



ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»

ПРИКАЗ

23.12.2016

№ 1048

г. Волгоград

«О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с письмом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 06.05.2009 №1530/30-3/и «О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» согласно приложению №1 к настоящему приказу;
 - 1.2. График личного приема граждан в «ТФОМС Волгоградской области» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
2. Начальнику отдела по защите прав застрахованных и экспертизе качества медицинской помощи С.В. Магальяс-Киреевой обеспечить:
 - общий контроль за рассмотрением и учетом обращений граждан в отделах и филиалах «ТФОМС Волгоградской области» в соответствии с положением о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»;
 - проведение анализа поступающих обращений граждан, внесение предложений для принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан в сфере ОМС, повышению качества медицинской помощи;
3. Контроль за соблюдением работниками «ТФОМС Волгоградской области» требований законодательства о защите персональных данных при рассмотрении обращений граждан возложить на начальника отдела информационной безопасности Д.И.Варганова.
4. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан возложить на заместителя директора по организации обязательного медицинского страхования А.В. Пайль.
5. Считать утратившими силу приказы Государственного учреждения «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» от 29.03.2013 № 176 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

сш

страхования Волгоградской области», от 28.07.2016 № 525 «О внесении изменений в приказ «ТФОМС Волгоградской области» от 29.03.2013г. № 176 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области», от 16.10.2015 №629 «О внесении изменений в приказ «ТФОМС Волгоградской области» от 29.03.2013г. № 176 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области», с даты издания настоящего приказа.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Т.В.Самарина

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по организации ОМС

А.В.Пайль

Заместитель директора по
аналитической работе и
информатизации

А.Л.Попов

Заместитель директора по мониторингу
системы обязательного медицинского
страхования

Т.Г.Грачева

Начальник отдела по защите прав
застрахованных и экспертизе качества
медицинской помощи

С.В.Магальяс-Киреева

Начальник отдела правового и
кадрового обеспечения

О.Н.Гребенькова

Начальник отдела информационной
безопасности

Д.И.Варганов

Начальник общего отдела

Н.А.Дубинина

Начальник отдела информатизации

Л.Н.Антонова

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного
медицинского страхования Волгоградской области»**

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» (далее – Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, с учетом письма Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 06.05.2009г. №1530/30-3/и «О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования».

Настоящее положение устанавливает порядок организации приема, учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области» (далее – ТФОМС), за исключением обращений граждан поступивших и рассмотренных в рамках работы Контакт-центра в сфере ОМС Волгоградской области, деятельность которого определена Регламентом работы Контакт-центра в сфере ОМС.

Настоящее положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Настоящее положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1. Общая часть

1.1 Термины, используемые в настоящем Положении:

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

письменное обращение - обращение, изложенное в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа;

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

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ТФОМС и организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС, и должностных лиц, либо

критика деятельности ТФОМС и организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС и 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 либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС, а также представители организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС.

Электронный журнал «Обращения граждан» - журнал регистрации поступивших в ТФОМС письменных обращений и результатов их рассмотрения в системе электронного документооборота.

Единый электронный журнал обращений - журнал регистрации всех поступивших обращений в сфере ОМС Волгоградской области и результатов их рассмотрения.

1.2 Сведения о поступивших письменных обращениях и результатах их рассмотрения вносятся в электронный журнал «Обращения граждан» в системе электронного документооборота.

1.3 Сведения о всех поступивших в ТФОМС обращениях, регламентированных данным Положением и результатах их рассмотрения вносятся в Единый электронный журнал обращений (далее – Единый журнал);

1.4 Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС отчетности №ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования».

1.5 В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных ТФОМС обращений, жалоб, консультаций могут быть представлены по соответствующим запросам в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования и иные государственные органы.

1.6 В целях реализации права застрахованных лиц на обращение в ТФОМС сведения о месте нахождения ТФОМС, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и информация о возможности направления обращений в электронной форме размещены на официальном сайте ТФОМС в сети Интернет: www.volgatfoms.ru

1.7

«ТФОМС Волгоградской области»

Почтовый адрес: 400005, г.Волгоград, пр. им. В.И. Ленина, 56а, 9 этаж.

Телефоны: (8442) 53-27-27, 53-27-28 (приемная)

Обращения в форме электронного документа направляются гражданами через официальный сайт «ТФОМС Волгоградской области» путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте ТФОМС.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1 Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, 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, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

2.1.5 Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ТФОМС и (или) его должностных лиц, учреждений и организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС и (или) их должностных лиц, либо в целях восстановления и (или) защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1 Обращение, поступившее в ТФОМС в соответствии с его компетенцией, подлежит рассмотрению в установленном порядке.

3.2 В случае необходимости, рассмотрение обращения может быть обеспечено с выездом на место.

3.3 Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением их обращений.

