

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ ФОНДЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Дагестан (далее - Положение) разработано в целях упорядочения и совершенствования работы с обращениями граждан, усиления контроля за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Положение определяет общие правила и устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Дагестан (далее –ТФОМС РД) и его должностными лицами.

Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации
- Закона Российской Федерации от 02.05.06 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 18.07.2012г.).
- Закона Российской Федерации от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».
- Федерального закона от 29.11.2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».
- Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Рекомендаций Федерального фонда обязательного медицинского страхования о порядке рассмотрения обращений граждан в системе ОМС и Примерного положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальных фондах обязательного медицинского страхования (письмо Федерального фонда ОМС от 06.05.2009 № 1530/30-3/и).
- Положения о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Дагестан, утвержденного постановлением Правительства Республик Дагестан от 7 июля 2011г. № 227.

Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступающие в ТФОМС РД, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Термины, используемые в настоящем Положении:

**обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в ТФОМС РД и его филиалы письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

**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 РД, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС РД, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

## **1. Общая часть**

1.1. Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляется специалистами и должностными лицами ТФОМС РД, осуществляющими работу с обращениями граждан (далее - должностные лица), которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушения порядка, определенного настоящим Положением.

1.2. Своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан исполняется бесплатно.

1.3. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям. Результатом своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан являются:

- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы.

1.4. Своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан исполняется бесплатно.

1.5. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС РД отчетности по форме ведомственного отчета по статистической форме № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», установленного приказом ФФОМС от 16.08.2011г. № 145.

## **2. Информирование граждан о рассмотрении обращений**

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждан

граждане обращаются:

- лично в ТФОМС РД ;
- по телефону «Горячей линии»;
- в письменном виде почтой в ТФОМС РД;
- электронной почтой в ТФОМС РД

2.2. Сведения о местонахождении Фонда, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ТФОМС РД в сети Интернет.

2.3. Почтовый адрес: 367008, г. Махачкала, ул.Ляхова, 47а.

Телефон для справок по письменным обращениям граждан:

8(8722)55-03-56, 8(8722)55-01-66.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

direct@fomsrd.ru.

Номер телефакса для приема обращений граждан 8 (8722) 55-03-56.

График работы ТФОМС РД:

Понедельник, вторник, среда, четверг — с 09.00 до 18.00;

Пятница — с 09.00 до 16.45;

Обеденный перерыв — с 13.00 до 13.45.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час час

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.2. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.3. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения.

3.1.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы ОМС либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. 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.

## 4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения (ТФОМС Республики Дагестан), в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В письменном обращении, содержащем:

*жалобу на качество оказанной медицинской помощи*, заявителю необходимо указать:

- наименование медицинской организации, к которому предъявляются претензии и период прохождения лечения;
- вид оказанной медицинской помощи (амбулаторно-поликлиническая, дневной стационар или стационарная);
- отделение стационара (в случае получения медицинской помощи в стационаре);
- изложение сути претензии.

*В требовании возмещения денежных средств заявителю необходимо указать:*

- наименование медицинской организации, к которому предъявляются претензии и период прохождения лечения;
- отделение стационара (в случае получения медицинской помощи в стационаре);
- кассовый и товарный чеки с указанием наименований и количества медикаментов - в случае приобретения лекарственных препаратов в аптеке;
- фактуры, накладные, заверенные печатью фирмы с расшифровкой наименований приобретенных лекарств и изделий медицинского назначения в случае приобретения их в оптовых фирмах.

4.2. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении) рассмотрения устных и письменных обращений граждан:

4.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные 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, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.5. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращение 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.

4.2.7. 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.

4.2.8. 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.

4.2.9. Обращение, поступившее в ТФОМС РД или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

## **5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям**

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется сотрудниками канцелярии ТФОМС РД (далее – канцелярией).

5.2. У обращений, поступивших по почте, проверяется целостность упаковки, соответствие реквизитов письма, наличие указанных в письме вложений и приложений (в случае отсутствия составляет о данном факте акт в присутствии еще двух сотрудников ТФОМС РД). Корреспонденция, ошибочно поступившая в ТФОМСРД, возвращается в почтовое отделение.

5.3. Обращение регистрируется в системе электронного документооборота с формированием регистрационной карточки обращения.

5.4. При регистрации обращения на первом листе текста, в правом нижнем углу, сотрудником канцелярии проставляется регистрационный штамп с отметкой даты регистрации и входящего регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, регистрационный штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

5.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения или втором экземпляре (при условии наличия таковых у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления в ТФОМС РД.

