

Государственное учреждение
Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
Вологодской области

ПРИКАЗ

№ 1162 от 31.12.2014

г. Вологда

Об утверждении положения по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц ТФОМС Вологодской области

В целях организации учета, систематизации и обобщения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, общественных объединений и юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер приказываю:

1. Утвердить Положение по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц ТФОМС Вологодской области (далее - Положение).

2. Заместителям директора, начальникам отделов ТФОМС Вологодской области обеспечить строгое и неукоснительное соблюдение требований Положения;

3. Определить место и график приема обращений:

3.1. в письменном виде (при предоставлении лично, направлении курьером, почтовом отправлении) по адресу: 160017, г. Вологда, Тепличный мкр., д. 8а, ежедневно по графику: рабочие дни - с 8.00 до 12.30 и с 13.30 до 17.00

3.2. в письменном виде по факсу (8172) 71-77-05 ежедневно, круглосуточно;

3.3. в электронном виде:

- путем заполнения в установленном порядке специальной формы в разделе «Отправить обращение» на официальном сайте ТФОМС Вологодской области;

- путем направления электронного сообщения по адресу: postmaster@volmed.ru, postmaster@oms35.ru;

3.4. в устной форме при проведении личного приема:

- директором ТФОМС Вологодской области: понедельник, с 14:00 до 16:00;

- заместителем директора по экономическим вопросам: вторник, с 14:00 до 16:00;

- заместителем директора по медицинским вопросам: среда, с 8:00 до 10:00

4. Установить, что лицами, уполномоченными на прием граждан по вопросам защиты прав застрахованных, являются начальник отдела защиты прав застрахованных и медицинской экспертизы, заместитель начальника отдела защиты прав застрахованных и медицинской экспертизы.

5. Назначить лицом, ответственным за прием, регистрацию, организацию работы с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц и осуществление контроля за сроками их рассмотрения начальника организационно-хозяйственного отдела (Здерихина Н.А.).

6. Признать утратившим силу приказ от 31.12.2010г. № 890 «О рассмотрении обращений граждан».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



И.Б. Симкина

**ПОЛОЖЕНИЕ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОБЪЕДИНЕНИЙ ГРАЖДАН
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В ТФОМС ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение по работе с обращениями граждан, объединениями граждан и юридических лиц в ТФОМС Вологодской области (далее - Положение) определяет последовательность исполнения управленческих процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок и формы взаимодействия между структурными подразделениями ТФОМС Вологодской области и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятий решений и подготовке ответов.

1.2. Прием и рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Положением о ТФОМС Вологодской области, утвержденным Постановлением Правительства Вологодской области от 04.04.2011 № 304;

1.3. Нормы настоящего Положения распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

1.4. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несут начальники отделов.

1.5. Должностные лица несут персональную ответственность за своевременность подготовки ответов и полноту рассмотрения обращений, находящихся у них на рассмотрении.

1.6. Работа с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости.

II. Основные понятия, используемые в Положении

Анонимное обращение - обращение гражданина:

- в письменной форме, не содержащее фамилию, имя, отчество (при наличии) или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, имя, отчество (при наличии) или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя;

Дубликат обращения - обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ТФОМС Вологодской области;

Жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого лица;

Заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

Заявление - просьба заявителя 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

Копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

Многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

Направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя с сопроводительным документом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления и соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

Обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

Обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

Обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

Обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме заявителя с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

Ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, неподдающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на

который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - 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 невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

Предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

Рассмотрение обращения - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и направленные на классификацию обращения, уяснение его сути, объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленного заявителем в обращении вопроса;

Уведомление - официальный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

Устный ответ на обращение - данный в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

III. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО РАССМОТРЕНИЕМ

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.1.2. 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.

3.1.3. 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.

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

3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

3.3. 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.

IV. ОФОРМЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование ТФОМС Вологодской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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.

4.2. Обращение гражданина, поступившее в ТФОМС Вологодской области в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование ТФОМС Вологодской области, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть

предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.3. На личном приеме должностным лицом ТФОМС Вологодской области гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

4.4. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для начала ТФОМС Вологодской области процедуры рассмотрения обращения, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

4.5. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений граждан законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

4.6. Ответ на обращение гражданина по существу не дается в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения не поддается прочтению (обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению);

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ТФОМС Вологодской области неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор ТФОМС Вологодской области, заместители директора 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;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

4.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ТФОМС Вологодской области либо должностному лицу ТФОМС Вологодской области.

V. УЧЕТ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступающие обращения подразделяются на три типа обращений: заявления, предложения, жалобы.

5.2. Поступившие обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа, в целях учета подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с даты поступления, а в устной форме регистрируются в день поступления с указанием времени поступления.

5.3. По обращениям застрахованных граждан отделом защиты прав застрахованных и медицинской экспертизы ведется журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью. Журнал включает следующую информацию:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес регистрации и/или фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- проведенные мероприятия;
- результат рассмотрения.

Результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных жалоб, обращений, консультаций используются при составлении отчетной формы ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав и законных интересов граждан в системе обязательного медицинского страхования».

