**Порядок обжалования решений, действий или бездействия работников при выдаче полиса**

**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 начальнику отдела по работе с застрахованными. Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение, то возможно обращение к генеральному директору страховой медицинской организации.

**Обращения граждан принимаются по телефону горячей линии ООО "СМО "СИМАЗ-МЕД" 8-800-201-92-49, в электронном виде через Личный кабинет застрахованного (**[**https://simaz-med.ru/**](https://simaz-med.ru/)**), посредством электронной почты**[**oms@simaz-med.ru**](mailto:oms@simaz-med.ru)**, а также посредством почтовой связи по адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Октябрьская, 34.**

**Процедура досудебного обжалования производится в соответствии с личным устным или письменным обращением 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».

При подаче письменного обращения необходимо указать следующую информацию:

* фамилию, имя, отчество должностного лица, кому адресовано заявление;
* свои персональные данные: фамилию, имя, отчество, дату рождения;
* 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;
* 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;
* личную подпись и дату.

Застрахованное лицо при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон, суть обращения.

Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней с момента регистрации такого обращения. В случае необходимости истребования дополнительных документов и направления запросов в иные органы и организации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем  на  30 дней с момента регистрации такого обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если ответ по существу обращения не может быть дан без разглашения конфиденциальной информации, то гражданину, направившему обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в соответствии с требованиями законодательства.

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

**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.

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).

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.

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 судопроизводстве.