

УТВЕРЖДЕН
распоряжением
Хабаровского краевого
фонда обязательного
медицинского страхования
от _____ № _____

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ХАБАРОВСКОГО КРАЕВОГО ФОНДА ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО
СТРАХОВАНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН С УВЕДОМЛЕНИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ О
ПРИНЯТИИ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ В
УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК»**

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования по предоставлению государственной услуги «Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее - Регламент, государственная услуга) регулирует стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Хабаровском краевом фонде обязательного медицинского страхования (далее также – ХКФОМС, Фонд).

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

3. Положения настоящего Регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

4. Сведения о месте нахождения Фонда, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Фонда в сети Интернет: <http://www.khfoms.ru>.

5. Почтовый адрес Фонда: 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 69.

Телефон для справок по письменным обращениям граждан:

8 (4212) 30-28-73, 8 (4212) 30-28-77, 8 (4212) 32-93-43

Телефон горячей линии 8-800-100-08-77, 8 (4212) 97-04-44, 8 (4212) 97-03-33

Телефон для справок по личному приему граждан: 8 (4212) 32-93-43.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: khfms@khfoms.ru

График работы Фонда:

- понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;
- пятница - с 9.00 до 17.00;
- обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

Почтовые адреса и телефоны Представительств:

- Комсомольское: 681000, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Кирова, 32, тел. 8 (4217) 54-12-10;
- Чегдомыньское: 682030, г. Чегдомын, ул. Парковая, 2, тел. 8 (42149) 5-40-03;
- Николаевское: 682469, г. Николаевск-на-Амуре, ул. Воровского, 13, тел. 8 (42135) 2-53-52;
- Советско-Гаванское: 682880, г. Советская Гавань, ул. Киевская, 27, тел. 8 (42138) 4-52-48; 4-57-94

6. Информация по процедурам предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Фонда (<http://khfoms.ru>) в сети Интернет, на информационных стендах ХКФОМС и в средствах массовой информации.

7. На официальном сайте Фонда, на информационных стендах Фонда должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Фонда, Представительств;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов Фонда;
- описание процедур предоставления государственной услуги;
- перечень причин для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами в рамках предоставления государственной услуги;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги.

Перечисленная выше информация также может быть размещена в средствах массовой информации.

8. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в Фонд и Представительства.

9. Для получения дополнительной информации о порядке предоставления государственной услуги граждане обращаются:

- лично в Фонд, в Представительство;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Фонд, Представительство;
- электронной почтой в Фонд (khfms@khfoms.ru);
- на сайт Фонда (<http://khfoms.ru>);
- к представителю Фонда в медицинских организациях.

Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

10. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование организации, предоставляющей государственную услугу

11. Предоставление государственной услуги осуществляется Хабаровским краевым фондом обязательного медицинского страхования.

Описание результата предоставления государственной услуги

12. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устно, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение действующего законодательства, консультация (в устной либо письменной форме);

- отказ в рассмотрении обращения по основаниям, предусмотренным настоящим Регламентом; отказ по существу обращения с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается направлением ХКФОМС ответа по существу обращения заявителя и получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

Срок предоставления государственной услуги

13. Документы, поступившие в Фонд до 16:00 часов текущего рабочего дня, регистрируются датой поступления, поступившие после 16:00 часов текущего рабочего дня, регистрируются следующим рабочим днем.

Обращения, поступившие через Контакт-центр в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края, регистрируются в порядке, определенном Регламентом Контакт – центра.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Фонда, в срок до семи рабочих дней со дня их регистрации в Фонде подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

14. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующие органы.

15. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

16. В случаях, требующих проведения дополнительных проверок, изучения и (или) истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором (заместителем директора) Фонда не более чем на тридцать календарных дней. При этом автору обращения письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения не позднее чем за 3 дня до истечения первоначального срока.

17. При индивидуальной устной консультации граждан (по телефону или лично) сотрудник Фонда, осуществляющий консультацию, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

18. Предоставление государственной услуги регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г.

