

Порядок рассмотрения обращений граждан в системе ОМС

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Для решения правовых вопросов получения бесплатной и доступной медицинской помощи, для получения информации и консультаций, связанных с взаимоотношениями по обязательному медицинскому страхованию (ОМС) граждане могут обратиться в Территориальный фонд ОМС Вологодской области (ТФ ОМС) или страховую медицинскую организацию (СМО) выдавшую полис ОМС:

- **в письменном виде:** почтовым отправлением или лично по адресу ТФ ОМС или СМО, по адресу электронной почты ТФ ОМС или СМО, а также путем направления вопроса на сайт ТФ ОМС или СМО в сети Интернет;

- **устно:** по телефонам должностных лиц, телефонам «горячей линии» ТФ ОМС или СМО, а также при личном приеме.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Не рассматриваются обращения анонимные, без указания обратного адреса.

Все письменные обращения регистрируются в трехдневный срок с момента поступления. Письменное обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается должностным лицом в течение тридцати дней со дня его регистрации. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращения могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФ ОМС или СМО, направляется в семидневный срок в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях отказа в удовлетворении просьбы дается мотивированный ответ с разъяснением порядка их обжалования.

Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан уполномоченными должностными лицами. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

На обращения граждан по вопросам, входящим в компетенцию ТФ ОМС и СМО, даются консультации. Информация или консультация предоставляется непосредственно при обращении гражданина. В случае необходимости получения должностным лицом дополнительных сведений, проверки информации, должностное лицо записывает номер телефона или адрес заявителя для направления информации или дачи консультации.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Ответ на обращение с вопросом по электронной почте или на сайт в сети Интернет предоставляется не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем получения вопроса.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами в пределах своей компетенции. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Обжалование действий или бездействия должностных лиц в системе ОМС

Граждане имеют право обжаловать действия или бездействие должностных лиц ТФ ОМС или СМО, если, по их мнению, такие действия или бездействие:

- нарушают их права, свободы или законные интересы;
- созданы препятствия к осуществлению их прав и свобод;
- на заявителя незаконно возложена какая-либо обязанность.

Действия должностных лиц, ущемляющих права и свободы граждан могут быть обжалованы в вышестоящие органы, вышестоящим должностным лицам или в суд общей юрисдикции.