

УТВЕРЖДЕН  
Приказом генерального директора  
Акционерного общества  
«Городская страховая медицинская компания»

от 01 июля 2024 года № 102

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в Акционерном обществе "Городская страховая медицинская компания"**

Настоящий Порядок рассмотрения обращения граждан в Акционерном обществе "Городская страховая медицинская компания" (далее – Порядок, АО "ГСМК") разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон);
- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом от 10.07.2002 N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»;
- Федеральным законом от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации";
- Приказом Минздрава России от 28.02.2019 N 108н "Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования";
- Приказом Минздрава России от 08.04.2021 N 317н "Об утверждении порядка информирования застрахованных лиц о выявленных нарушениях при оказании им медицинской помощи в соответствии с территориальной программой обязательного медицинского страхования";
- Приказом Минздрава России от 19.03.2021 N 231н "Об утверждении Порядка проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию застрахованным лицам, а также ее финансового обеспечения";
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физически и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утвержденным Решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) в действующей редакции.

Порядок устанавливает общие правила приема и рассмотрения обращений граждан. Действие настоящего Порядка распространяется на все обращения граждан, поступившие в АО "ГСМК".

## **1. Общие положения**

1.1. Граждане и их представители имеют право обращаться в АО «ГСМК» лично, а также направлять в АО «ГСМК» индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

1.1.2 Граждане и их представители также имеют право направлять обращения о нарушении страховой организацией их прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, в Банк России.

1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Обращения граждан, в соответствии с Законом, могут быть направлены в АО «ГСМК» либо в Банк России в устной и письменной форме, а также в форме электронного документа.

1.3.1. Обращения граждан по своему содержанию могут быть в форме заявления, жалобы или предложения.

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Обращения граждан с целью получения разъяснений о порядке работы АО «ГСМК» и иной информации справочного характера расцениваются как консультации.

Должностное лицо АО "ГСМК" – лицо, постоянно или временно уполномоченное осуществлять функции, направленные на рассмотрение обращений застрахованных граждан и подготовку ответов на эти обращения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Направление обращения подразумевает согласие заявителя на обработку содержащихся в обращении его персональных данных для целей рассмотрения обращения.

## **2. Требования к информированию о порядке принятия обращений граждан**

2.1. Сведения о месте нахождения АО «ГСМК», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах, о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах, адресе электронной почты для направления обращений, рекомендации по включению в обращения информации и документов (при их наличии) размещены на официальном сайте компании в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [http:// www.gsmk.ru](http://www.gsmk.ru). Также вся необходимая информация доводится до

сведения граждан путем размещения на стендах и/или плакатах, в виде брошюр (листовок), в помещениях, предназначенных для приема, ожидания приема граждан во всех структурных подразделениях АО «ГСМК». Также всю необходимую информацию можно получить по телефону круглосуточного контакт-центра АО «ГСМК»: 8 (812) 325-11-20 или 8-800-100-23-44.

2.1.1 Сведения, необходимые для размещения обращения в Банк России, размещены на официальном сайте <http://www.cbr.ru>.

2.2. Обращение в АО «ГСМК» может быть направлено следующими способами:

- в письменной форме: обращения доставляются почтой, посредством телеграфной, факсимильной связи или лично (курьером) на адрес компании: 191025, Санкт-Петербург, Кузнечный пер., д.2-4;

- в электронной форме: по электронной почте ([mail@gsmk.ru](mailto:mail@gsmk.ru)) или через сайт компании (<http://www.gsmk.ru>);

- в устной форме: с целью получения разъяснений и информации справочного и/или консультационного характера по вопросам осуществления деятельности АО «ГСМК» в сфере ОМС по телефону круглосуточного контакт центра 8 (812) 325-11-20 или 8-800-100-23-44.

Обращения, выраженные в форме аудиозаписи или видеозаписи, либо исключительно в форме гиперссылки на информационные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рассматриваются только в том случае, если сопровождаются письменным или электронным обращением, отвечающим требованиям Закона и настоящего порядка.