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»;

Постановление Губернатора Хабаровского края от 26.06.2013 № 50 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края»;

Постановлением Правительства Хабаровского края от 26.05.2011 № 150-пр «Об утверждении Положения о Хабаровском краевом фонде обязательного медицинского страхования»;

Приказом Минздравсоцразвития РФ от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования»;

Приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 25.12.2015 № 271 «О создании Контакт-Центров в сфере обязательного медицинского страхования»;

Приказом Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования от 30.03.2016 № 61 «О создании Контакт-центра в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края».

Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги

19. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Фонд либо Представительство;
- в письменном виде по факсу в Фонд либо Представительство;
- электронной почтой в Фонд (khfms@khfoms.ru);
- на сайт Фонда (<http://khfoms.ru>);
- лично в Фонд, Представительство;
- по телефону;
- к представителю Фонда в медицинских организациях.

При предоставлении государственной услуги Фонд не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

20. В обращении заявитель указывает либо наименование органа, в который направляет обращение (Фонд), либо фамилию, имя, отчество директора Фонда, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть заявления или жалобы, предложения, ставит личную подпись и дату.

21. 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.

22. Гражданин при личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
государственной услуги

23. Обращение, поступившее в Фонд, Представительство, к представителям Фонда в медицинских организациях, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

24. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

25. Основания для отказа (либо не рассмотрения) в предоставлении государственной услуги:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается заявителю;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и

более ранние обращения в полном объеме рассматривались Фондом с уведомлением заявителя о прекращении переписки.

Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление государственной услуги

26. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

27. Срок ожидания заявителя при личном обращении в часы личного приема не должен превышать 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

28. Срок и порядок регистрации обращений установлен Положением о документообороте и документном обеспечении деятельности Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования и Регламентом работы Контакт – центра в сфере Обязательного медицинского страхования.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

29. Организация приема граждан осуществляется в помещениях Фонда либо Представительств, в соответствии с графиком работы Фонда и Представительств. Прием также ведется представителем Фонда в медицинских организациях в специально отведенных местах; руководителями и специалистами Фонда в ходе встреч с населением и при участии в работе общественных приемных.

В целях организации работы с гражданами с ограниченными физическими возможностями и личного приема таких граждан в Фонде организована специальная система мер. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, обеспечивают свободный доступ для лиц с ограниченными физическими возможностями к государственной услуге.

30. Центральный вход в здание Фонда оснащен специальной кнопкой вызова сотрудников, отвечающих за организацию приема граждан. Сотрудник, получивший сигнал с кнопки вызова, выходит к посетителю и организует в зависимости от ситуации и пожелания гражданина прием письменного обращения и прилагаемых материалов либо личный прием директора Фонда, его заместителями, начальниками профильных отделений, руководителями Представительств.

31. Для ожидания гражданами приема, заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

32. Столы могут быть оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников Фонда.

33. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами.

34. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение Фонда либо сотрудники соответствующего Представительства, а также представители Фонда в медицинских организациях.

35. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Фонда.

36. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Фонда и Представительств, а также на официальном сайте Фонда.

Показатели доступности и качества государственной услуги

37. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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, прямо предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

38. Должностные лица Фонда обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

39. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Фонда при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Работа с обращениями, которые носят конфиденциальный характер, осуществляется в соответствии с нормами Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Положением о порядке обращения с конфиденциальной информацией и мерах по

обеспечению ее защиты и сохранности в Хабаровском краевом фонде обязательного медицинского страхования.

40. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Фонд являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

41. Фондом обеспечивается:

- возможность получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Фонда;
- возможность получения заявителями на официальном сайте Фонда заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.
- возможность для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Фонда;
- возможность при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Фонд.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

42. Состав административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги включает:

- личный прием граждан должностными лицами Фонда; консультативный прием специалистами Фонда и представителями по обязательному медицинскому страхованию в медицинских организациях;
- рассмотрение устных обращений граждан в порядке, установленном Регламентом Контакт – центра в сфере обязательного медицинского страхования на территории Хабаровского края;
- работу с письменными обращениями граждан, в порядке, установленном Положением о документальном обеспечении деятельности и документообороте в Хабаровском фонде обязательного медицинского страхования.

