

Общество с ограниченной ответственностью
Страховая медицинская организация
« В о с т о ч н о - с т р а х о в о й а л ь я н с »

г. Владивосток, ул. Алтайская, 3

Телефон (423) 244-68-20

ПРИКАЗ № 38/1-пр

от 23 декабря 2019 г.

г. Владивосток

О внесении изменений в Порядок обжалования действий (бездействий) работников СМО при выдаче полиса ОМС

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В связи с увольнением директора Арсеньевского филиала (Горбачев В.В.) внести изменения в Приложение 2 Порядка обжалования действий (бездействий) работников СМО при выдаче полиса ОМС.
2. Утвердить новую версию Порядка обжалования действий (бездействий) работников СМО при выдаче полиса ОМС (Приложение к настоящему приказу).
3. Директорам филиалов, начальнику отдела ОМС, главному специалисту Арсеньевского филиала разметить Порядок в представительствах СМО, в местах доступных для застрахованных лиц, обеспечить исполнение на территории ответственности.
4. Каратун Е.Б. довести приказ до сведения всех причастных.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Л.В. Туркееву.

Директор



Б.П. Тихонов

ПОРЯДОК

обжалования решений, действий (бездействий) работников СМО «Восточно-страховой альянс» при выдаче полисов ОМС

I. Общие положения

1. Граждане, обратившиеся в страховую медицинскую организацию (далее - СМО) за получением полиса обязательного медицинского страхования имеют право на обжалование решений, действий (бездействий) работников СМО, осуществляющих прием заявлений на выбор (замену) страховой медицинской организации и выдачу полиса обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС).
2. Порядок регламентирует рассмотрение обращений, жалоб (претензий) граждан по вопросам правомерности решений, действий (бездействий) сотрудников отдела обязательного медицинского страхования СМО.
3. Порядок включает в себя рассмотрение письменных обращений, жалоб (претензий) граждан, а так же устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.
4. Информация о порядке рассмотрения обращений, жалоб (претензий) граждан по вопросам обжалования решений, действий (бездействий) специалистов ОМС СМО, графике личного приема граждан директором и уполномоченными лицами СМО размещается на официальном сайте СМО в сети Интернет, на информационных стендах в здании СМО (филиалах и представительствах).

II. Уровни обжалования решений, действий, бездействий работников ОМС СМО

1. Заявители могут обжаловать решения, действия (бездействия) работников ОМС:
 - ✓ представительств СМО – в филиалах СМО по месту дислокации представительства, в Дирекции СМО;
 - ✓ филиалов СМО – у Директора филиала СМО, в Дирекции СМО;
2. Заявители имеют право обратиться лично либо через своего представителя (устно) или направить письменное обращение, жалобу (претензию) (далее-письменное обращение).

III. Рассмотрение письменных обращений граждан

1. Обращение должно быть составлено на русском языке. Гражданин в своем письменном обращении указывает наименование подразделения СМО, в адрес которого направленно обращение. Указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в СМО (филиале) в день поступления в СМО (филиал).
3. Письменное обращение, поступившее в филиал СМО, подлежит рассмотрению Директором филиала, или назначенным им компетентным лицом.
4. Письменное обращение, поступившее в Дирекцию СМО, подлежит рассмотрению директором, заместителем директора, или назначенным ими компетентным лицом.
5. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации. В исключительных случаях, директором СМО, допускается продление срока рассмотрения обращения, не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.
6. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать текст обращения, фамилию, имя, отчество заявителя, его почтовый адрес (место жительства), контактный телефон.
7. Обращение, направленное через Интернет-портал (сайт) СМО, должно содержать текст обращения, фамилию, имя, отчество заявителя, его электронный почтовый адрес (e-mail).
8. Дополнительно к письменному обращению могут быть указаны:
 - ✓ наименование должности, фамилия, имя, отчество специалиста ОМС СМО, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
 - ✓ суть (обстоятельство), основания по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена дополнительная обязанность;
 - ✓ иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.
9. Ответ на обращение граждан осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или по электронной почте в зависимости от способа обращения.
10. Ответ должен быть мотивированным, содержать фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.
11. В ходе проверки изложенных в жалобе обстоятельств анализируется обоснованность каждого из приведенных мотивов, проверяются, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудников положениям и предписаниям законодательных и иных нормативных актов.
12. При проверке в случае необходимости отбираются объяснения у сотрудника, чьи действия (решения) обжалуются, опрашиваются свидетели, иные лица, обладающие информацией, имеющей значение для рассмотрения жалобы, запрашиваются дополнительные документы и материалы у заявителя.
13. В случае если в результате проверки подтвердились отмеченные в жалобе обстоятельства, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, жалоба признается обоснованной и применяются меры по наказанию виновных лиц и восстановлению нарушенных прав заявителя. При этом в ответе предусматривается принесение заявителю соответствующих извинений.
14. Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

IV. Рассмотрение устных обращений граждан

1. Устные обращения, жалобы (претензии) могут поступать от граждан во время личного приема, уполномоченных на то лиц.
2. Устные обращения, жалобы (претензии) также могут приниматься сотрудниками секретариата, с доведением информации до уполномоченных лиц.
3. График личного приема граждан директором СМО, его заместителем, директорами филиалов СМО, утверждается директором СМО.
4. Специалист СМО, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема.
5. Решение по жалобе, высказанной заявителем на личном приеме, может быть принято уполномоченным лицом непосредственно в ходе приема, если доводы заявителя не требуют дополнительной проверки.
6. Письменная жалоба, принятая в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению согласно раздела III.

V. Оставление обращения без рассмотрения

1. СМО (филиал) вправе не рассматривать обращение по существу, если:
 - ✓ в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому направляется ответ;
 - ✓ текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - ✓ содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
 - ✓ в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - ✓ от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы.
2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

VI. Права граждан при обжаловании решений, действий (бездействий) работников ОМС СМО

1. При рассмотрении обращения СМО гражданин имеет право:
 - ✓ представлять дополнительные документы и материалы по существу жалобы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
 - ✓ получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
 - ✓ обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - ✓ обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в СМО с жалобой на деятельность сотрудников ОМС СМО.

VII. Заключительные положения

1. Уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, жалобу (претензию), несет ответственность в соответствии с законодательством РФ.
2. Общий контроль за сроками и исполнением обращений, жалоб (претензий) осуществляет директор СМО.

**График личного приема граждан руководством
СМО «Восточно-страховой альянс» при обжаловании решений, действий (бездействий)
специалистов ОМС СМО**

Ф.И.О.	Должность, рассматриваемые вопросы	Дата приема
Тихонов Борис Петрович	Директор СМО; по всем вопросам деятельности СМО	По рабочим дням с 10.00 до 16.00, предварительная запись
Туркеева Лариса Викторовна	Заместитель директора СМО; по вопросам организации ОМС (выдача полисов ОМС)	По рабочим дням с 9.00 до 17.00
Созоненко Татьяна Максимовна	Директор Уссурийского филиала СМО; по всем вопросам деятельности филиала	По рабочим дням с 9.00 до 17.00
Данильченко Татьяна Валерьевна	Директор Находкинского филиала СМО; по всем вопросам деятельности филиала	По рабочим дням с 9.00 до 17.00
Саранина Вера Васильевна	Директор Лесозаводского филиала СМО; по всем вопросам деятельности филиала	По рабочим дням с 9.00 до 17.00