



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 23351

от "28" февраля 2012 г.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## П Р И К А З

*26 декабря 2011 г.*

№ 16394

Москва

**Об утверждении Административного регламента Федерального 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»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587) и 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

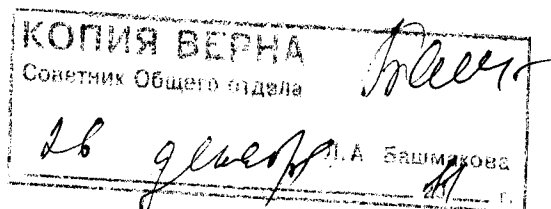
1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального фонда обязательного медицинского страхования по предоставлению государственной услуги «Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и

направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Признать утратившим силу:

приказ Минздравсоцразвития России от 3 декабря 2009 г. № 947н «Об утверждении Административного регламента Федерального фонда обязательного медицинского страхования по исполнению государственной функции «Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 15 января 2010 г. № 15974).

Министр



*Т.А. Голикова*  
Т.А. Голикова

Утвержден  
приказом Министерства  
здравоохранения и социального  
развития Российской Федерации  
от 16 декабря 2011 г. № 1639н

**Административный регламент Федерального 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 направление ответов в установленный законодательством  
Российской Федерации срок»**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент Федерального 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 направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее соответственно – Регламент, государственная услуга) регулирует стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Федеральном фонде обязательного медицинского страхования.

**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), и не распространяются на взаимоотношения граждан и Федерального фонда обязательного медицинского страхования (далее – ФОМС) в процессе реализации ФОМС иных государственных услуг.

## Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

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

5. Почтовый адрес ФОМС: Новослободская ул., д. 37, Москва, ГСП-4, 127994.

Телефон для справок по письменным обращениям граждан:

8 (499) 973-49-08, 8 (499) 973-49-10.

Телефон для справок по личному приему граждан: 8 (499) 973-31-86.

Телефон для справок по номерам телефонов сотрудников ФОМС:

8 (499) 978-91-79.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

[obrasheniya@ffoms.ru](mailto:obrasheniya@ffoms.ru).

Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (499) 973-49-30.

График работы ФОМС:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00.

6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу:

г. Москва, Новослободская улица, д. 37;

график работы:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.00.

7. Информация по процедурам предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте ФОМС (<http://www.ffoms.ru>) в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и в средствах массовой информации.

8. На официальном сайте ФОМС, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и в средствах массовой информации, на информационных стендах ФОМС должна быть размещена следующая информация:

место нахождения ФОМС;

номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официальных сайтов ФОМС;

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.

9. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ФОМС.

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

лично в ФОМС;

по телефону;

в письменном виде почтой в ФОМС;

электронной почтой в ФОМС ([obrasheniya@ffoms.ru](mailto:obrasheniya@ffoms.ru)).

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

11. 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 федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

12. Предоставление государственной услуги осуществляется ФОМС.

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

13. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

ответ на все поставленные в обращении (устном, 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;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

### **Срок предоставления государственной услуги**

14. Срок регистрации письменных обращений в ФОМС с момента поступления - три дня.

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

15. 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 дней со дня регистрации в соответствующие органы.

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

17. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены председателем (заместителем председателя) ФОМС не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

18. При индивидуальной устной консультации граждан (по телефону или лично) сотрудник ФОМС, осуществляющий консультацию, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

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

19. Предоставление государственной услуги регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Ведомости Съезда народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140; 1999, № 51, ст. 6287; 2002, № 1 (ч. 1), ст. 2; 2004, № 35, ст. 3607; № 45, ст. 4377; № 52 (часть 1), ст. 5275; 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3439; № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943; 2007, № 44, ст. 5282; 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3616; 2009, № 23, ст. 2776; № 48, ст. 5711);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральным законом от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3699; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 48, ст. 4945; 2007, № 43, ст. 5084; 2008, № 9, ст. 817; № 29 (ч. 1), ст. 3410; № 52 (ч. 1), ст. 6224; 2009, № 18 (1 ч.), ст. 2152; № 30, ст. 3739; № 52 (1 ч.), ст. 6417; 2010, № 50, ст. 6603);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 49, ст. 6422; 2011, № 25, ст. 3529);

Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724);

Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, ст. 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, ст. 1579; № 26, ст. 3122, ст. 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 52 (ч. I), ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039; ст. 2040; № 19, ст. 2715; № 25, ст. 3533);

постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 321 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2898; 2006, № 19, ст. 2080; 2008, № 11 (ч. I), ст. 1036; № 15, ст. 1555; № 23, ст. 2713; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 48, ст. 5618; 2009, № 3, ст. 378; № 2, ст. 244; № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427, ст. 1434; № 33, ст. 4083, ст. 4088; № 43, ст. 5064; № 45, ст. 5350; 2010, № 4, ст. 394; № 11, ст. 1225; № 25, ст. 3167; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 35, ст. 4574; № 52 (ч. I),

ст. 7104; 2011, № 2, ст. 339; № 14, ст. 1935; ст. 1944; № 16, ст. 2294; № 24, ст. 3494);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092);

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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 29, ст. 4479).

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

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

- в письменном виде по почте в ФОМС;
- в письменном виде по факсу в ФОМС;
- электронной почтой в ФОМС ([obrasheniya@ffoms.ru](mailto:obrasheniya@ffoms.ru));
- лично в ФОМС;
- по телефону.

При предоставлении государственной услуги ФОМС 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

21. В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (ФОМС), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

23. 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.

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

24. Обращение, поступившее в ФОМС, подлежит обязательному приему.

#### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

25. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

26. Основания для отказа 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. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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 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 направлялись в ФОМС, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

### **Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги**

27. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

28. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в ФОМС не должен превышать 30 минут.

29. Срок ожидания заявителя в очереди при передаче обращения в ФОМС не должен превышать 30 минут.

### **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

30. Срок регистрации обращений в ФОМС - три дня с момента поступления в ФОМС.

### **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**

31. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенных местах, учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации

прав инвалидов на предоставление по их заявлению государственной услуги, и в соответствии с графиком работы ФОМС.

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

33. Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников ФОМС.

34. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

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

36. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги, в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения ФОМС, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее структурное подразделение ФОМС, ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

38. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах ФОМС, а также на официальном сайте ФОМС.

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

39. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения ФОМС, 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, указанных в пункте 26 Регламента;

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.

40. Должностные лица ФОМС 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.

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

42. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ФОМС 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**

43. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте ФОМС и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

44. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте ФОМС и на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

45. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта ФОМС и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

46. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ФОМС.

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

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

- личный прием граждан;
- работа с письменными обращениями граждан, включающая в себя:
  - прием и регистрацию письменных обращений граждан;
  - рассмотрение письменных обращений граждан;
  - подготовку ответов на письменные обращения граждан;
  - анализ обращений граждан.

48. Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении № 1 к Регламенту.

#### **Личный прием граждан в ФОМС**

49. Личный прием граждан осуществляется председателем ФОМС, его заместителями, начальниками структурных подразделений ФОМС, их заместителями в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным председателем ФОМС.

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

51. Прием граждан по вопросам нарушения законодательства в сфере обязательного медицинского страхования проводится начальниками, заместителями начальников и работниками структурных подразделений.

Заместители председателя ФОМС принимают граждан при наличии у них аргументированных возражений на решение начальников структурных подразделений.

По спорным вопросам и по жалобам на решения заместителей председателя ФОМС граждан принимает лично председатель ФОМС.

52. Подготовка документов для приема граждан председателем ФОМС и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений и их заместителей, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении. При необходимости по инициативе начальников структурных подразделений и их заместителей к этой работе могут привлекаться работники других структурных подразделений, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

52. График приема граждан размещается на официальном сайте ФОМС и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: г. Москва, Новослободская улица, д. 37.