2.3. Обращение в Банк России может быть направлено в письменной форме: почтой, посредством телеграфной, факсимильной связи; и в электронной форме через сайт <http://www.cbr.ru>.

### **3. Письменные обращения**

#### **3.1. Требования, предъявляемые к письменным обращениям граждан, и сроки их рассмотрения**

3.1.1. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование страховой медицинской организации либо должность или фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) должностного лица, которому адресовано обращение;
- фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
- суть обращения;
- контактные данные для ответа: почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение или уведомление о его переадресации;
- личная подпись;
- дата.

К обращению могут прилагаться:

- документы и материалы либо их копии, имеющие отношение к существу обращения, которые заявитель считает необходимым сообщить.
- Желательно, чтобы в обращении имелась информация, содержащая:
- номер телефона, по которому можно связаться с заявителем при необходимости;

- данные страхового медицинского полиса;
- наименование подразделения, должности, фамилии, имени и отчества лица, действия (бездействие) которого обжалуются.

3.1.2. В соответствии со ст. 12 Закона письменное обращение, поступившее в АО "ГСМК", рассматривается в течение не более 30 дней со дня его регистрации.

В случае необходимости истребования дополнительных документов и направления запросов в иные органы и организации срок рассмотрения может быть продлен на срок не более 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. Если заявитель своевременно не получил ответ, направленный заказным письмом, и оно возвращено в СМО с пометками об истечении срока хранения, то повторно письмо заявителю не направляется, а хранится в СМО в составе материалов по рассмотрению обращения. В дальнейшем ответ СМО на обращение может быть истребован заявителем путем подачи заявления с просьбой повторно направить в его адрес ответ на обращение, в течение предусмотренного Законом срока хранения обращений и материалов по их рассмотрению.

3.1.3 В соответствии со ст. 79.3 Федерального Закона № 442-ФЗ, обращение, поступившее в Банк России, в течении 7 рабочих дней будет направлено в ту финансовую организацию, на действия которой жалуется потребитель. Финансовая организация обязана ответить на поступившее обращение в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации (если иной срок не предусмотрен федеральными законами для отдельной категории обращений). Этот период может быть увеличен максимум на 10 дней, если для решения вопроса компании потребуются дополнительные документы и материалы. По результатам рассмотрения обращения финансовая организация направит гражданину ответ, а копию ответа - в банк России. Если Банк России не получит от финансовой организации копию ответа, то он самостоятельно рассмотрит обращение и ответит заявителю. Срок ответа составляет 30 календарных дней (в некоторых случаях он может быть увеличен до 60 календарных дней).

### **3.2. Права граждан при рассмотрении письменных обращений и гарантии их безопасности**

3.2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет права и гарантии:

- при необходимости представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе при обращении 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 охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- получать уведомление о продлении сроков рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством РФ;

- обжаловать принятое решение АО "ГСМК" или Банка России на действие (бездействие) в связи с его рассмотрением, в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **3.3. Порядок рассмотрения, регистрации и учета письменных обращений граждан**

3.3.1. Все письменные обращения граждан, поступающие в АО "ГСМК", в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3.2. Все письменные обращения регистрируются в течение 3 рабочих дней с момента поступления в АО «ГСМК».

3.3.3. Прием и регистрация письменных обращений граждан, доставленных лично (курьером) и поступивших через ящик для письменных обращений, а также поступивших в АО «ГСМК» по почте, телеграфу, факсимильной связи осуществляются аппаратом генерального директора АО «ГСМК» по адресу: г. Санкт-Петербург, Кузнечный пер., дом 2-4, каб. 310.

При приеме письменных обращений и прилагаемых к ним документов, связанных с рассмотрением обращений, сотрудниками аппарата генерального директора АО «ГСМК» производится проверка соответствия данных адресата, целостность упаковки, наличие вложенных документов и приложений к ним.