3.4 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений конфиденциального характера, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

3.5 Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за соответствие законодательству РФ разъяснений и рекомендаций, данных заявителю, а также принятых лично ими мер и решений.

4. Письменные обращения

4.1 Требования к письменному обращению

4.1.1 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.1.3 Обращение, поступившее в ТФОМС в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.1.4 В обращении, поступившем в форме электронного документа 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. Далее по тексту Положения обращение, поступающее в форме электронного документа, именуется также письменное обращение.

4.2 Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

4.2.3 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.4 В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.5 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, 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, за исключением случая, указанного п.4.2.1 настоящего Порядка.

4.2.6 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

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

5.1 Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется общим отделом ТФОМС.

5.2 Письменные обращения, поступившие в филиал ТФОМС, подлежат передаче в ТФОМС в кратчайшие сроки для рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

Пересылка из филиала в ТФОМС обращения, содержащего персональные данные или иную информацию ограниченного доступа, осуществляется с оформлением сопроводительного письма, в упакованном виде в соответствии с разделом 5 Инструкции по конфиденциальному делопроизводству в ТФОМС, утвержденной приказом ТФОМС.

5.3 При приеме письменных обращений:

проверяется правильность его адресации;

сортируются телеграммы;

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

поступившие с письмом документы прикрепляются к письму скрепкой, последним прикрепляется конверт.

В случае отсутствия в конверте письма с обращением, работник, принимающий почту, прикрепляет к нему бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

В случае если при вскрытии конверта были обнаружены денежные знаки, ценные бумаги или т.п. активы, не было обнаружено письмо с обращением или была обнаружена недостача документов, упоминаемых в обращении в качестве приложений или вложенной в конверт описи документов, составляется и подписывается двумя работниками общего отдела акт в двух экземплярах, в котором приводятся недостатки, выявленные при приеме конверта, и к которому прикладываются денежные знаки, ценные бумаги или т.п. активы (в случае их вложения в конверт).

Один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение директору ТФОМС (лицу, его замещающему).

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

5.4 Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления в общий отдел ТФОМС в электронном журнале «Обращения граждан» с заполнением регистрационных данных согласно Приложению 1 к настоящему

Положению и регистрационно-контрольной карточки (далее - РКК) на бумажном носителе по форме Приложения 2 к настоящему Положению. Фамилия и инициалы обращающегося лица указываются в РКК и электронном журнале «Обращения граждан» в именительном падеже.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация осуществляется в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходным днем.

5.5 На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же лица, то регистрируется только одно из обращений, на котором делается отметка о количестве дублированных обращений.

5.6 Повторными считаются обращения, поступившие в ТФОМС от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения к ранее поступившим в ТФОМС обращениям.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но на РКК обращения делается отметка «Повторное».

5.7 Если обращение подписано двумя и более лицами, то в графе «Ф.И.О. заявителя» РКК указываются фамилия и инициалы первого подписавшего его лица, например, Сидоров Б.В., через запятую фамилии и инициалы двух других лиц (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число подписавших обращение лиц. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе «Ф.И.О.» пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то отмечается: Сидоров И.И. и фамилии других членов семьи (Сидорова М.М.).

В РКК делается отметка «Коллективное».

5.8 Графа «Адрес заявителя» заполняется в РКК с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штампа по месту отправки.

Письменное обращение, в котором не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируется в установленном порядке. В графе «Ф.И.О. заявителя» РКК делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес заявителя» указывается территория по почтовому штампу, если обращение поступило почтовым отправлением.

5.9 Обращения, направленные гражданами посредством официального сайта в ТФОМС, автоматически в течение 1 рабочего дня поступают на адрес электронной почты obr@volgatfoms.ru. При поступлении обращения на адрес электронной почты obr@volgatfoms.ru работник общего отдела, ответственный за обработку корреспонденции, направляемой на указанный адрес электронной почты, осуществляет его печать и последующую регистрацию в электронном журнале «Обращения граждан» в соответствии с вышеуказанным порядком.

Обращения, поступающие на электронный адрес ТФОМС general@volgatfoms.ru, подлежат учету в том же порядке, что и обращения, поступившие на электронный адрес obr@volgatfoms.ru. При поступлении обращения на корпоративные электронные адреса

работников ТФОМС работники ТФОМС в обязательном порядке осуществляют перенаправление (пересылку) обращений на электронный адрес general@volgatfoms.ru.

5.10 Письменное обращение направляется директору ТФОМС (лицу, его замещающему) для оформления резолюции. Резолюция директора ТФОМС (лица, его замещающего) оформляется на бланке поручения, форма которого утверждена приказом ТФОМС. При необходимости даются развернутые устные или письменные указания о порядке рассмотрения обращения. На письменном обращении подписи не делаются.

