

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**
(ТФОМС Владимирской области)

ПРИКАЗ

«30» декабря 2016 г.

№ 304

*Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан
в ТФОМС Владимирской области*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 11.05.2016 № 88 «Об утверждении Регламента взаимодействия участников обязательного медицинского страхования при информационном сопровождении застрахованных лиц на всех этапах оказания им медицинской помощи», а также на основании письма Федерального фонда обязательного медицинского страхования от 06.05.2009 № 1530/30-3/и «О рекомендациях ФОМС о порядке рассмотрения обращений граждан в системе обязательного медицинского страхования» и в целях установления единого порядка рассмотрения устных и письменных обращений, поступающих в ТФОМС Владимирской области, приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ТФОМС Владимирской области (далее – Порядок) в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Назначить начальника отдела организации обязательного медицинского страхования лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, поступающих в ТФОМС Владимирской области.
3. Назначить ведущего специалиста канцелярии Митрохину М. О. ответственным за регистрацию письменных, электронных обращений граждан, поступающих в ТФОМС Владимирской области, а также обращений, поступивших в ходе личного приема граждан руководителями ТФОМС Владимирской области.
4. Руководителям структурных подразделений организовать работу с обращениями граждан в соответствии с Порядком.

5. Начальнику отдела информационных технологий обеспечить администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных «Электронного журнала обращений граждан».

6. Приказ от 31.12.2014 № 297 признать утратившим силу.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по организации ОМС Е.В. Орос.

Директор



О.М. Ефимова



Приложение к приказу
ТФОМС Владимирской области
от «30» декабря 2016 г. № 304

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в ТФОМС Владимирской области

Термины, используемые в настоящем Порядке

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в территориальный фонд обязательного медицинского страхования Владимирской области (далее – ТФОМС) и его филиалы в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждений и организаций системы ОМС и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы ОМС или должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращений граждан в ТФОМС.

1.2. Работа с обращениями граждан в ТФОМС осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, Инструкцией по делопроизводству ТФОМС, а также в соответствии с настоящим Порядком.

1.3. Обращение, поступившее в ТФОМС, подлежит обязательному

рассмотрению в соответствии с компетенцией.

2. Основания для рассмотрения, отказа в рассмотрении, приостановления рассмотрения обращений

2.1. Основанием для рассмотрения является обращение гражданина, поступившее в ТФОМС:

в письменном виде: по почте, факсом, нарочным, в ходе личного приема (далее – письменные обращения);

по информационным системам общего пользования (по электронной почте, посредством сервиса «Обратная связь» официального сайта ТФОМС и др.), в т.ч. в форме электронного документа (далее – электронные обращения);

в устной форме: на личном приеме, по телефону «горячей линии» и по бесплатному федеральному номеру Контакт-центра 8-800-200-11-09 (далее – устные обращения).

2.2. В письменном обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение (ТФОМС), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен по электронной почте, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В электронном обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Гражданин вправе приложить к обращению необходимые при его рассмотрении документы и материалы в электронной или письменной форме.

В устном обращении, в частности, по телефону, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными, ответ дается незамедлительно.

2.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи

дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

- 2.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ТФОМС вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 2.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно 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.
- 2.7. В случае, если 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, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 2.8. В случае, если 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.
- 2.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение.
- 2.10. Рассмотрение обращения приостановлено быть не может.

3. Порядок рассмотрения письменных и электронных обращений.

- 3.1. Прием и регистрация письменных и электронных обращений осуществляется канцелярией ТФОМС в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.
- 3.2. Письменные и электронные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления.
- 3.3. Письменные и электронные обращения, поступившие в ТФОМС в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.
- 3.4. На каждое письменное и электронное обращение заводится регистрационная карточка учета (далее – РКУ) по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

Работник канцелярии при регистрации обращения проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. Конверты с обращениями граждан обязательно сохраняются в тех случаях, когда по ним можно установить адрес отправителя или дату отправления и получения данного письма. При необходимости производится проверка поступивших обращений на повторность.

- 3.4.1. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКУ делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.
- 3.4.2. Повторными считаются обращения, поступившие в ТФОМС от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными: обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКУ делается отметка «Повторное».

