

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
“ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА”

ПРИКАЗ

01 июля 2014 г.

№ 280-А

Об организации приема граждан

Во исполнение ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 02.07.2013) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях организации приема граждан директором ТФОМС Санкт-Петербурга

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок приема граждан в ТФОМС Санкт-Петербурга согласно приложению.
2. Установить график приема (приемный день) граждан:

Должность	ФИО	Время приема
Директор ТФОМС Санкт-Петербурга	А.М.Кужель	в первую среду месяца 10.00–13.00

3. В случае отсутствия директора ТФОМС Санкт-Петербурга прием граждан осуществляет заместитель директора ТФОМС Санкт-Петербурга по принадлежности вопроса в соответствии с приказом о распределении обязанностей.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



А.М. Кужель

ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН В ТФОМС САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

1. Личный прием граждан в ТФОМС Санкт-Петербурга осуществляется директором в соответствии с графиком приема, утвержденным приказом ТФОМС Санкт-Петербурга.

2. Личный прием граждан директором в ТФОМС Санкт-Петербурга осуществляется в порядке очередности, согласно предварительной записи и в течение установленного времени. Продолжительность личного приема по одному вопросу не более 30 минут.

3. Запись на прием осуществляется предварительно по письменным или устным (телефонным) обращениям. По одному вопросу могут записаться не более трех человек. При обращении необходимо назвать количество и личные данные (ФИО) граждан, которые будут присутствовать на приеме. Расхождений в сведениях предварительной записи и по факту приема не допускается.

4. Запись на прием подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации приема граждан в ТФОМС Санкт-Петербурга (далее - Журнал). Форма ведения Журнала утверждается Приложением № 1 к настоящему Порядку. Ведение Журнала возлагается на референта аппарата директора.

5. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина (далее - Карточка). Форма Карточки утверждается Приложением № 2 к настоящему Порядку. Оформление Карточки возлагается на референта аппарата директора. В случае если изложенные в устном обращении доводы 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ТФОМС Санкт-Петербурга, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. 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.

9. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания посетителю медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в Карточке.

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

N _____ Дата приема: "___" _____ 20__ г. в ___ час ___

Ведущий прием: _____
(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес гражданина: _____

Повторность: да/нет Количество обращений: _____

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да/нет

Даны поручения: _____
(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения:

Поручение на контроле: да/нет. Плановый срок исполнения "___" _____ 20__ г.

Приложение:

Подпись лица, ведущего прием: _____

Отметка об ответе заявителю: _____
(регистрационный номер и дата ответа, наименование подразделения, исполнитель)

Отметка о снятии с контроля: Фактический срок исполнения "___" _____ 20__ г.

(подпись специалиста)

