

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 1 из 12

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель
органа инспекции
Филиала ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии
в городе Клинцы Брянской области»

В.А. Лалаян
В.А. Лалаян
(подпись, инициалы, фамилия)



01.03.2024

(дата)

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Рассмотрение жалоб и апелляций

Дата	Информация об актуализации, внесении изменений, отмене	Подпись МК

	Должность, ФИО	Подпись
Разработал:	Менеджер по качеству органа инспекции Е.Е. Антипова	<i>Е.Е. Антипова</i>
Согласовано:	Заместитель главного врача – врач по общей гигиене, заместитель руководителя органа инспекции, технический директор В.А. Егоркин	<i>В.А. Егоркин</i>

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 2 из 12

Содержание

1	Область применения.....	3
2	Нормативные ссылки.....	3
3	Определения и сокращения.....	3
4	Ответственность и обязанности.....	4
5	Общие положения.....	4
6	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.....	5
	6.1 Регистрация жалоб (апелляций).....	5
	6.2 Формирование Комиссии по апелляциям.....	6
	6.3 Рассмотрение жалоб (апелляций).....	6
Приложение 1	Форма бланка жалобы (апелляции).....	10
Приложение 2	Форма журнала регистрации жалоб и апелляций.....	11
Приложение 3	Форма протокола по результатам рассмотрения апелляции.....	12

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 3 из 12

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает требования к процессу рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принимаемые органом инспекции Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области».

1.2 Положения настоящей документированной процедуры распространяются и подлежат обязательному применению по месту осуществления деятельности органа инспекции Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области».

1.3 Настоящая документированная процедура реализует требования Федерального закона от 28.12.2013 № 412-ФЗ, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020.

2 Нормативные ссылки

Настоящая документированная процедура разработана на основании требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции.

При пользовании настоящей документированной процедурой целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменён (изменён), то при пользовании настоящей документированной процедурой следует руководствоваться заменённым (изменённым) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Определения и сокращения

3.1 В настоящей документированной процедуре применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **апелляция:** Просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

3.1.2 **жалоба:** Выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 4 из 12

3.2 В настоящей документированной процедуре приняты следующие сокращения:

ДП – документированная процедура;

ОИ – орган инспекции;

РСП – руководитель структурного подразделения, входящего в состав органа инспекции;

Учреждение – ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»;

Филиал – Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области».

4 Ответственность и обязанности

4.1 Председатель Комиссии по апелляциям несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (апелляций) в том числе за:

- сбор и проверку информации, необходимой для оценки обоснованности жалоб (апелляций), поступающих от заявителей в адрес ОИ;
- принятие решений по результатам рассмотрения жалоб (апелляций).

4.2 Члены Комиссии по апелляциям несут ответственность за:

- своевременное рассмотрение жалоб (апелляций);
- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы;
- хранение документов и материалов.

4.3 РСП несет ответственность за:

- выполнение коррекции и/или корректирующих действий и/или предупреждающих действий;
- подготовку ответа по жалобе (апелляции) заявителю.

4.4 Документовед (работник, выполняющий его обязанности) несет ответственность за регистрацию жалоб (апелляций) и отправку ответов заявителям.

5 Общие положения

5.1 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает регистрацию, анализ (оценивание, расследование), принятие решений по жалобам и апелляциям.

Описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций предоставляется заинтересованной стороне по запросу.

Менеджер по качеству ОИ организует размещение Правил рассмотрения жалоб и апелляций в общем доступе в разделе «Орган инспекции г.Клинцы» на

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 5 из 12

официальном сайте Учреждения.

Рассмотрению подлежат все жалобы и апелляции, поступившие в ОИ, в том числе и в форме устного обращения.

Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется централизованно в Филиале Комиссией по апелляциям.

При рассмотрении жалобы или апелляции между ОИ и заявителем обеспечивается и соблюдается объективность, беспристрастность и конфиденциальность. По предложению заявителя могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении апелляции.

При рассмотрении жалобы или апелляции участвуют компетентные работники ОИ, а также заинтересованные представители сторон.

Результатом работы рассмотрения жалобы или апелляции в ОИ является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

Расследования и решения по жалобам или апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

5.2 Порядок работ по регистрации, анализу и принятию решений по полученным жалобам или апелляциям обеспечивает:

- правильный учёт поступивших жалоб или апелляций заявителей;
- проведение своевременного анализа по поступившим жалобам или апелляциям;
- разработку мероприятий по устранению жалоб или апелляций;
- выполнение мероприятий по устранению жалоб или апелляций;
- контроль за своевременным устранением жалоб или апелляций.

6 Порядок рассмотрения жалоб и апелляций

6.1 Регистрация жалоб (апелляций)

6.1.1 Все жалобы (апелляции) заявителя к деятельности ОИ могут направляться на юридический и электронные адреса Учреждения, или Филиала, а также предоставляются заявителем лично.

