

**Территориальный фонд  
обязательного медицинского страхования  
Республики Саха (Якутия)  
(ТФОМС РС(Я))**

**ПРИКАЗ**

---

29.06.2026

г. Якутск

445

О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Саха (Якутия), утвержденного приказом ТФОМС РС(Я) от 08.12.2025 №828

В целях реализации ст. 214.2 Трудового кодекса РФ, в соответствии с общими требованиями Федерального закона РФ от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести изменения в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Саха (Якутия), утвержденного приказом ТФОМС РС(Я) от 08.12.2025 №828 следующие изменения.

1.1. Дополнить пунктом 5.7. следующего содержания:

«5.7. В целях обеспечения личной безопасности работников и посетителей допускается возможность использования системы открытого видеонаблюдения в помещении осуществляющего личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.»;

1.2. Дополнить пунктом 5.8. следующего содержания:

«5.8. В случае реализации пункта 5.7. настоящего Положения должностное лицо проводящий личный прием граждан, входящим в их компетенцию предварительно информирует граждан о применении системы открытого видеонаблюдения, в соответствии с Положением о порядке использования системы открытого видеонаблюдения в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Саха (Якутия).»;

1.3. Дополнить пунктом 5.9. следующего содержания:

«5.9. Гражданин в случае применения пункта 5.7 настоящего Положения подписывает в Карте личного приема гражданина. В случае отказа гражданина личного приема с использованием систем открытого видеонаблюдения, должностное лицо, прекращает прием, и предлагает гражданину использовать иные способы подачи обращения, установленными Федеральным законом №59-ФЗ.».

1.4. В приложении №1 Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в ТФОМС РС (Я) дополнить словами следующего содержания:

«Я, гражданин \_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_ даю (не даю) свое согласие на осуществление аудио и видеозаписи личного приема.»

Директор

А.В. Горохов

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 22AAF5569966802A13CE46D5BCE0EE90

Владелец **Горохов Александр Васильевич**

Действителен с 23.05.2025 по 16.08.2026

**Положение**  
**об организации работы по рассмотрению обращений граждан**  
**в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования**  
**Республики Саха (Якутия)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Саха (Якутия) от 16 октября 2003 г. 83-З N 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)» и на основании методических рекомендаций ФОМС по защите прав застрахованных лиц в досудебном и в судебном порядке, связанных с их законными интересами в сфере обязательного медицинского страхования от 25.01.2025г. №00-10-30-3-04/1299.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Республики Саха (Якутия) (далее – ТФОМС РС(Я)) обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

**обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в ТФОМС РС(Я) (предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ТФОМС РС(Я);

**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 ТФОМС

РС(Я), либо критика его деятельности;

**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в ТФОМС РС(Я) лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения ТФОМС РС(Я) гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в ведомства и организации в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие), в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **2. Требования к письменному обращению**

2.1. Гражданин в своем обращении в ТФОМС РС(Я) в письменной форме в обязательном порядке указывает 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.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в ТФОМС РС(Я) в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует

адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающего идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **3. Порядок рассмотрения устных обращений**

3.1. Поступающие в ТФОМС РС(Я) устные обращения граждан рассматриваются в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

Поступающие устные обращения граждан регистрируются в Электронном журнале обращений граждан (далее – Электронный журнал).

3.2. При обращении гражданина в контакт-центр («Горячая линия») ТФОМС РС(Я) оператор 1 уровня регистрирует обращение в Электронном журнале в установленном порядке и самостоятельно отвечает на вопросы, носящие справочный характер (типовые вопросы).

3.3. В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, а также при необходимости привлечения специалиста более высокой квалификации для ответов на поставленные вопросы оператор 1 уровня производит переадресацию обращения застрахованного лица к оператору 2 уровня по классификации вопроса.

3.4. Обращения граждан, поступившие по телефону контакт-центра («Горячая линия») в ТФОМС РС(Я) и зарегистрированные в Электронном журнале, по вопросам, не относящимся к типовым и не требующим незамедлительного решения, ответы, на которые требуют привлечения специалистов более высокой квалификации, оператором 1 уровня посредством информационного ресурса направляются оператору 2 уровня для дальнейшей работы с обращением.

3.5. Операторы всех уровней на каждом этапе работы с обращениями граждан заполняют соответствующие поля Электронного журнала.

### **4. Рассмотрения письменных обращений**

4.1. Рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Электронном журнале в течение трех дней с момента поступления в ТФОМС РС(Я).

4.3. Письменное обращение, поступившее в территориальный фонд, страховую медицинскую организацию в соответствии с его компетенцией, рассматривается в

установленный Федеральным законом № 59-ФЗ срок.

4.4. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

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

Ответ на обращение может быть направлен в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ТФОМС РС(Я) в письменной форме с учетом требований законодательства о врачебной тайне и требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Кроме того, на поступившее в ТФОМС РС(Я) обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закон № 59-ФЗ на официальном сайте данных ТФОМС РС(Я) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **5. Личный прием граждан**

5.1. Директор ТФОМС РС(Я), его первый заместитель, заместители, руководители Управлений, а также специалисты отдела защиты прав застрахованных проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте ТФОМС РС(Я) <https://sakhaoms.ru>.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина согласно Приложению 1 к настоящему приказу.

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 приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо рекомендуется составить письменное обращение.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС РС(Я), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.7. В целях обеспечения личной безопасности работников и посетителей допускается возможность использования системы открытого видеонаблюдения в помещении, в котором должностным лицом осуществляется личный прием граждан по вопросам входящим в его компетенцию.

5.8. В случае реализации пункта 5.7. настоящего Положения должностное лицо, проводящее личный прием граждан по вопросам входящим в его компетенцию, предварительно информирует гражданина о применении системы открытого видеонаблюдения, в соответствии с Положением о порядке использования системы открытого видеонаблюдения в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Саха (Якутия).

5.9. Гражданин, в случае применения пункта 5.7 настоящего Положения, подписывает в Карте личного приема гражданина свое согласие на осуществление аудио и видеозаписи личного приема. В случае отказа гражданина на использование систем открытого видеонаблюдения, должностное лицо прекращает прием и предлагает гражданину использовать иные способы подачи обращения, установленные Федеральным законом №59-ФЗ.

## **6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

6.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

6.2. Руководители ТФОМС РС(Я) и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1. ФИО гражданина \_\_\_\_\_
2. Дата рождения \_\_\_\_\_
3. Почтовый адрес с индексом \_\_\_\_\_
4. Контакты телефон/ эл. почта \_\_\_\_\_
5. Дата личного обращения в ТФОМС РС(Я) \_\_\_\_\_
6. Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Принимал \_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)

9. Назначение ответственного штатного специалиста \_\_\_\_\_

10. Поручаю \_\_\_\_\_

Руководитель ТФОМС РС(Я) \_\_\_\_\_ (ФИО, подпись)

Обращение рассмотрено в течение \_\_\_\_\_ дней. Вид обращения \_\_\_\_\_

Итог рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

(удовлетворено, частично удовлетворено, разяснено, направлено по подведомственности, отказано)

Ответ заявителю \_\_\_\_\_

Ответственный специалист (ФИО, подпись)

Дата