**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ**

**ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ**

**ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**1. Общие положения**

1.1. Заявитель вправе обжаловать решение и/или действие (бездействие) ОИ на любом этапе выполняемых им работ.

1.2.Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

 необоснованный отказ в приеме заявления (документов);

истребование у заявителя документов, не предусмотренных утвержденным Порядком или действующим законодательством;

необоснованный отказ в производстве инспекции;

необоснованный отказ в выдаче результатов инспекции;

нарушение сроков производства и выдачи результатов инспекции;

 понуждение к оплате, не предусмотренной действующими нормативно-правовыми актами и т.д.

1.3. Заявитель может обратиться с апелляцией о пересмотре вынесенного ОИ решения в отношении подконтрольного заявителю объекта.

1.4.При рассмотрении жалоб и апелляций ОИ обеспечивает заявителю своевременность, беспристрастность и конфиденциальность.

1.5.Любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций. Также данная информация размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Центра по адресу [http://www.fguzmo.ru](http://www.fguzmo.ru/), раздел «Орган инспекции».

1.6.Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие этапы, обязательные для обеспечения его эффективности:

-Приём и регистрация жалоб и апелляций;

- Оценивание жалоб и апелляций;

-Расследование жалоб и апелляций и принятие решения;

-Принятие мер по результатам рассмотрения жалоб и апелляций.

1.7. ОИ несет ответственность за свои решения на всех этапах процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

1.8. Срок рассмотрения жалобы не превышает 10 дней со дня её регистрации.

**2. Приём и регистрация жалоб и апелляций**

2.1. Заявитель может подать жалобу или апелляцию главному врачу Центра, в филиале – главному врачу филиала – заместителю руководителя ОИ.

2.2. Заявитель может подать жалобу или апелляцию как в письменной форме лично, почтой или по факсу, так и в электронной форме на электронный адрес Центра или его филиалов.

2.3.  Жалобы и апелляции должны содержать:

наименование Учреждения и его должностное лицо, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица;

 наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

 номер(а) контактного телефона, адрес(а) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

 сведения об обжалуемом решении или действии (бездействии);

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

2.4.  Жалобы и апелляции подлежат обязательной регистрации в приемной Центра (филиала) в течение дня поступления в Центр (филиал).

2.5.  На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование организации, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

2.6.  Электронные обращения распечатываются в одном экземпляре, регистрируются в установленном порядке.

2.7.  После обязательной регистрации в приемной Центра (филиала) жалоба или апелляция регистрируется в Ф-III-012-001-2015 «Журнале регистрации жалоб и апелляций» (Приложение 1). По данному журналу происходит отслеживание действий, направленных на урегулирование жалоб и апелляций.

2.8.  ОИ по мере возможности подтверждает получение жалобы или апелляции и готов предоставлять лицу, подавшему жалобу или апелляцию, отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

**3.    Оценивание жалоб и апелляций**

3.1 ОИ при получении жалобы или апелляции, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции.

3.2 Заявителю отказывают в рассмотрении жалобы или апелляции в следующих случаях:

  если не соблюдены требования к содержанию жалобы или апелляции, предусмотренные п.п. 2.3;

 если текст жалобы или апелляции не поддается прочтению (ответ на жалобу или апелляцию не дается, она не подлежит направлению на следующий этап рассмотрения, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

  если в жалобе или апелляции содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица и т.п. (такие жалобы и апелляции остаются без рассмотрения;

 если жалоба не относится к инспекционной деятельности, за которую ОИ несёт ответственность;

  если жалоба или апелляция подана лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном настоящей ДП или законодательством Российской Федерации;

  если заявитель уже обратился с жалобой или апелляцией аналогичного содержания в суд, и она принята судом к рассмотрению или по ней вынесено решение;

 если ОИ уже принимал решение в отношении того же заявителя и о том же предмете жалобы или апелляции.

