

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке рассмотрения обращений граждан
в Территориальном фонде обязательного медицинского
страхования Красноярского края

I. Общие положения

1.1. Положение О порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Красноярского края (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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», Положением о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Красноярского края, утвержденным Законом Красноярского края от 19.05.2011 № 12-5833, в целях урегулирования правоотношений, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, и устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Территориального фонда обязательного медицинского страхования Красноярского края (далее – ТФОМС Красноярского края).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ТФОМС Красноярского края, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами и нормами законодательства Российской Федерации.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления, ТФОМС Красноярского края или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности

учреждений и организаций, входящих в систему обязательного медицинского страхования на территории Красноярского края;

«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 организаций, входящих в систему обязательного медицинского страхования и должностных лиц, либо критика деятельности указанных организаций 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 Красноярского края, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ТФОМС Красноярского края.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте ТФОМС Красноярского края (<http://www.krasmed.ru>) в сети Интернет, на информационных стендах ТФОМС Красноярского края.

На официальном сайте ТФОМС Красноярского края должна быть размещена информация, предусмотренная Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Общих принципов построения и функционирования информационных систем и порядка информационного взаимодействия в сфере обязательного медицинского страхования».

2.2. На информационных стендах ТФОМС Красноярского края должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения ТФОМС Красноярского края, филиалов ТФОМС Красноярского края;

- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;

- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц ТФОМС Красноярского края, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- график приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- адрес официального сайта ТФОМС Красноярского края;

- образец формы обращения в ТФОМС Красноярского края.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ТФОМС Красноярского края, филиалы ТФОМС Красноярского края.

2.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ТФОМС Красноярского края, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется специалистами организационного отдела по телефону: 8 (391) 256-69-23.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях ТФОМС Красноярского края, ответственных за их исполнение.

2.4. справочная информация: контактные телефоны должностных лиц ТФОМС Красноярского края, почтовые адреса ТФОМС Красноярского края и филиалов ТФОМС Красноярского края, адрес официального сайта ТФОМС Красноярского края, адрес электронной почты, график работы ТФОМС Красноярского края, график приема граждан и т.д. предоставляется специалистами организационного отдела по телефонам: 8 (391) 256-59-01, 256-69-23.

2.5. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

III. Порядок направления обращений граждан в ТФОМС Красноярского края

3.1. Требования к письменному обращению гражданина.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую 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.

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

Обращение, поступившее в ТФОМС Красноярского края в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Обращение, поступившее в ТФОМС Красноярского края по электронной почте, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

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.

3.2. Порядок направления письменных обращений граждан.

Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ТФОМС Красноярского края, филиалов ТФОМС Красноярского края.

Письменное обращение может быть направлено с помощью факсимильной связи в ТФОМС Красноярского края, филиалы ТФОМС Красноярского края.

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается администратору (специалисту организационного отдела) ТФОМС Красноярского края.

Обращения в виде электронного документа направляются в ТФОМС Красноярского края через официальный сайт ТФОМС Красноярского края <http://www.krasmed.ru>. (Сервис обратной связи).

3.3. Требования к устному обращению гражданина.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения, заявления или жалобы.

3.4. С устным обращением гражданин вправе обратиться в ходе личного приема граждан.

С устным обращением гражданин может обратиться на круглосуточную многоканальную бесплатную телефонную линию по вопросам доступности и качества медицинской помощи «Право на здоровье» - 8-800-700-00-03.

IV. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Порядок и сроки регистрации письменных обращений граждан.

Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через официальный сайт ТФОМС Красноярского края) подлежат обязательной регистрации администратором (специалистом организационного отдела), специалистом филиала ТФОМС Красноярского края, ответственным за делопроизводство в филиале, в день поступления.

Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота (СЭД) Company Media. В случае поступления обращений в виде почтовых отправлений – конверт приобщается к запросу.

При регистрации на поступившем обращении, на первой странице в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, документ сканируется и реквизиты его вводятся в СЭД Company Media.

На каждое поступившее обращение заводится регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК), в которой указывается причина обращения.