При личном обращении заявителя с жалобой или апелляцией он направляется работником ОИ к документоведу (работнику, выполняющему его обязанности), который предоставляет заявителю для изложения жалобы или апелляции специальный бланк согласно форме, приведенной в приложении 1.

При устном (по телефону, лично) обращении заявителя с жалобой или апелляцией документовед (работник, выполняющий его обязанности) фиксирует суть жалобы или апелляции на бланке жалобы или апелляции (приложение 1).

6.1.2 Все жалобы или апелляции, поступившие в адрес ОИ, в день поступления регистрируются документоведом (работником, выполняющий его обязанности) в журнале регистрации входящей корреспонденции и передаются на рассмотрение главному врачу. Главный врач своей визой направляет жалобу или

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 6 из 12

апелляцию руководителю ОИ (заместителю руководителя).

Получение жалобы или апелляции подтверждается документоведом (работником, выполняющим его обязанности) заявителю (по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от него факта получения регистрации его жалобы или апелляции.

6.1.3 Руководитель (заместитель) ОИ изучает поступившую жалобу или апелляцию и передаёт её на рассмотрение председателю постоянно действующей Комиссии по апелляциям.

6.2 Формирование Комиссии по апелляциям

6.2.1 Комиссия по апелляциям выполняет следующие функции:

- принимает и рассматривает жалобы или апелляции заявителей;
- принимает по результатам рассмотрения жалобы или апелляции решение об удовлетворении или отклонении жалобы, или апелляции.

6.2.2 В состав Комиссии по апелляциям входят: председатель комиссии, секретарь, члены комиссии – специалисты по соответствующим направлениям в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

Председателем Комиссии по апелляциям является заместитель руководителя ОИ Филиала.

Состав Комиссии по апелляциям является постоянным и утверждается приказом главного врача Филиала. Члены Комиссии должны иметь опыт работы в области инспекции не менее трех лет. В состав комиссии в обязательном порядке входит менеджер по качеству ОИ.

6.2.3 К работе в составе Комиссии по рассмотрению конкретной жалобы (апелляции) привлекаются специалисты, не принимавшие участие в проведении работ по инспекции в отношении результатов, которой направлена жалоба или апелляция.

6.2.4 В состав Комиссии по апелляциям могут быть включены по предложению заявителя эксперты из сторонних организаций.

6.3 Рассмотрение жалоб (апелляций)

6.3.1 Председатель Комиссии по апелляциям при получении жалобы или апелляции направляет ее секретарю Комиссии, который знакомит с ней членов Комиссии, собирает необходимые для рассмотрения вопроса документы, как со стороны заявителя, так и со стороны ОИ.

6.3.2 Регистрация (учет) жалоб или апелляций от потребителей услуг ОИ осуществляется менеджером по качеству ОИ в журнале регистрации жалоб/апелляций (приложение 2). Журнал находится у менеджера по качеству ОИ.

6.3.3 Заседания Комиссии по апелляциям протоколируются. Протокол заседания оформляет секретарь Комиссии. Протоколы заседания Комиссии

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 7 из 12

оформляются по форме приложения 3.

6.3.4 Комиссия определяет, относится ли полученная жалоба или апелляция к деятельности ОИ, за которую он несет ответственность, и если это так, то организует рассмотрение жалобы или апелляции.

Жалоба/апелляция может быть принята полностью, принята частично или отменена.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы или апелляции председатель Комиссии дает распоряжение РСП, по направлению деятельности которого рассматривалась жалоба или апелляция, оформить письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства. Ответ подписывает руководитель (заместитель) ОИ.

ОИ может запросить у заявителя предоставления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам.

Жалобы или апелляции, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению жалобы или апелляции.

Срок рассмотрения жалобы или апелляции и направления исполнителем ответа заявителю, независимо от результатов рассмотрения жалобы или апелляции не должен превышать 10-дней.

6.3.5 Рассмотрение жалобы (апелляции) может включать:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы или апелляции, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу или апелляцию;
- доведение информации до сведения соответствующих работников;
- проверку правильности оформления документации и материалов по соответствующему договору;
- установление возможных причин, вызвавших жалобу или апелляцию;
- разработку и последующее проведение необходимых коррекции, корректирующих и/или предупреждающих действий.

Уровень рассмотрения жалобы или апелляции должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы или апелляции.

6.3.6 При обсуждении вопросов присутствуют только члены Комиссии.

Если после обсуждения вопроса при принятии решения у членов Комиссии по апелляциям возникли разногласия, она может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и специалистами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, по решению председателя Комиссии может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса. Результаты анализа оформляются в виде отчета произвольной формы, который прикладывается к протоколу заседания

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 8 из 12

Комиссии.

В отдельных случаях обсуждение спорных вопросов по решению председателя Комиссии может проводиться по переписке.

В случае несогласия заявителя с решением Комиссии по апелляциям, он может подготовить апелляцию в вышестоящие инстанции.

6.3.7 С учетом жалобы или апелляции и причин, ее обусловивших, а также результатов их рассмотрения могут быть приняты следующие решения:

- провести внеплановый внутренний аудит системы менеджмента качества ОИ по направлению деятельности, относящейся к жалобе или апелляции;
- оповестить других заказчиков, если причина носит системный характер и могла повлиять на результаты других выполненных работ.

