

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 предоставлением услуг по оформлению полисов обязательного медицинского страхования (далее – полисов ОМС) в досудебном порядке:

- на работников, осуществляющих предоставление услуг по оформлению полисов ОМС – начальнику отдела медицинского страхования АО «Чувашская МСК»;
- на начальника отдела медицинского страхования – заместителям генерального директора или генеральному директору АО «Чувашская МСК».

2. Для процедуры обжалования решений, действий (бездействия) работников АО «Чувашская МСК» в связи с предоставлением услуг по оформлению полисов ОМС гражданин (заявитель)/доверенный представитель обращается в АО «Чувашская МСК»:

В устной форме:

- в АО «Чувашская МСК» к начальнику отдела медицинского страхования в течение рабочего дня; в рабочие дни к заместителям генерального директора; к генеральному директору АО «Чувашская МСК» в приемные дни;
- по телефонам АО «Чувашская МСК»: **8(8352)73-04-42** – отдел медицинского страхования; **8(8352)73-38-15** – приемная; **8-800-201-95-46** – 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: novsbk@cbx.ru.

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;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты (при наличии), почтовый адрес);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно на него возложена не предусмотренная законодательством РФ обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия);
- 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» (лицом, исполняющим обязанности руководителя), 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. Личный прием граждан в АО «Чувашская МСК» проводится генеральным директором и уполномоченными на то лицами по предварительной записи. **Информация о приеме граждан: понедельник 15:00-16:00, предварительная запись осуществляется по тел.: 8 (8352) 73-38-15 по адресу: г. Новочебоксарск, ул. Комсомольская, 21;**

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) личного приема граждан.

6. Устные обращения граждан, принимаемые по телефону горячей линии и регистрируются 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.

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, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

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

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 обращении 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 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 не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. При этом письменное обращение 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 гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, 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. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в АО «Чувашская МСК» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в АО «Чувашская МСК» в письменной форме.

9. По результатам рассмотрения обращения гражданина на решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» в связи с предоставлением услуг по оформлению полиса ОМС принимается одно из следующих решений:

- решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» признаны правомерными – отказ в удовлетворении обращения 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.

10. АО «Чувашская МСК» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной

форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина (заявителя).

11. В случае, если гражданин (заявитель) не удовлетворен рассмотрением обращения на решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» в связи с предоставлением услуг по оформлению 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, сайт в Интернете: <http://chuvtfoms.ru> либо обжаловать решения, действия (бездействие) работников АО «Чувашская МСК» в связи с предоставлением услуг по оформлению полисов ОМС в судебном порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации.**