

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области»

Апелляция - Просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

Жалоба (претензия) - В отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.

Потребитель (заказчик) при несогласии с результатами оценки соответствия или с качеством оказания услуг Органом инспекции имеет право на подачу жалобы, апелляции или претензии.

Потребитель (заказчик) по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, материалы не содержат конфиденциальную информацию, или в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Орган инспекции беспристрастно и оперативно рассматривает жалобы, претензии и апелляции заявителя и принимает мотивированное решение.

Орган инспекции гарантирует конфиденциальность при рассмотрении жалоб, апелляций и претензий.

Все жалобы, апелляции и претензии, поступившие в Орган инспекции, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

Заявление о жалобе (апелляции) или претензии рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации.

Решение по результатам расследования жалобы или апелляции, не принимается и не пересматривается лицами, первоначально участвующими в инспекционной деятельности.

В процессе принятия решения по жалобе, претензии:

- рассматривается суть жалобы, претензии;
- оценивается правильность выполнения исполнителем работ по Поручениям в рамках государственного задания, по договорам с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, правильность оформления экспертных заключений, протоколов и др. документов;
- изучается информация об условиях проведения санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований, расследований, включая при необходимости отбор образцов (проб) и проведение измерений, санитарно-эпидемиологических и иных видов оценок, необходимых для получения достоверных результатов;
- рассматривается документация, регламентирующая требования к объему инспекции;
- оцениваются регистрационные данные;
- при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель работ;
- проводится тщательный анализ материалов;
- устанавливаются причины, вызвавшие жалобу, претензию, проводится анализ выявленных несоответствий;
- намечаются мероприятия по устранению причин, вызвавших жалобу, претензию;

- разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия;
- принимается решение, устанавливается срок исполнения.

С учетом характера жалобы, претензии, ее причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения руководитель Органа инспекции принимает соответствующие решения:

- о повторном проведении санитарно-эпидемиологической экспертизы, обследования, расследования, исследований, испытаний, токсикологических, гигиенических и иных видов оценок;
- о повторном отборе образцов и параллельном проведении исследований, испытаний с участием подателя претензии или другой аккредитованной в этой области лаборатории (работы привлекаемой лаборатории оплачиваются за счет подателя претензии);
- о прекращении работ, связанных с проведением санитарно-эпидемиологических экспертиз, обследований, расследований, исследований, испытаний, токсикологических, гигиенических и иных видов оценок, по которым поступила претензия, если не установлены и не устранены причины (т.к. не обеспечивается должное качество работ);
- о внеплановой внутренней проверке в подразделениях по выявленным несоответствиям, относящимся к претензии;
- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
- о мотивированном отказе в принятии претензий;
- об обращении в орган по аккредитации и другие компетентные организации в случае разногласий по факту рекламаций и результатам их рассмотрения;
- и другие возможные решения.

По завершении процесса рассмотрения жалобы и апелляции лицу, подавшему заявление, направляется официальное уведомление о результатах рассмотрения жалобы или апелляции и принятых мерах.

На письменное заявление ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее 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 заявлении.

При несогласии с решением по апелляции заявитель вправе обжаловать решение в органы контроля: Росаккредитацию, Роспотребнадзор.