**Правила рассмотрения жалоб и аппеляций на решение Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике»**.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной Органом инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике» (далее ОИ) вправе подать жалобу по результатам выполнения работ, по выполнению экспертиз, связанных с основной деятельностью ОИ, с просьбой о пересмотре решения, принятого ОИ, в отношении данного объекта.

**Правила оформления, приема и регистрации жалоб:**

- в случаях возникновения разногласий, по вопросам связанным с основной деятельностью ОИ, заявитель имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой на имя руководителя ОИ.

- жалоба должна быть оформлена согласно правилам оформления в установленном порядке. В жалобе должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением ОИ, указаны документы.

- жалоба подается по почте, факсу, на электронный адрес в письменном виде, не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОИ, с которым заявитель не согласен.

- регистрацию жалобы в журнале входящей корреспонденции осуществляет секретарь в день поступления в ОИ, с присвоение жалобе регистрационного входящего номера и передает ее руководителю ОИ.

- получение каждой жалобы немедленно подтверждается заявителю (например по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением факта его получения.

**Правила рассмотрения и сроки рассмотрения жалоб:**

- руководитель ОИ рассматривает жалобу и передает ее менеджеру по качеству;

- менеджер по качеству должен зарегистрировать жалобу в журнале регистрации жалоб и установить контактных лиц и устойчивые каналы для взаимодействия;

- менеджер по качеству ОИ должен рассмотреть жалобу с лицами-участниками причастными к ней и совместно провести анализ возникшей ситуации в течение 15 рабочих дней с момента ее регистрации;

- состав документов, прилагаемых к жалобе, определяется заявителем, в зависимости от существа спорной ситуации;

- ОИ может потребовать от заявителя предоставления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам;

- первоначальный ответ должен быть отправлен заявителю в письменном виде не позднее чем через 20 рабочих дней после даты регистрации жалобы с указанием:

* информации о ее получении ОИ;
* регистрационного номера;
* срока рассмотрения жалобы (не более 2х мес.).

**Правила и сроки оформления решения по жалобе.**

Решение по жалобе оформляется представителем руководства по качеству в 2х экз. в течение 30 рабочих дней. Решение по жалобе должно содержать:

- при полном или частичном удовлетворении жалобы, срок и способ ее 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. При несогласии с принятым решением, заявитель имеет право обжаловать его, подав апелляцию в ОИ или обратиться в вышестоящие организации.

Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

**Порядок и сроки направления ответов по итогам рассмотрения жалоб.**

Решение по жалобе высылает делопроизводитель на адрес заявителя в письменном виде не позднее 2х месяцев с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия решения по жалобе остается у делопроизводителя ОИ.

Второй экземпляр решения, все документы и материалы по работе с жалобой хранятся в деле «Жалобы ОИ» у представителя руководства по качеству ОИ, с последующей сдачей в архив.

Если на решение по жалобе в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.

**Правила оформления, приема и порядок регистрации апелляций:**

В случае возникновения разногласий между участниками по вопросам связанными с деятельностью ОИ, апеллянт имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией на имя председателя комиссии по апелляциям ОИ.

В апелляции должны быть указаны причины спора, дано обоснование несогласия с решением ОИ, указаны документы.

Апелляция подается по почте, факсу, на электронный адрес, в письменном виде в ОИ не позднее чем через 30 календарных дней после решения ОИ, с которым апеллянт не согласен.

Делопризводитель ОИ регистрирует апелляцию в «Журнале входящей корреспонденции» в день поступления апелляции в ОИ с присвоением ей регистрационного входящего номера, передает ее представителю руководства по качеству с целью занесения данных в «Журнал регистрации апелляций» с последующей передачей председателю комиссии по апелляциям ОИ. Получение каждой апелляции немедленно подтверждается апеллянту например по почте, телефону или электронной почте) с обязательным подтверждением от апеллянта факта получения регистрации его апелляции.

Комиссия по апелляциям может потребовать от апеллянта представления дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам. Состав документов, прилагаемых к заявлению по спорным вопросам, определяется апеллянтом в зависимости от существа спорной ситуации.

**Правила рассмотрения и сроки рассмотрения апелляций**.

Комиссия должна быть организована в течение 20 рабочих дней с момента регистрации апелляции

Комиссия должна рассмотреть апелляцию и изучить возникшую ситуацию, первоначальный ответ должен быть отправлен апеллянту в письменном виде не позднее, чем через 30 рабочих дней после даты регистрации апелляции с указанием:

- информация о ее получении;

- регистрационного номера;

- срока рассмотрения (не более 6 мес.).

В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации. Комиссия может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами или перенести обсуждение на другое заседание. Решение о рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и визируется экспертами-членами Комиссии.

На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии по апелляции.

**Правила и сроки оформления решения Комиссии по апелляциям.**

Решение оформляется председателем Комиссии в течение 15 рабочих дней.

Решение, принятое Комиссией, подписывается всеми членами Комиссии и утверждается руководителем ОИ.

Решение по апелляциям должно содержать:

- при полном или частичном отказе в удовлетворении апелляции: причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты и нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;

- перечень документов подтверждающих обоснованность решения;

- при полном или частичном удовлетворении апелляции срок и способ ее удовлетворения;

- при наличии у членов Комиссии особого мнения, оно должно быть отражено в решении.

**Порядок и сроки направления решения Комиссии апеллянту:**

Решение по апелляции высылает апеллянту секретарь в письменном виде не позднее 30 дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку. Копия протокола и решения Комиссии остается у делопроизводителя ОИ.

Все документы и материалы работы Комиссии по апелляции, хранятся у представителя руководства по качеству ОИ, с последующей передачей в архив согласно правилам хранения рабочих документов в установленном порядке.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от апеллянта, оно считается принятым.

При несогласии апеллянта с решением принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию обратится в вышестоящие инстанции.

Решение вышестоящих инстанций считается окончательным.