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие на рассмотрение в ТФОМС, учитываются под очередным учетным номером.

- 3.4.3. В РКУ фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, например, Сидоров Б.В. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе «Ф.И.О.» пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то указываются фамилии с инициалами. В РКУ делается отметка «Коллективное».

3.4.4. Обращения граждан, в которых не указана фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на такие обращения не даются.

В РКУ в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

3.4.5. Графа «Адрес» РКУ заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКУ.

Если адрес отсутствует на конверте, в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

3.5. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются директору ТФОМС (заместителю директора) для предварительного рассмотрения по компетенции исходя из темы, указанной в обращении, и наложения резолюции по обращению.

При этом в журнале регистрации письменных и электронных обращений граждан делается отметка о направлении обращения гражданина на предварительное рассмотрение.

3.6. По письменному или электронному обращению, поступившему в ТФОМС и принятому к предварительному рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение в структурные подразделения ТФОМС;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- оставлении без рассмотрения;
- списании «В дело».

3.7. Обращения, рассмотренные директором ТФОМС и его заместителями, передаются в канцелярию для регистрации резолюции в журнале регистрации письменных и электронных обращений граждан и последующего направления обращения в структурное подразделение ТФОМС в соответствии с резолюцией.

3.8. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям ТФОМС, ответственным исполнителем является подразделение ТФОМС, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник

обращения и предоставляется право требования соответствующей информации от соисполнителей по обращению (далее – соисполнители), координации их работы для направления ответа гражданину. Подразделение ТФОМС, ответственное за регистрацию обращений граждан, при необходимости делает копии с обращения гражданина и передает соисполнителям.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

3.9. Проект ответа гражданину, подготовленный структурным подразделением, ответственным за исполнение поручения, согласовывается начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, и начальником структурного подразделения – соисполнителя поручения либо замещающими их лицами.

3.10. Начальники структурных подразделений рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно» рассматриваются незамедлительно.

3.11. В случае ошибочного направления обращения структурное подразделение в течение двух рабочих дней с даты получения возвращает его в канцелярию с пометкой начальника отдела для внесения необходимых исправлений в РКУ и передачи обращения по принадлежности.

В случае разногласий между начальниками структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором ТФОМС или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

3.12. Ответ на обращение должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.13. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.14. Ответы на обращения граждан подписывает директор (заместитель директора) ТФОМС или другое уполномоченное директором должностное

лицо.

- 3.15. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 3.16. Оформленные надлежащим образом ответы направляются работниками канцелярии адресатам заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо их сканированной копии по электронной почте с запросом подтверждения прочтения, либо передаются под роспись заявителю или его уполномоченному представителю.
- 3.17. Конечным результатом рассмотрения обращения является:
 - ответ на все поставленные в обращении вопросы;
 - уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.
- 3.18. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ТФОМС, в срок до семи дней со дня их регистрации в ТФОМС подлежат переадресации в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 3.19. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.
- 3.20. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 3.21. В случаях, требующих проведения проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения автору сообщается о продлении срока рассмотрения обращения.
- 3.22. В случае поступления в ТФОМС обращения, направленного из ФОМС по принадлежности, ФОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.
- 3.23. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений,

содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

- 3.24. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС отчета по форме ведомственного статистического наблюдения № ПГ «Организация защиты прав и законных интересов граждан в системе обязательного медицинского страхования» в установленные сроки.
- 3.25. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю передаются в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан; здесь копии ответов формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.
- 3.26. Работник структурного подразделения, которому поручена работа с письменным обращением, после исполнения обращения передает РКУ с копией ответа в отдел организации обязательного медицинского страхования для учета, контроля и анализа обращений граждан.
- 3.27. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

4. Порядок рассмотрения устных обращений граждан.

