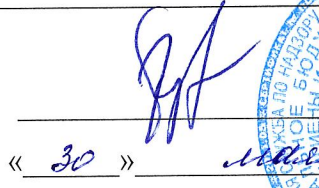


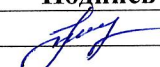
Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области»	
ДП.02.07.05.2023 Жалобы и апелляции	Изменение
стр. 1 из 13	

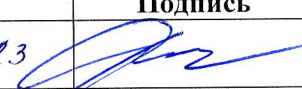

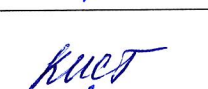

**Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области»
Орган инспекции**

Код документа	ДП.02.07.05.2023	 « 30 » _____ 2023г.
Дата введения в действие	« 05 » _____ 2023г.	



Жалобы и апелляции

Разработчики:	Должность	Дата	Подпись
Лоншакова Е.А.	Менеджер по качеству	29.05. 2023	

Согласовано	Должность	Дата	Подпись
Филатов Р.А.	Заместитель главного врача, Руководитель органа инспекции	30.05. 23	
Воробьева С.Е.	Заведующий отделением обеспечения санитарного надзора и экспертиз	30.05. 23	
Киселева Г.А.	Врач по общей гигиене отделения обеспечения санитарного надзора и экспертиз, технический директор	30.05. 23	
Пузач Т.С.	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения	30.05. 23	

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение.....	4
2	Область применения и ответственность.....	4
3	Нормативные ссылки.....	4
4	Определения и сокращения.....	5
5	Порядок управления претензиями.....	5
6	Рассмотрение жалоб и апелляций.....	8
7	Личный прием граждан.....	9
8	Анализ рассмотрения обращений.....	11
9	Приложения.....	13

1. Назначение

Настоящая документированная процедура определяет порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принимаемые Органом инспекции Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» (Орган инспекции далее ОИ).

2. Область применения и ответственность

2.1. Данная процедура является обязательной для всех сотрудников ОИ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» и его филиалов.

2.2. Руководство ОИ ответственно за:

- разработку и внедрение четко сформулированной политики, установление процесса и целей в области управления жалобами и апелляциями, ориентированной на заявителя;
- распределение необходимых административных ресурсов для достижения эффективности процесса управления жалобами и апелляциями;
- содействие распространению понимания сотрудниками ОИ важности процесса управления претензиями и необходимости ориентации на заявителя;
- обеспечение доведения до заявителей, предъявляющих претензию, и других заинтересованных сторон в легкой и доступной форме информации о процессе управления жалобами и апелляциями;
- периодический анализ процесса управления жалобами и апелляциями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

2.3. Менеджер (ответственный) по качеству несёт ответственность за:

- мониторинг и оценку процессов управления жалобами и претензиями, оценку и составление отчетов для руководства ОИ о процессах управления жалобами и апелляциями;
- поддержку эффективного функционирования процесса управления жалобами и апелляциями (обучение персонала, требования к документам, соблюдение запланированных сроков урегулирования жалоб и апелляций, проведение анализа процесса).

2.4. Руководители СП ОИ несут ответственность за:

- обеспечение внедрения процесса управления жалобами и апелляциями на местах;
- взаимодействие с МК по вопросам управления жалобами и апелляциями;
- предоставление отчетов о деятельности и принятых решениях по управлению жалобами и апелляциями (на любом этапе рассмотрения жалоб и апелляций по требованию заявителя).

2.5. Персонал, непосредственно работающий с заявителями, предъявляющими претензию, должен:

- быть обучен управлению жалобами и апелляциями;
- соблюдать требования к представлению установленных отчетов по любому виду работ с жалобами и апелляциями;
- вежливо обращаться с заявителями, в короткие сроки рассматривать жалобы и апелляции или направлять их ответственному исполнителю.

