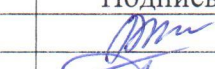




Код документа	ДП ОИ 02.08.2021	УТВЕРЖДАЮ Главный врач ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Страница	1 из 14
Издание №	3		Копия №	
Дата издания	24.03.2021	Г.А. Чехова « 24 » марта 2021 г.		

## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

### Управление жалобами и апелляциями

Информация об актуализации и внесении изменений в документ			
№ п/п	Дата	Информация об актуализации и внесении изменений в документ	Подпись МК

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»		ФИО	Подпись
	Разработал:	Лукина Н.В.	
	Проверил:	Полужетов А.Н.	
	Согласовано:	Солкина Е.А.	

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 2 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

## Оглавление

1. Предназначение .....	3
2. Область применения и ответственность .....	3
3. Ссылки .....	3
4. Определения и сокращения .....	3
5. Общие положения .....	4
6. Порядок приема и регистрация жалобы или апелляции .....	5
7. Рассмотрение жалобы или апелляции .....	7
8. Личный прием граждан .....	11
9. Анализ рассмотрения обращений .....	13

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 3 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

## **1. Предназначение**

1.1. Настоящая документированная процедура определяет порядок рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принимаемые Органом инспекции Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» (далее – Орган инспекции, ОИ).

1.2. Настоящая документированная процедура обязательна к применению во всех структурных подразделениях ОИ.

## **2. Область применения и ответственность**

2.1. Ответственность за разработку настоящей документированной процедуры несет начальник отдела юридического обеспечения, ответственный за внедрение системы менеджмента качества и ее постоянное функционирование (менеджер по качеству).

2.2. Ответственность за исполнение требований настоящей документированной процедуры несут все сотрудники ОИ.

2.3. Контроль за соблюдением требований данной процедуры осуществляют руководитель Органа инспекции, начальник отдела юридического обеспечения, менеджер по качеству.

## **3. Ссылки**

– Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

– ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

– ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

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

– Инструкция по организации и упорядочению документов в делопроизводстве ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» и его филиалах, их учета и дальнейшего хранения, утвержденная приказом главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» от 18.11.2013 г. № 128;

– Инструкция по делопроизводству в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области», утвержденная приказом главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» от 29.12.2012 г. № 133.

## **4. Определения и сокращения**

В настоящей процедуре применены следующие определения и сокращения:

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 4 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

– **Жалоба** – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по оценке соответствия со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа;

– **Апелляция** – запрос представителя объекта оценки соответствия в орган по оценке соответствия о пересмотре решения, принятого этим органом в отношении данного объекта;

– **Документ** – бумажный или любой формы электронный носитель, содержащий информацию об установлении фактов, оснований или доказательств;

– **Документация** – комплект документов;

– **Запись** – документ, содержащий объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов;

– **Орган инспекции (ОИ)** – орган, проводящий инспекцию;

– **СМК** – система менеджмента качества;

– **РСП** – руководитель структурного подразделения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»;

– **Критерии аккредитации** – совокупность требований, которым должно удовлетворять аккредитованное лицо при осуществлении деятельности в области аккредитации (утверждены приказом Минэкономразвития России от 26.10.2021 № 707);

– **РК** – руководство по качеству;

– **ДП** – документированная процедура;

– **Ф** – форма для ведения записей по качеству/формуляр.

## 5. Общие положения

5.1. Положения настоящей Документированной процедуры распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связью, информационным системам общего пользования.

5.2. Положения настоящей Документированной процедуры распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

5.3. Положения настоящей Документированной процедуры не распространяются на:

– жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; №27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480; № 30 (ч. I), ст. 4084, № 51, ст. 6679, № 52 (ч. 1) ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009), на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 5 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

– жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных Органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст.4829), на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;

– запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N29, ст. 4291; 2013, N23, ст. 2870; N51, ст. 6686; N52 (ч. 1), ст. 6961) на предоставление информации о деятельности Учреждения;

– обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в ОИ и (или) на выполнение в ОИ работ (оказание услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения работника о фактах обращения граждан в целях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N52 (ч.1), ст. 6228; 2011, N 29, ст. 4291; N 48, ст. 6730; 2012, N 50 (ч. 4), ст. 6954; N 53 (ч. 1), ст. 7605; 2013, N 19, ст. 2329; N 40 (ч. III), ст. 5031; N 52 (ч. 1), ст. 6961).

– подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

5.4. Заказчик, неудовлетворенный работой (услугой), выполненной (оказанной) ОИ, имеет возможность предъявить жалобу или апелляцию на деятельность ОИ.

5.5. После получения обращения ОИ тщательно рассматривает его, разбирается в причастности инспекционной деятельности ОИ к данному обращению. В случае, когда ОИ причастен к данному обращению, оно принимается на рассмотрение.