5.11 Работник общего отдела ТФОМС вносит в РКК в электронном журнале «Обращения граждан» и РКК на бумажном носителе текст и дату резолюции директора ТФОМС (лица его замещающего), срок ее исполнения, а также фамилию и инициалы одного или нескольких ответственных исполнителей из числа заместителей директора или руководителей структурных подразделений ТФОМС.

Передача обращения на рассмотрение ответственному исполнителю осуществляется в бумажном виде с формированием поручения в системе электронного документооборота.

В день поступления обращения ответственному исполнителю им принимается решение о порядке рассмотрения обращения и осуществляется передача подлинника письменного обращения должностному лицу - исполнителю, для подготовки ответа на обращение.

По каждому письменному обращению должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ТФОМС;
- об оставлении обращения без рассмотрения в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, по основаниям, предусмотренным пунктами 4.2.1-4.2.5 настоящего Положения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса по основаниям, предусмотренным пунктом 4.2.7 настоящего Положения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки;
- о списании «В дело».

5.12 Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, при получении обращения:

- проверяет правильность оформления РКК на бумажном носителе,
- на основании сведений РКК на бумажном носителе и данных самого обращения вносит данные по обращению в Единый журнал соответствии с Приложением 3 к настоящему Положению.

5.13 Исполнитель, при подготовке ответов на письменные обращения, изучает обращение гражданина и материалы к обращению. В целях установления обоснованности доводов обратившегося лица и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости, подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации в ином структурном подразделении ТФОМС или сторонней организации.

5.14 В случаях, когда поручение о рассмотрении обращения дается двум и более структурным подразделениям ТФОМС, ответственным исполнителем является руководитель того структурного подразделения, который указан в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы при подготовке ответа на обращение.

Для руководителей других структурных подразделений, являющихся соисполнителями при рассмотрении обращения, работники общего отдела готовят копии

обращения и прилагаемых к нему документов, которые должны быть уничтожены в этих структурных подразделениях после рассмотрения обращения с оформлением акта об их уничтожении.

Размножение (тиражирование) обращения, содержащего персональные данные или иную информацию ограниченного доступа, а также уничтожение сделанных копий таких обращений осуществляется в соответствии с разделами 10 и 12 Инструкции по конфиденциальному делопроизводству в ТФОМС, утвержденной приказом ТФОМС.

Соисполнители, в сроки, установленные ответственным исполнителем, представляют ему в письменном виде необходимую информацию для включения в проект ответа на обращение или письменно сообщают об отсутствии предложений.

5.15 Письменное обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФОМС, и поступившие вместе с ним документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации обращения с извещением об этом заявителя, о чем исполнителем делается соответствующая отметка в РКК на бумажном носителе.

5.16 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.

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

5.18 Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС в Волгоградской области, должны быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС могут быть направлены в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Волгоградской области, комитет здравоохранения Волгоградской области, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОМС за пределами территории Волгоградской области, должны быть направлены для рассмотрения в территориальный фонд по месту оказания медицинской помощи. Если в обращении содержатся вопросы, касающиеся деятельности нескольких медицинских организаций, в том числе осуществляющих деятельность в сфере ОМС Волгоградской области, то обращение должно быть рассмотрено в пределах компетенции ТФОМС, а копия обращения направлена в соответствующие территориальные фонды по месту оказания медицинской помощи.

5.19 Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, не осуществляющих деятельность в сфере ОМС, должны быть направлены в соответствующий уполномоченный орган в сфере здравоохранения в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

5.20 О передаче обращения для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в РКК, и сообщается письменно заявителю в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

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

5.22 По обращениям, не требующим длительного изучения и проверок, даются письменные ответы в течение до 15 дней с даты их регистрации.

5.23 В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и запроса дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения

обращения могут быть, продлены с разрешения директора ТФОМС или замещающего его лица, но не более чем на 30 дней.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения.

5.24 Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его направления, при необходимости, вносит предложения по устранению этих причин. Подготовленный проект ответа на обращение согласовывается с руководителем структурного подразделения и/или ответственным заместителем директора и направляется директору ТФОМС на согласование и подписание.

5.25 Исполнитель:

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

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

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

4) подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию и охватывать все вопросы поставленные в обращении;

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

6) осуществляет внесение данных об обращении и результатах его рассмотрения в Единый журнал в соответствии с настоящим Положением.

5.26 Обращение считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий письменный ответ.

5.27 Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьб дается мотивированный ответ. В случае, если в соответствии с п. 5.17 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входят решения поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.28 Исполнитель, руководитель структурного подразделения и заместитель директора ТФОМС, согласовавшие ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения ответа, достоверность ссылок на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения лиц, согласовавших его, запрещается. Ответы на обращения граждан подписывают директор ТФОМС или другое уполномоченное должностное лицо.

5.29 Подлинные документы, полученные с обращением, вместе с ответом возвращаются заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано количество листов в каждом из них.

