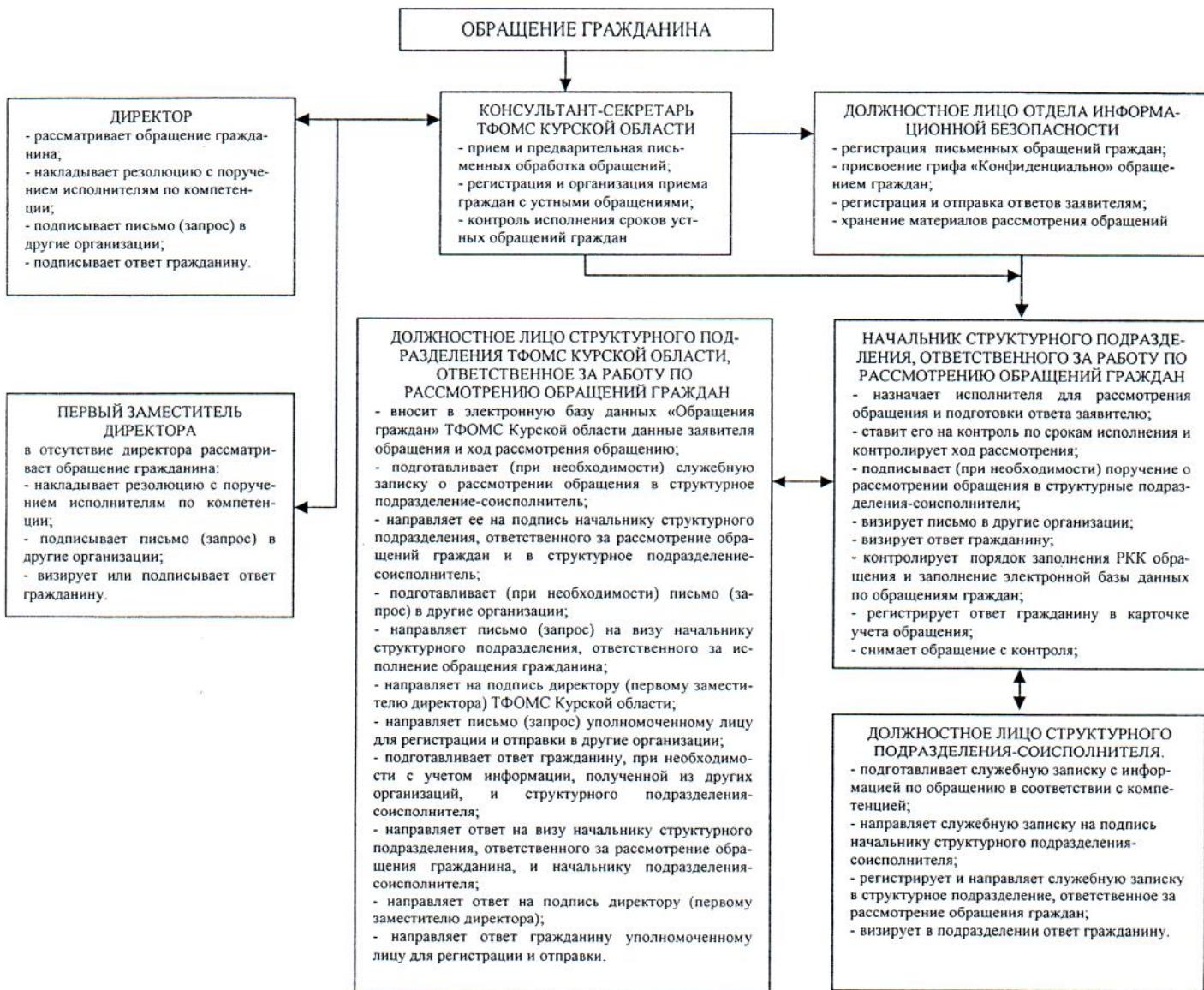
97. Если в результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц ТФОМС Курской области жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие за собой жалобу гражданина.

98. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

99. Граждане вправе обжаловать действия (бездействие) и решения ТФОМС Курской области, должностных лиц ТФОМС Курской области, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке.