При обнаружении недостачи документов во вложениях сотрудниками аппарата генерального директора АО «ГСМК» составляется акт об отсутствии указанных документов в поступившем конверте (пакете, бандероли) по форме согласно Приложению 2 к Инструкции по ведению делопроизводства АО «ГСМК» в двух экземплярах: 1-й экземпляр с сопроводительным письмом направляется отправителю документов, 2-й экземпляр приобщается к полученным документам. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения и прилагаемые к ним документы возвращаются на почту невскрытыми.

3.3.4. Все поступившие письменные обращения, направленные в адрес АО «ГСМК», после проверки сотрудником аппарата генерального директора направляются на регистрацию.

На обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле указывается дата регистрации и регистрационный номер. Письменные обращения регистрируются в единой системе электронного документооборота и контроля поручений «Мотив», используемой в АО «ГСМК». К учетной записи прикрепляется электронный образ документа, полученный путем его сканирования. После регистрации и прикрепления электронного образа, документ доступен к просмотру руководителем АО «ГСМК» и уполномоченным должностным лицом.

3.3.5. После прочтения документа, руководитель или уполномоченное должностное лицо выносит резолюцию о конкретных исполнителях, которым поручено рассмотрение обращения. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям или должностным лицам, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым. После вынесения резолюции документ становится доступен к просмотру в единой системе электронного документооборота и контроля поручений «Мотив» и

дальнейшему рассмотрению должностным лицом, непосредственно ответственным за его исполнение и рассмотрение.

3.3.6. Информирование граждан по их запросу о входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения АО «ГСМК», ответственного за рассмотрение обращения осуществляют сотрудники аппарата генерального директора по телефону 8 (812) 764-10-46 по будням с 9.00 до 17.30 (обеденный перерыв с 13.00 до 14.00).

3.3.7. По каждому письменному обращению должностное лицо, получившее обращение для исполнения и рассмотрения, принимает одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другую организацию, если вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции АО "ГСМК" (пересылка обращений);
- об оставлении обращения без рассмотрения в следующих случаях:
  - 1) в обращении недостаточно данных для определения застрахованного лица или его представителя;
  - 2) текст обращения не поддается прочтению;
  - 3) в обращении содержатся только те вопросы, на которые застрахованному лицу или его представителю ранее давался ответ по существу, при этом в обращении не приводятся новые доводы;
  - 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и (или) здоровью, угрозы повреждением или уничтожением имущества сотрудников АО «ГСМК» или членам их семей; угрозы повреждения или уничтожения имущества АО «ГСМК»;
  - 5) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается направившему такое обращение лицу с обязательным разъяснением порядка обжалования судебного решения.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение подлежит обязательному направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (более двух раз) сотрудниками АО "ГСМК" давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель АО "ГСМК" либо уполномоченное им должностное 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 АО «ГСМК» или одному и тому же должностному лицу АО «ГСМК». Гражданин, направивший такое обращение в адрес АО "ГСМК", уведомляется о принятом решении.

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.

3.3.9. Исполнитель, получивший обращение для рассмотрения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке и подготовке ответа. Все действия должностных лиц АО «ГСМК», связанные с рассмотрением обращения,

обязательно своевременно фиксируются в регистрационно-контрольной карте (далее - РКК) в едином электронном журнале обращений граждан в программе учета, применяемой в АО «ГСМК». В РКК должны быть заполнены все поля, необходимые к заполнению.

3.3.10. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам, содержащимся в обращении, и относящимся к компетенции АО «ГСМК», даны исчерпывающие ответы, либо приняты исчерпывающие меры, соответствующие требованиям действующего законодательства.

3.3.11. В том случае, если в обращении поставлены вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, обращение направляется (переадресовывается) в соответствующие организации, не позднее чем в семидневный срок.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без согласия гражданина. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении:

- переадресация письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- размещение электронного образа обращения, информации о действиях при рассмотрении обращения, полученных и/или отправленных документах, ответах на обращение и прочая информация о данном обращении в автоматизированной программе учета, применяемой в АО «ГСМК».

