

Правила рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций на решения Органа инспекции

Место подачи жалобы

Лично. Приемная Главного врача по адресу: г. Химки, ул. Ленинградская дом. 25, 3 этаж, кабинет № 304

141400, Московская область, г. Химки, ул. Ленинградская, д.25

Cge119@fmbamail.ru

Форма подачи жалобы

Письменно в свободной форме с обязательным указанием реквизитов подателя жалобы.

Срок рассмотрения жалобы.

10 рабочих дней с момента регистрации.

Предоставление результатов по итогам рассмотрения жалобы.

Направляется официальное письмо на адрес, указанный заявителем в жалобе.

Контактные данные для взаимодействия.

Телефон:+74955722352 (секретарь)

Почтовый адрес: 141400, Московская область, г. Химки, ул. Ленинградская, д.25

Адрес электронной почты: Cge119@fmbamail.ru

Документированный процесс приема, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям

В органе инспекции имеется документированный процесс приема, оценивания и принятия решений по жалобам и апелляциям (И 2-3 «Управление жалобами и апелляциями»).

Заявителю по требованию предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций, а именно, ОИ предоставляет И 2-3 «Управление жалобами и апелляциями» или выписку из нее по письменному запросу заявителя.

После получения жалобы орган инспекции подтверждает, относится ли жалоба к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, и, если относится, ОИ ее рассматривает. В случае если жалоба не относится к инспекционной деятельности, за которую ОИ несет ответственность, то жалоба к рассмотрению не принимается и заявителю жалобы дается мотивированный отказ.

Орган инспекции берет на себя (несет) ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций, а именно, ответственность за принятие решения берут на себя Руководитель ОИ (уровень ОИ – аккредитованное лицо в составе ЮЛ) и Главный врач (уровень ЮЛ – аккредитованный орган по оценке соответствия в реестре аккредитованных лиц).

Расследования и решения по жалобам и апелляциям не приводит к дискриминационным действиям, а именно, действия в отношении работников ОИ на деятельность которых поступила жалоба, проводятся в зависимости от правонарушения и его (правонарушения) последствий в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации.

Процесс рассмотрения жалоб и апелляций включает следующие элементы и действия:

а) описание процесса приема, оценивания, расследования жалобы или апелляции и принятия решения относительно мер, принимаемых в ответ на такую жалобу или апелляцию;

б) отслеживание и регистрирование жалоб и апелляций, включая действия, направленные на их урегулирование;

в) обеспечение принятия соответствующих мер.

Орган инспекции, при получении жалобы или апелляции, берет на себя (несет) ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции, а именно проводится проверка сведений о подателе жалобы в целях недопущения обмана и фальсификации данных, об обстоятельствах повлекших жалобу, дате и времени событий, повлекших жалобу. Проверка информации проводится Руководителем ОИ.

Орган инспекции по мере возможности подтверждает получение жалобы или апелляции и предоставляет лицу, подавшему жалобу или апелляцию, отчеты о ходе ее рассмотрения и полученные результаты. Подтверждение получения жалобы проводится, в случае, если податель жалобы выразил письменное требование (пожелание) при подаче жалобы. Подтверждение предоставляется способом, который заявитель указал в письменном требовании, в случае, если в письменном требовании отсутствует (не указан) способ подтверждения получения жалобы, подтверждение предоставляется официальным письмом в соответствии с «Инструкцией по делопроизводству ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России». Отчеты о ходе рассмотрения жалобы предоставляются, в случае, если податель жалобы выразил письменное требование (пожелание) при подаче жалобы и/или в период рассмотрения жалобы. Отчеты предоставляются способом, который заявитель указал в письменном требовании, в случае, если в письменном требовании отсутствует (не указан) способ предоставления отчетов о ходе рассмотрения жалобы, отчеты предоставляются официальным письмом в соответствии с «Инструкцией по делопроизводству ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России».

Решение, доводимое до сведения лица, подавшего жалобу или апелляцию, принимается/пересматривается и утверждается лицами, не участвовавшими в первоначальной инспекционной деятельности на которую поступила жалоба или апелляция.

Орган инспекции по мере возможности направляет официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции лицу, подавшему жалобу или апелляцию, а именно, отправляется официальное письмо на адрес указанный заявителем.