Приложение
к Административному регламенту
ТФОМС Курской области

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
ТФОМС Курской области
от 03.07.2013 г. № 133

ИНСТРУКЦИЯ

**территориального фонда обязательного медицинского
страхования Курской области по организации работы
должностных лиц с обращениями (заявлениями, жалобами,
предложениями и вопросами) граждан**

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция территориального фонда обязательного медицинского страхования Курской области (далее – ТФОМС Курской области) по организации работы должностных лиц с обращениями граждан (далее – Инструкция) разработана в дополнение к Административному регламенту ТФОМС Курской области по предоставлению государственной услуги «Прием граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент), с целью установления последовательности и порядка действий должностных лиц ТФОМС Курской области по приему, регистрации, своевременному и полному рассмотрению устных, письменных, факсимильных, телефонных и Интернет- обращений граждан, поступающих в ТФОМС Курской области, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Настоящая Инструкция не отменяет положений и требований Административного регламента, а лишь уточняет и поясняет процедуры, регламентирующие документооборот при работе с обращениями граждан, уточняет сроки и ответственность должностных лиц ТФОМС Курской области при работе с обращениями (заявлениями, жалобами, предложениями и вопросами справочно-информационного характера) граждан, которые поступают в ТФОМС Курской области в письменном виде (по почте, по факсу и специальный ящик для приема обращений в административном офисе ТФОМС Курской области), электронной почтой на официальный сайт ТФОМС Курской области, по телефону и устно, при личном приеме граждан.

1.3. Ответственность за организацию личного приема граждан, учет, регистрацию и контроль срока исполнения обращений, рассматриваемых на личном приеме граждан в ТФОМС Курской области, а также ведение журнала учета устных обращений граждан при личном приеме возлагается на консультанта-секретаря ТФОМС Курской области.

1.4. Ответственность за организацию учета, регистрацию и контроль срока исполнения обращений (заявлений, жалоб и предложений), поступающих в ТФОМС Курской области по почте, факсимильной связи, электронной почте и ящик обращений ТФОМС Курской области, а также ведение журнала по учету письменных и электронных Интернет- обращений (заявлений, жалоб и

предложений) граждан возлагается на сотрудника отдела информационной безопасности, ответственного за прием входящих конфиденциальных документов ТФОМС Курской области.

1.5. Ответственность за организацию приема, учета и отправки ответов заявителям Интернет- обращений с вопросами информационно-справочного характера, поступающими в ТФОМС Курской области по электронной почте на сайт ТФОМС Курской области, возлагается сотрудником отдела информатизации, назначенного приказом директора ответственным за направление и получение документов по электронной почте ТФОМС Курской области.

1.6. Ответственность работу с обращениями граждан с вопросами информационно-справочного характера, поступающими в ТФОМС Курской области по телефону, а также учет этих обращений граждан и ответов на них заявителю по телефону, возлагается на должностное лицо структурного подразделения ТФОМС Курской области, которому поступил (адресован) телефонный звонок.

1.7. Ответственность за ведение базы данных «Обращения граждан», а также ведение журналов учета обращений граждан в структурных подразделениях возлагается на сотрудника структурного подразделения, назначенного приказом директора.

1.8. Ответственность в целом, за организацию работы в структурных подразделениях ТФОМС Курской области по рассмотрению обращений граждан (заявлений, жалоб, предложений и вопросов информационно-справочного характера), подготовке ответов и оправке их заявителю, ведение закрепленного за подразделение раздела базы данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области и РКК обращений граждан, несут начальники структурных подразделений.

1.9. Должностные лица ТФОМС несут дисциплинарную и иную установленную законодательством Российской Федерации ответственность за несоблюдение требований настоящей Инструкции. При уходе в отпуск, выезде в командировку, в случае увольнения или перемещения по службе должностное лицо ТФОМС Курской области, рассматривающее обращение гражданина, обязано по указанию начальника структурного подразделения передать все находящиеся у него документы по обращению другому сотруднику ТФОМС Курской области. Передача документов по обращению осуществляется по акту, утверждаемому начальником структурного подразделения.