3.3.14. Ответ на письменное обращение визируется должностными лицами, осуществлявшими его рассмотрение, после чего подписывается руководителем АО "ГСМК" или уполномоченными на то лицами и направляется в аппарат генерального директора для регистрации и отправки гражданину на адрес, указанный в его обращении. Если в обращении указаны несколько адресов (почтовый, электронный адрес), то ответ направляется по всем указанным адресам. При наличии требования заявителя выдать ответ на руки, АО «ГСМК» вправе данное требование проигнорировать, и направить ответ только по указанным в обращении адресам. Копия ответа по решению руководителя АО «ГСМК» либо уполномоченного им должностного лица может быть выдана на руки заявителю (либо его представителю при наличии доверенности от заявителя) после идентификации под роспись, с указанием паспортных данных лица обратившегося за ответом и реквизитов предъявленной доверенности).

Ответ на коллективное обращение направляется на указанный в обращении адрес либо на адрес заявителя, указанного в обращении первым, с предложением довести содержание ответа до всех заявителей.

3.3.15. Ответ на указанный в обращении почтовый адрес направляется заказным письмом с уведомлением. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы (за исключением подлинного экземпляра обращения) в полном объеме, за исключением случаев направления вместе с обращением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности (переадресации).

3.3.16. Копия документа, подтверждающего дату отправки (прием письма почтовым отделением) сотрудником аппарата генерального директора приобщается к материалам по рассмотрению обращения.

## **4. Устные обращения**

### **4.1. Работа контакт-центра.**

4.1.1. Устные обращения граждан переводятся или поступают непосредственно по телефону контакт-центра (812) 325-11-20 или 8-800-100-23-44, работающему круглосуточно, с обязательной аудиозаписью входящих и исходящих звонков, и учитываются в едином электронном журнале обращений граждан, в котором заполняются все поля РКК, необходимые для заполнения.

4.1.2. Обращения граждан с целью получения разъяснений и информации справочного и/или консультационного характера по вопросам осуществления деятельности АО «ГСМК» в сфере ОМС (типовые вопросы), в том числе о месторасположении структурных подразделений, иная справочная информация расцениваются как консультации, ответы на такие обращения даются незамедлительно в ходе телефонного разговора страховыми представителями 1 уровня, действующими в соответствии с должностными инструкциями.

4.1.3. В случае получения вопроса, не относящегося к типовым, страховой представитель 1 уровня для рассмотрения обращения производит его переадресацию страховому представителю 2 уровня.

4.1.4. В случае, если при рассмотрении обращения требуется дополнительная информация, страховой представитель вправе оформить поступившее обращение для отсроченного ответа, зафиксировав в РКК необходимую контактную информацию о застрахованном в АО «ГСМК» гражданине.

4.1.5. В случае если для ответа на поставленные вопросы необходимо проведение контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, либо направление запросов в иные организации, гражданин должен быть проконсультирован страховым представителем о необходимости подачи письменного обращения.

4.1.6. В случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию страховой медицинской организации, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться для разрешения интересующего вопроса.

4.1.7. Регламент работы круглосуточного контакт-центра, список лиц, назначенных страховыми представителями, имеющими право доступа и внесения информации в единый электронный журнал, сценарии ответов, перечень типовых вопросов и ответов на них утверждаются руководителем АО «ГСМК».

### **4.2. Личный прием граждан**

4.2.1. Личный прием граждан проводится руководителем АО «ГСМК» и иными уполномоченными сотрудниками АО «ГСМК», в соответствии с должностными обязанностями, по предварительной записи, в установленные дни и часы, в соответствии с графиком, утвержденным генеральным директором АО «ГСМК».

4.2.2. Информация о порядке записи на личный прием, порядке проведения личного приема, месте проведения личного приема, а также об установленных для такого приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения на официальном сайте АО «ГСМК» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».