5.30 Ответ на обращение готовится на бланке ТФОМС и после подписания директором ТФОМС или другим уполномоченным должностным лицом регистрируется в соответствующем отделе как исходящее письмо в соответствии с установленными в ТФОМС требованиями.

5.31 Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в общий отдел, для отправки адресатам заказным почтовым отправлением с уведомлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, дополнительно направляется на указанный в обращении адрес электронной почты работником общего отдела ТФОМС с электронного адреса: general@volgafoms.ru с уведомлением о доставке (ретрансляции) и запросом о прочтении направленного письма.

В случае, если в ответе заявителю содержится конфиденциальная информация, ответ направляется только по почтовому адресу. В случае его отсутствия в обращении в форме электронного документа, у заявителя запрашивается почтовый адрес по электронной почте.

5.32 После отправки ответа заявителю, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, вносит в РКК на бумажном носителе данные о дате и сроке исполнения, кому направлены ответы на обращение, делает отметку о промежуточном ответе или дополнительном запросе, результате ответа, оформляет краткое содержание ответа, проставляет дату отправления ответа заявителю и кодировку темы обращения, указывая страховую медицинскую организацию, в которой застрахован заявитель и/или лицо, в отношении которого поступило обращение (при возможности идентификации застрахованного лица) и организации действия/бездействия которой обжаловались и передает РКК в общий отдел.

На основании РКК на бумажном носителе работник общего отдела снимает письменное обращение с контроля в электронном журнале «Обращения граждан» в системе электронного документооборота.

На тексте обращений записи не делаются.

Обращение должно быть снято с контроля в общем отделе в электронном журнале «Обращения граждан» в течение 3 рабочих дней после отправки ответа заявителю.

5.33 Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, несет ответственность за правильность и своевременность оформления документов.

5.34 Обращения граждан и прилагаемые к ним документы, ответы на обращения, а также материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела согласно утвержденной Инструкции по приему, регистрации, хранению и уничтожению письменных обращений граждан и связанных с ними документов в «ТФОМС Волгоградской области» и в соответствии с утвержденной номенклатурой хранятся постоянно.

5.35 Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений, ответственных за рассмотрение обращений граждан: по защите прав застрахованных и экспертизе качества медицинской помощи, межтерриториальных расчетов, по организации ОМС, по ведению регистра застрахованных лиц, реализации профилактических мероприятий в сфере ОМС, правового и кадрового обеспечения.

6. Личный прием граждан

6.1 Личный прием граждан в ТФОМС проводится директором, заместителями директора и руководителями филиалов ТФОМС в дни и часы, установленные графиком личного приема граждан, утвержденным директором ТФОМС.

Прием граждан начальниками отделов, работниками структурных подразделений ТФОМС проводится в течение рабочего дня по мере обращения к ним граждан.

Прием граждан представителями ТФОМС в медицинских организациях осуществляется согласно установленному порядку организации работы представителей в медицинских организациях, осуществляющих деятельность в сфере ОМС Волгоградской

области, в соответствии с планом-графиком работы представителей ТФОМС в медицинских организациях.

6.2 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах граждан размещается на информационных стендах ТФОМС и его филиалов, а также на официальном сайте ТФОМС.

6.3 Прием граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

6.4 Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

6.5 Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

6.6 Лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению работников соответствующих отделов.

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

6.8 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.

6.9 Регистрация устных обращений граждан на личном приеме директора, заместителей директора, руководителей филиалов ТФОМС, начальников отделов и работников структурных подразделений ТФОМС осуществляется ответственными лицами в Едином журнале с внесением данных об обращениях согласно Приложению 4 к настоящему Положению.

Перечень лиц, ответственных за регистрацию обращений в Едином журнале, утверждается приказом ТФОМС.

При отсутствии доступа к Единому журналу регистрация устных обращений граждан при личном приеме директора, заместителей директора, руководителей филиалов ТФОМС, начальников отделов и работников структурных подразделений ТФОМС осуществляется в журнале на бумажном носителе по форме согласно Приложению 5 к настоящему Положению. Листы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью ТФОМС (филиала ТФОМС), а сам журнал должен быть зарегистрирован по конфиденциальному делопроизводству в отделе по защите прав застрахованных и экспертизе качества медицинской помощи (филиалах) ТФОМС.

Данные о зарегистрированных в журнале устных обращениях во время отсутствия доступа к Единому журналу должны быть внесены ответственными лицами в Единый журнал в течение одного рабочего дня после восстановления такого доступа.

Представители ТФОМС, осуществляющие прием граждан в медицинских организациях, производят регистрацию устных обращений граждан в журнале учета обращений застрахованных лиц и результатов анкетирования, форма которого рекомендована приказом ТФОМС «О совершенствовании работы по защите прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования на территории Волгоградской области».

