Приложение
к приказу ТФОМС Липецкой области
«О совершенствовании работы
с обращениями граждан
и утверждении Регламента организации
работы с обращениями граждан в
ТФОМС Липецкой области»

РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ТФОМС ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент организации работы с обращениями граждан в ТФОМС Липецкой области (далее - Регламент) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон №59-ФЗ) в целях упорядочения и совершенствования работы с обращениями граждан, возникающего в связи с этим документооборота, усиления контроля за соблюдением порядка сроков рассмотрения указанных обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1.2. ТФОМС Липецкой области обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан (далее - обращения) в пределах компетенции ТФОМС Липецкой области в соответствии с Законом №59-ФЗ.

1.3. В ТФОМС Липецкой области обеспечивается личный прием граждан, осуществляется рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в ТФОМС Липецкой области в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, обеспечивается принятие по ним решений и направление ответов в установленные Законом № 59-ФЗ сроки.

1.4. Гражданин может направить в ТФОМС Липецкой области письменное обращение по адресу: 398059, г. Липецк, улица М.Горького, дом 2; в электронном виде по адресу электронной почты: root@ofoms48.ru, разместить обращение на официальном сайте ТФОМС Липецкой области, а также представить данное обращение нарочно в кабинет №107 (канцелярия, 1-ый этаж административного здания ТФОМС Липецкой области). В указанный кабинет также передаются письменные обращения, принятые уполномоченными должностными лицами ТФОМС Липецкой области в ходе личного приема граждан.

2. Документооборот при получении обращений граждан.

2.1. При поступлении обращения гражданина в письменном виде данное обращение регистрируется отделом организационно - технического обеспечения и транспортно - хозяйственного обслуживания ТФОМС Липецкой области (делопроизводителем) (далее – отделом ОТО и ТХО).

2.1.1. Обращение регистрируется в системе электронного документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело»). В СЭД "Дело" формируется регистрационная карточка обращения. При необходимости регистрационная карточка обращения может быть распечатана на бумажном носителе.

2.1.2. При регистрации обращения на первом листе текста, в правом нижнем углу, сотрудником службы делопроизводства проставляется регистрационный штамп с отметкой даты регистрации и входящего регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, регистрационный штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.3. У обращений, поступивших по почте, проверяется целостность упаковки, соответствие реквизитов письма, наличие указанных в письме вложений и приложений (в случае отсутствия составляет о данном факте акт в присутствии еще двух сотрудников ТФОМС Липецкой области), проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью (конверт в обязательном порядке прикладывается к тексту обращения). Корреспонденция, ошибочно поступившая в ТФОМС Липецкой области, возвращается в почтовое отделение.

2.1.4. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения или втором экземпляре (при условии наличия таковых у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления в ТФОМС Липецкой области.

2.2. При поступлении обращения в форме электронного документа или в электронном виде (по электронной почте, на официальный сайт ТФОМС Липецкой области) текст обращения оформляется соответствующим работником Управлением информационно-аналитических технологий на бумажном носителе и передаётся в отдел ОТО и ТХО с учётом требования к соблюдению срока, указанного в пункте 2.3. настоящего Регламента.

Дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном при поступлении письменных обращений (подпункты 2.1.1., 2.1.2 настоящего Регламента).

2.3. Регистрация письменного обращения осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днём фактического поступления данного обращения.

2.4. Зарегистрированное обращение передается на резолюцию директору ТФОМС Липецкой области или первому заместителю директора ТФОМС Липецкой области.

2.5. Обращение гражданина с утвержденной руководителем резолюцией

направляет в отдел (-ы) ТФОМС Липецкой области (исполнителю ответа по обращению) для подготовки проекта ответа на обращение.

2.6. Отделом ОТО и ТХО вносится соответствующие записи в регистрационную карточку обращения, содержащие указание на работника (-ов) ответственного (-ых) за подготовку ответа на обращение, указанием контрольного срока на подготовку ответа (при необходимости).

2.7. Отдел ОТО и ТХО доводит до сведения руководства ТФОМС Липецкой области информацию о факты нарушения исполнителями контрольных сроков, установленных для подготовки ответов на обращение.

2.8. Отдел ТФОМС Липецкой области (работник, ответственный за подготовку ответа на обращение) регистрирует поступившее обращение в Журнале регистрации обращений по форме Приложения 1 к настоящему Регламенту, осуществляет его изучение и подготавливает проект ответа на бланке установленного образца в соответствии с требованиями и в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ.

