

Государственное учреждение  
Территориальный фонд обязательного медицинского страхования  
Вологодской области

**ПРИКАЗ**

г. Вологда

№ 01-05/597 от 13.12.2021

**Об утверждении Положения по работе  
с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц  
в 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 в 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](mailto:postmaster@volmed.ru), [postmaster@oms35.ru](mailto: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 экономике и финансам: вторник с 14:00 до 16:00;  
– заместителем директора по организации обязательного медицинского страхования: 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.

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 отдела административно-хозяйственного и организационного обеспечения.

6. Признать утратившим силу приказ ТФОМС Вологодской области от 31.12.2014 № 1162 «Об утверждении положения по работе с обращениями граждан, объединения граждан и юридических лиц ТФОМС Вологодской области».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Д.Л. Порохин

## **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, органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок и формы взаимодействия между структурными подразделениями ТФОМС Вологодской области и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятии решений и подготовке ответов.

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

1.3. 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»;
- Положением о ТФОМС Вологодской области, утвержденным постановлением Правительства Вологодской области от 04.04.2011 № 304;

1.4. 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.

1.5. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях ТФОМС Вологодской области несут начальники отделов

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

## **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 соответствующие 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 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;
- тематика обращения;
- проведенные мероприятия;
- результат рассмотрения.

Результаты регистрации, учета поступивших и рассмотренных жалоб, обращений, консультаций используются при составлении отчетной формы ведомственного статистического наблюдения № ЗПЗ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере 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, МиндалькаМиндалька), 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 отдела административно-хозяйственного и организационного обеспечения, 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 исключительных случаях, а также 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, 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 ТФОМС Вологодской области для определения исполнителя.

7.3. Исполнитель, указанный в поручении первым, является главным 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 скритикой 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 сотрудниками отдела административно-хозяйственного и организационного обеспечения 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.

9.2. Организацию личного приема, запись на прием граждан осуществляет начальник отдела административно-хозяйственного и организационного обеспечения.

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 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;
- тематика обращения;
- проведенные мероприятия;
- результат рассмотрения;

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

9.5. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

9.6. 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,

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

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

9.9. 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.

9.10. 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.

9.11. 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 осуществляется начальником отдела административно-хозяйственного и организационного обеспечения.

10.2. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в ТФОМС Вологодской области осуществляется начальниками структурных подразделений.

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

## **ХІ. 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.