При регистрации специалист организационного отдела проверяет реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

В случае поступления повторного обращения, в электронной РКК делается соответствующая отметка, специалист организационного отдела при необходимости подготавливает соответствующие материалы, связанные с рассмотрением первичного обращения (приобщаются к материалам обращения - при их наличии).

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

4.2. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации направляются заместителю директора, ответственному исполнителю - начальнику управления для получения резолюции.

Обращение может быть направлено в адрес нескольких соисполнителей. В этом случае, ответственным за исполнение поручения является должностное лицо, указанное в поручении первым.

В обязательном порядке в качестве соисполнителя поручения указывается отдел организации защиты прав застрахованных граждан, который осуществляет дополнительный контроль своевременности ответа на обращение гражданина.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС Красноярского края направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. О переадресации письменного обращения уведомляются: гражданин, направивший письменное обращение; орган или должностное лицо, направившие письменное обращение гражданина (в случае, когда такое обращение поступило от органа государственной власти, местного самоуправления, правоохранительного органа, должностного лица), по форме приложения 1к настоящему Положению.

Информация о переадресации обращения и об уведомлении заявителя, органа или должностного лица вносится исполнителем в СЭД Company Media путем проставления соответствующих отметок в РКК.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов,

органов местного самоуправления, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, организации или соответствующим должностным лицам с сопроводительным письмом за подписью начальника управления – ответственного исполнителя.

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

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

4.8. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС Красноярского края и (или) направлены в органы управления здравоохранением.

4.9. Обращения, связанные с деятельностью медицинских учреждений, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в органы управления здравоохранением не позднее чем в семидневный срок.

4.10. Обращение, поступившее в ТФОМС Красноярского края в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.11. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Письменное обращение гражданина, поступившее в ТФОМС Красноярского края, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в ТФОМС Красноярского края органами государственной власти, местного самоуправления, контролирующими, правоохранительными органами, а также должностными лицами, рассматриваются в сроки, установленные указанными органами и должностными лицами, а если срок не установлен – в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение проверок, истребование дополнительных материалов заместитель директора, начальник управления организации обязательного медицинского страхования ТФОМС Красноярского края вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения письменного обращения гражданина оформляется проставлением соответствующей визы на служебной записке, подаваемой ответственным исполнителем заместителю директора ТФОМС, начальнику управления ОМС Красноярского края по форме приложения 2 к настоящему Порядку.

О продлении срока рассмотрения письменного обращения граждан, направивший обращение, уведомляется по форме приложения 3 к настоящему Положению.

Информация о продлении срока рассмотрения обращения и об уведомлении заявителя вносится исполнителем в СЭД Company Media путем проставления соответствующих отметок в РКК.

4.12. Исполнитель при рассмотрении обращения гражданина:

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

4.12.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у иных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.

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

4.12.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением;

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

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, исполнителем уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

4.13. Права граждан при рассмотрении письменных обращений:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.1, 4.14 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

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.

4.14. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем 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 охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

Обращение, в котором, обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Уведомление о прекращении переписки направляется гражданину направившему обращение по форме приложения 4 к настоящему Положению.

Информация о прекращении переписки вносится исполнителем в СЭД Company Media путем проставления соответствующих отметок в РКК.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены,

гражданин вправе вновь направить обращение в ТФОМС Красноярского края.

4.15. Порядок направления ответа гражданину.

Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется исполнителем согласно резолюции.

Подписанный ответ регистрируется специалистами организационного отдела путем проставления даты, исходящего номера на ответе и связи в РКК обращения в СЭД Company Media.

Перед передачей ответов на отправку специалисты организационного отдела проверяют наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

Ответ на обращение, поступившее по информационным системам, направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация о результатах рассмотрения обращения вносится исполнителем в СЭД Company Media путем проставления соответствующих отметок в РКК.

4.16. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

4.17. После отправки ответа обращение снимается с контроля сотрудником организационного отдела.

4.18. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно сотрудниками отдела организации защиты прав застрахованных граждан.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором ТФОМС Красноярского края и уполномоченными им должностными лицами, в дни и часы, установленные приказом ТФОМС Красноярского края.

5.2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется должностными лицами ТФОМС Красноярского края после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

5.3. Запись на прием к должностным лицам ТФОМС Красноярского края осуществляется сотрудником организационного отдела.

Запись на прием к директорам филиалов ТФОМС Красноярского края ведется в филиалах.

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

5.5. Учет (регистрацию) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется должностным лицом, ведущим прием, в журнале учета обращений граждан, по форме приложения 5 к настоящему Положению.

Учет (регистрацию) устных обращений граждан при личном приеме директора ТФОМС Красноярского края ведет специалист организационного отдела (секретарь) в журнале учета обращений граждан, по форме приложения 5 к настоящему Положению.

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина сотрудником отдела организации защиты прав застрахованных по форме приложения 6 к настоящему Положению.

5.7. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина сотрудником отдела организации защиты прав застрахованных.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

VI. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан

6.1. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение устных обращений граждан, поступающих по телефонам ТФОМС Красноярского края, включая рассмотрение обращений граждан на круглосуточную многоканальную бесплатную телефонную линию по вопросам доступности и качества медицинской помощи «Право на здоровье» 8-800-700-00-03, определяются приказом ТФОМС Красноярского края.

6.2. Ответ на телефонный звонок в ТФОМС Красноярского края должен начинаться с наименования органа и структурного подразделения ТФОМС Красноярского края, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок.

В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале регистрации устных обращений граждан, в порядке, установленном настоящим Положением.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

6.3. Устные обращения граждан, поступившие по телефону, в том числе на бесплатный номер 8-800-700-00-03, регистрируются в журнале учета обращений граждан по форме приложения 7 к настоящему Положению.

Ответы на устные обращения даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ТФОМС Красноярского края. Информация об ответе фиксируется в журнале.

В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ТФОМС Красноярского края, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в журнале делается соответствующая запись.

Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Должностное лицо, принявшее обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

VII. Особенности рассмотрения обращений граждан в филиалах ТФОМС Красноярского края

7.1. Регистрация и рассмотрение обращений граждан в филиалах ТФОМС Красноярского края осуществляется в общем порядке и с соблюдением условий, установленном настоящим Положением для рассмотрения обращений.

В случае отсутствия технической возможности регистрации письменных обращений граждан в СЭД Company Media, регистрация обращений и постановка их на контроль (снятие с контроля) осуществляется путем регистрации в журнале регистрации обращений граждан.

Ответ на обращение гражданина подписывается директором филиала (лицом, его замещающим в установленном порядке).

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, поступающих в филиалы ТФОМС Красноярского края, несут директора филиалов.

VIII. Анализ обращений граждан

8.1. Отдел организации защиты прав застрахованных граждан обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи, в том числе поступивших посредством телефонной линии по вопросам доступности и качества медицинской помощи «Право на здоровье» - 8-800-700-00-03.).

8.2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС Красноярского края отчетов по форме ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования».

8.3. В случае служебной необходимости, выборочные результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных ТФОМС Красноярского края обращений могут быть представлены в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования по запросу последнего и в сроки, определяемые в каждом конкретном случае.

IX. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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 осуществляется начальником управления – ответственным исполнителем, директором филиала ТФОМС Красноярского края.

9.2. Общий контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ТФОМС Красноярского края осуществляет начальник организационного отдела.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

9.3. Внутренний контроль за сроками рассмотрения обращений граждан дополнительно осуществляют руководители структурных подразделений, в которые направляются обращения для рассмотрения.

9.3. Снятие с контроля производится сотрудником организационного отдела в день отправления ответа заявителю, органу государственной власти, контролирующему, правоохранительному органу, организации или должностному лицу.

9.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, 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 ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Х. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых (принимаемых) должностными лицами ТФОМС Красноярского края при работе с обращениями граждан

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ТФОМС Красноярского края, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, вышестоящему должностному лицу, директору ТФОМС Красноярского края.

По результатам рассмотрения жалобы вышестоящее должностное лицо, директор ТФОМС Красноярского края:

признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

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

10.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц ТФОМС Красноярского края в судебном порядке.

10.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений граждан несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, правильность принятых мер, законность вынесенных ими решений, данных разъяснений, рекомендаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.