- 4.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется на личном приеме, по телефону «горячей линии» и федеральному номеру Контакт-цента 8-800-200-11-09.
- 4.2. Прием граждан руководителями ТФОМС Владимирской области, руководителями структурных подразделений осуществляется в соответствии с графиком согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.
- 4.3. Информация о графике приема граждан в общественных приемных муниципальных образований Владимирской области размещается на сайте ТФОМС.
- 4.4. Информация о графике встреч руководителей ТФОМС с населением муниципальных образований области размещается на сайте ТФОМС.
- 4.5. Информация о времени и месте приема доводится до сведения граждан через официальный сайт ТФОМС, через информационные стенды в медицинских организациях, страховых медицинских организациях и филиалах ТФОМС, а также по месту приема граждан.
- 4.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.7. В случае, если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.8. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

4.9. При индивидуальной устной консультации граждан (по телефону или лично) сотрудник ТФОМС, осуществляющий консультацию, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначает другое удобное для гражданина время для получения информации.

4.10. Если в ходе приема обращения от гражданина (по телефону или лично) выясняется, что решение поднимаемых им вопросов не входит в компетенцию ТФОМС, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

4.11. В ходе личного приема гражданину, может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.12. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме (директором, заместителями) ТФОМС, осуществляются ведущим специалистом канцелярии.

4.13. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону «горячей линии», федеральному номеру «Контакт-центра», звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним отражается в электронном журнале обращений граждан и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ТФОМС.

4.14. Устные обращения гражданина регистрируются в электронном журнале обращений граждан.

4.15. В случаях, когда граждане, обратившиеся в ТФОМС лично или по телефону «горячей линии», федеральному номеру «Контакт-центра» отказываются предоставить свои персональные данные, то в соответствующие поля электронного журнала обращений граждан вносится запись «Без ПД».

5. Анализ обращений, поступивших в ТФОМС.

Ответственный за организацию работы с обращениями граждан:

- ежемесячно осуществляет проведение работ по обработке, анализу и систематизации поступающих обращений граждан;
- ежеквартально подготавливает аналитические материалы о работе с обращениями граждан (письменными, электронными и устными);
- аналитические материалы доводятся до заместителя директора по организации ОМС, в целях подготовки и направления медицинским организациям, органам местного самоуправления, иным организациям рекомендаций по устранению (недопущению) случаев нарушения прав застрахованных лиц.

Приложение №1
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в ТФОМС Владимирской области

**График приема граждан
руководителями ТФОМС Владимирской области,
руководителями структурных подразделений**

Прием проводится по адресу: г. Владимир, Октябрьский проспект, 47А,
директорами филиалов - по месту расположения филиала

- директор – первый четверг квартала с 14:00 до 15:00;
- первый заместитель директора - каждый третий четверг ежемесячно с 14:00 до 15:00;
- заместитель директора по организации ОМС - каждый второй и четвертый четверг ежемесячно с 14:00 до 15:00;
- начальники отделов - в рабочие дни в соответствии с распорядком работы отдела;
- директора межрайонных филиалов - в рабочие дни в соответствии с распорядком работы филиала.

Приложение №2
к Порядку рассмотрения обращений граждан
в ТФОМС Владимирской области

(место для пометок)

Регистрационная карточка учета № _____
письменного (электронного) обращения граждан
в ТФОМС Владимирской области

Заявитель: _____
(Ф.И.О.)

Адрес: _____

Способ поступления: _____

дата регистрации: _____ входящий номер: _____

Резолюция: _____

Директор _____ / _____ /
(подпись)

Заместитель директора _____ / _____ /
(подпись)

Исполнитель: _____
(Ф.И.О.)

срок рассмотрения обращения _____ дней («____» ____ 20 ____ г)
(дата окончания рассмотрения)

ход исполнения _____

(1. направлен заявителю промежуточный ответ; 2. направлен дополнительный запрос (указать организацию) – дата и исх.№. 3. обращение
направлено в другое учреждение по принадлежности)

причины продления обращения _____

отметка о продлении рассмотрения обращения – «____» ____ 20 ____ г
(дата, до которой продлено рассмотрение)

Директор _____ / _____ /
(подпись)