Личный прием граждан в ХКФОМС

43. Личный прием граждан осуществляется директором Фонда, его заместителями, руководителями Представительств в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Фонда. В отдельных случаях по поручению руководства Фонда личный прием может осуществляться начальниками структурных подразделений Фонда, замещающими их лицами.

44. Доведение информации о времени и месте приема до сведения граждан осуществляют соответствующие структурные подразделения.

45. Консультативный прием граждан по вопросам законодательства в сфере обязательного медицинского страхования проводится начальниками, заместителями начальников структурных подразделений, руководителями Представительств и работниками структурных подразделений.

46. Заместители директора Фонда принимают граждан при наличии у них аргументированных возражений на решения по их обращениям начальников структурных подразделений либо руководителей Представительств.

По спорным вопросам и по жалобам на решения заместителей директора Фонда граждан принимает лично директор Фонда.

47. Подготовка документов для приема граждан директором Фонда и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений, их заместителей, руководителей Представительств, в компетенцию которых относятся вопросы, поставленные в обращении. При необходимости по инициативе начальников структурных подразделений, их заместителей, руководителей Представительств к этой работе могут привлекаться работники других структурных подразделений, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

48. График приема граждан размещается на официальном сайте Фонда и на информационном стенде по месту приема граждан.

49. Прием осуществляется должностными лицами структурных подразделений Фонда в соответствии с рабочим временем работы Фонда.

50. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет либо иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

51. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

52. Устные обращения гражданина регистрируются в Журнале личного приема руководителей Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования и в электронном журнале Контакт-центра.

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.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Положением о документальном обеспечении деятельности и документообороте в Хабаровском краеком фонде обязательного медицинского страхования и Регламентом Контакт-центра.

В случае, если гражданин обращается к представителю по обязательному медицинскому страхованию в медицинских организациях либо к специалисту (представителю) Фонда на информационных встречах с населением, то его обращение регистрируется в порядке установленном Регламентом работы Контакт –Центра в сфере обязательного медицинского страхования в Хабаровском крае.

53. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Фонда, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

54. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем в журнале делается соответствующая отметка.

55. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляются соответствующим структурным подразделением Фонда, ответственным за работу с обращениями граждан. Ответственность

за обеспечение приема граждан работниками структурных подразделений Фонда несут начальники этих структурных подразделений и руководители Представительств.

Работа с письменными обращениями Прием письменных обращений

56. Поступающие в Фонд, в том числе Представительство, письменные обращения (бандероли) подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Фонда.

57. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом копии документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается акт о невложении с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

По выявленным недостаткам составляются акты произвольной формы:

- к которым прилагаются подлинные документы (паспорт, военный билет и т.д.)
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- на письма в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками организационно-технического отдела Фонда (работниками Представительства).

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Фонда.

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

Рассмотрение письменных обращений граждан в Фонд

58. По письменному обращению и Интернет-обращению, поступившему в Фонд и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям директора Фонда, начальникам профильных отделов, руководителям Представительств;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании в «номенклатурное дело».

59. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Фонда, в течение семи рабочих дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в

соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи рабочих дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

60. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Фонд из Аппарата Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Генеральной прокуратуры, Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации и иных органов государственной власти Российской Федерации, Федерального фонда ОМС, Правительства Хабаровского края, Законодательной Думы Хабаровского края, Управления Генеральной прокуратуры Российской Федерации в Дальневосточном Федеральном округе, министерства здравоохранения Хабаровского края и иных органов, взятые последними на контроль (обращения особого контроля), докладываются директору Фонда или его заместителям непосредственно.

61. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Фонда и Представительства, рассматривается как обращение особого контроля, на рассмотрение заинтересованным лицам не передается. Если рассмотрение обращения без привлечения заинтересованных лиц невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

62. Все обращения, поступившие в Фонд и Представительства, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Фонда, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные директором Фонда, его заместителями, руководителями Представительств передаются в структурное подразделение, ответственное за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующей передачи обращения в соответствующее структурное подразделение.

63. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Организационно-технический отдел Фонда делает при необходимости копии с обращения гражданина и передает соисполнителям по обращению (далее - Соисполнители).

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Обращение, поступившее в Представительство в течение трех рабочих дней направляется в копии в Фонд для рассмотрения директором. По результатам такого рассмотрения может быть принято решение:

– о поручении рассмотрения и дачи ответа непосредственно Представительством при текущем контроле соответствующего профильного структурного подразделения Фонда. О принятии такого решения Представительство уведомляется соответствующим подразделением, начальник которого определяет пределы и варианты рассмотрения обращения Представительством;

– о передаче обращения для рассмотрения и дачи ответа в профильное подразделение Фонда. В этом случае Представительство незамедлительно направляет в Фонд все имеющиеся материалы по обращению (приложения к обращению, материалы ранее состоявшейся переписки и т.д.).

Подготовка ответов на письменные обращения граждан в Фонд

64. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении первым), согласовывается:

начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим - с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;

начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения, либо лицом, его замещающим - с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения;

должностными лицами, замещающими вышеперечисленных должностных лиц - в вышеуказанные сроки.

Руководители Представительства Фонда согласовывают проект подготовленного ответа с момента его получения от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, в случае подписания данного ответа директором Фонда.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Начальники структурных подразделений или их заместители, руководители Представительств рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

В случае ошибочного направления обращения работник, ответственный за делопроизводство, в срок до 3-х рабочих дней с даты его регистрации возвращает его в соответствующее структурное подразделение, ответственное за регистрацию обращений граждан, с пометкой начальника подразделения для внесения необходимых исправлений в журнале «Регистрация письменных обращения граждан» и передачи обращения по принадлежности.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между начальниками структурных подразделений или их заместителями о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором Фонда, его заместителями, руководителями Представительств в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

65. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, его подписавшего, запрещается.

Ответы на первичные обращения граждан подписывают директор (заместитель директора, руководитель Представительства) Фонда или другое уполномоченное директором должностное лицо.

Проекты ответов на обращения, рассмотренные Представительствами не позднее, чем за три рабочих дня до установленного срока ответа направляются в Фонд для согласования их содержания начальниками профильных структурных подразделений и доклада директору. Ответ в этом случае дается только после согласования и резолюции директора.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

66. 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.

67. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение состоит из регистрационного номера обращения и индексов структурного подразделения и отдела, исполнившего обращение.

68. Руководитель подразделения, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Ответ на обращение должен быть напечатан на бланке Фонда, подписан директором Фонда, его заместителем либо руководителем Представительства. Исполнитель, подготовивший ответ, обязан в левом нижнем углу страницы, где стоит подпись директора Фонда, его заместителя либо руководителя Представительства, указать свои Ф.И.О., должность и контактный телефон.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное подразделение, ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

70. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением, являющимся ответственным исполнителем, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

71. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел.

Обращения без принятого в установленном порядке решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Работник структурного подразделения, которому поручена работа с письменным обращением, после исполнения обращения заполняет аналитическую карточку в базе данных «Дело WEB».

72. Отдел программно-технического обеспечения Фонда обеспечивает администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных «Дело WEB».

73. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Особенности выполнения административных процедур в электронной форме

74. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта Фонда.

75. Направление ответов на обращения по электронной почте, в случае направления их заявителем в Фонд в форме электронного документа.

Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в Фонде

76. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Фонде и Представительствах, рассматриваются подразделением по профилактике коррупционных и иных правонарушений в Хабаровском краевом фонде обязательного медицинского страхования и (или) Комиссией Хабаровского краевого фонда обязательного медицинского страхования по соблюдению требований к профессиональному (служебному) поведению работников и урегулированию конфликта интересов в порядке, установленном настоящим Регламентом и локальных актов ХКФОМС в сфере противодействия коррупции.