Анализ ошибок персонала ОИ осуществляется с соблюдением принципа объективности. Это предусматривает:

- немедленное и полное информирование работников по жалобе или апелляции, касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности;
- обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки;
- информирование о продвижении рассмотрения жалобы или апелляции и полученных результатов.

Ответные действия по урегулированию жалобы (апелляции) могут включать в себя:

- доработку/переделку отчетной документации;
- извинение;
- изменение в услуге, деятельности, проведенные по результатам рассмотрения жалобы (апелляции).

6.3.8 Секретарь Комиссии по апелляциям в течение двух дней оформляет протокол и решение (приложение 3) заседания Комиссии по рассматриваемому вопросу. Решения протокола должны содержать коррекцию, корректирующие и/или предупреждающие действия.

Протокол подписывается секретарем Комиссии, визируется членами Комиссии и утверждается председателем Комиссии по апелляциям. При наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в протоколе. Секретарь Комиссии направляет утвержденный протокол членам Комиссии и ответственным исполнителям, указанным в решениях протокола.

Решения Комиссии обязательны для исполнения.

РСП, по направлению деятельности которого рассматривалась жалоба или апелляция, организует выполнение коррекции, корректирующих и/или предупреждающих действий и осуществляет контроль их выполнения. РСП может внести председателю Комиссии по апелляциям предложения по изменению коррекции, корректирующих и/или предупреждающих действий с обоснованием данных изменений. Принятие изменений обсуждается на заседании Комиссии по

Орган инспекции Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Клинцы Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 9 из 12

апелляциям, принятые решения утверждаются протоколом.

6.3.9 РСП, по направлению деятельности которого рассматривалась жалоба или апелляция, готовит письменный ответ по существу поставленных в жалобе или апелляции вопросов с указанием принятого решения и/или выполнения коррекции, корректирующих, предупреждающих действий. Ответ подписывает руководитель (заместитель) ОИ.

6.3.10 Направление ответа заявителю осуществляется документоведом (работником, выполняющим его обязанности). Документовед (работник, выполняющий его обязанности) регистрирует письмо в журнале регистрации исходящей корреспонденции и направляет его (за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ) по адресу электронной почты, указанному в жалобе или апелляции, или по почтовому адресу, указанному в жалобе или апелляции, заявителю, предъявляющему жалобу или апелляцию.

6.3.11 Секретарь Комиссии по апелляциям формирует дело с документами и материалами работы Комиссии и передает его на хранение менеджеру по качеству ОИ, где оно хранится в течение пяти лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

6.3.12 Принятые решения по жалобе или апелляции, коррекция, корректирующие и/или предупреждающие действия записываются менеджером по качеству ОИ в журнал регистрации жалоб/апелляций (приложение 2).

Результативность выполненных по жалобе или апелляции корректирующих и/или предупреждающих действий анализируется заместителем руководителя ОИ, менеджером по качеству.

Жалобы или апелляции, независимо от результатов рассмотрения, являются входными данными для анализа со стороны руководства.

Статус выполнения корректирующих и/или предупреждающих действий, выполненных по всем жалобам или апелляциям, поступившим в ОИ в течение года, учитывается при проведении ежегодного анализа системы менеджмента качества со стороны руководства.

6.3.13 В конце года менеджер по качеству ОИ проверяет журнал регистрации жалоб/апелляций. Если в течение года жалоб и/или апелляций не поступало, то менеджер по качеству делает в журнале соответствующие записи. Факт проверки журналов подтверждается подписью менеджера по качеству.

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 10 из 12

Приложение 1

Форма бланка жалобы (апелляции)

Ф03 (ДП 02.12.01.01)

Руководителю

(наименование органа инспекции)

(Ф.И.О. руководителя органа инспекции)

Жалоба (апелляция)

1 Сведения о заявителе жалобы/апелляции:

Ф.И.О. _____

Организация _____

Адрес _____

Телефон _____ факс _____ e-mail _____

2 Суть жалобы (апелляции) _____

3 Прилагаемые документы (при наличии) _____

(подпись)

(дата)

(расшифровка подписи)

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2024	Версия №1	Страница 12 из 12

Приложение 3

Форма протокола по результатам рассмотрения апелляции

Ф03 (ДП 02.12.01.02)

Утверждаю
 Председатель
 Комиссии по апелляциям

_____ (наименование органа инспекции)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

ПРОТОКОЛ № _____ Заседания Комиссии по апелляциям

« ____ » _____ 20 ____ г.

г.Клинцы

Присутствовали:

Повестка дня:

Рассмотрение жалобы/апелляции _____

_____ (Ф.И.О. лица, наименование организации, краткое содержание (тема))

Слушали:

Выступали:

ПОСТАНОВИЛИ (РЕШИЛИ):

Протокол вел
 Секретарь

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О)

Подписи членов Комиссии по апелляциям

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О)