

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ «ИНГОССТРАХ-М»

Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полисов

1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по выдаче полисов ОМС.

Обжалование может производиться в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю подразделения, в функции которого входит выдача полисов.

Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение, то возможно обращение к руководителю СМО (филиала).

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращения заинтересованного лица. Обращение и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Руководитель СМО (филиала) проводит личный прием заявителя по утвержденному графику или в соответствии с режимом работы организации.

Личный прием проводится по предварительной записи. Запись заявителя проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на Интернет-сайте и информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве руководителя, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в Электронный журнал. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Электронном журнале.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

4. Письменные обращения предоставляются гражданином лично или направляются на адреса, в том числе электронные, центральных офисов Филиалов Компании в регионах РФ, а также на нашем сайте по ссылке <http://ingos-m.ru/>

5. В письменном обращении гражданин указывает:

- наименование компании, структурного подразделения компании;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано заявление;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты (при наличии), почтовый адрес;
- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, должностного лица, решение, действие или бездействие, которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права либо незаконно возложена не предусмотренная законодательством РФ обязанность;
- иные сведения, документы и материалы, либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить, в том числе копию письменного обоснования действия сотрудника (при наличии); личную подпись и дату.

Если в письменной жалобе содержатся угрозы жизни, нецензурные и оскорбительные выражения в адрес должностного лица, членов семей, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа и сообщить заявителю о недопустимости злоупотреблением правом.

6. Срок рассмотрения обращений граждан — 30 дней.

7. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы и направляется по адресу, в том числе электронному, указанному, как контактная информация в обращении. Если в письменной жалобе не указана фамилия заявителя и контактные данные, ответ не дается.

8. Целью досудебного (внесудебного) разрешения вопросов является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

9. Граждане в досудебном порядке вправе обжаловать решения, действия или бездействия работников СМО по выдаче полисов ОМС в территориальный фонд обязательного медицинского страхования, федеральный фонд обязательного медицинского страхования в соответствии законодательством РФ.

10. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие работников СМО по выдаче полисов ОМС в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленным законодательством о гражданском судопроизводстве.