результат исполнения: обращение признано * –

1. Жалоба** <input type="checkbox"/> (<input type="checkbox"/> обоснованная / <input type="checkbox"/> необоснованная <input type="checkbox"/> не определено)	2. Заявление <input type="checkbox"/>	3. Консультация <input type="checkbox"/>	4. Предложение <input type="checkbox"/>
Причины			
<input type="checkbox"/> 1.1. обеспечение полисами ОМС	<input type="checkbox"/> 2.1 о выделении средств для оплаты медицинской помощи в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи	<input type="checkbox"/> 3.1. Об обеспечении полисами ОМС	
<input type="checkbox"/> 1.2. выбор МО в системе ОМС (<input type="checkbox"/> на территории страхования/ <input type="checkbox"/> вне территории страхования)	<input type="checkbox"/> 2.2 о выборе и замене СМО, в том числе:	<input type="checkbox"/> 3.2. о выборе МО в сфере ОМС	
<input type="checkbox"/> 1.3. выбор врача	<input type="checkbox"/> 2.2.1 о выборе СМО	<input type="checkbox"/> 3.3. о выборе врача	
<input type="checkbox"/> 1.4. выбор СМО (<input type="checkbox"/> по постоянному месту жительства/ <input type="checkbox"/> вне вне постоянного места жительства / <input type="checkbox"/> без регистрации на территории РФ)	<input type="checkbox"/> 2.2.2 о замене СМО	<input type="checkbox"/> 3.4. о выборе или замене СМО	
<input type="checkbox"/> 1.5. организация работы ЛПУ	<input type="checkbox"/> 2.3 ходатайства о регистрации в качестве застрахованного лица	<input type="checkbox"/> 3.5. об организации работы МО	
<input type="checkbox"/> 1.6. санитарно-гигиеническое состояние МО	<input type="checkbox"/> 2.4 ходатайства об идентификации в качестве застрахованного лица	<input type="checkbox"/> 3.6. о санитарно-гигиеническом состоянии МО	
<input type="checkbox"/> 1.7. этика и деонтология медицинских работников	<input type="checkbox"/> о выдаче дубликата полиса о выдаче дубликата (переоформлении) полиса ОМС, в том числе:	<input type="checkbox"/> 3.7. об этике и деонтологии медицинских работников	
<input type="checkbox"/> 1.8. КМП	<input type="checkbox"/> 2.5.1 о переоформлении полиса	<input type="checkbox"/> 3.8. о КМП	
<input type="checkbox"/> 1.9. Лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи (<input type="checkbox"/> в стационаре/ <input type="checkbox"/> в поликлинике/ <input type="checkbox"/> в дневном стационаре)	<input type="checkbox"/> 2.5.2 о выдаче дубликата полиса	<input type="checkbox"/> 3.9. о лекарственном обеспечении при оказании медицинской помощи	
<input type="checkbox"/> 1.10. отказ в медицинской помощи по программам ОМС (на территории страхования/ <input type="checkbox"/> вне территории страхования)	<input type="checkbox"/> 2.6 другие	<input type="checkbox"/> 3.10. об отказе в оказании медицинской помощи по программам ОМС	
<input type="checkbox"/> 1.11. взимание денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС (на территории страхования/ вне территории страхования)	<input type="checkbox"/> 2.7 в том числе по вопросам, не относящимся к сфере ОМС	<input type="checkbox"/> 3.11. о получении медицинской помощи по базовой программе ОМС вне территории страхования	
<input type="checkbox"/> 1.12. материально-техническое обеспечение МО		<input type="checkbox"/> 3.12. Прочие причины	
<input type="checkbox"/> 1.13. неисполнение СМО обязанностей по договору		<input type="checkbox"/> 3.13 о взимании денежных средств за медицинскую помощь по программам ОМС	
<input type="checkbox"/> 1.14. Прочие причины		<input type="checkbox"/> 3.14 о видах, качестве и условиях предоставления медицинской помощи по программам ОМС	
<input type="checkbox"/> 1.15. в том числе по вопросам, не относящимся к сфере ОМС		<input type="checkbox"/> 3.15 о платных медицинских услугах, оказываемых в МО	
		<input type="checkbox"/> 3.16 другие	

* ставиться пометка «галочка» в соответствующем знаке

** причины жалоб указываются все

ОТВЕТ – ИСХОДЯЩИЙ НОМЕР _____ ОТ «____» 20 ____ Г

«____» 20 ____ Г

Исполнитель

_____ (подпись)