

Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников АО «Чувашская МСК» при выдаче полисов обязательного медицинского страхования

1. Гражданин (заявитель) вправе обжаловать решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК», связанные с выдачей полисов обязательного медицинского страхования (далее – ОМС):

- на работников, осуществляющих выдачу полисов ОМС – заместителям генерального директора или генеральному директору АО «Чувашская МСК».

2. Для процедуры обжалования решений, действий (бездействия) работников АО «Чувашская МСК» в связи с выдачей полисов ОМС гражданин (заявитель) обращается в АО «Чувашская МСК»:

В устной форме:

- лично в АО «Чувашская МСК» к заместителям генерального директора в течение рабочего дня; к генеральному директору АО «Чувашская МСК» в приемные дни (**прием граждан: понедельник 15:00-16:00, предварительная запись осуществляется по тел.: 8 (8352) 73-38-15**) по адресу: г. Новочебоксарск, ул. Комсомольская, 21;

- по телефону АО «Чувашская МСК»:

8(8352)73-04-42 – отдел ОМС; **8(8352)73-38-15** – приемная; **8 (8352)**

73-04-42 – горячая линия;

8-800-201-95-46 (звонок бесплатный) – горячая линия.

В письменной форме:

- по адресу АО «Чувашская МСК»: 429955, Чувашская Республика, город Новочебоксарск, улица Комсомольская, дом 21;

- на официальный сайт Общества через форму обратной связи: www.msk-21.ru;

- на адрес электронной почты: povsbk@cbx.ru;

- факсимильной связью на факс: **+7(8352)73-38-15**.

3. **Письменное обращение (жалоба) гражданина в обязательном порядке должно содержать:**

- адресат (АО «Чувашская МСК»), которому направлено письменное обращение (жалоба), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, в случае поступления обращения в электронном виде;

- изложение сути обращения (жалобы);

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает документы и/или материалы либо их копии.

Письменное обращение (жалоба) гражданина подлежит обязательной регистрации в трехдневный срок с момента его поступления в АО «Чувашская МСК».

4. **Письменное обращение (жалоба) гражданина рассматривается в течение 30 дней** со дня его регистрации в АО «Чувашская МСК».

В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо истребование дополнительных материалов или принятие других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен на основании решения, принятого руководителем АО «Чувашская МСК», но не более чем на 30 дней. В этом случае в адрес гражданина (заявителя) направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

5. При личном приеме гражданин (заявитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Дата приёма, фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии), адрес места жительства, суть обращения, кто проводил прием, результаты решения по обращению, а также краткий ответ гражданину заносятся в журнал (карточку).

6. Устные обращения граждан, принимаемые по телефону, регистрируются в день обращения в электронном журнале с указанием даты поступления обращения, содержания обращения, при сообщении гражданином персональных данных (фамилия, имя, отчество, адрес регистрации, фактический адрес, дата рождения) - указываются.

В случае, если изложенные в устном обращении (жалобе) факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение (жалобу) с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в журнале (карточке). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Устные обращения рассматриваются в день обращения гражданина. Если поставленный в обращении вопрос требует подготовки, то должностное лицо АО «Чувашская МСК» фиксирует контактные данные гражданина и после подготовки ответа информирует обратившегося гражданина о результатах рассмотрения обращения.

В ходе устного обращения гражданину (заявителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения (жалобы), если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

7. Ответ на письменное обращение (жалобу) гражданина по существу не дается, если:

- в письменном обращении (жалобе) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение). Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в письменном обращении (жалобе) обжалуется судебное решение. При этом обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебных решений;

- в письменном обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица АО «Чувашская МСК», а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению или не позволяет определить суть обращения (жалобы). При этом письменное обращение (жалоба) 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководство Общества вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Общество или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- письменное обращение, содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте АО «Чувашская МСК» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

- 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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в АО «Чувашская МСК».

8. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) гражданина на решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» в связи с выдачей полиса ОМС принимается одно из следующих решений:

- решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» признаны правомерными – отказ в удовлетворении обращения (жалобы) гражданина;
- решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» признаны неправомерными, определяются меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений – решение об удовлетворении требований заявителя.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю на его почтовый адрес/адрес электронной почты в установленный действующим законодательством срок.

9. АО «Чувашская МСК» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений (жалоб) граждан, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения (жалобы) документы и материалы в других организациях; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина (заявителя).

10. В случае, если гражданин (заявитель) не удовлетворен рассмотрением обращения (жалобы) на решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» в связи с выдачей полисов ОМС, он **вправе обратиться в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Чувашской Республики: 428013, г. Чебоксары, ул. Калинина, д. 66, тел.: (8352) 63-26-02, факс.: (8352) 63-34-39, e-mail: general@chuvtfoms.ru, root@foms.chuvashia.ru, сайт в Интернете: <http://chuvtfoms.ru> либо обжаловать решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» в связи с выдачей полисов ОМС в судебном порядке, установленном гражданским законодательством РФ.**