53. Прием граждан в ФОМС ведется в специально оборудованном помещении, оснащено оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями. Прием

осуществляется должностными лицами структурных подразделений ФОМС в соответствии с должностными регламентами по графику:

понедельник - четверг - с 13-00 час. до 16-00 час.

пятница - с 10-00 час. до 13-00 час.

суббота, воскресенье - выходные дни.

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

55. 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.

56. Устные обращения гражданина регистрируются. 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 письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

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

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

59. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ФОМС, осуществляются соответствующим структурным подразделением ФОМС, ответственным за работу с обращениями граждан. Ответственность за обеспечение приема граждан работниками структурных подразделений ФОМС несут начальники этих структурных подразделений.

60. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в ФОМС, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии настоящим Регламентом.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте ФОМС.

61. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных «Обращения граждан» и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

62. В регистрационную карточку вносится информация о заявителе и о завершении работы с устным обращением.

63. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

дата обращения;

Ф.И.О. обратившегося;

адрес регистрации и фактического проживания;

категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);

тематика обращения;

Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

результат рассмотрения и проведенные мероприятия.

64. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52 (1 ч.), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173; ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263) разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в порядке, установленном Регламентом, и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ФОМС.

65. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале в порядке, установленном настоящим Регламентом и в базе данных «Обращения граждан».

## **Работа с письменными обращениями граждан в ФОМС**

### **Прием письменных обращений граждан в ФОМС**

66. Поступающие в ФОМС письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются общим отделом Управления делами ФОМС.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они 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 Управления делами.

67. 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 документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В

случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальывается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела Управления делами.

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

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

### Регистрация письменных обращений граждан в ФОМС

68. Регистрация обращений граждан, поступивших в ФОМС, производится работниками структурного подразделения ФОМС, ответственного за регистрацию обращений граждан, в базе данных «Канцелярия» в течение трех дней с даты их поступления.

69. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками структурного подразделения ФОМС, ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в ФОМС.

70. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того, в структурном подразделении ФОМС, ответственном за регистрацию обращений граждан, каждое обращение регистрируется в регистрационной карточке учета (далее – РКУ), которая при сохранении документа автоматически формируется в базе данных «Обращения граждан» после внесения в регистрационную карточку резолюции председателя ФОМС и назначения ответственного исполнителя (начальника структурного подразделения).

Работники общего отдела ФОМС при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКУ делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в ФОМС от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:



если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКУ делается отметка «Повторное».

В РКУ фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.). Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то отмечается: Сидоров И.И. и фамилии других членов семьи (Сидорова М.М.). В РКУ делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В РКУ в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа "Адрес" РКУ заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом, если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКУ.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп Управления делами установленного образца с указанием даты регистрации обращения в ФОМС и регистрационного номера обращения.

Текст зарегистрированного обращения может быть отсканирован и в электронном виде прикреплен к электронной РКУ.

71. Интернет-обращения, направленные гражданами на электронную почту ФОМС, в течение рабочего дня поступают в структурное подразделение ФОМС, ответственное за регистрацию обращений граждан, распечатываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в базе данных «Канцелярия».

72. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения председателю

ФОМС, его заместителям или в соответствующее структурное подразделение ФОМС исходя из темы, указанной в обращении.

При этом в базе данных «Канцелярия» делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

### Рассмотрение письменных обращений граждан в ФОМС

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

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение в структурные подразделения ФОМС;
- 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 дело».

74. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФОМС, в течение семи 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 дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

75. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в ФОМС из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладываются председателю ФОМС или его заместителям.

По данным обращения соответствующая информация направляется, при необходимости, с копией ответа гражданину в Администрацию Президента Российской Федерации, в Аппарат Правительства Российской Федерации, в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации, в Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации и другие органы государственной власти.

76. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ФОМС, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с

разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

77. Все обращения, поступившие в ФОМС, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ФОМС, 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 председателем ФОМС и его заместителями, передаются структурное подразделение ФОМС, ответственное за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных «Канцелярия» и последующего направления обращения в соответствующее структурное подразделение ФОМС.

78. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям ФОМС, ответственным исполнителем является подразделение ФОМС, 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. Общий отдел ФОМС 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.

### Подготовка ответов на письменные обращения граждан в ФОМС

79. 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.

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

Начальники структурных подразделений или их заместители 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 дней с даты его регистрации в ФОМС возвращает его в соответствующее структурное подразделение ФОМС, ответственное за

работу с обращениями граждан, с пометкой начальника управления или его заместителя для внесения необходимых исправлений в РКУ и передачи обращения по принадлежности.

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

В случае разногласий между начальниками структурных подразделений или их заместителями о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается председателем ФОМС или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

80. 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, подписавшего его, запрещается.

Ответы на первичные обращения граждан подписывают председатель (заместитель председателя) ФОМС или другое уполномоченное председателем должностное лицо.

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.

81. 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.

82. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение состоит из регистрационного номера обращения в базе данных «Канцелярия» и индексов структурного подразделения и отдела, исполнившего обращение.

83. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного 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.

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

84. Ответ на обращение, поступившее в ФОМС 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.

85. 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 «Обращения граждан».

86. Управление информационно-аналитических технологий ФОМС обеспечивает администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных «Обращения граждан».

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

### **Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

88. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием официального сайта ФОМС и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

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

### **Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в ФОМС**

90. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФОМС, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

91. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ФОМС, соответствующим структурным подразделением ФОМС, ответственным за работу с обращениями граждан, направляются председателю ФОМС или его заместителям.

92. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в ФОМС, а также принятых по ним решений осуществляет Управление делами ФОМС.

### **Анализ обращений, поступивших в ФОМС**

93. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных «Обращения граждан» 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 ФОМС осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения ФОМС.

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

95. По итогам года структурные подразделения направляют в структурное подразделение (общий отдел), ответственного за предоставление информации по организации работы по рассмотрению обращений граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в ФОМС.

Соответствующее структурное подразделение обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливают статистический отчет и аналитическую записку о предоставлении ФОМС государственной услуги для направления в Минздравсоцразвития России.

### **IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

96. Общий контроль за исполнением Регламента по предоставлению государственной услуги в ФОМС осуществляет Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

97. 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.

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

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

99. 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.

100. Соответствующее структурное подразделение ФОМС, ответственное за регистрацию обращений граждан, еженедельно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, либо истекает в ближайшие семь дней председателю ФОМС (или его заместителю), а также в структурные подразделения ФОМС.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на начальников структурных подразделений ФОМС.

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

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

103. Периодичность осуществления контроля за исполнением государственной услуги устанавливается председателем ФОМС.

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).

104. 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 ФОМС.

105. Основанием для проведения внеплановой проверки является:  
истечение срока исполнения обращения;

поступление в ФОМС 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.

106. 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 Российской Федерации.

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

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ФОМС, а также должностных лиц ФОМС**

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

108. 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;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ ФОМС, должностного лица ФОМС 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

109. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ФОМС. Жалобы на решения, принятые руководителем ФОМС, подаются в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

110. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ФОМС, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

111. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (ФОМС), должностного лица ФОМС, 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) ФОМС, должностного лица ФОМС;

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

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

112. Жалоба, поступившая в ФОМС подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ФОМС, должностного лица ФОМС в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

113. По результатам рассмотрения жалобы ФОМС принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ФОМС 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;

отказывает в удовлетворении жалобы.

114. 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.

115. 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

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

# Приложение

к Административному регламенту,  
утвержденному приказом

Минздравоохранения России

от «26» декабря № 16594

## Блок-схема

### предоставления государственной услуги