5.4. При приеме обращений в электронной форме в случае ненадлежащего оформления гражданином обращения:

- обращение написано на иностранном языке;
- обращение написано по-русски с использованием латинских букв;
- обращение целиком набрано заглавными буквами и не разбито на предложения;
- обращение набрано нечитаемыми знаками или символами;
- изложение сути обращения отсутствует;
- в обращении в качестве ФИО заявителя используются псевдонимы, которые не могут быть интерпретированы как ФИО (например, Миндалька Миндалька), слова созвучны слову "аноним" (например, Анонимов Аноним Анонимович), либо представляет собой случайный набор букв;

оформляется уведомление о невозможности принятия к рассмотрению

обращения (с указанием причины) и предложением восполнить недостающие данные.

5.5. Все зарегистрированные обращения подлежат постановке на контроль.

5.6. При получении нескольких обращений в электронном виде с официального сайта ТФОМС Вологодской области от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу сотрудники организационно-хозяйственного отдела, ответственные за регистрацию обращений, вправе объединить подобные обращения в одно и присвоить один регистрационный номер.

5.7. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в качестве заявителя указывается первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ.

Общее число авторов указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов и т.д.

5.8. Неоднократные обращения гражданина, переписка с которым по конкретным вопросам прекращена, списываются в архив без уведомления их автора.

VI. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Поступившие в ТФОМС Вологодской области обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их регистрации, если директором (заместителем директора) не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения;

6.2. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором (заместителем директора) ТФОМС Вологодской области, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление;

6.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения начальник отдела, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет директору (заместителю директора) ТФОМС Вологодской области, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления;

6.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС Вологодской области, направляется в течение 7 (семи) календарных дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

VII. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения.

7.2. Обращения, прошедшие регистрацию, направляются на рассмотрение директору или заместителям директора для определения исполнителя.

7.3. Исполнитель, указанный в поручении первым, является головным исполнителем.

7.4. Предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются директору (заместителю директора) ТФОМС Вологодской области начальником заинтересованного структурного подразделения в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

7.5. В случае если поручение выходит за пределы компетенции структурных подразделений - соисполнителей, определенных поручением, начальники этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение директору (заместителю директора) дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

7.6. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня поручения о рассмотрении обращения);

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

7.7. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица ТФОМС Вологодской области, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 (пятнадцати) дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок

предоставления.

7.8. Уполномоченные должностные лица ТФОМС Вологодской области при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ТФОМС Вологодской области в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7.10. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

7.11. 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.

VIII. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

8.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

8.2. Ответы на обращения граждан подписывают директор (заместители директора) ТФОМС Вологодской области в пределах своей компетенции.

8.3. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

8.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

8.6. Регистрация исходящих ответов на обращения граждан ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в общей базе исходящих документов ТФОМС Вологодской области.

8.7. В случае, если гражданину ТФОМС Вологодской области был направлен запрос о предоставлении дополнительных сведений или документов, необходимых для рассмотрения его обращения по существу, обращение считается исполненным.

8.8. После завершения рассмотрения обращения подписанный ответ

обрабатывается организационно-хозяйственным отделом и отправляется заявителю в соответствии с указанным в тексте письма адресом.

В случае указания исполнителем в тексте письма почтового и электронного адреса заявителя - подписанный ответ направляется в оба указанных адреса, если это не противоречит действующему законодательству в области защиты прав субъектов персональных данных.

IX. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

9.1. Прием граждан в ТФОМС Вологодской области осуществляется директором ТФОМС Вологодской области, его заместителями, а также начальником отдела защиты прав застрахованных и медицинской экспертизы.

9.2. Организацию личного приема, запись на прием граждан осуществляет начальник организационно-хозяйственного отдела.

9.3 Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале личного приема граждан, в электронной системе документооборота «Дело», а также отделом защиты прав застрахованных и медицинской экспертизы в журнале регистрации устных обращений и консультаций.

В обязательном порядке журнал должен включать следующую информацию:

- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- адрес регистрации и/или фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- проведенные мероприятия;
- результат рассмотрения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение.

9.4. В регистрационно-контрольную карточку вносятся сведения:

- фамилия, имя, отчество гражданина;
- описание вопроса, побудившего гражданина обратиться на личный прием;
- назначенная дата и время приема.

9.5. Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

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

9.7. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. При необходимости уточненное содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

9.8. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

9.9. 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 вопросов.

9.10. Сведения о результатах личного приема гражданина вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

9.11. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

9.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию ТФОМС Вологодской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.13. 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.

9.14. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в ТФОМС Вологодской области, осуществляется сотрудниками организационно-хозяйственного отдела.

9.15. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по существу поставленного вопроса.

Х. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

10.1. Организацию рассмотрения поставленных в обращениях граждан вопросов, контроль за сроками их рассмотрением и подготовкой ответов осуществляет организационно-хозяйственный отдел.

10.2. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в ТФОМС Вологодской области осуществляется начальниками структурных подразделений путем проведения проверок соблюдения работниками Положения и иных нормативных актов Российской Федерации.

10.3. Начальники структурных подразделений не менее одного раза в неделю проверяют ход исполнения своими подчиненными поручений о рассмотрении обращений граждан.

10.4. На время отсутствия непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь) или его увольнения непосредственный исполнитель по указанию начальника структурного подразделения обязан передать имеющиеся у него нерассмотренные поручения указанному исполнителю.

10.5. Организационно-хозяйственный отдел ТФОМС Вологодской области еженедельно представляет директору справку о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан.

10.6. Контроль за рассмотрением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц ТФОМС Вологодской области должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

11.1. За систематическое или грубое нарушение Положения при работе с обращениями граждан работники привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.