Данные о зарегистрированных в журнале учета обращений застрахованных лиц и результатов анкетирования должны быть внесены ответственными лицами в Единый журнал не позднее следующего рабочего дня после дня приема граждан в медицинских организациях.

Работники филиалов ТФОМС в районах Волгоградской области, осуществляющие функции представителей ТФОМС в медицинских организациях, направляют сведения о данных обращениях не реже двух раз в месяц ответственным лицам для регистрации в Едином журнале.

6.10 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 обращении гражданина вопросов.

6.11 Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

6.13 Если решение вопросов, заданных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию ТФОМС или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.14 Лицо, ответственное за хранение журнала, назначенное приказом ТФОМС, обеспечивает наличие журнала у лица, осуществляющего личный прием граждан.

6.15 Ответственность за обеспечение приема граждан работниками отделов и филиалов ТФОМС несут руководители этих структурных подразделений.

6.16 Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ТФОМС, осуществляется руководителями структурных подразделений ТФОМС, ответственных за работу с обращениями граждан.

6.17 Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личный прием граждан в ТФОМС, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящим Положением.

7 Устные обращения по телефону

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

7.2 Прием, регистрация и рассмотрение устных обращений граждан в рамках работы Контакт-центра в сфере ОМС Волгоградской области осуществляется в соответствии с Регламентом работы Контакт-центра в сфере ОМС.

7.3 Категорически запрещено давать ответы на устные обращения граждан по телефону, содержащие сведения, составляющие врачебную тайну. В этом случае обратившемуся по телефону гражданину разъясняется право обратиться в ТФОМС с письменным обращением или явиться на личный прием.

7.4 Устные обращения по телефону и результаты их рассмотрения регистрируются ответственными лицами в Едином журнале с внесением данных об обращениях согласно Приложению 4 к настоящему Положению.

7.5 При отсутствии доступа к Единому журналу регистрация устных обращений по телефону осуществляется в журнале на бумажном носителе по форме Приложения 6 к настоящему Положению. Листы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью ТФОМС (филиала ТФОМС), а сам журнал должен быть зарегистрирован по конфиденциальному делопроизводству в отделе по защите прав застрахованных и экспертизе качества медицинской помощи (филиалах) ТФОМС.

Данные о зарегистрированных в журнале устных обращениях по телефону во время отсутствия доступа к Единому журналу должны быть внесены ответственными лицами в Единый журнал в течение одного рабочего дня после восстановления такого доступа.

Работники филиалов ТФОМС в районах Волгоградской области направляют сведения об устных обращениях по телефону не реже двух раз в месяц ответственным лицам для регистрации в Едином журнале.

7.6. Контроль за организацией рассмотрений устных обращений по телефону и учетом таких обращений осуществляется руководителями структурных подразделений ТФОМС, ответственных за работу с обращениями граждан.

Приложение № 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

Информация, вносимая в РКК при регистрации письменного обращения в журнале «Обращения граждан» в системе электронного документооборота.

N	Наименование	Обязательность	Пояснения
1.	Регистрационный номер обращения	Да	В формате 'NNNNNNN' - порядковый номер обращения. '_' - символ-разделитель
2.	Дата поступления обращения	Да	
3.	Источник поступления	Да	1 - Напрямую от заявителя 2 - ФОМС; 3 - Иной федеральный орган исполнительной власти; 4 - Территориальный орган исполнительной власти; 5 - Иная организация.
4.	Наименование организации поступления	Усл.	Заполняется в случае письменного обращения от источников 3 - 5.
5.	Способ обращения	Да	2 - По сети "Интернет"; 3 Личное письменное обращение; 5 - Почтовым сообщением.
6.	Сотрудник, принявший обращение	Да	Выбирается из справочника.
7.	Дата окончания срока рассмотрения обращения (планируемая дата)	Да	Устанавливается в соответствии с плановым сроком рассмотрения.
Информация о заявителе 1			
8.	Фамилия	Да.	
9.	Имя	Усл	При наличии
10.	Отчество	Усл	При наличии
Информация о заявителе 2 (заполняется при наличии сведений)			
11.	Фамилия	Усл	При наличии
12.	Имя	Усл	При наличии
13.	Отчество	Усл	При наличии

Приложение №2 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

Регистрационно-контрольная карточка			
Регистрационный номер		Срок исполнения	Дата исполнения
Дата поступления			
Регистрационный номер и дата предыдущего обращения			
Информация о заявителе:			
Фамилия, имя, отчество заявителя I			
Район, город, где находится организация(ии) действие/бездействие, которой(ых) обжалуются / наименование организации(ий)			
Резолюция руководителя			
Организация, приславшее обращение гражданина			
К какой дате требуется дать ответ (планируемая дата)			
Обращение, как не относящееся к компетенции ТФОМС, отправлено по принадлежности:			
Кому направлены ответы на обращение:			
Дата передачи на исполнение, продление			
Фамилия исполнителя			
Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе			
Результат ответа	удовлетворено	отказано	разъяснено
С контроля снял (ФИО, подпись)			
Дата отправки ответа			
Краткое содержание ответа			
Принадлежность застрахованного к СМО по факту оказания медицинской помощи			