3. Нормативные ссылки

- Приказ Минэкономразвития РФ от 26.10.2020 г. N 707 «Об утверждении Критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;
- ГОСТ ISO/IEC 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»;

- Р 1323565.1.039-2021 «Рекомендации по стандартизации. Оценка соответствия. Применение ИСО/МЭК 17020:2012 для аккредитации органов инспекции» (ИАС Р 15:05/2020);
- ГОСТ Р ИСО 10002-2007 «Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях».

4. Определения и сокращения

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

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

Высшее руководство – Главный врач ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Владимирской области», руководитель ОИ, заместители руководителя ОИ, Технический директор.

Документ – бумажный или любой формы электронный носитель, содержащий информацию об установлении фактов, оснований или доказательств;

Документация – комплект документов;

Запись – документ, содержащий объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов;

Заявитель - организация или лицо, получающее услуги ОИ;

Обслуживание заявителя – взаимодействие ОИ с заявителем на всех стадиях жизненного цикла услуги;

Политика и цели в области качества – общие намерения и направление деятельности ОИ в области качества, официально сформулированные высшим руководством;

Эффективность – отношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами;

Орган инспекции (ОИ) – орган, проводящий инспекцию;

ООДиСГМ- отдел организации деятельности и социально-гигиенического мониторинга;

ДП – документированная процедура;

МК – менеджер по качеству;

РСП – руководитель структурного подразделения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области»;

СМ – система менеджмента;

СП – структурное подразделение;

ТД – технический директор.

5. Порядок управления претензиями

5.1 Заявитель, неудовлетворенный работой (услугой), выполненной (оказанной) ОИ, имеет возможность предъявить жалобу или апелляцию на деятельность ОИ.

5.2 После получения обращения ОИ тщательно рассматривает его, разбирается в причастности инспекционной деятельности ОИ к данному обращению. В случае, когда ОИ причастен к данному обращению, оно принимается на рассмотрение.

5.3. Письменные обращения в ОИ направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресам:

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» 600005, Владимирская область, город Владимир, улица Токарева, дом 5.;

- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области в Александровском и Киржачском районах» 601650, Владимирская область, город Александров, улица М. Гусева, дом 5.;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области в Вязниковском и Гороховецком районах» 601443, Владимирская область, город Вязники, улица Ленина, дом 30;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области в Вязниковском и Гороховецком районах» 601443, Владимирская область, город Вязники, улица Ленина, дом 30;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области в городе Ковров, Ковровском и Камешковском районах» 601902, Владимирская область, город Ковров, улица Гагарина, дом 2-а;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в округе Муром, Муромском, Меленковском и Селивановском районах» 602256, Владимирская область, город Муром, улица Войкова, дом 11-в;
- ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в округе Муром, Муромском, Меленковском и Селивановском районах» 602256, Владимирская область, город Муром, улица Парковая, дом 11.

5.4 Письменные обращения принимаются в приемных ОИ по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 16.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00). Телефонные номера и адреса электронной почты мест осуществления деятельности ОИ размещены на официальном сайте ОИ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: cgie33.ru.

5.5 В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование ОИ, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления, жалобы или апелляции, ставится личная подпись и дата. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в приемную ОИ, осуществляется по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 16.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

5.6 Обращения, поступившие в ОИ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Документированной процедурой. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.7 Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в приемной ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области», либо специалистами филиалов, ответственными за ведение делопроизводства в «Журнале для жалоб и апелляций» (Приложение 1, Ф.01.05 (ДП.02.07)).

В «Журнале для жалоб и апелляций» должно быть отражено:

- Дата и время поступления претензии;

- ФИО Заявителя, адрес, телефон;
- ФИО Контактного лица, телефон;
- Суть претензии;
- Номер экспертного заключения (при необходимости);
- Мероприятия по претензии, в том числе исходящий номер ответного документа.

5.6. Сотрудник, зарегистрировавший жалобу или апелляцию в «Журнале для жалоб и апелляций» (Ф.01.05(ДП.02.07)) указывает все входные данные предъявляющего жалобу или апелляцию, ее суть и передает журнал МК.

