

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЙ РАБОТНИКОВ АО «ГМСК «ЗАПОЛЯРЬЕ»

1. Право на обжалование

1.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) работниками Акционерного общества «Государственная медицинская страховая компания «Заполярье» (далее -АО «ГМСК «Заполярье»).

1.2. Правовым основанием для обжалования действий, (бездействий) и решений, принимаемых работниками АО «ГМСК «Заполярье», являются:

- Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326 - ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Приказ Министерства здравоохранения РФ от 28 февраля 2019 г. N 108н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования».

2. Досудебный порядок обжалования решений, действий или бездействий работников АО «ГМСК «Заполярье»

2.1. Целью досудебного (внесудебного) разрешения вопросов является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

2.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение застрахованного лица:

- Личное;
- По телефону;
- В письменной форме;
- Электронной почтой.

2.3. В обращении заявитель указывает наименование СМО, филиала, или представительства свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.4. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» виды обращений граждан следующие:

- Предложение - рекомендация гражданина по улучшению деятельности АО «ГМСК «Заполярье» и ее филиалов;
- Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав, сообщение о недостатках в работе АО «ГМСК «Заполярье», филиалов или представительств;
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. К обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающие доводы, изложенные в обращениях застрахованных лиц.

2.6. Застрахованное лицо вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7. Застрахованное лицо при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, суть обращения.

2.8. Не допускается направление обращений для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.9. Досудебный порядок обжалования реализуется путем обращения гражданина непосредственно к руководителю (директору) обособленного подразделения АО «ГМСК «Заполярье».

2.10. Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение, то он вправе обратиться непосредственно к директору соответствующего филиала АО «ГМСК «Заполярье». В случае отсутствия мотивированного ответа от директора филиала гражданин вправе обратиться непосредственно в центральный офис АО «ГМСК «Заполярье».

2.11. Руководитель обособленного подразделения АО «ГМСК «Заполярье» проводит личный прием заявителя в соответствии с режимом работы обособленного подразделения. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Едином электронном журнале обращений граждан (ЕЭЖОГ). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней с момента обращения.

2.12. Письменное обращение гражданина может быть предоставлено им лично или направлено почтой по адресу обособленного подразделения (на имя руководителя обособленного подразделения), а в случае неполучения объективного мотивированного ответа на обращение - в центральный офис АО «ГМСК «Заполярье» (на имя генерального директора).

В письменном обращении гражданин должен указать:

- наименование обособленного подразделения АО «ГМСК «Заполярье»;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение (жалоба);
- свои фамилию, имя, отчество (при наличии);
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты (при наличии), почтовый адрес;
- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, решение, действие или бездействие, которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права либо незаконно возложена не предусмотренная законодательством РФ обязанность;
- иные сведения, документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить, в том числе копию письменного обоснования действия сотрудника (при наличии);
- личную подпись и дату.

Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня, следующего за днем регистрации письменного обращения.

2.13. Устные обращения застрахованных лиц, принятые по телефону, регистрируются в Едином электронном журнале обращений граждан (ЕЭЖОГ).

2.14. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы и направляется письменный мотивированный ответ по адресу, в том числе электронному, указанному в качестве контактной информации в обращении.

Не принимаются к рассмотрению и подлежат возврату обращения, не подписанные отправителем либо подписанные лицами, не имеющими полномочий на подписание, подписанные недееспособными лицами.

Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и контактные данные, ответ не предоставляется.

Если в письменном обращении содержатся угрозы жизни, нецензурные и оскорбительные выражения в адрес сотрудников АО «ГМСК «Заполярье» (руководителей обособленных подразделений, филиалов), членов и семей, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа, сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом, обратиться в правоохранительные органы.

2.15. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения конфиденциальной информации, то гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с требованиями законодательства.

2.16. Ответ на обращение застрахованному лицу дается на бланке АО «ГМСК «Заполярье» и регистрируется в установленном порядке.

2.17. Обращения застрахованных лиц считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

2.18. Обращения застрахованных лиц, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в архиве в течение 5 лет.

2.19. Граждане в досудебном порядке вправе обжаловать решения, действия или бездействия работников СМО в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, Всероссийский союз страховщиков (ВСС), Центральный банк Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.19.1. адреса для направления жалоб в контролирующие органы:

– Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, адрес: 127994, ГСП-4, Москва, ул. Новослободская, 37 корп.4А, телефоны (499) 973-31-86; (495) 870-96-80, доб. 1042, 1048, e-mail: general@ffoms.gov.ru;

– Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ямало-Ненецкого автономного округа, адрес: 629007, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, ул. Зои Космодемьянской, д. 59, телефон: (34922) 9-90-09, e-mail: foms@webfoms.ru;

– Всероссийский союз страховщиков (ВСС), адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, дом 27, строение 3, телефон: (495) 232-12-24, e-mail: mail@ins-union.ru;

– Центральный банк Российской Федерации, адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России, телефон: (495) 621-64-65, (495) 621-62-88.

3. Судебный порядок обжалования

3.1. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие работников АО «ГМСК «Заполярье» в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленным законодательством о гражданском судопроизводстве.