код	Заявления	код	Консультации
3.1	о выделении средств для оплаты МП в рамках ТП	4.11	о получении МП по базовой программе ОМС вне территории страхования
3.2	о выборе и замене СМО, в том числе:	4.12	о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС
3.2.1	о выборе СМО	4.12.1	о видах, качестве и условиях предоставления МП по программам ОМС
3.2.2	о замене СМО	4.13	о платных медицинских услугах, оказываемых в МО
3.3	ходатайства о регистрации в качестве застрахованного лица	4.14	другие
3.4	ходатайства об идентификации в качестве застрахованного лица	код	Жалобы
3.5	о выдаче дубликата (переоформлении) полиса ОМС, в т.ч.:	3	обеспечение полисами ОМС
3.5.1	о переоформлении полиса	4	выбор МО в сфере ОМС - всего, из них:
3.5.2	о выдаче дубликата полиса	4.1	на территории страхования
3.6	другие,	4.2	вне территории страхования
3.6.1	в том числе по вопросам, не относящимся к сфере ОМС	5	выбор врача
3.6.2	выбор МО в сфере ОМС - всего, из них:	6	выбор или замена СМО, из них:
3.6.3	выбор врача	6.1	по постоянному месту жительства
3.6.4	организация работы МО	6.2	вне постоянного места жительства
3.6.5	санитарно-гигиеническое состояние МО	6.3	без регистрации на территории Российской Федерации
3.6.6	материально-техническое обеспечение МО	7	организация работы МО
3.6.7	этика и деонтология медицинских работников	8	санитарно-гигиеническое состояние МО
3.6.8	КМП	9	материально-техническое обеспечение МО
3.6.9	лекарственное обеспечение при оказании МП	10	этика и деонтология медицинских работников
код	Консультации	11	КМП
4	отказ в медицинской помощи по программам ОМС	12	лекарственное обеспечение при оказании МП
4.1	неисполнение СМО обязанностей по договору	13	отказ в медицинской помощи по программам ОМС
4.1.1	взимание денежных средств за МП по программам ОМС:	13.1	на территории страхования
4.2	неправомерное распространение персональных данных	13.2	вне территории страхования
4.3	о выборе врача	14	неисполнение СМО обязанностей по договору
4.4	о выборе или замене СМО	15	взимание денежных средств за МП по программам ОМС:
4.5	об организации работы МО	15.1	на территории страхования
4.6	о санитарно-гигиеническом состоянии МО	15.2	вне территории страхования
4.7	об этике и деонтологии медицинских работников	16	неправомерное распространение персональных данных
4.8	о КМП	17	прочие причины
4.9	о лекарственном обеспечении при оказании МП	17.1	в том числе по вопросам, не относящимся к сфере ОМС
4.10	об отказе в оказании МП по программам ОМС	5	Предложения
Ход выполнения		Краткое содержание	

Приложение №3 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

Информация о поступивших в ТФОМС письменных обращениях и результатах их рассмотрения, вносимая в Единый электронный журнал обращений.

N	Наименование	Обязательность	Пояснения
1.	Регистрационный номер обращения*	Да	Внесение номера обращения с РКК на бумажном носителе.
2.	Дата поступления обращения*	Да	Данные с РКК на бумажном носителе
3.	Источник поступления*	Да	Выбрать из списка: 1 - Напрямую от заявителя 2 - ФОМС; 3 - Иной федеральный орган исполнительной власти; 4 - Территориальный орган исполнительной власти; 5 - Иная организация.
4.	Наименование организации поступления*	Усл.	Заполняется в случае письменного обращения от источников 3 - 5.
5.	Способ обращения*	Да	Выбрать из списка: 2 - По сети "Интернет"; 3 Личное письменное обращение; 5 - Почтовым сообщением.
6.	Вид обращения	Да	Заполняется для закрытых обращений: Выбрать из списка: 1 - Консультация 2 - Жалоба 3 - Предложение 4 - Заявление 5 - Вопросы, не относящиеся к сфере ОМС.
7.	Тема обращения	Да	Заполняется для закрытых обращений: Осуществляется возможность выбора нескольких вариантов:

