**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ**

**ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ**

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

1. **Общие положения**
2. Заявитель вправе обжаловать решение и/или действие (бездействие) ОИ на любом этапе выполняемых им работ.
3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

* необоснованный отказ в приёме заявления (документов);
* истребование у Заявителя документов для проведения инспекции, не предусмотренных документами системой менеджмента качества ОИ или действующим законодательством;
* необоснованный отказ в проведении инспекции;
* необоснованный отказ в выдаче результатов инспекции;
* нарушение сроков проведения инспекции и выдачи результатов инспекции;
* понуждение к оплате, не предусмотренной действующими нормативно-правовыми актами и т.д.

1. Заявитель может обратиться с апелляцией о пересмотре вынесенного ОИ решения в отношении подконтрольного Заявителю объекта.
2. При рассмотрении жалоб и апелляций ОИ обеспечивает Заявителю своевременность, беспристрастность и конфиденциальность.
3. Любой заинтересованной стороне по её 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>, раздел «Орган инспекции», на информационных стендах ОИ.
4. Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие этапы, обязательные для обеспечения его эффективности:

* Приём и регистрация жалоб и апелляций;
* Рассмотрение жалоб и апелляций и принятие решения;
* Принятие мер по результатам рассмотрения жалоб и апелляций.

1. ОИ, в лице руководителя ОИ, несёт ответственность за свои решения на всех этапах процесса рассмотрения жалоб и апелляций.
2. Срок рассмотрения жалобы не превышает 30 календарных дней со дня её регистрации, а в отдельных случаях в установленные действующим законодательством Российской Федерацией сроки.
3. **Приём и регистрация жалоб и апелляций**
4. Заявитель может подать жалобу или апелляцию главному врачу Центра (филиала) на деятельность ОИ. Главный врач отписывает жалобу или апелляцию руководителю ОИ для рассмотрения обоснованности жалобы или апелляции.
5. Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в течение 3 дней с момента поступления в Центр (филиал).
6. 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:

* ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области»: 183038, г. Мурманск ул. Коммуны, д. 11; E-mail: [fgu@fguzmo.ru](mailto:fgu@fguzmo.ru);
* Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области в городе Мончегорске, городе Оленегорске и Ловоозёрском районе»: 184280, Мурманская обл., г. Мончегорск, ул. Комсомольская, д. 15; E-mail: [monchegorsk@fguzmo.ru](mailto:monchegorsk@fguzmo.ru)
* Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области в городах Кировске, Апатиты и Ковдорскром районе»: 184230, Мурманская обл., г. Кировск, пр. Ленина, д. 36: [kirovsk@fguzmo.ru](mailto:kirovsk@fguzmo.ru);
* Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Печенгском районе»: 184430, Мурманская обл., Печенгский район, г. Заполярный, пер. Советский, д. 1: E-mail: [nikel@fguzmo.ru](mailto:nikel@fguzmo.ru);
* Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Мурманской области в Кандалакшском и Терском районах»: 184056, Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Горького, д. 4: E-mail: [kandalaksha@fguzmo.ru](mailto:kandalaksha@fguzmo.ru).

1. Все жалобы и апелляции на решения ОИ рассматриваются в Центре руководителем ОИ.
2. При наличии жалобы или апелляции на решение ОИ на бумажном носителе в адрес филиала, документы перенаправляются в Центр в течение 7 рабочих дней.
3. Жалоба и апелляция должна 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) ОИ.

1. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование организации, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).
2. Электронные обращения распечатываются в одном экземпляре, регистрируются в установленном порядке.
3. По мере возможности ОИ подтверждает получение жалобы или апелляции и готовность предоставлять Заявителю информацию о ходе её рассмотрения и полученные результаты.
4. **Рассмотрение жалоб и апелляций и принятие решения**
5. ОИ при получении жалобы или апелляции, несёт ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции.
6. Заявителю отказывают в рассмотрении жалобы или апелляции в следующих случаях:

* если не соблюдены требования к содержанию жалобы или апелляции, предусмотренные п.п. 2.6;
* если текст жалобы или апелляции не поддаётся прочтению (ответ на жалобу или апелляцию не даётся, 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 настоящим документом 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.

1. После получения жалобы или апелляции и подтверждения, что жалоба или апелляция относится к инспекционной деятельности, за которую он несёт ответственность, ОИ проводит дальнейшие мероприятия по рассмотрению жалобы или апелляции.
2. **Принятие мер по результатам рассмотрения жалоб и апелляций**
3. С учётом характера жалобы или апелляции, её причины, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения руководитель ОИ принимает соответствующие меры:

* об отзыве результатов инспекции, по которым поступила жалоба или апелляция;
* о повторном проведении инспекции (при наличии возможности);
* о прекращении работ, связанных с проведением того вида инспекции, по которому поступила жалоба или апелляция, если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);
* о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
* о рассмотрении вопроса по финансовому покрытию ответственности ОИ по своим обязательствам (применение средств страховой компании);
* о внеплановом внутреннем аудите в подразделениях по выявленным несоответствиям, относящимся к жалобе или апелляции;
* о разработке корректирующих и предупреждающих действий;
* и другие возможные меры.

1. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы или апелляции признаков состава административного правонарушения или преступления, главный врач Центра (филиала) сообщает об этом в органы прокуратуры.