77. Обращения такого рода, проекты ответов на них и все материалы по их рассмотрению, передаются для принятия окончательного решения директору Фонда. Запрещается подготовка ответов на такие обращения за подписью заместителей директора, за исключением случаев временного отсутствия последнего.

78. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции, а также принятых по ним решений осуществляет организационно-технический отдел, в составе которого развернуто подразделение по профилактике коррупционных и иных правонарушений в Хабаровском краевом фонде обязательного медицинского страхования.

Анализ обращений, поступивших в Фонд

79. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных «Дело WEB» и в электронном журнале Контакт-центра с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица структурных подразделений осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения Фонда и Представительства.

80. Начальники структурных подразделений или их заместители, руководители Представительств обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений или их заместители, руководители Представительств организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

81. По итогам года структурные подразделения подготавливают доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в Фонд и Представительства. Затем направляют в структурное подразделение (отдел контроля качества медицинской помощи),

ответственное за предоставление информации по организации работы по рассмотрению обращений граждан.

Соответствующее структурное подразделение обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и аналитическую записку о предоставлении Фондом государственной услуги для направления в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования (далее – ФФОМС).

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

82. Общий контроль за исполнением Регламента по предоставлению государственной услуги в Фонде осуществляет ФФОМС.

83. 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.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям 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 граждан осуществляется начальниками структурных подразделений или их заместителями, определенными в качестве ответственных исполнителей.

84. Соответствующее структурное подразделение Фонда, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Фонд из органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в соответствии с поручением директора Фонда (или его заместителя).

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, делается соответствующая отметка в электронном варианте.

85. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля соответствующим структурным подразделением после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

86. Соответствующее структурное подразделение, руководители Представительств ответственные за регистрацию обращений граждан, еженедельно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь рабочих дней, директору Фонда (или его заместителю).

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на начальников структурных подразделений Фонда и руководителей Представительств.

87. Начальники структурных подразделений и их заместители, руководители Представительств должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

88. Проверка соответствия полноты и качества предоставления государственной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, а также приказов ФФОМС и Фонда.

89. Периодичность осуществления контроля за исполнением государственной услуги устанавливается директором Фонда.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка исполнения государственной услуги по отдельным вопросам, связанным с исполнением государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

90. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения должностных лиц Фонда.

91. Основанием для проведения внутренней проверки является:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в Фонд и Представительства обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

92. 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 законодательством.

93. Граждане, их объединения и организации, в отношении которых исполняется государственная функция, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Фонда при исполнении государственной услуги.

Досудебный (внесудебный) и судебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) Фонда, а также должностных лиц Фонда

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Фонда, должностного лица Фонда

94. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
 - нарушение срока предоставления государственной услуги;
 - требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
 - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;
 - отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Регламентом;
 - требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

– отказ Фонда, должностного лица Фонда в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

95. Жалобы на решения, принятые должностными лицами Фонда, Представительств подаются в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме в Фонд. Жалобы на решения, принятые руководством Фонда, направляются в ФФОМС либо Губернатору, Председателю Правительства края.

96. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Фонда либо ФФОМС, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

97. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Фонда, должностного лица Фонда;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Фонда, должностного лица Фонда.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

100. Жалоба, поступившая в Фонд, подлежит рассмотрению и разрешению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати дней со дня ее регистрации; жалобы, не требующие проверки (по которым даются разъяснения по имеющимся материалам) рассматриваются в течение пятнадцати дней; а в случае обжалования отказа Фонда, должностного лица Фонда в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение семи рабочих дней со дня ее регистрации.

101. По результатам рассмотрения жалобы Фондом принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

– дает разъяснение действующего законодательства;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

102. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 113 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

103. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Информационная система досудебного
(внесудебного) обжалования

104. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Судебный порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Фонда, а также должностных лиц Фонда

105. Заявитель в случае отказа ему в предоставлении государственной услуги может обратиться с заявлением в суд на основании гл. 25 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Изменения и дополнения в регламент

106. Настоящий регламент подлежит пересмотру и внесению в него изменений в случае изменения законодательства в сфере регулирования по предоставлению настоящей государственной услуги.