

00111111

**ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ФОНД
ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«27» декабря 2024 года

№ 324-ОД

**О рассмотрении обращений
на Едином портале государственных
и муниципальных услуг (функций)**

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Правилами использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращения и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 года № 2334, а также в целях приведения правовых актов территориального фонда обязательного медицинского страхования Белгородской области в соответствие с действующим законодательством

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» посредством платформы обратной связи (приложение № 1).

2. Утвердить Перечень тематик, категорий (подкатегорий и фактов) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в форме электронных документов, рассматриваемых с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)» и сроки рассмотрения обращений (приложение № 2).

3. Утвердить перечень работников территориального фонда обязательного медицинского страхования Белгородской области, использующих платформу обратной связи (далее – ПОС) при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в форме электронных документов через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – обращения граждан), с назначением ролей и перечнем рассматриваемых тематик, категорий (подкатегорий и фактов) обращений (приложение № 3).

4. Назначить лицом, ответственным за выгрузку информации о результатах рассмотрения обращений граждан с использованием ПОС и направление в сетевой справочный узел (далее – ССТУ.РФ) Коновалова А.А., главного специалиста отдела организации ОМС, а в период его временного отсутствия – Пересыпкина А.И., главного специалиста того же отдела.

5. Назначить лицом, ответственным за техническое сопровождение выгрузки данных посредством ПОС в ССТУ.РФ Потапова Р.Н., начальника отдела системного администрирования, защиты информации и программно-технического обеспечения.

6. Признать утратившим силу следующие приказы:

- от 31 августа 2022 года № 193-ОД «О реализации эксперимента»;
- от 31 января 2023 года № 30-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД»;
- от 05 апреля 2023 года № 74-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД»;
- от 18 апреля 2023 года № 85-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД»;
- от 13 июня 2023 года № 124-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД»;
- от 17 января 2024 года № 11-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД»;
- от 2 июля 2024 года № 154-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД»;
- от 24 октября 2024 года № 259-ОД «О внесении изменений в приказ от 31 августа 2022 года № 193-ОД».

7. Настоящий приказ вступает в силу с 1 января 2025 года.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Чурсину В.Н.

Директор



И.Ю. Ханина

Приложение № 1
к приказу от «27 декабря 2024 года
№ 324-ОД

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, направленных в форме электронного
документа с использованием федеральной государственной
информационной системы «Единый портал государственных
и муниципальных услуг (функций)» посредством
платформы обратной связи

1. Действие настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в форме электронного документа (далее – обращения) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый порта) посредством платформы обратной связи (далее – ПОС).
2. Обращения, направленные через Единый портал с использованием ПОС, обязательны к рассмотрению в срок не более 30 (тридцати) календарных дней, а Обращения, содержащие вопросы, требующие рассмотрения в ускоренном порядке, подлежат рассмотрению в срок не более 10 (десяти) календарных дней с даты взятия в работу таких Обращений исполнителем.
3. Процесс обработки обращений в ПОС состоит из следующих последовательных этапов:
 - 3.1. Обращение поступает от Модератора Федерального фонда обязательного медицинского страхования Координатору территориального фонда обязательного медицинского страхования Белгородской области (далее – ТФОМС).
 - 3.2. Все обращения поступают на этап координации на автоматизированное рабочее место Координатора. Координатор по каждому поступившему обращению, должен выбрать один из следующих вариантов действия:
 - назначить исполнителя. После этого обращение автоматически переходит на этап исполнения;
 - взять обращение в работу. В этом случае Координатор будет выполнять функции Исполнителя, по данному обращению;
 - назначить ответственную организацию, выбрав подведомственную организацию (страховые медицинские организации). После этого обращение

автоматически отправляется в выбранную страховую медицинскую организацию;

- передать в вышестоящую организацию. После этого обращение автоматически отправляется в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования;

- перенаправить в неподведомственную организацию (государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов). После этого обращение автоматически отправляется в выбранную организацию.

3.3. Все обращения, которым на этап координации назначен исполнитель, поступают на автоматизированное рабочее место этого исполнителя. По результатам рассмотрения Обращения Исполнитель должен выбрать один из следующих результатов рассмотрения обращения:

- решено;

- не решено;

- отложено (Исполнитель обязан указать дату, до которой отложено рассмотрение обращения. До этой даты должны быть выполнены все действия по подготовке ответа на Обращение, включая его утверждение);

- отклонено (должна быть указана причина выбранного результата рассмотрения).

3.4. Все обращения, которым на этапе исполнения назначено согласующее лицо (назначены согласующие лица) поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя, который является согласующим лицом ответа на Обращение. В случае, если ответ на Обращение должен быть согласован несколькими лицами, согласование производится ими последовательно в порядке, определённом Исполнителем на этапе исполнения. Согласующее лицо может принять одно из следующих решений:

- согласовать подготовленный ответ на Обращение. После согласования ответ на Обращение автоматически переходит для рассмотрения к следующему согласующему лицу. Если данное согласующее лицо является последним (единственным), то после согласования ответ на Обращение переходит на этап утверждения;

- отклонить подготовленный ответ на Обращение. В этом случае должна быть указана причина отклонения. После этого Обращение возвращается Исполнителю на этап исполнения;

- передать право согласования Обращения другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право согласования ответов на Обращения данной категории (тематики).

3.5. На этап утверждения попадают Обращения (ответы на Обращения):

- успешно прошедшие этап согласования;

- Обращения, для которых не предусмотрен этап согласования на этапе исполнения и для которых Исполнитель указал решение.

Все обращения (ответы на Обращения), попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя, который для данного Обращения является утверждающим лицом. Утверждающее лицо по каждому из Обращений может принять одно из следующих решений:

- утвердить подготовленный ответ. В этом случае после утверждения ответ будет автоматически направлен Заявителю. Также уведомление отправляется Заявителю в случае отложения рассмотрения Обращения;

- отклонить подготовленный ответ. В этом случае должна быть указана причина отклонения. После этого Обращение возвращается Исполнителю на этап исполнения;

- передать право утверждения ответа на Обращение другому пользователю с правами Руководителя, который имеет право утверждения ответов на Обращения данной категории (тематики).

3.6. Контроль процесса обработки Обращений граждан осуществляется пользователем с ролью Куратор. Куратор обязан:

- для Обращений, находящихся на стадиях исполнения и согласования, ежедневно производить проверку наличия Обращений, срок нахождения которых на текущей стадии приближается к завершению. Для всех выявленных Обращений Куратор обязан предупредить пользователя ПОС, в настоящий момент работающего с таким Обращением, о возможной просрочке времени нахождения Обращения на данном этапе;

- ежедневно производить проверку наличия Обращений с просроченным временем нахождения на текущей стадии. Для всех выявленных Обращений Куратор обязан принять все меры к ликвидации просрочки по этапу;

- ежедневно производить проверку наличия Обращений с просроченным сроком ответа на Обращение. Для всех выявленных Обращений куратор обязан направить уведомление пользователю ПОС, работающему с Обращением на текущем этапе. Уведомление может быть отправлено с помощью средств ПОС по выбору Куратора, как системное уведомление и /или по электронной почте.

4. Администратор обязан ежемесячно, не позднее 5 числа месяца следующего за отчётным, осуществлять выгрузку информации о результатах рассмотрения обращений граждан на Едином портале из ПОС и направлять её в сетевой справочный узел (ССТУ.РФ).