

Приложение № 1

УТВЕРЖДЁН

приказом ТФОМС Саратовской
области от 04.06.2019 № 200

**Порядок организации личного приёма граждан
в ТФОМС Саратовской области**

1. Работа по организации личного приёма 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», иными нормативно-правовыми актами, настоящим Порядком организации личного приёма граждан в ТФОМС Саратовской области (далее - Порядок).

2. Порядок определяет правила организации личного приёма граждан в ТФОМС Саратовской области.

3. Директор ТФОМС Саратовской области и его заместители осуществляют личный приём граждан в соответствии с Графиком личного приёма граждан, утвержденным приказом директора ТФОМС Саратовской области, в служебных кабинетах или в специально отведенных местах приёма граждан (по согласованию) по предварительной записи.

При совпадении дня личного приёма с нерабочим праздничным днём или выходным днём, перенесённым при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней личный приём граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днём личного приёма.

Директор ТФОМС Саратовской области и его заместители могут проводить выездные личные приёмы граждан, которые осуществляются в соответствии с настоящим Порядком. Предварительное информирование населения о выездном личном приёме граждан осуществляется организацией, на территории которой проводится личный приём.

4. График приёма граждан, номера телефонов для предварительной записи размещаются управлением правового и организационного обеспечения на официальном сайте ТФОМС Саратовской области (www.sartfoms.ru) и на информационных стендах в административных зданиях ТФОМС Саратовской области по адресу: 410012, г. Саратов, проспект Кирова, д. 10,12 и г. Саратов, проспект Кирова, д. 8.

5. Предварительная запись на личный приём производится в рабочие дни, кроме предпраздничных дней – с 9.00 часов до 18.00 часов, по пятницам и предпраздничным дням – с 9.00 часов до 17.00 часов по телефону (845-2) 65-30-50, а также в случае личного обращения гражданина в ТФОМС Саратовской области.

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

6. Информирование о дате и времени личного приёма гражданина осуществляется сотрудником управления правового и организационного обеспечения 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 приёма могут быть изменены, о чём гражданин уведомляется не позднее одного рабочего дня до даты личного приёма сотрудником управления правового и организационного обеспечения по телефону, SMS-сообщением, адресу электронной почты, почтовому адресу, указанными гражданином.

7. Право на личный приём в первоочередном порядке имеют категории граждан, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8. Подготовка документов для личного приёма граждан директором ТФОМС Саратовской области и его заместителями осуществляется сотрудниками управления правового и организационного обеспечения. При необходимости по распоряжению директора (заместителей директора) ТФОМС Саратовской области к этой работе привлекаются сотрудники других структурных подразделений ТФОМС Саратовской области.

9. Заявление гражданина об участии в личном приёме регистрируется сотрудником управления правового и организационного обеспечения в Журнале личного приёма граждан по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку в день устного обращения за предварительной записью или в день поступления письменного заявления о приёме, одновременно формируется карточка личного приёма граждан по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

10. Карточка личного приёма и материалы, подготовленные к личному приёму граждан, представляются сотрудником управления правового и организационного обеспечения директору (заместителю директора) ТФОМС Саратовской области или должностному лицу ТФОМС Саратовской области, уполномоченному проводить приём не позднее одного рабочего дня до назначенного личного приёма граждан.

11. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12. Во время личного приёма гражданин устно сообщает суть поставленных вопросов и (или) представляет письменное обращение, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

13. 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 устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В случае, если обращение требует 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.

14. 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.

15. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию ТФОМС Саратовской области, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

17. Работник управления правового и организационного обеспечения заносит в карточку личного приёма содержание устного ответа. После окончания личного приёма граждан, заполненные карточки личного приёма передаются в организационный отдел.

18. Ведение учета граждан, явившихся на приём, ведение Журнала личного приёма граждан, доведение до руководителей структурных подразделений указаний директора (заместителя директора) ТФОМС Саратовской области, которые были даны в ходе личного приёма граждан, комплектование, учёт и хранение материалов по личному приёму в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в ТФОМС Саратовской области осуществляются управлением правового и организационного обеспечения.