

Апелляция - запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени выполнения его требований.

Общие положения.

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает:

- порядок приема, оценивания и регистрации жалоб и апелляций;
- уведомление заявителя жалобы или апелляции о регистрации жалобы или апелляции;
- расследование (рассмотрение) жалоб и апелляций, включая действия, направленные на их урегулирование;
- разработка соответствующих мер по жалобе или апелляции;
- принятие решения по жалобе или апелляции;
- порядок направления ответов по итогам расследования жалоб.

Прием и регистрация жалоб и апелляций.

Заказчик, неудовлетворенный услугой, оказанной Органом инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 71 ФМБА России, имеет возможность подать жалобу или апелляцию (далее претензия).

Обращения принимаются в виде почтовых отправлений, в электронном виде, на личном приеме, путем вручения документа уполномоченным лицом учреждения и подлежат регистрации.

Письменные претензии на решения ОИ ФГБУЗ ЦГиЭ № 71 ФМБА России (далее Учреждение) направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу:

Челябинская область, г. Озерск, ул. Строительная, д. 2 (ФГБУЗ ЦГиЭ № 71 ФМБА России).

Жалоба или апелляция составляется на имя главного врача Учреждения, которая должна быть аргументированной.

В обращении заявителем, в обязательном порядке, указываются:

- наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя;
- фамилия, имя, отчество гражданина (последнее - при наличии);
- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- излагается суть жалобы или апелляции;
- ставится личная подпись и дата.

Уведомление заявителя претензии о поступлении и регистрации поданной им претензии осуществляется в течение трех рабочих дней с момента поступления претензии в Учреждение.

Письменные жалобы подлежат рассмотрению в том случае, если позволяют идентифицировать обратившегося, т.е. содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Оценивание и рассмотрение жалоб и апелляций.

Руководитель ОИ определяет круг лиц, ответственных за объективное рассмотрение жалоб и апелляций.

Эти лица несут ответственность:

- за объективность и беспристрастность рассмотрения жалоб и апелляций;
- за соблюдение конфиденциальности при рассмотрении жалоб и апелляций;
- за строгое соблюдение сроков рассмотрения жалоб и апелляций в рамках законодательства РФ;
- за недопущение дискриминационных действий в результате расследований по жалобам и апелляциям;
- за разработку и принятие корректирующих мероприятий и предупреждающих действий;
- за подготовку и направление ответа заявителю, содержащего решение и принятые меры по результатам рассмотрения жалобы и апелляции.

После получения жалобы на начальном этапе специалистом ОИ проводится первоначальная оценка жалобы. После подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую несет ответственность ОИ, она принимается к рассмотрению.

Направление ответов по итогам расследования жалоб и апелляций.

По результатам рассмотрения претензии и согласования с руководителем ОИ оформляется письменный ответ заявителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения претензии, принятые меры, или в случае необоснованности претензии – мотивированный отказ.

При необходимости, к ответу прилагаются документы, подтверждающие обоснованность/необоснованность жалобы или апелляции.

Заявитель, предъявивший жалобу или апелляцию в Учреждение, имеет право:

- получать информацию о порядке рассмотрения жалоб и апелляций по его запросу;
- прилагать к жалобе документы, подтверждающие обоснованность его обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы или апелляции и отзыве обращения;
- знакомиться с документами 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, являющиеся конфиденциальными.

Примечание: выписка из Документированной процедуры «Управление жалобами и апелляциями».