## **6. Порядок приема и регистрация жалобы или апелляции**

6.1. Письменные обращения на решение ОИ направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресам:

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» 603022, Нижегородская область, город Нижний Новгород, улица Кулибина, дом 11;

– Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в городском округе город Арзамас, Ардатовском, Вадском, Дивеевском районах, городском округе город Первомайск» 607220, Нижегородская область, город Арзамас, улица Жуковского, д. 11/2;

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 6 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

– Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в городских округах город Выкса, город Кулебаки, городском округе Навашинский, Вознесенском районе» 607060, Нижегородская область, город Выкса, улица Красные Зори, д. 10а;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Городецком, Ковернинском, Балахнинском, Варнавинском, Воскресенском, Краснобаковском, Тоншаевском, Тонкинском, Шарангском, Ветлужском, Уренском районах, в городских округах Семеновский, Сокольский, город Шахунья, город Чкаловск» 606502, Нижегородская область, город Городец, улица Доватора, д. 9;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Кстовском, Большемурашкинском, Бутурлинском, Дальнеконстантиновском, Перевозском районах» 607651, Нижегородская область, город Кстово, улица Талалушкина, д. 11;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Лукояновском, Большеболдинском, Гагинском, Починковском, Шатковском, Сергачском, Краснооктябрьском, Пильнинском, Сеченовском, Лысковском, Воротынском, Княгининском, Спасском районах» 606210, Нижегородская область, город Лысково, улица Чернышевского, д. 9;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Автозаводском, Ленинском районах города Нижнего Новгорода, городском округе город Дзержинск, Богородском, Павловском, Вачском, Сосновском, Володарском районах» 603004, Нижегородская область, город Нижний Новгород, проспект Ильича, д. 3;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Канавинском, Московском, Сормовском районах города Нижнего Новгорода, городского округа город Бор» 603002, Нижегородская область, город Нижний Новгород, улица Луначарского, д. 4.

6.2. Письменные обращения принимаются в приемных ОИ по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 16.00;  
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

6.3. Телефонные номера и адреса электронной почты мест осуществления деятельности ОИ размещены на официальном сайте ОИ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: [www.52.rospotrebnadzor.ru](http://www.52.rospotrebnadzor.ru), а также на информационных стендах в помещениях ОИ.

6.4. В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо наименование ОИ, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления,

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 7 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

жалобы или апелляции, ставится личная подпись и дата.

6.5. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в приемную ОИ, осуществляется по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 16.00; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

6.6. Обращения, поступившие в ОИ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Документированной процедурой.

6.7. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6.8. Регистрация обращений осуществляется в приемной ОИ, либо специалистами филиалов, ответственными за ведение делопроизводства в журнале регистрации входящей корреспонденции.

6.9. Обращения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления в ОИ.

6.10. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается наименование организации, регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

6.11. Электронные обращения распечатываются в 1 экземпляре, регистрируются в порядке, установленном в настоящих Правилах.

## **7. Рассмотрение жалобы или апелляции**

7.1 Обращения, поступившие в ОИ, подлежат обязательному рассмотрению.

7.2 Обращения об обжаловании действия (бездействия) заместителей руководителя ОИ, руководителей структурных подразделений, входящих в состав ОИ, направляются для рассмотрения Руководителю ОИ. Руководитель ОИ определяет круг лиц, уполномоченных рассматривать поступившее обращение. Данным специалистом (специалистами) проводится первоначальная оценка жалобы или апелляции с точки зрения важности, сложности, возможных последствий, определяется уровень расследования жалобы или апелляции.

7.3 Высшее руководство ОИ определяет и утверждает состав комиссии по рассмотрению жалобы или апелляции. Обязательными членами комиссии являются представители высшего руководства ОИ (руководитель ОИ либо его заместитель), руководители структурных подразделений, в адрес которых предъявлена жалоба. По требованию заявителя на заседании комиссии может присутствовать его представитель.

7.4 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, направляется в течение семи

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 8 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением, направившего жалобу или апелляцию, о переадресации.

7.5 Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается Руководителем ОИ или заместителем руководителя ОИ (в соответствии с распределением обязанностей).

7.6 Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение ОИ или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

7.7 Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений ОИ, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Соисполнителям предоставляются копии обращений.

7.8 Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

7.9 При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

7.10 Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

7.11 Копия ответа направляется в том случае, если имеется прямое указание заявителя о его неполучении.

7.12 Копия ответа заверяется подписью главного врача Учреждения (главного врача филиала), руководителя (заместителя) Органа инспекции, и соответствующей печатью.

7.13 Копии обращений приобщаются руководителем структурного подразделения, определенного как ответственного исполнителя за работу с данным обращением или специалистом филиалов, ответственным за организацию работы с обращением, к основной переписке.

7.14 Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

7.15 Ответственность за ведение контроля возлагается на руководителя

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 9 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

структурного подразделения или главного врача филиала, определенного в качестве ответственного исполнителя.

7.16 Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов.

7.17 Письменное обращение, поступившее в ОИ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

7.18 В исключительных случаях, а также в случае направления Учреждением, в состав которого входит 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 Учреждения вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.19 По результатам рассмотрения жалобы или апелляции оформляется письменный ответ заявителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (апелляции).

7.20 Ответ на обращение, подписанный главным врачом Учреждения (в его отсутствие - заместителем) или главным врачом филиала, направляется в приемную (в филиалах - сотруднику, ответственному за ведение делопроизводства) для регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

7.21 На письменное обращение, поступившее в ОИ, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.22 Ответ на обращение, поступившее в ОИ или должностному лицу 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 обращении.