II. Основные понятия

2.1. В настоящей Инструкции используются следующие основные понятия:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - письменные или в форме электронного документа заявления, жалобы, предложения, вопросы, а также устные обращения граждан, направленные в ТФОМС Курской области;

- **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 обязательного медицинского страхования Курской области и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) Курской области 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;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования Курской области или Российской Федерации;

- **вопрос** - просьба гражданина, направленная в ТФОМС Курской области с использованием каналов телефонной, факсимильной связи, электронной почты или при устном обращении о предоставлении ему информации справочного характера по разъяснению вопросов действующего законодательства и других нормативно-правовых документов системы ОМС Курской области и Российской Федерации, которая не связана с защитой его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

- должностное лицо ТФОМС Курской области - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС Курской области, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС Курской области, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования Курской области или Российской Федерации.

III. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляют: директор ТФОМС Курской области, его заместители в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором.

3.2. График приема граждан ежемесячно составляется заместителем директора по вопросам организации ОМС, утверждаются директором и за 10 дней до начала следующего месяца размещаются на официальном сайте ТФОМС Курской области и на информационном стенде в административном офисе ТФОМС Курской области по месту приема граждан.

3.3. Подготовка документов для приема граждан директором ТФОМС Курской области, его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

3.4. Контроль за организацией личного приема граждан и регистрация устных обращений граждан в «Журнале регистрации устных обращений граждан при личном приеме» в ТФОМС Курской области возлагается на консультанта-секретаря дирекции.

3.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном в разделах 6 - 7 настоящей инструкции.

3.6. Контроль рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме, осуществляется заместителем директора, курирующим отдел, к компетенции которого относятся вопросы, поставленные в обращении.

IV. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Письменные обращения (заявления, жалобы и предложения) граждан в ТФОМС Курской области, поступающие:

- по почте, факсимильной связи и личном приеме принимаются консультантом-секретарем дирекции;

- по электронной почте принимаются сотрудником отдела информатизации, ответственным за направление и получение документов по электронной почте;

- в специальный ящик для приема обращений в административном офисе ТФОМС Курской области изымаются дважды в день сотрудником отдела информационной безопасности, ответственным за прием входящих конфиденциальных документов.

4.2. При приеме письменных обращений и вскрытии конвертов с обращениями граждан, поступившими ТФОМС Курской области указанными в п. 4.1 должностными лицами ТФОМС Курской области проверяется:

- проверяется правильность адресования документов;
- наличие в конвертах документов (разорванные документы подклеиваются);
- правильность доставки и комплектности документов, согласно перечню приложений, указанному в сопроводительном письме

- наличие в обращении заявителя информации, подпадающей под действие Федерального закона РФ №152-ФЗ «О персональных данных».

4.3. Поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.

4.4. В случае отсутствия самого текста обращения должностным лицом, принимающим обращение, подкальвается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

4.5. В случаях выявления при приеме письменных обращений граждан нарушений и недостатков составляются акты на письма:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками: должностным лицом, вскрывшим конверт и его непосредственным руководителем.

При этом один экземпляр акта посыпается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

4.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

V. Предварительное рассмотрение обращений граждан

5.1. Предварительное рассмотрение обращений граждан в ТФОМС Курской области осуществляется должностными лицами, указанными в п. 4.1 настоящей инструкции, с целью разделения всего массива поступающих обращений граждан на заявления, жалобы и предложения, требующие обязательного рассмотрения директором ТФОМС Курской области или должностным лицом его замещающим, и обращения граждан с вопросами информационно-справочного характера, а также выявления обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера, в том числе и персональные данные.

5.2. Результатом предварительного рассмотрения обращений граждан должно быть направление заявлений, жалоб и предложений директору ТФОМС Курской области, вопросов информационно-справочного характера – заместителю директора по вопросам организации ОМС ТФОМС Курской области, для вынесения необходимых указаний по их исполнению, соответственно.

VI. Регистрация письменных обращений граждан

6.1. Поступившие в ТФОМС Курской области письменные и Интернет-обращения (заявления и предложения) граждан, регистрируются в «Журнале регистрации заявлений, жалоб и предложений граждан в ТФОМС Курской области» в течение трех дней с даты их поступления сотрудником отдела информационной безопасности, ответственным за прием входящих конфиденциальных документов. Регистрация письменных и Интернет-обращений (жалоб) граждан производится не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления в журнале этим же сотрудником.

Поступившие в ТФОМС Курской области по почте письменные обращения граждан с вопросами справочно-информационного характера регистрируются консультантом-секретарем в журнале учета входящих документов ТФОМС Курской области.

Обращениям (заявлениям, жалобам и предложениям) граждан, содержащим информацию конфиденциального характера, в том числе и персональные данные, при их регистрации присваивается гриф «Конфиденциально»

6.2. Регистрации подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

6.3. На зарегистрированном письменном обращении или сопроводительном письме к обращению (при его наличии) или на Интернет-обращении, распечатанном на бумажном носителе, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп ТФОМС Курской области установленного образца, с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения по журналу регистрации заявлений, жалоб и предложений в ТФОМС Курской области. На тексте обращения никакие другие надписи не делаются.

6.4. Если в ТФОМС Курской области одновременно поступило несколько идентичных по содержанию обращений от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одно-

го из обращений, при этом в журнале и регистрационно-контрольной карточке обращения делается отметка о количестве дублированных обращений. При необходимости поступившие обращения проверяются на повторность.

6.5. При регистрации обращений граждан, в которых не указана фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в журнале заявлений, жалоб и предложений в ТФОМС Курской области и контрольно-регистрационной карточке обращения (далее РКК обращения) в графе «Фамилия, имя, отчество» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Ответы на подобные обращения не даются. Данные обращения принимаются в ТФОМС Курской области для сведения и использования в работе или списываются «В дело».

VII. Рассмотрение письменных обращений (заявлений, жалоб и предложений) граждан

7.1. Все письменные и Интернет-обращения (предложения, заявления и жалобы) граждан, поступающие в ТФОМС Курской области, после прохождение регистрации представляются для рассмотрения директору ТФОМС Курской области для наложения резолюции (поручения). Не допускается направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

7.2. Письменное обращение (заявление, предложение, жалоба) с резолюцией директора ТФОМС Курской области ответственным сотрудником отдела информационной безопасности, под роспись в «Журнале регистрации заявлений, жалоб и предложений граждан в ТФОМС Курской области» передается начальнику структурного подразделения-исполнителя для детального рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов и подготовке ответа заявителю.

7.3. Начальник структурного подразделения ТФОМС Курской области, назначенного директором ответственным за рассмотрение обращения, назначает исполнителя для подготовки ответа заявителю. Если в резолюции директора о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений ТФОМС Курской области, ответственный за регистрацию обращений сотрудники отдела информационной безопасности направляют подлинник обращения структурному подразделению – ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), а структурным подразделениям ТФОМС Курской области (соисполнителям поручения) направляются копии обращения.

7.4. На каждое поступившее письменное и Интернет-обращение (заявление, предложение и жалобу) граждан в структурном подразделении ТФОМС Курской области, ответственным исполнителем за подготовку ответа на обращение, заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка обращения и вносится информация в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области. В РКК обращения и в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области, соответственно, в двухдневный срок вносится информация о заявителе и содержании обращения, а также резолюция директора. По ходу рассмотрения обращения исполнитель заполняет остальные, разделы РКК обращения, а сотрудник структурного подразделения, ответственный за ведение базы данных вносит данные в электронную базу данных «Обращения граждан».

7.5. В РКК обращения и в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области вносится следующая информация:

- порядковый номер РКК;
- регистрационный номер (по журналу регистрации заявлений, жалоб и предложений), дата поступления обращения и вид обращения (заявление, жалоба или предложение);
- наличие дублированных обращений;
- фамилия, ими и отчество (при его наличии) заявителя обращения (заполняются в именинительном падеже, если обращение подписано двумя и более авторами, то указывается только первый автор);

- почтовый и (или) электронный адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон (адрес заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка, если адрес отсутствует, то при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки обращения);
- тематика обращения;
- даты повторных обращений (при их наличии);
- краткое содержание обращения;
- резолюция директора;
- наличие отметки о постановке поручения на особый контроль, должность и ФИО должностного лица ТОМС Курской области, которому поручено осуществлять контроль хода исполнения поручения;
- должность, ФИО и структурное подразделение исполнителя ответа заявителю;
- дата получения обращения исполнителем;
- установленный срок (в календарных днях) или дата исполнения поручения;
- фактическая дата исполнения поручения;
- ход рассмотрения обращения (перечисляются информация обо всех запросах исполнителя поручения, направленных в структурные подразделения ТФОМС Курской области, другие организации, и полученных на них ответов);
- результат исполнения поручения (дата и исходящий номер ответа, отправленного заявителю);
- отметка о снятии поручения с контроля;
- дополнительная информация по обращению (вносится при наличии и необходимости такойовой);
- индекс и станица дела, в которое подшито обращение с материалами по его рассмотрению, срок хранения;
- дата, ФИО и подпись (электронная подпись при её наличии) должностного лица, заполнившего РКК по обращению и вносившего информацию в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области.

РКК обращений присваивается гриф «Конфиденциально».

7.6. Исполнитель, получивший поручение для рассмотрения обращения (предложения, заявления, жалобы), обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи, принять меры к устраниению этих причин в сроки, определенные действующим законодательством. С целью всестороннего, объективного и своевременного рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан должностные лица ТФОМС Курской области могут не позднее чем в семидневный срок запрашивать необходимые для рассмотрения обращений граждан документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и в ином структурном подразделении ТФОМС Курской области, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Структурные подразделения ТФОМС Курской области-соисполнители поручения и должностные лица ТФОМС Курской области представляют свои предложения и ответы на запросы ответственному исполнителю в 10-дневный срок, иные организации в 15-дневный срок.

7.7. Срок исполнения обращения составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения. В случаях, если для исполнения поручения необходимы истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок поручения может быть продлен не более чем на 30 дней директором ТФОМС при наличии служебной записки с обоснованием причин необходимости продления срока исполнения поручения, представленной директору начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения не позднее чем за 3 дня до истечении срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения директора ТФОМС Курской области о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием (при необходимости) срока направления ответа на его обращение.

7.8. Письменные и Интернет-обращения граждан (предложения, заявления, жалобы) считаются рассмотренными, если по всем вопросам принятые необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

7.9. Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС Курской области за подписью директора и регистрируется ответственным сотрудником отдела информационной безопасности в журнале исходящих документов ТФОМС Курской области. 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 существу.

7.10. Ответ заявителю на письменное обращение (предложение, заявление, жалобу) отправляется по почте установленным в ТФОМС Курской области порядком. Ответ на Интернет-обращения, поступившие в ТФОМС Курской области по информационным системам общего пользования, направляется заявителю в виде электронного письма по его электронному адресу или на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.11. По результатам окончательного рассмотрения обращения исполнителем поручения заполняются остальные графы РКК обращения и в электронную базу данных «Обращения граждан» заносятся остальные сведения рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, исходящий номер и дата отправления ответа заявителю.

7.12. После отправки ответа по обращению заявителю исполнитель поручения проверяет полноту и правильность заполнения граф в РКК и информации, внесенной в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области и передает материалы по обращению в отдел информационной безопасности для подшивки в дело и хранение.

7.13. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Федерального фонда ОМС, Губернатора Курской области и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется, при необходимости, с копией ответа гражданину и в организацию из которой обращение гражданина поступило.

7.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные им обращения, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя директора ТФОМС Курской области служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки по данному вопросу.

В случае принятия директором решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

VIII. Рассмотрение обращений граждан с вопросами справочно-информационного характера

8.1. Все обращения с вопросами справочно-информационного характера граждан, поступающие в ТФОМС области электронной почтой на сайт ТФОМС Курской области, а также с использованием факсимильной связи принимаются сотрудником отдела информатизации, ответственным за направление и получение документов по электронной почте или консультантом-секретарем дирекции, распечатываются на бумажном носителе и докладываются заместителю директора по вопросам организации ОМС для наложения резолюции и назначении исполнителя ответа на вопрос заявителя.

8.2. Обращение - вопрос справочно-информационного характера с резолюцией заместителя директора по вопросам организации ОМС в соответствии с резолюцией направляется начальнику отдела, назначенного для подготовки ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

8.3. Начальник структурного подразделения ТФОМС Курской области назначает исполнителя для подготовки ответа заявителю.

8.4. Исполнитель, подготовленный за своей подписью ответ и после визирования его у начальника подразделения и курирующего подразделение заместителя докладывает его заместителю директора по вопросам организации ОМС, который принимает решение о размещении представленного ответа на сайте ТФОМС Курской области.

8.5 Исполнитель представляет сотруднику отдела информатизации, ответственному за направление и получение документов по электронной почте, ответ в электронном виде и на бумажном носителе с решением о размещении его на сайте ТФОМС Курской области.

8.6. Сотрудник отдела информатизации, ответственный за направление и получение документов по электронной почте размещает вопрос и ответ на него на сайте ТФОМС Курской области указывает за своей подписью на бумажном носителе дату и время размещения вопроса и ответа на сайте и возвращает его исполнителю, который подшивает ответ в дело подразделения.

8.7. Сотрудник отдела информатизации, ответственный за направление и получение документов по электронной почте, ведет базу Интернет-обращений граждан с вопросами справочно-информационного характера и ответов на них на официальном сайте ТФОМС Курской области. Регистрационные номера обращениям с вопросами справочно-информационного характера не присваиваются и РКК на такие обращения не заводятся.

IX. Рассмотрение обращений граждан с вопросами, заданными с использованием каналов телефонной связи

9.1. Ответы на обращения с вопросами справочно-информационного характера, заданные заявителем должностным лицам ТФОМС Курской с использованием телефонной связи, даются ему непосредственно при общении по телефону должностным лицом (адресатом), получившим телефонное обращение. В случае невозможности дать ответ на заданный вопрос у заявителя уточняется номер телефона, по которому с ним можно связаться и указывается время, в течение которого ему будет дан ответ на заданный вопрос.

9.2. Учет телефонных обращений-вопросов справочно-информационного характера ведется в структурных подразделениях, ответственных за подготовку ответа на вопрос заявителя, по системе, принятой начальником структурного подразделения. РКК на эти обращения не заводятся и в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области они не вносятся.

Приложения: 1. Порядок приема, регистрации и рассмотрения письменных обращений (заявлений, жалоб и предложений).
 2. Порядок приема и рассмотрения обращений граждан с вопросами справочно-информационного характера.
 3 Регистрационно-контрольная карточка обращения