6. Рассмотрение жалобы или апелляции

6.1 Обращения, поступившие в ОИ, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения об обжаловании действия (бездействия) заместителей руководителя ОИ, руководителей структурных подразделений, входящих в состав ОИ, направляются для рассмотрения Руководителю ОИ. Руководитель ОИ определяет круг лиц, уполномоченных рассматривать поступившее обращение. Данным специалистом (специалистами) проводится первоначальная оценка жалобы или апелляции с точки зрения важности, сложности, возможных последствий, определяется уровень расследования жалобы или апелляции, а также относится ли она к инспекционной деятельности, за которую ОИ несет ответственность.

6.2 Высшее руководство ОИ определяет и утверждает состав комиссии по рассмотрению жалобы или апелляции. Обязательными членами комиссии являются представители высшего руководства ОИ (руководитель ОИ либо его заместитель), руководители структурных подразделений, в адрес которых предъявлена жалоба. По требованию заявителя на заседании комиссии может присутствовать он или его представитель.

6.3 В случае, если в ОИ поступило письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, то в таком случае руководитель ОИ подготавливает в течение 2 рабочих дней со дня регистрации письменного уведомления о том, что решение данных вопросов не входит в компетенцию ОИ, а сотрудник ООДиСГМ направляет его в адрес заявителя.

6.4 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение ОИ или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

6.5 Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений ОИ, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Соисполнителям предоставляются копии обращений.

6.6 Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

6.7 Копия ответа направляется в том случае, если имеется прямое указание заявителя о его получении.

6.8 Копия ответа заверяется подписью главного врача Учреждения (главного врача филиала), руководителя (заместителя) Органа инспекции, и соответствующей печатью.

6.9 Копии обращений приобщаются руководителем структурного подразделения, определенного как ответственного исполнителя за работу с данным обращением или специалистом филиалов, ответственным за организацию работы с обращением, к основной переписке.

6.10 Контроль за рассмотрением обращений включает:

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области»	
ДП.02.07.05.2023 Жалобы и апелляции	Изменение
стр. 8 из 13	

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

6.11 Ответственность за ведение контроля возлагается на руководителя Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области», структурного подразделения или главного врача филиала, определенного в качестве ответственного исполнителя.

6.12 Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов.

6.13 Письменное обращение, поступившее в ОИ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления Учреждением, в состав которого входит ОИ, в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, главный врач Учреждения вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.14 По результатам рассмотрения жалобы или апелляции оформляется письменный ответ заявителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (апелляции). Ответ на обращение, подписанный главным врачом Учреждения (в его отсутствие - заместителем) или главным врачом филиала, направляется в приемную (в филиалах - сотруднику, ответственному за ведение делопроизводства) для регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

6.15 На письменное обращение, поступившее в ОИ, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в ОИ или должностному лицу 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.

6.16 В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОИ, руководитель структурного подразделения ОИ, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

6.17 Руководитель ОИ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же заявителю. О данном решении уведомляется заявитель.

6.18 Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение четырех рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.19 В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

6.20 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.21 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.22 В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ОИ или соответствующему должностному лицу.

6.23 Гражданин по письменному заявлению имеет право 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, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также конфиденциальность данных.

6.24 Сотрудник Учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

7. Личный прием граждан

7.1 Личный прием граждан в ОИ осуществляется в соответствии с Приказом ФБУЗ «Уентр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» № 445 от 26.12.2018 по нижеследующим адресам в соответствии с установленным графиком приема граждан:

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» 600005, Владимирская область, город Владимир, улица Токарева, дом 5.

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Буланов Максим Васильевич-главный врач	Понедельник с 14.00 до 16.00 Среда с 10.00-12.00	(4922)53-58-28
2	Филатов Роман Александрович-зам. главного врача	Вторник с 14.00 до 16.00 Четверг с 10.00 до 12.00	(4922)53-58-28

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области»

ДП.02.07.05.2023 Жалобы и апелляции

Изменение

стр. 10 из 13

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» в Александровском и Киржачском районах 601650, Владимирская область, город Александров, улица М.Гусева, дом 5.

