

## **Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции\***

**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 Заявителя** – восприятие потребителем степени выполнения его требований.

### **I. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает:**

- порядок приема и регистрации жалоб и апелляций;
- процесс оценивания и рассмотрения жалоб и апелляций;
- порядок направления ответов по итогам жалоб и апелляций;
- порядок рассмотрения отдельных обращений;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

### **II. Порядок приема и регистрации жалоб и апелляций**

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

- по почте: 456780, Россия, Челябинская обл., г. Озерск, ул. Строительная, д.2;
- по факсу: 8(35130)2-36-32; 2-37-56
- по электронной почте: [cge71@fmbamail.ru](mailto:cge71@fmbamail.ru);
- лично: г. Озерск, ул. Строительная, д.2, к. 209.

2. Претензии принимаются в к. 209 по следующему графику:  
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

3. Телефонные номера и адрес электронной почты, место осуществления деятельности ОИ размещены на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте <http://cge71.ru>, а также на информационных стендах в здании Учреждения.

4. 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 претензии;
- ставится личная подпись и дата.

В случае необходимости для подтверждения своих доводов Заявитель прилагает необходимые документы и материалы, либо их копии, подтверждающие обоснованность претензии.

5. Претензии принимаются и в обязательном порядке регистрируются.

6. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в Учреждение, осуществляется по следующему графику:  
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

7. Жалобы и апелляции регистрируются в течение одного рабочего дня с момента их поступления в Учреждение.

8. 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.

9. Срок рассмотрения претензии и подготовка ответа на претензию составляет не более 10 рабочих дней со дня ее поступления.

### **III. Процесс оценивания и рассмотрения жалоб и апелляций**

1. Жалобы и апелляции, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

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

3. ОИ несет ответственность:

- за объективность и беспристрастность рассмотрения жалоб и апелляций;
- за соблюдение конфиденциальности при рассмотрении жалоб и апелляций;
- за строгое соблюдение сроков рассмотрения жалобы (претензии) в рамках Федерального закона от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- 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.

4. После подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую несет ответственность ОИ, она принимается к рассмотрению.

### **IV. Порядок направления ответов по итогам расследования жалоб и апелляций**

1. 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.

2. На письменное обращение, поступившее в Учреждение, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3. 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 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, являющиеся конфиденциальными.

4. В случае невозможности разрешения спорных вопросов путем согласования, они подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

*Примечание:* \*выписка из документированной процедуры ДП 02.ОИ-06-2015 «Управление жалобами и апелляциями».