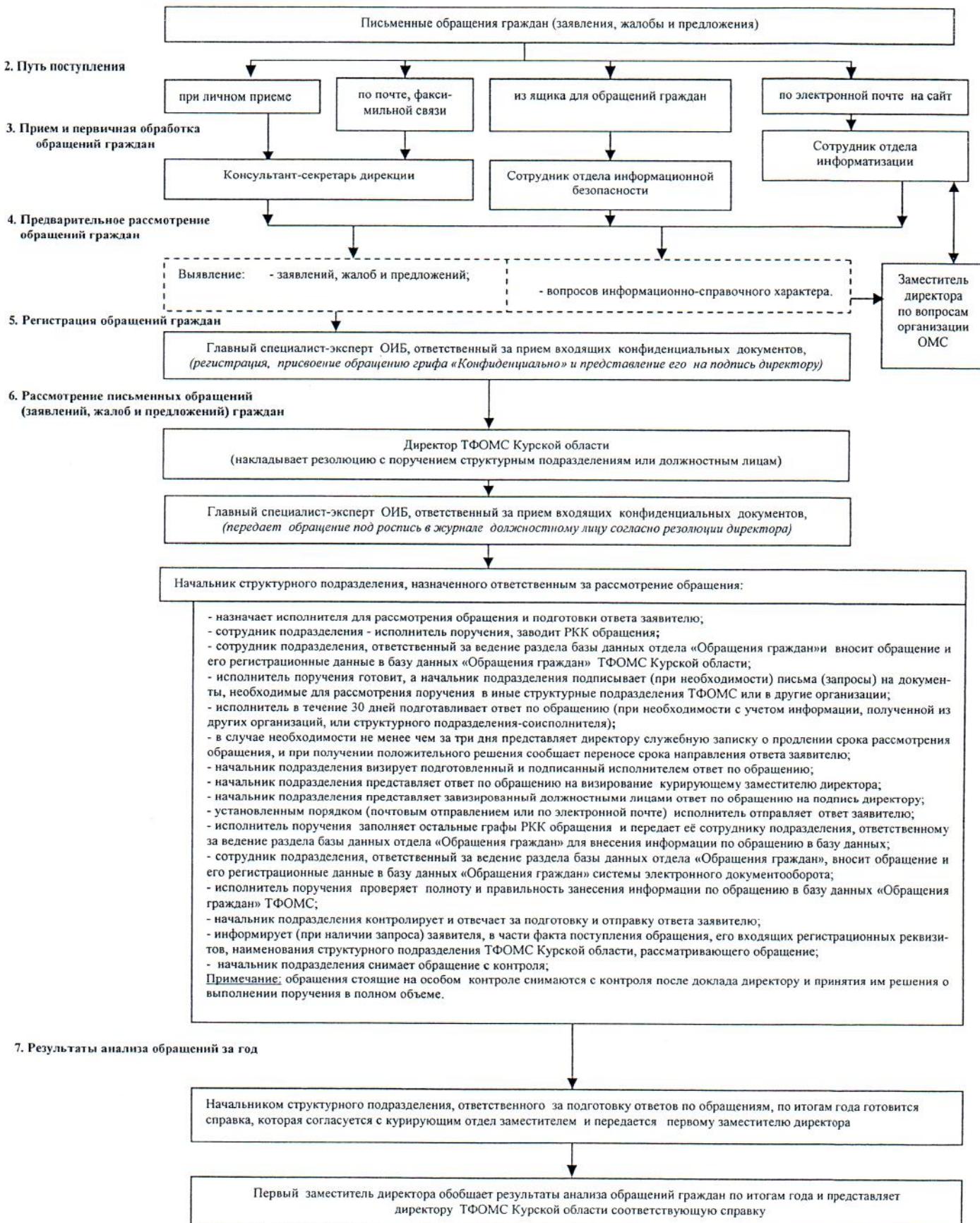
Начальник отдела кадров
и административно-хозяйственного обеспечения