4.2.3. Запись на личный прием руководителя АО «ГСМК» производится по номеру телефона (812) 764-10-46.

4.2.4. Запись на личный прием по вопросам защиты прав застрахованных в АО «ГСМК» граждан производится по номеру телефона (812) 575-70-07.

4.2.5. Учет устных и письменных обращений, поступивших в ходе личного приема, производится в едином электронном журнале обращений граждан в программе, используемой для целей регистрации АО «ГСМК».

4.2.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а в случае представления интересов другого лица или объединения граждан, являющегося юридическим лицом, – документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

4.2.7. Должностное лицо вправе отказать в проведении личного приема в случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность.

В случае нахождения обратившегося на личный прием в АО «ГСМК» гражданина в состоянии алкогольного, наркотического иного токсического опьянения, употребления им в ходе личного приема нецензурных либо иных оскорбительных выражения, высказывания угроз жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников компании, других граждан, личный прием не осуществляется.

При необходимости в таком случае может быть вызван сотрудник охранного предприятия, осуществляющего деятельность по охране порядка в здании АО «ГСМК» на основании заключенного договора и/или сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в карточке личного приема.

4.2.8. Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, вправе привлекать для проведения личного приема иных должностных лиц (сотрудников АО «ГСМК») с учетом их компетенции по рассмотрению отдельных вопросов.

4.2.9. Устное обращение гражданина или его представителя, поступившее во время личного приема, заносится в Журнал учета приема посетителей, в котором также указывается дата и время проведения личного приема, сведения о должностном лице, проводившем такой прием, а также всех должностных лиц (сотрудников АО «ГСМК»), участвовавших в проведении личного приема.

4.2.10. Должностное лицо при проведении личного приема граждан руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, и в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить обращение.

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 случае, если заявитель желает получить письменный ответ на свое устное обращение, сделанное в ходе личного приема, ему предоставляется возможность самостоятельно изложить факты, имеющиеся у него вопросы и доводы в форме письменного обращения, соответствующего требованиям Закона, о чём делается запись в РКК. Ответ на такое письменное обращение дается в соответствии с требованиями Закона и локальных нормативных актов АО «ГСМК»;

- отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В том числе в ходе проведения личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новые доводы или обстоятельства в настоящем обращении не приводятся;

- принять от гражданина или его законного представителя ранее составленное письменное обращение, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения и проверки.

Письменное обращение, принятое к исполнению в ходе проведения личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Законом и требованиями локальных нормативных актов АО «ГСМК».

В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию АО «ГСМК», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.2.11. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

## **5. Хранение**

Сроки хранения письменных обращений и материалов по их рассмотрению устанавливаются внутренними документами страховой организации и должны составлять не менее пяти лет со дня регистрации обращения. Указанные документы хранятся в бумажной форме, в соответствии с утвержденной номенклатурой. Страховая организация обязана обеспечить доступ к указанным обращениям (документам) и ответам на обращения всех заинтересованных лиц в течение всего срока хранения.

## **6. Контроль за соблюдением настоящего Порядка**

6.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и их представителей осуществляют руководитель АО "ГСМК" и его заместители в пределах своей компетенции и должностных инструкций, в соответствии с требованиями законодательства РФ и с локальных нормативных актов АО «ГСМК».

В ходе осуществления контроля рассмотрения обращений граждан и их представителей уполномоченные должностные лица АО «ГСМК» анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

6.1.3. Должностные лица АО "ГСМК", осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, а также обращений в электронной форме, приём и консультации граждан, несут ответственность за своевременность и правильность принятых по таким обращениям ими мер, а также за соответствие принятых решений, данных разъяснений, рекомендаций действующему законодательству и за разглашение сведений конфиденциального характера.

6.1.4. АО «ГСМК» ежегодно представляет в саморегулируемую организацию отчет об обращениях застрахованных лиц и их представителей за календарный год в сроки и порядке, установленном саморегулируемой организацией (СРО), членом которой является АО «ГСМК».