

Порядок организации личного приема граждан в ТФОМС Саратовской области

1. Работа по организации личного приема граждан в ТФОМС Саратовской области ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком организации личного приема граждан в ТФОМС Саратовской области (далее – Порядок), иными нормативно-правовыми актами.
2. Порядок определяет правила организации личного приема граждан в ТФОМС Саратовской области.
3. Сотрудники организационного отдела управления правового и организационного обеспечения ТФОМС Саратовской области (далее – организационный отдел) несут ответственность за несоблюдение предусмотренных Порядком требований по учету обращений граждан, принятых на личном приеме, информированию граждан о дате и времени личного приема, ведению журнала регистрации приема граждан, оформлению, учету и хранению карточек личного приема граждан.
4. Директор ТФОМС Саратовской области и его заместители осуществляют личный прием граждан в соответствии с Графиком личного приема граждан, утвержденным приказом директора ТФОМС Саратовской области, в служебных кабинетах или в специально отведенных местах приема граждан (по согласованию), по предварительной записи.
Директор ТФОМС Саратовской области и его заместители могут проводить выездные личные приемы граждан, которые осуществляются в соответствии с настоящим Порядком. Предварительное информирование населения о выездном личном приеме граждан осуществляется организацией, на территории которой проводится личный прием.
5. График приема граждан, номера телефонов для предварительной записи размещаются организационным отделом на официальном сайте ТФОМС Саратовской области (www.sartfoms.ru) и на информационных стендах в административных зданиях по адресу: 410012, г. Саратов, проспект Кирова, д. 10,12 и г. Саратов, проспект Кирова, д. 8.
6. Предварительная запись на личный прием производится в рабочие дни, кроме пятницы и предпраздничных дней – с 9.00 до 18.00, по пятницам и предпраздничным дням – с 9.00 до 17.00 по телефону (845-2) 23-88-05.

Также предварительная запись на личный прием производится по письменным заявлениям о приеме, направленным по почтовому адресу: 410012, г. Саратов, проспект Кирова, д. 10,12, по адресу электронной почты: general@sartfoms.ru.

7. Информирование о дате и времени личного приема гражданину осуществляется сотрудником организационного отдела в устной форме либо в письменной форме по адресу, указанному в заявлении, в случае, если заявление поступило по электронной почте без указания почтового адреса, информация направляется на адрес электронной почты заявителя либо SMS-сообщением на указанный им номер телефона.

Дата и время личного приема могут быть изменены, о чем гражданин уведомляется не позднее одного рабочего дня до даты личного приема сотрудником организационного отдела по телефону, SMS-сообщением, адресу электронной почты, почтовому адресу, указанными гражданином.

8. В случае отсутствия в назначенный день личного приема граждан директора (заместителя директора) ТФОМС Саратовской области, к которому обратился для личного приема гражданин, прием переносится на другой день или проводится иным уполномоченным на проведение приема граждан лицом ТФОМС Саратовской области. Обо всех изменениях гражданин должен быть уведомлен не позднее чем за 4 часа до начала личного приема сотрудником организационного отдела по телефону, SMS-сообщением, адресу электронной почты, почтовому адресу, указанными гражданином.

9. Подготовка документов для личного приема граждан директором ТФОМС Саратовской области и его заместителями осуществляется сотрудниками организационного отдела. При необходимости по распоряжению директора (заместителей директора) ТФОМС Саратовской области к этой работе должны привлекаться сотрудники других структурных подразделений ТФОМС Саратовской области.

10. Заявление гражданина об участии в личном приеме регистрируется сотрудником организационного отдела в Журнале личного приема граждан по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку в день устного обращения за предварительной записью или в день поступления письменного заявления о приеме, одновременно формируется карточка личного приема граждан по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

11. Карточка личного приема и материалы, подготовленные к личному приему граждан, представляются сотрудником организационного отдела директору (заместителю директора) ТФОМС Саратовской области или должностному лицу ТФОМС Саратовской области, уполномоченному проводить прием не позднее одного рабочего дня до назначенного дня личного приема граждан.

12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

13. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

14. 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 в ходе личного приема устно или письменно по желанию заявителя, о чем делается запись в карточке личного приема. В случае, если

обращение требует проведения проверки изложенных фактов, заявителю предлагается написать письменное обращение для рассмотрения по существу, на которое дается письменный ответ в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

15. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией по делопроизводству в ТФОМС Саратовской области.

16. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ТФОМС Саратовской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

17. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

18. По распоряжению директора (заместителя директора) ТФОМС Саратовской области, при проведении личного приема, может осуществляться аудио- и (или) видеозапись, о чем предупреждаются граждане, прибывшие на личный прием.

19. Начальник организационного отдела заносит в карточку личного приема содержание устного ответа. После окончания личного приема граждан, заполненные карточки передаются в организационный отдел.

20. Ведение учета граждан, явившихся на прием, перенос информации с карточек личного приема граждан о результатах личного приема граждан в Журнал личного приема граждан, доведение до руководителей структурных подразделений указаний директора (заместителя директора) ТФОМС Саратовской области, которые были даны в ходе личного приема граждан, комплектование, учет и хранение материалов по личному приему в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в ТФОМС Саратовской области осуществляется организационным отделом.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

социальное положение: _____

почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Дата обращения о личном приеме: _____

Дата и время личного приема _____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении)

2. _____
(содержание вопроса, поставленного в обращении)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ПРИЕМ:

(ФИО и должность лица, осуществляющего личный прием)

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)

Приложение № 1 к Порядку
организации личного приема
граждан в ТФОМС Саратовской
области

Журнал личного приема граждан

[illegible]