5.6. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.7. Письменное обращение передается директору ТФОМС РД ( заместителям директора) для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.8. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора ТФОМС РД (заместителей директора) направляются в структурные подразделения Фонда по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю.

5.9. Канцелярией вносятся соответствующие записи в регистрационную карточку обращения с указанием работника (-ов) ответственного (-ых) за подготовку ответа на обращение и контрольного срока на подготовку ответа (при необходимости).

5.10. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФОМС РД, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в 7-дневный срок с момента регистрации, с извещением об этом заявителя.

- 5.11. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ТФОМС РД, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в 7-дневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них.
- 5.12. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.
- 5.13. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции ТФОМС РД и (или) направлены в Министерство здравоохранения Республики Дагестан
- 5.14. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в Министерство здравоохранения Республики Дагестан не позднее чем в 7-дневный срок.
- 5.15. Письменное обращение, поступившее в ТФОМС РД в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 5.16. Директор или его заместители могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения граждан.
- 5.17. В исключительных случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 [Закона № 59-ФЗ](#) сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, или курирующим заместителем не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.
- 5.18. Данное решение принимается на основании служебной записки начальника отдела, которому поручено рассмотрение обращения гражданина.
- 5.19. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.
- 5.20. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.
- 5.21. Ответственный за рассмотрение обращения сотрудник вносит соответствующую запись в регистрационную карточку обращения и передает ее в канцелярию для снятия данного обращения с контроля.
- 5.25. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты ТФОМС РД по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, если таковой указан в обращении.

5.26. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям.

5.27. В случае поступления в ТФОМС РД обращения, направленного из ФОМС по принадлежности, ФОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

5.28. Делопроизводство по обращениям граждан ведется структурными подразделениями, рассмотревшими их. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся 5 лет.

## **6. Порядок рассмотрения обращений**

6.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

6.3. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

6.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

6.5. В ответе о результатах рассмотрения письменного обращения необходимо кратко изложить о проведенной работе по проверке фактов, изложенных в обращении и сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

Если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то такую информацию необходимо изложить по каждому рассмотренному вопросу.

В случае неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.



## **7. Порядок рассмотрения устных обращений**

7.1. Устные обращения граждан рассматриваются на личном приеме граждан должностными лицами ТФОМС РД в установленные дни и часы, а также при непосредственном обращении граждан, в том числе по телефону, сотрудниками отдела защиты прав застрахованных, ведущие работу с обращениями граждан в течение всего рабочего дня. Информация о месте приема граждан должностными лицами ТФОМС, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

7.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования структурного подразделения ТФОМС РД, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок. Звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале регистрации устных обращений граждан, в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

7.3. Устные обращения граждан, поступившие по телефону, в том числе на телефон «Горячей линии», регистрируются в журнале учета обращений граждан по форме приложения -№ 2 к настоящему Положению. Ответы на устные обращения даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию Фонда. Информация об ответе фиксируется в журнале.

7.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема (по телефону), о чем делается запись в соответствующем журнале.

7.5. В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ТФОМС РД, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в журнале делается соответствующая запись.

7.6. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения. Должностное лицо, принявшее обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан в ТФОМС РД проводится Директором и заместителями Директора в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается в сети Интернет, а также на информационных стендах ТФОМС РД.

8.2. В случае необходимости директор ТФОМС РД дает поручения начальникам отделов о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

8.3. По решению Директора ТФОМС РД к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники ТФОМС РД в соответствии с их компетенцией.

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

8.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

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

8.6. Устные и письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.7. По каждому обращению, принятому на личном приеме, оформляется карточка личного приема граждан по форме приложения № 3 к настоящему Порядку.

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС РД или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

8.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

9.1. Контролю подлежат все письменные обращения граждан, поступившие в ТФОМС РД.

9.2. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в ТФОМС РД после направления окончательного ответа гражданам на их обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, или были направлены промежуточные ответы, снимаются с контроля после направления окончательного ответа заявителям на их обращения.

9.3. Контроль исполнения в установленные сроки окончательного ответа осуществляет начальник отдела и вышестоящий по должности руководитель.

9.4. Руководство ТФОМС РД и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.5. Руководство ТФОМС РД и должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер.

## **10. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых (принимаемых) должностными лицами ТФОМС РД при работе с обращениями граждан**

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ТФОМС РД, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, вышестоящему должностному лицу, директору ТФОМС РД.

По результатам рассмотрения жалобы вышестоящее должностное лицо, директор ТФОМС РД:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействия) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

10.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц ТФОМС РД в судебном порядке.

10.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений граждан несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, правильность принятых мер, законность вынесенных ими решений, данных разъяснений, рекомендаций в соответствии с законодательством Российской Федерации