7.23 При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год), индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.

7.24 В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ОИ, руководитель структурного подразделения ОИ, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

7.25 Руководитель ОИ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 10 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

направлялись одному и тому же заявителю. О данном решении уведомляется заявитель.

7.26 Порядок рассмотрения отдельных обращений:

7.27 Ответ на обращения не дается, если:

– в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.28 В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией.

7.29 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.30 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.31 В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в ОИ или соответствующему должностному лицу.

7.32 Принимаются к сведению, учитываются в статистических формах, информационных отчетах и подлежат списанию в дело руководителем структурного подразделения, определенного как ответственного исполнителя за работу с данным обращением (в филиалах - ответственным за организацию работы с обращениями), и уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

– не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

– не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 11 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

– не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

7.33 Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

7.34 Сотрудник Учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан в ОИ осуществляется по нижеследующим адресам в соответствии с установленным графиком приема граждан:

понедельник, четверг - с 9.00 до 11.00

– ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области» 603022, Нижегородская область, город Нижний Новгород, улица Кулибина, дом 11;

– Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в городском округе город Арзамас, Ардатовском, Вадском, Дивеевском районах, городском округе город Первомайск» 607220, Нижегородская область, город Арзамас, улица Жуковского, д. 11/2;

– Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в городских округах город Выкса, город Кулебаки, городском округе Навашинский, Вознесенском районе» 607060, Нижегородская область, город Выкса, улица Красные Зори, д. 10а;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Городецком, Ковернинском, Балахнинском, Варнавинском, Воскресенском, Краснобаковском, Тоншаевском, Тонкинском, Шарангском, Ветлужском, Уренском районах, в городских округах Семеновский, Сокольский, город Шахунья, город Чкаловск» 606502, Нижегородская область, город Городец, улица Доватора, д. 9;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Кстовском, Большемурашкинском, Бутурлинском, Дальнеконстантиновском, Перевозском районах» 607651, Нижегородская область, город Кстово, улица Талалушкина, д. 11;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Лукояновском, Большеболдинском, Гагинском, Починковском, Шатковском, Сергачском, Краснооктябрьском, Пильнинском, Сеченовском, Лысковском, Воротынском, Княгининском, Спасском районах» 606210, Нижегородская область, город Лысково, улица Чернышевского, д. 9;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Автозаводском, Ленинском районах города Нижнего Новгорода,

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 12 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

городском округе город Дзержинск, Богородском, Павловском, Вачском, Сосновском, Володарском районах» 603004, Нижегородская область, город Нижний Новгород, проспект Ильича, д. 3;

– филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области в Канавинском, Московском, Сормовском районах города Нижнего Новгорода, городского округа город Бор» 603002, Нижегородская область, город Нижний Новгород, улица Луначарского, д. 4.

8.2. График приема граждан размещается на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах по месту нахождения Учреждения и филиалов.

8.3. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Работа с персональными данными осуществляется в соответствии с Положением об обработке и защите персональных данных в Роспотребнадзоре, утвержденным приказом Роспотребнадзора от 23.12.2013г. № 964, Положением о защите персональных данных, утвержденным главным врачом Учреждения.

8.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Документированной процедурой.

8.7. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении, осуществляются секретарем главного врача.

8.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в филиалах, осуществляются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями.

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 13 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

8.11. Личный прием граждан (представителей юридических лиц) осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

8.12. Запись граждан на личный прием к главному врачу Учреждения осуществляется секретарем руководителя (в филиалах – специалистом, ответственным за организацию работы с обращением).

8.13. Обращение граждан о личном приеме рассматривается секретарем руководителя на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ОИ;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

8.14. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до Руководителя ОИ для установления даты проведения личного приема (в филиалах – до заместителей Руководителя ОИ).

8.15. Руководитель ОИ (заместитель Руководителя ОИ) при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом ОИ.

8.16. При записи на личный прием, сотрудник, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

8.17. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан руководитель ОИ (заместители руководителя ОИ) вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников ОИ или Учреждения.

## **9. Анализ рассмотрения обращений**

9.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица ОИ осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

9.2. По результатам анализа обращения, уполномоченные должностные лица ОИ принимают следующее решение:

- об оформлении письменного ответа (в случае письменного запроса) заявителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения обращения;
- в случае если жалоба оправдана (выявлена вина сотрудников ОИ в предоставлении недостоверных результатов), приносятся извинения предъявителю

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Нижегородской области»	Код документа: ДП.02.08.2021	Стр. 14 из 14
	Управление жалобами и апелляциями	Издание 3

жалобы или апелляции и организуется повторная работа ОИ по оценке соответствия за счет средств Учреждения;

- в случае если жалоба не оправдана, претензия (апелляция) отклоняется;
- назначается внеплановый аудит органа инспекции или структурного подразделения, на которого была подана жалоба или апелляция;
- осуществляются мероприятия по составлению корректирующих действий;
- ужесточается контроль за исходящими документами инспекции;
- обращение в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость.