

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 1 из 14

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

Н.Ф. Евсеев
(подпись, инициалы, фамилия)



27.12.2021
(дата)

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА



Рассмотрение жалоб и апелляций

Дата введения « 01 » января 2022 г.

Приказ от « 27 » декабря 2021 г. № 243

Дата	Информация об актуализации, внесении изменений, отмене	Подпись МК

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 2 из 14

	Должность, ФИО	Подпись
Разработал:	Менеджер по качеству органа инспекции И.А. Азаркина	
Согласовано:	Заведующий отделом планирования и организации деятельности О.В. Бырдина	

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 3 из 14

Содержание

1	Область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Определения и сокращения.....	5
4	Ответственность и обязанности.....	5
5	Общие положения.....	6
6	Порядок рассмотрения жалоб и апелляций.....	7
	6.1 Регистрация жалоб (апелляций).....	7
	6.2 Формирование Комиссии по апелляциям.....	7
	6.3 Рассмотрение жалоб (апелляций).....	8
	Приложение 1 Форма бланка жалобы (апелляции).....	12
	Приложение 2 Форма журнала регистрации жалоб и апелляций.....	13
	Приложение 3 Форма протокола по результатам рассмотрения апелляции.....	14

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 4 из 14

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает требования к процессу приема, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям на решения, принимаемые органом инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области».

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (апелляций).

1.2 Положения настоящей документированной процедуры распространяются и подлежат обязательному применению по всем адресам осуществления деятельности органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в 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.

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 5 из 14

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.

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 Брянской области».

4 Ответственность и обязанности

4.1 Председатель Комиссии по апелляциям несет ответственность 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.

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 6 из 14

4.4 Заместитель руководителя ОИ, в дополнение к п. 4.3, несет ответственность за направление жалобы (апелляции), поступившей в адрес ОИ филиала на регистрацию и рассмотрение в Учреждение.

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

5 Общие положения

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

Описание процесса рассмотрения жалоб (апелляций) предоставляется заинтересованной стороне по запросу.

Менеджер по качеству ОИ организует размещение настоящей ДП в общем доступе на официальном сайте Учреждения в разделе «Орган инспекции».

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

Рассмотрение жалоб (апелляций) осуществляется централизованно в Учреждении Комиссией по апелляциям.

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

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

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

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

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

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 7 из 14

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 электронный адреса Учреждения (филиала), а также предоставляются заявителем лично.

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

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

6.1.2 Все жалобы (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 (апелляцию) руководителю ОИ (заместителю руководителя).

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

Жалобы (апелляции), поступившие в филиалы, регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции и подлежат передаче в головное учреждение по адресу г. Брянск, пр-т Ленина, д. 72 с сопроводительным письмом на имя главного врача Учреждения. Дальнейший порядок регистрации, визирования и подтверждения получения соответствует указанному выше.

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

6.2 Формирование Комиссии по апелляциям

6.2.1 Комиссия по апелляциям выполняет следующие функции:

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

6.2.2 В состав Комиссии по апелляциям входят: председатель комиссии, секретарь, члены комиссии – специалисты по соответствующим направлениям

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 8 из 14

в зависимости от содержания рассматриваемого вопроса.

Председателем Комиссии по апелляциям является руководитель ОИ.

Состав Комиссии по апелляциям является постоянным и утверждается приказом главного врача Учреждения. 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 (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 (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 (апелляций) от потребителей услуг ОИ осуществляется менеджером по качеству ОИ в журнале регистрации жалоб и 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 оформляются по форме приложения 3.

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

Жалоба (апелляция) может быть принята полностью, принята частично или отменена.

В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы (апелляции) председатель Комиссии дает распоряжение РСП, по направлению деятельности которого рассматривалась жалоба (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 (апелляции), на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению жалобы (апелляции).

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 9 из 14

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

6.3.5 Рассмотрение жалобы (апелляции) может включать:

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

Уровень рассмотрения жалобы (апелляции) должен быть соразмерным важности, частоте возникновения и тяжести последствий жалобы (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 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 (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 (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 (апелляции), касающейся их работы, с соблюдением конфиденциальности;

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 10 из 14

- обеспечение работникам возможности объяснения обстоятельств и предоставления соответствующей поддержки;
- информирование о продвижении рассмотрения жалобы (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 (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 апелляциям, принятые решения утверждаются протоколом.

6.3.9 РСП, по направлению деятельности которого рассматривалась жалоба (апелляция), готовит письменный ответ по существу поставленных в жалобе (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 отправляемых документов (в филиале – 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 (апелляции), или по почтовому адресу, указанному в жалобе (апелляции), заявителю, предъявляющему жалобу (апелляцию).

6.3.11 Секретарь Комиссии по апелляциям формирует дело с документами и материалами работы Комиссии и передает его на хранение менеджеру по

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 11 из 14

качеству ОИ, где оно хранится в течение пяти лет после рассмотрения вопроса с соблюдением требований конфиденциальности информации.

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

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

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

Статус выполнения корректирующих и/или предупреждающих действий, выполненных по всем жалобам (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 и апелляций. Если в течение года жалоб и/или апелляций не поступало, то менеджер по качеству делает в журнале соответствующую запись. Факт проверки журнала подтверждается подписью менеджера по качеству.

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 12 из 14

Приложение 1

Форма бланка жалобы (апелляции)

Ф-1-ДП 02.12.01.2021

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 02.12.01.2021	Версия №1
Приложение 2		Страница 13 из 14

Форма журнала регистрации жалоб и апелляций

Ф-2-ДП 02.12.01.2021

1	№ п/п
2	Жалоба/апелляция
3	Дата
4	Входящий номер
5	Источник поступления жалобы/апелляции (Ф.И.О. лица, наименование организации, краткое содержание (тема), вх. номер документа)
6	Решение по результатам анализа: жалоба/апелляция принята или отклонена
7	Коррекция (К) / Корректирующее действие (КД) /Предупреждающее действие (ПД)
8	Ф.И.О. лица, ответственного за выполнение К/КД/ПД
9	Срок(и) выполнения
10	Отметка о выполнении К/КД/ПД
11	Дата и номер письма - ответа на жалобу/апелляцию
12	Подпись, Ф.И.О. контролирующего лица

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Брянской области»	Документированная процедура «Рассмотрение жалоб и апелляций»		
	ДП 02.12.01.2021	Версия №1	Страница 14 из 14

Приложение 3

Форма протокола по результатам рассмотрения апелляции

Ф-3-ДП 02.12.01.2021

Утверждаю
Председатель
Комиссии по апелляциям

(наименование органа инспекции)

(подпись) (Ф.И.О.)

ПРОТОКОЛ № _____
Заседания Комиссии по апелляциям

« ____ » _____ 20 ____ г.

г.Брянск

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)