В случае, если тема обращения входит в компетенцию нескольких отделов ТФОМС Липецкой области, то указанные отделы подготавливают проект ответа на обращение совместно в пределах своей компетенции.

2.9. Если в результате рассмотрения письменного обращения установлено, что данное обращение не входит в компетенцию ТФОМС Липецкой области, то отделом ТФОМС Липецкой области (работник, ответственный за подготовку ответа на обращение) подготавливается проект уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также подготавливается проект письма о направлении указанного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

Уведомление гражданина и перенаправление его письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу осуществляется в течение семи дней со дня регистрации в ТФОМС Липецкой области.

2.10. Проекты документов, указанные в пунктах 2.8., 2.9. настоящего Регламента передаются на подписание руководству ТФОМС Липецкой области (директору ТФОМС Липецкой области или первому заместителю).

2.11. После подписания данные документы подлежат регистрации в СЭД «Дело» путем внесения соответствующих записей в регистрационную карточку обращения, в том числе снятии данного обращения с контроля, и отправке заявителю.

Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты ТФОМС Липецкой области по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, если таковой указан в обращении.

2.13. Письменное обращение поступившее в ТФОМС Липецкой области в соответствии с его компетенцией рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ директор ТФОМС Липецкой области или первый заместитель директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

2.13.1.Данное решение принимается на основании докладной записки начальника отдела (заместителя начальника отдела), которому поручен ответ на обращение гражданина, с обязательным визированием у курирующего заместителя директора по соответствующему направлению деятельности.

2.13.2. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю в порядке, предусмотренном пунктами 2.10.,2.11. настоящего Регламента.

3. Личный приём граждан

3.1. Отдел ОТО и ТХО ежемесячно обеспечивает составление графика личного приема граждан должностными лицами ТФОМС Липецкой области.

Должностные лица ТФОМС Липецкой области, осуществляющие личный приём граждан, назначаются приказом директора ТФОМС Липецкой области.

3.2. Непосредственная организация личного приема обеспечивается отделами ТФОМС Липецкой области, должностные лица которых осуществляют личный приём граждан (абзац 2 пункта 1.4.).

3.3. Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте ТФОМС Липецкой области в инфотелекоммуникационной сети Интернет, а также на информационных стендах ТОФМС Липецкой области с доведением до сведения о желательности предварительной записи на приём.

3.4. При осуществлении записи на личный прием сотрудник ОТО и ТХО осуществляет учет обращений граждан в журнале регистрации устного приема граждан работниками ТФОМС Липецкой области по личным вопросам (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением 2 к настоящему Регламенту, информирует должностное лицо, ведущего прием, о гражданах, записавшихся на него, и имеющихся материалах по рассматриваемому вопросу.

3.5. В случае необходимости директор ТФОМС Липецкой области дает поручения начальникам отделов о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.6. По решению директора ТФОМС Липецкой области к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники ТФОМС Липецкой области в соответствии с их компетенцией.

3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, форма которой предусмотрена приложением 3 к настоящему Регламенту.

3.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном действующим законодательством порядке. В случае принятия у гражданина письменного обращения в ходе личного приема граждан в карточке личного приема гражданина делается соответствующая запись.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ТФОМС Липецкой области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.12. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Регламентом порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу отделами ТФОМС Липецкой области в соответствии с их компетенцией.

Приложение№1
регламенту

Журнал
регистрации входящих письменных обращений граждан
за период с "__" _____ 20__ по "__" _____ 20__

Регистрационный N	Дата регистрации	Дата поручения/текст поручения	Данные о заявителя		Краткое содержание	Исполнитель поручения	Отметка об исполнении
			Ф.И.О.	Адрес			
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2
к Регламенту

Журнал регистрации устного приема граждан
специалистами ТФОМС Липецкой области
по личным вопросам

N п/п, дата	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

Приложение 3 к Регламенту

Карточка личного приема
в ТФОМС Липецкой области

N _____ "__" _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____
_____

Дата рождения: _____
_____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____
_____
_____

Суть обращения: _____
_____
_____
_____
_____
_____

Результат рассмотрения обращения: _____
_____
_____
_____
_____
_____

Дата ответа на обращение _____
_____
_____

Исполнитель /_____/_____
подпись расшифровка