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Суворова Ольга Сергеевна-главный врач филиала	Понедельник, среда с 10.00 до 12.00	(49-244)2-45-38

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» в Вязниковском и Гороховецком районах 601443, Владимирская область, город Вязники, улица Ленина, дом 30

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Кондрашин Сергей Валентинович- главный врач филиала	Понедельник, среда с 9.00 до 11.00	(49-233)2-56-65

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области» в г. Гусь-Хрустальный и Гусь-Хрустальном районе, 601501, Владимирская область, город Гусь-Хрустальный, улица Димитрова, дом 8

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Печников Сергей Васильевич- главный врач филиала	Вторник, четверг с 9.00 до 11.00	(49-241)2-43-87

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области в городе Ковров, Ковровском и Камешковском районах» 601902, Владимирская область, город Ковров, улица Гагарина, дом 2-а

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Штурмина Светлана Михайловна- главный врач филиала	Среда с 14.00 до 16.00	(49-232)2-26-58

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в округе Муром, Муромском, Меленковском и Селивановском районах» 602256, Владимирская область, город Муром, улица Войкова, дом 11-в

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Тимошин Владимир Викторович- главный врач филиала	Вторник, четверг с 9.00 до 12.00	(4923)47-77-20

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в округе Муром, Муромском, Меленковском и Селивановском районах» 602256, Владимирская область, город Муром, улица Парковая, дом 11

№ п/п	Ф.И.О. должность	День время приема	Контактный телефон
1	Тимошин Владимир Викторович- главный врач филиала	Понедельник, среда с 9.00 до 12.00	(4923)47-77-20

График приема граждан размещается на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах по месту нахождения Учреждения и филиалов.

7.2 При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Работа с персональными данными осуществляется в соответствии с Положением об обработке и защите персональных данных в Роспотребнадзоре, утвержденным приказом Роспотребнадзора от 23.12.2013г. № 964.

7.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения заносится в «Журнал для жалоб и апелляций» (Приложение 1, Ф.01.05 (ДП.02.07)). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале для жалоб и апелляций. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4 Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Документированной процедурой. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении, осуществляются секретарем главного врача. Запись граждан на личный прием к главному врачу Учреждения осуществляется секретарем главного врача (в филиалах – назначенными лицами).

7.5 Обращение граждан о личном приеме рассматривается секретарем главного врача на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ОИ;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до Руководителя ОИ для установления даты проведения личного приема (в филиалах – до заместителей Руководителя ОИ). Руководитель ОИ (заместитель Руководителя ОИ) при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом ОИ. При записи на личный прием, сотрудник, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан руководитель ОИ (заместители руководителя ОИ) вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников ОИ или Учреждения.

8. Анализ рассмотрения обращений

8.1 В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица ОИ осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

8.2. По результатам анализа обращения, уполномоченные должностные лица ОИ принимают следующее решение:

– об оформлении письменного ответа (в случае письменного запроса) заявителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения обращения;

– в случае если жалоба оправдана (выявлена вина сотрудников ОИ в предоставлении недостоверных результатов), приносятся извинения предъявителю жалобы или апелляции и организуется повторная работа ОИ по оценке соответствия за счет средств Учреждения;

– в случае если жалоба не оправдана, претензия (апелляция) отклоняется;

– назначается внеплановый аудит органа инспекции или структурного подразделения, на которого была подана жалоба или апелляция;

– осуществляются мероприятия по составлению корректирующих действий;

– ужесточается контроль за исходящими документами инспекции; – обращение в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость. сложности, возможных последствий, определяется уровень расследования жалобы или апелляции.

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Владимирской области»	
ДП.02.07.05.2023 Жалобы и апелляции	Изменение
стр. 13 из 13	

9. Приложения

Приложение 1
Ф.01.05(ДП.02.07)

ЖУРНАЛ ДЛЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

№ п/п	Дата и время поступления претензии	ФИО Заявителя (адрес, телефон)	ФИО Контактного лица (телефон)	Суть претензии	Мероприятия