		<ul style="list-style-type: none"> - Об обеспечении полисами ОМС - Об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев - О выборе МО в сфере ОМС - О выборе врача - О выборе и замене СМО - Об идентификации в качестве застрахованного лица - Об организации работы МО - О санитарно-гигиеническом состоянии МО - О материально-техническом обеспечении МО - Об этике и деонтологии медицинских работников - О КМП - О лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи - Об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС - О получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования - О взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе: - О видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС - О платных медицинских услугах, оказываемых в МО - О неисполнении СМО обязанностей по договору - О неправомерном распространении персональных данных - О выделении средств для оплаты МП в рамках ТПГГ оказания бесплатной медицинской помощи - О вопросах, не относящихся к сфере ОМС - Другие - Предложения
8.	Содержание обращения*	<p>Да.</p> <p>Заполняется кратко, согласно тематике обращения</p>

9.	Жалоба	Усл.	Заполняется в случае определения обращения как «Жалоба»: 1 - Обоснованная 1.1. Обоснованная, удовлетворенная в досудебном порядке 1.2. Обоснованная, удовлетворенная в судебном порядке 2. - Необоснованная
10.	Линия принятия обращения*	Да	Выбрать из списка: 6 – ТФОМС
11.	Сотрудник, принявший обращение*	Да	Выбирается из справочника.
12.	Сотрудник, ответственный за работу с обращением*	Да.	Выбирается из справочника.
13.	Дата окончания срока рассмотрения обращения	Да	Устанавливается в соответствии с плановым сроком рассмотрения, указанными в РКК на бумажном носителе.
14.	Дата фактического закрытия обращения	Да.	Заполняется для закрытых обращений.
15.	Срок исполнения*	Да	Заполняется для закрытых обращений: Указывается количество дней рассмотрения обращения (включая день регистрации и день закрытия обращения).
16.	Результат обращения	Да.	Заполняется для закрытых обращений: 1. Дана консультация. 2. Рассмотрено обращение. 3. Заявление удовлетворено. 4. Заявление не удовлетворено. 5. Рассмотрена жалоба. 7. Обращение переадресовано в другую организацию. 8. Рассмотрено предложение.
Информация о заявителе			
17.	Фамилия*	Усл.	
18.	Имя*	Усл.	
19.	Отчество*	Усл.	
20.	Дата рождения*	Усл.	Заполняется в случае

			обращения по поводу себя.
21.	ЕНП	Усл.	Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
22.	Страховая принадлежность на момент подачи обращения	Усл.	Реестровый номер СМО Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
23.	Медицинская организация, действия которой обжалуются	Усл.	При наличии информации
24.	Тип документа, удостоверяющего личность	Усл.	Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
25.	Серия документа, удостоверяющего личность	Усл.	
26.	Номер документа, удостоверяющего личность	Усл.	
27.	Адрес для обратного ответа*	Усл.	
28.	Контактный телефон	Усл.	Указывается 11-значный номер телефона.
29.	Адрес электронной почты*	Усл.	
Информация о лице, в отношении которого поступило обращение			
30.	Фамилия*	Усл.	
31.	Имя*	Усл.	
32.	Отчество*	Усл.	
33.	Дата рождения*	Усл.	
34.	ЕНП	Усл.	
35.	Страховая принадлежность	Усл.	Реестровый номер СМО
36.	Организация, действие/бездействие которой обжалуются	Усл.	При наличии информации
37.	Тип документа, удостоверяющего личность	Усл.	Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
38.	Серия документа, удостоверяющего личность	Усл.	
39.	Номер документа, удостоверяющего личность	Усл.	

*Информация вносится исполнителем в день получения обращения на исполнение.

Приложение №4 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном учреждении «Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Волгоградской области»

Информация о поступивших в ТФОМС устных обращениях и обращениях при личном приеме и результатах их рассмотрения, вносимая в Единый электронный журнал обращений.

N	Наименование	Обязательность	Пояснения
1.	Регистрационный номер обращения	Да	Внесение номера обращения с РКК на бумажном носителе.
2.	Дата поступления обращения	Да	Данные с РКК на бумажном носителе
3.	Время поступления обращения	Да.	Указывается местное время.
4.	Источник поступления	Да	Выбрать из списка: 1 - Напрямую от заявителя
5.	Способ обращения	Да	Выбрать из списка: 1 - По телефону "горячей линии"; 4 - Личный прием (устное);
6.	Вид обращения	Да	Заполняется для закрытых обращений: Выбрать из списка: 1 - Консультация 2 - Жалоба 3 - Предложение 5 - Вопросы, не относящиеся к сфере ОМС.
7.	Тема обращения	Да	Выбирается из списка Осуществляется возможность выбора нескольких вариантов: - Об обеспечении полисами ОМС - Об обеспечении полисами ОМС иностранных граждан, беженцев - О выборе МО в сфере ОМС - О выборе врача - О выборе и замене СМО - Об идентификации в качестве застрахованного

