

Код документа	ДП 02.10.03.2017	Управление жалобами	Страница
Дата издания	12.01.2017		1 из 7

Утверждаю  
 Руководитель Органа инспекции  
 главный врач ФБУЗ «Центр  
 гигиены и эпидемиологии  
 в Псковской области»  
**С.В.НИКИФОРОВ**

АКТУАЛИЗИРОВАНО  
 Дата: 03.04.2018  
 Подпись: *Адам*  
 Ф.И.О. Адамова Н.В.



Дата: 23.01.2017

АКТУАЛИЗИРОВАНО  
 Дата: 02.02.2019  
 Подпись: *Адам*  
 Ф.И.О. Адамова Н.В.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Управление жалобами

Разработал МК	Технический руководитель
<i>Адам</i> Адамова Н.В.	<i>Н.Е.Калинин</i> Н.Е.Калинин

№ п/п	Дата	МК	Описание изменений
1.	03.04.2018	лек Адам	п.2. ПСТ Р ИСО 14000-2012 изменения на Р ИСО 14000:2012. (убрать лишнее)
2.	02.02.2019	лек Адам	п.2. Дополнить ст. 13 ФЗ 412 п.3.6. Дополнить: срок рассмотрения заявок 10 рабочих дней.

АКТУАЛИЗИРОВАНО  
 Дата: 31.01.2020  
 Подпись: *Адам*  
 Ф.И.О. Адамова Н.В.

АКТУАЛИЗИРОВАНО  
 Дата: 28.01.2021  
 Подпись: *Адам*  
 Ф.И.О. Адамова Н.В.

Код документа	ДП 02.10.03.2017	Управление жалобами	Страница
Дата издания	12.01.2017		2 из 7

## 1. Область распространения.

Данная процедура определяет порядок работы обращения с жалобами, апелляциями, поступившими в орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» и устанавливает правила оформления жалоб, порядок приёма, регистрации, сроки рассмотрения, права и обязанности при рассмотрении жалоб и апелляций в органе инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

## 2. Термины и обозначения

В настоящей процедуре используются термины и определения согласно:

- ГОСТ Р ИСО 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-20012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

- ФЗ 412 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» ст.13

**Орган инспекции** – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

- **Высшее руководство** – руководитель ОИ (главный врач) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», технический директор ОИ (заместитель главного врача) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области»

**МК** – менеджер по качеству ОИ.

**Заявитель** – организация (лицо), подающее жалобу, апелляцию.

**Жалоба** – выражение неудовлетворённости деятельности органа инспекции, принятого по результатам выполнения работ по оценке соответствия органа инспекции, связанных с основной деятельностью органа инспекции, со стороны какой-либо организации или лица с ожиданием ответа.

**Апелляция**- Запрос представителя объекта оценки соответствия в орган инспекции о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта.

## 3. Общие положения:

3.1. Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов заявителя.

3.2. Заявителем может быть любая организация, либо участник процесса оценки соответствия органа инспекции, или лицо, заинтересованное в результатах оценки соответствия, права которого, по его мнению, нарушены.

3.3. Заявитель вправе подать жалобу в орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» в следующих случаях:

- отказ в приеме Заявления, документов;
- нарушение сроков производства и выдачи результатов инспекций;
- истребование у заявителя документов, не предусмотренных утвержденным Порядком или действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
- понуждение к оплате, не предусмотренной действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
- отказ в производстве инспекций;
- отказ в выдаче результатов инспекций;
- удержание денежных средств;

Код документа	ДП 02.10.03.2017	Управление жалобами	Страница 3 из 7
Дата издания	12.01.2017		

– оспаривание выводов эксперта по существу.

3.4. При рассмотрении жалобы/претензии заявителя к органу инспекции обеспечивается и соблюдается объективность, беспристрастность и конфиденциальность.

3.5. В процессе рассмотрения жалобы участвуют компетентные сотрудники, не участвовавшие в первоначальной инспекционной деятельности органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», а также заинтересованные представители сторон по возможности.

3.6. Результатом работы рассмотрения жалобы в органе инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ. Срок рассмотрения жалобы 10 рабочих дней.

3.7. В случае несогласия с данным решением по жалобе, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», или обратиться в вышестоящие инстанции (Управление «Роспотребнадзора» по Псковской области).

#### 4. Правила оформления, приёма и регистрации жалоб, оформления решения по жалобе:

4.1. Жалоба/претензия подаётся по почте, факсу, лично, либо по листу опроса заказчиков в орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» в письменном виде, не позднее 3 месяцев со дня получения оценки соответствия (экспертного заключения), с которым заявитель не согласен.

4.2. Жалоба/Претензия (апелляция) может быть подготовлена на бланке Учреждения (бланк претензии Приложение 1, апелляции приложение 2) либо по форме предьявителя, но с указанием необходимой информации.

4.3. Жалоба (апелляция) должна содержать:

– наименование Учреждения и его должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя

– юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа инспекции.

4.4. Регистрация жалобы осуществляется в Журнале входящей документации ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», специалистами «Единого окна» с присвоением жалобе входящего регистрационного номера, после чего передаёт её руководителю ОИ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области».

4.5. Руководитель органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» рассматривает поступившую жалобу и передаёт её МК, который осуществляет разработку мер по разрешению жалобы и устранению причин, повлекших за собой жалобу.

4.6. Жалобы заявителей, поданные в письменной форме (в форме электронного документа), остаются без рассмотрения в следующих случаях:

– в жалобе не указаны фамилия гражданина (индивидуального предпринимателя), направившего жалобу (наименование юридического лица);

Код документа	ДП 02.10.03.2017	Управление жалобами	Страница
Дата издания	12.01.2017		4 из 7

– в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

– текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

4.7. МК органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» должен зарегистрировать жалобу в «Журнале регистрации жалоб» Ф 02-14-01-2015, проводит первоначальную оценку жалобы с точки зрения важности, безопасности, сложности, возможных последствий, необходимости возможности проведения немедленных действий.

4.8. Не позднее 7 дней с момента получения жалобы назначается комиссия по органу инспекции, в комиссию включаются: представители руководства (руководитель или технический директор органа инспекции), МК, эксперты по существу жалобы. По требованию заявителя на заседании комиссии может присутствовать его представитель либо он сам.

4.9. Решение по жалобе (письменный ответ) оформляется заявителю на официальном бланке ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы - срок и способ её удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении жалобы-причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов, подтверждающих обоснованность решения.

4.10. На любом этапе управления жалобами заявитель вправе получить информацию о результатах проводимой работы с жалобой устно, либо, при желании в виде официального письма.

4.11. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области» или обратившись в вышестоящие инстанции.

4.12. Если при рассмотрении жалобы возникает необходимость обратиться в независимые лаборатории для проведения экспертизы, исследований/испытаний, тестов и т.д., орган инспекции обязан это сделать. Срок назначается в зависимости от используемой арбитражной лаборатории, но не более 30 рабочих дней.

4.13. В случае, если будет доказано, что предоставленная оценка соответствия соответствует требованиям нормативных документов, законодательных актов (т.е. жалоба была необоснованной), то расходы на проведение всех дополнительных исследований, оценок, экспертиз относятся на счет заявителя, предъявившего жалобу.

4.14. В случае если несоответствие установлено и произошло по вине органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Псковской области», то расходы на проведение всех дополнительных исследований, оценок, экспертиз относятся на счет органа инспекции, заявителю приносятся официальные извинения и руководителем органа инспекции принимается решение о компенсации заявителю (определяется в каждом конкретном случае отдельно).

4.15. Официально оформленное решение передается МК, который на его основе разрабатывает корректирующие действия, осуществляет контроль над их выполнением и оценивает эффективность принятых мер. Разработанные корректирующие действия регистрируются в формуляре «Журнал корректирующих действий»