3.3 После получения жалобы или апелляции и подтверждения, что жалоба или апелляция относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, ОИ проводит дальнейшие мероприятия по рассмотрению жалобы или апелляции.

**4.    Расследование жалоб и апелляций и принятие решения**

4.1.  Во всех случаях поступления жалоб и апелляций со стороны заявителя по результатам проведения инспекционной деятельности руководитель ОИ или лицо, замещающее его на законных основаниях, организует оперативную проверку по всем этапам проведения вышеуказанных работ и оформления их результатов. Для этого назначается специальная комиссия в составе: руководителя ОИ, заместителя руководителя ОИ, менеджера по качеству ОИ и заведующих СП. При необходимости к проверке привлекаются сотрудники юридического отдела.

4.2.  При необходимости проводится служебное расследование в соответствии с «Инструкцией о порядке проведения служебного расследования».

4.3.  Решение по жалобе и апелляции принимает руководитель ОИ на основании анализа представленных ему комиссией материалов.

4.4.  Решение по жалобе или апелляции принимается, или пересматривается и утверждается лицами, не участвовавшими в первоначальной инспекционной деятельности.

4.5.  Расследование и решение по жалобе или апелляции не должны приводить к дискриминационным действиям.

4.6.  По требованию заявителя он или его представитель может присутствовать на процедуре принятия решения.

4.7.  На процедуру принятия решения по жалобе или апелляции при необходимости могут быть приглашены непосредственные исполнители работ.

4.8.  В процессе принятия решения по жалобе или апелляции:

 рассматривается суть жалобы или апелляции;

 оценивается правильность выполнения исполнителем работы по инспекционной деятельности, правильность оформления её результатов и др. документы;

  изучается информация об условиях проведения инспекции, необходимых для получения достоверных результатов;

  рассматривается документация, регламентирующая требования к объему инспекции;

  оцениваются регистрационные данные;

 при необходимости заслушиваются заявитель или его представитель и непосредственный исполнитель работ;

проводится тщательный анализ материалов по жалобе и апелляции;

 устанавливаются причины, вызвавшие жалобу или апелляцию, проводится анализ выявленных несоответствий;

  намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу или апелляцию;

 разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия;

  решение по жалобе или апелляции, устанавливается срок исполнения.

4.9.  По результатам рассмотрения жалобы или апелляции ОИ принимает одно из следующих решений:

 удовлетворить жалобу или апелляцию;

 отказать в удовлетворении жалобы или апелляции.

4.10. В решении должно быть указано:

  наименование лица, рассмотревшего жалобу или апелляцию;

  номер решения;

  дата составления решения;

  фамилия и инициалы лица или наименование юридического лица, обратившегося с жалобой или апелляцией;

  существо обжалуемых решений;

 доводы и основания для принятия решения;

  принятое решение;

 сведения о порядке обжалования принятого решения.

4.11. Действие (бездействие) главного врача филиала, заместителя руководителя ОИ может быть обжаловано руководителю Органа инспекции.

4.12.Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется официальное письмо о результатах рассмотрения жалобы или апелляции.

**5. Принятие мер по результатам рассмотрения жалоб и апелляций**

5.1.  С учетом характера жалобы или апелляции, их причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения руководитель ОИ принимает соответствующие меры:

  о повторном проведении инспекции;

  о прекращении работ, связанных с проведением того вида инспекции, по которому поступила жалоба, если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);

  о внеплановом внутреннем аудите в подразделениях по выявленным несоответствиям, относящимся к жалобе или апелляции;

  о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;

  другие возможные меры.

5.2.  При выявлении и подтверждении обоснованности жалобы или апелляции проводятся мероприятия согласно ДП «Управление корректирующими и предупреждающими действиями».

5.3.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы или апелляции признаков состава административного правонарушения или преступления, руководитель ОИ - или лицо, замещающее его на законных основаниях, сообщает об этом в органы прокуратуры.

[Скачать документ.(24Кб)](http://www.fguzmo.ru/docs/prav_ras.docx)