			<p>лица</p> <ul style="list-style-type: none"> - Об организации работы МО - О санитарно-гигиеническом состоянии МО - О материально-техническом обеспечении МО - Об этике и деонтологии медицинских работников - О КМП - О лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи - Об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС - О получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования - О взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> - О видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС - О платных медицинских услугах, оказываемых в МО - О неисполнении СМО обязанностей по договору - О неправомерном распространении персональных данных - О выделении средств для оплаты МП в рамках ТПГГ оказания бесплатной медицинской помощи - О вопросах, не относящихся к сфере ОМС - Другие - Предложения
8.	Содержание обращения	Усл.	<p>Заполняется кратко, согласно тематике обращения.</p> <p>Может не заполняться для устных Консультаций (за исключением Консультаций с темой "Другое").</p>
9.	Жалоба	Усл.	<p>Заполняется в случае определения обращения как «Жалоба»:</p> <p>1 - Обоснованная</p> <p>1.1. Обоснованная,</p>

			удовлетворенная в досудебном порядке 1.2Обоснованная, удовлетворенная в судебном порядке 2.- Необоснованная
10.	Линия принятия обращения	Да	Выбрать из списка: 6 – ТФОМС
11.	Сотрудник, принявший обращение	Да	Выбирается из справочника.
12.	Сотрудник, ответственный за работу с обращением	Да.	Выбирается из справочника.
13.	Дата окончания срока рассмотрения обращения	Да	Устанавливается в соответствии с плановым сроком рассмотрения.
14.	Дата фактического закрытия обращения	Да.	Заполняется для закрытых обращений.
15.	Результат обращения	Да.	Заполняется для закрытых обращений: 1. Дана консультация. 2. Рассмотрено обращение. 5. Рассмотрена жалоба. 7. Обращение переадресовано в другую организацию. 8. Рассмотрено предложение.
Информация о заявителе			
16.	Фамилия	Усл.	
17.	Имя	Усл.	
18.	Отчество	Усл.	
19.	Дата рождения	Усл.	Заполняется в случае обращения по поводу себя.
20.	ЕНП	Усл.	Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
21.	Страховая принадлежность на момент подачи обращения	Усл.	Реестровый номер СМО Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
22.	Организация, действие/бездействие которой обжалуются	Усл.	При наличии информации
23.	Тип документа, удостоверяющего личность	Усл.	Заполняется в случае

24.	Серия документа, удостоверяющего личность	Усл.	обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе. При наличии ЕНП может не указываться.
25.	Номер документа, удостоверяющего личность	Усл.	
26.	Адрес для обратного ответа	Усл.	
27.	Контактный телефон	Усл.	Указывается 11-значный номер телефона.
28.	Адрес электронной почты	Усл.	
Информация о лице, в отношении которого поступило обращение (заполняется при наличии сведений)			
29.	Фамилия	Усл.	
30.	Имя	Усл.	
31.	Отчество	Усл.	
32.	Дата рождения	Усл.	
33.	ЕНП	Усл.	
34.	Страховая принадлежность	Усл.	Реестровый номер СМО
35.	Медицинская организация, действия которой обжалуются	Усл.	При наличии информации
36.	Тип документа, удостоверяющего личность	Усл.	Заполняется в случае обращения по поводу себя при отсроченном ответе или жалобе.
37.	Серия документа, удостоверяющего личность	Усл.	
38.	Номер документа, удостоверяющего личность	Усл.	При наличии ЕНП может не указываться.

График личного приема граждан в «ТФОМС Волгоградской области»

Ф.И.О., должность	День недели и время приема	Место приема	Номер телефона
САМАРИНА Татьяна Васильевна, директор	вторник с 15-00 по 17-00	23	(8442) 53-27-27
ПОПОВ Алексей Леонидович, заместитель директора по аналитической работе и информатизации	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	11	(8442) 53-27-27
ПАЙЛЬ Анна Владимировна, заместитель директора по организации обязательного медицинского страхования	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	12	(8442) 53-27-27
ГРАЧЕВА Татьяна Георгиевна, заместитель директора по мониторингу системы обязательного медицинского страхования	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	17	(8442) 53-27-27
БАГИРОВ Олег Толикович, директор Волгоградского филиала	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	кабинет директора	(8442) 94-93-91
БУНЯЕВА Татьяна Вячеславовна, директор Заволжского филиала	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	кабинет директора	(8443) 27-29-27
ЖИДКОВА Наталия Алексеевна, директор Медведицкого филиала	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	кабинет директора	(84463) 2-25-48
ФЕДОСЕЕВ Александр Сергеевич, директор Северного филиала	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	кабинет директора	(84457) 9-53-39
ЕРМИЛОВА Наталья Владимировна, директор Хоперского филиала	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	кабинет директора	(84442) 4-37-40
СЕМИКИН Николай Викторович, директор Южного филиала	вторник с 15-00 по 17-00, ежедневно - по необходимости	кабинет директора	(84472) 3-19-21

