

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЕ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ

Издание 2

1. Лицо, обратившееся с жалобой (претензией) и апелляцией / Заказчик, не удовлетворенный услугой, оказанной Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае», имеет право предъявить жалобу (претензию) и апелляцию.

2. Подача жалоб (претензий) и апелляций, касающихся деятельности Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» может быть осуществлена через приемные главных врачей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» / филиалов / мест осуществления деятельности, а также любым удобным ему способом. Жалоба подается на имя Главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» / главных врачей филиалов / мест осуществления деятельности. Помощник руководителя / сотрудник приемной получает жалобу (претензию) и апелляцию от заказчика лично, по почте или по электронной почте, регистрирует ее в системе входящих документов.

ЖАЛОБА (ПРЕТЕНЗИЯ) И АПЕЛЛЯЦИЯ	
ПРИНИМАЕТСЯ К РАССМОТРЕНИЮ	НЕ ПРИНИМАЕТСЯ К РАССМОТРЕНИЮ
Содержащие описание сути проблемного вопроса, указывающие причины, послужившие возникновению проблемы	Жалобы (претензии) и апелляции, поступающие в устной форме
Содержащие аргументы, обосновывающие позицию подателя жалобы	Жалобы, не содержащие указание фамилии гражданина (индивидуального предпринимателя), направившего жалобу (наименование юридического лица)
В обязательном порядке указана контактная информация – ФИО заявителя (представителя), наименование юридического лица или ИП, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии).	Жалобы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи
Содержащие фактические сведения, данные, документы, подтверждающие приводимые в жалобе (претензии) и апелляции доводы по поводу нарушенных Ои прав и законных интересов физического и юридического лица, обратившегося с жалобой	Текст жалобы не поддается прочтению
При возможности содержат изложение мнения в отношении решения проблемного вопроса	-

3. Срок начала исполнения жалобы (претензии) и апелляции исчисляется с даты ее регистрации помощником руководителя / сотрудником приемной. Срок исполнения зарегистрированной жалобы (претензии) и апелляции осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации:

3.1. На основании Федерального закона «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» от 28.12.2013 № 412-ФЗ в течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня поступления, если жалоба (претензия) и апелляция касается непосредственно деятельности Органа инспекции.

3.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления 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 ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае»** вправе продлить срок рассмотрения, но не более, чем на тридцать (30) дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ) И АПЕЛЛЯЦИЙ
НА РЕШЕНИЕ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ

Издание 2

4. Зарегистрированная специалистом приемной жалоба (претензия) и апелляция передается Главному врачу для рассмотрения и дальнейшего направления жалобы (претензии) и апелляции комиссии по рассмотрению жалоб (претензий) и апелляций для изучения и составления ответа.

5. Помощник руководителя / сотрудник приемной по запросу Заказчика (Заявителя) / лица, подающего жалобу (претензию) и апелляцию информируют его о получении жалобы и подтверждают получение способом, указанным в поданной жалобе (по почте, и телефону, электронной почте).

6. По факту готовности ответа на жалобу (претензию) и апелляцию к ней прикладываются все необходимые или запрашиваемые заявителем документы. Составленный ответ визируется всеми ответственными за составление ответа руководителями, исполнителем и передается на подпись Главному врачу.

7. Подписанный ответ на жалобу (претензию) и апелляцию направляется заявителю в соответствии с правилами: регистрация в СЭД / отправка почтовой корреспонденцией, в электронном виде, передается лично в руки заказчику / лицу, обратившемуся с жалобой (претензией) и апелляцией, с визированием факта получения ответа (подпись, ФИО) на оригинале ответа.

8. В случае, если апеллянт не согласен с решением ОИ, принятым по жалобе (претензии), желает опротестовать это решение, он имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией. Апелляции на решения Органа инспекции подаются и рассматриваются в соответствии с ДП Ои «Жалобы (претензии) и апелляции Органа инспекции» в действующей редакции аналогично жалобам (претензиям) (см. пп. 2-6 настоящих Правил).

9. В апелляции должны быть указаны причины разногласий, дано обоснование несогласия с решением, указаны документы и т.д.

10. Подача апелляций не приостанавливает действие принятого решения ОИ по жалобе.

11. При необходимости ответственные лица запрашивают у апеллянта дополнительные материалы, необходимые для анализа жалобы, изложенной в апелляции.

12. Представители апеллянта могут быть приглашены для обсуждения апелляции.

13. В случае несогласия апеллянта с решением, принятым апелляционной комиссией, он может, уведомив комиссию, обратиться в вышестоящие инстанции.

14. Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу (претензию) и апелляцию принимается или пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

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

Примечание:

На основании Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ жалоба рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации, если жалоба касается других вопросов.

Главный врач

Д.И. Панченко

«14» 09 2026 г.