«03» июля 2013

B.V. Тарасенко

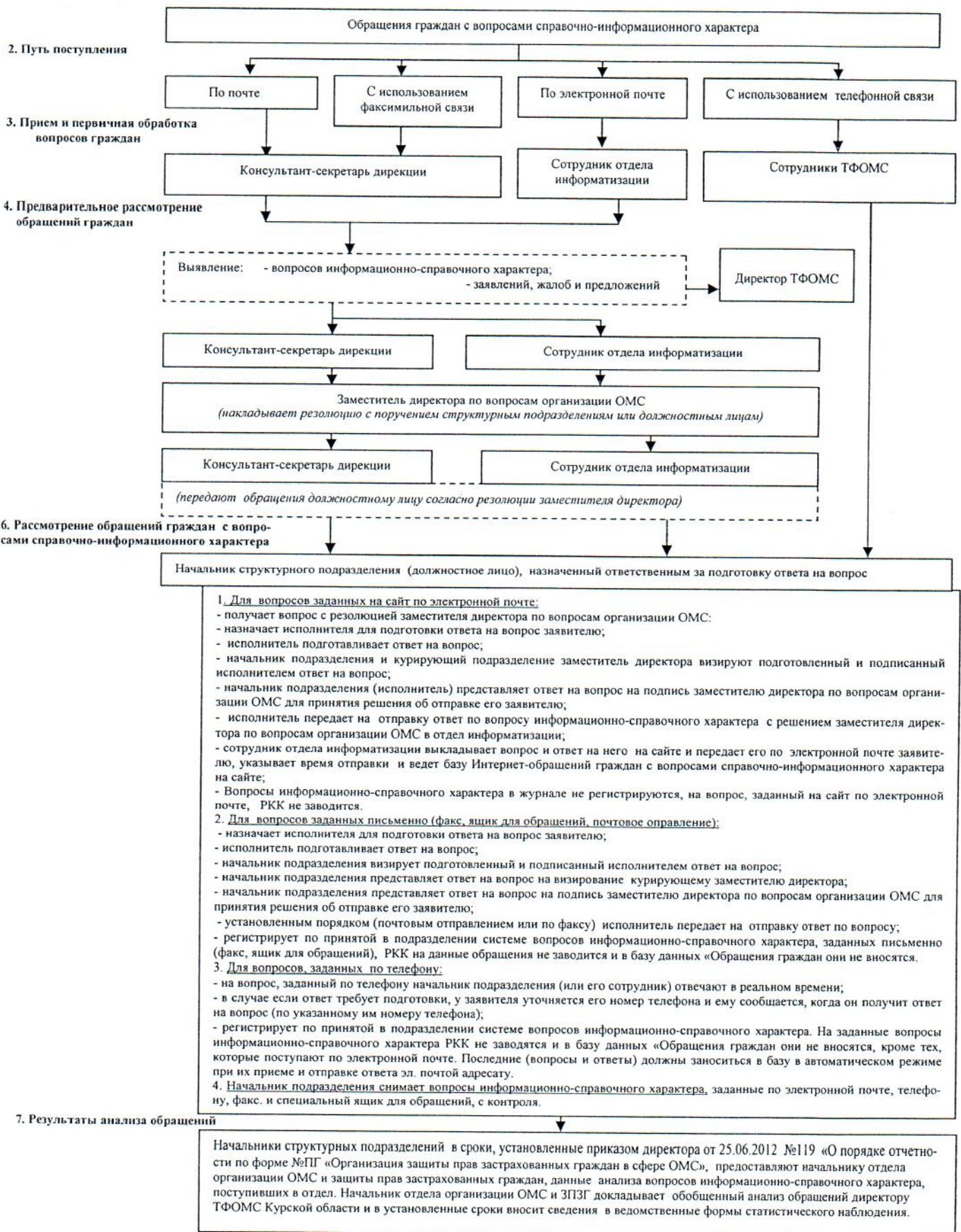
**Порядок
приема, регистрации и рассмотрения письменных обращений
(заявлений, жалоб и предложений)**

I. Вид обращения граждан



**Порядок
приема и рассмотрения обращений граждан с
с вопросами справочно-информационного характера**

1. Вид обращения граждан



РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ*
от _____.20__ года N _____

Порядковый номер РКК.....

Регистрационный номер
(по журналу регистрации заявлений, жалоб и предложений)

Вид обращения
(заявление, жалоба или предложение)

Дата поступления обращения

Фамилия, имя и отчество (при его наличии) заявителя обращения
(заполняются в именительном падеже, если обращение подписано двумя и более авторами, то указывается только первый автор)

Наличие дублированных обращений

Даты повторных обращений
(при их наличии)

Почтовый и (или) электронный адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон
(адрес заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка, если адрес отсутствует, то при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки обращения)

Тематика обращения

Краткое содержание обращения

Резолюция директора

Наличие отметки о постановке поручения на особый контроль
(должность и ФИО должностного лица ТФОМС Курской области, которому поручено осуществлять контроль хода исполнения поручения)

Должность, ФИО и структурное подразделение исполнителя ответа заявителю

Дата получения обращения исполнителем .

Установленный срок
(в календарных днях, дата исполнения поручения)

Фактическая дата исполнения поручения ...

Ход рассмотрения обращения
(перечисляется информация обо всех запросах исполнителя поручения, направленных в структурные подразделения ТФОМС Курской области, другие организации, полученных на них ответов)

Результат исполнения поручения
(дата и исходящий номер ответа, отправленного заявителю)

Отметка о снятии поручения с контроля

Дополнительная информация по обращению
(вносится при наличии и необходимости таковой)

Индекс и станица дела
(в которое подшито обращение с материалами по его рассмотрению, срок хранения)

Дата, ФИО и подпись
(электронная подпись при её наличии) должностного лица, заполнившего РКК по обращению и вносившего информацию в электронную базу данных «Обращения граждан» ТФОМС Курской области)

* РКК обращения при заполнении присваивается гриф «Конфиденциально»