



**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный директор**

**АО «СМК «Сахамедстрах»**

**Г. Д. Варфоломеева**

**«01» апреля 2024г.**

## **ПОРЯДОК**

### **обжалования решений, действий или бездействия работников АО «СМК «Сахамедстрах» при выдаче полисов**

#### **1. Право на обжалование**

1.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) работниками Акционерного общества «Страховая медицинская компания «Сахамедстрах» (далее - Компания) при выдаче полисов обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС).

1.2. Обжалование может производиться в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

#### **2. Досудебный порядок обжалования**

2.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращения гражданина.

2.2. Досудебный порядок обжалования реализуется путем обращения гражданина непосредственно к руководителям подразделений Компании (руководитель управления, директора филиалов, начальники отделов, уполномоченные представители), в функции которых входит выдача полисов ОМС.

2.3. Если гражданин не получил объективный мотивированный ответ на свое обращение, то он вправе обратиться непосредственно к генеральному директору Компании.

2.4. Руководители подразделений или генеральный директор Компании проводят личный прием заявителя в соответствии с режимом работы Компании, согласно предварительной записи.

Содержание устного обращения (жалобы) заносится в журнал личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней с момента обращения.

2.5. Письменное обращение гражданина может быть предоставлено им лично или направлено почтой по адресу Компании, на имя генерального директора.

В письменном обращении гражданин должен указать:

- наименование Компании;
- фамилию, имя, отчество должностного лица, которому адресовано обращение (жалоба);
- свою фамилию, имя, отчество (при наличии);
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты (при наличии), почтовый адрес);
- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника, 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.

Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

2.6. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы и направляется письменный мотивированный ответ 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.

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

### **3. Судебный порядок обжалования**

3.1. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие работников АО «СМК «Сахамедстрах» 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.