


**СОГЛАСОВАНО:**


Технический руководитель  
органа инспекции

 / Н.П. Федотова /  
08.12.2023

**УТВЕРЖДАЮ:**

Руководитель органа инспекции



 / М.А. Макарова /  
08.12.2023

## Порядок обращения с жалобами и апелляциями

**Выписка из пунктов 7.6. и 7.7 РК 01-01-09:**

### 7.6 Жалобы и апелляции

7.6.1. Процедура урегулирования жалоб (апелляций), поступивших от заказчиков и других заинтересованных сторон к деятельности ОИ предназначена для удовлетворения потребностей заказчиков и улучшения системы менеджмента качества ОИ.

Реализация процедуры предусматривает документированный процесс получения и рассмотрения жалоб (апелляций), а также принятия решений по жалобам (апелляциям).

7.6.2 Процедура включает в себя следующие этапы:

- прием и регистрация жалоб (апелляций);
- анализ поступившей жалобы (апелляции) руководством ОИ;
- рассмотрение жалобы или апелляции комиссией (при необходимости);
- расследование причин возникновения выявленных несоответствий;
- разработка и выполнение корректирующих действий, контроль их эффективности;
- подготовка и оформление решения по жалобе (апелляции);
- информирование заявителя о принятом ОИ решении.

7.6.3 Регистрации подлежат все жалобы и апелляции, поступившие в ОИ в письменной форме.

Способы предъявления жалобы, апелляции:

лично в месте нахождения ОИ;

по почте в месте нахождения ОИ;

по электронной почте в месте нахождения ОИ.

7.6.4 ОИ берет на себя обязательство рассматривать жалобы и обращения, относящиеся к их деятельности, и давать ответы на них в течение десяти рабочих дней со дня их поступления. Жалоба (апелляция) не подлежит рассмотрению в рамках ОИ, если она не относится к инспекционной деятельности. В этом случае, руководитель ОИ готовит обоснованный ответ и направляет его заявителю жалобы (апелляции). При этом такая жалоба (апелляция) передается на рассмотрение руководителю Учреждения для дальнейших действий в соответствии с правилами Учреждения и к сфере ответственности ОИ не относится.

Порядок обращения с жалобами (апелляциями) размещен на сайте и доступен всем заинтересованным сторонам.

В качестве заявителя жалобы (апелляции) могут выступать заказчики, органы, осуществляющие государственный контроль и надзор.

7.6.5 После получения жалобы и подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, ОИ проводит мероприятия по жалобе.

7.6.6 ОИ несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций. ОИ проводит анализ поступающих жалоб и апелляций незамедлительно. Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям в отношении заявителя апелляции, работников ОИ (за исключением случаев привлечения к дисциплинарной, административной и уголовной

ответственности).

#### 7.7 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций

7.7.1 Все поступающие жалобы и апелляции регистрируются секретарем в «Журнале учета входящей корреспонденции» Учреждения, после ознакомления визирования главным врачом, передаются в ОИ.

Жалобы, апелляции принимаются менеджером по качеству и регистрируются им в «Журнале жалоб (апелляций)» (Ф ОИ 04-46-01), где отражается суть жалобы, апелляции. Письменные претензии поступают руководителю ОИ, который формирует комиссию по рассмотрению претензии, куда могут быть привлечены технический руководитель ОИ, МК, наиболее компетентные специалисты ОИ, по желанию Заказчика - представители Заказчика.

7.7.2 Жалобы (апелляции) рассматриваются:

Руководителем ОИ с привлечением МК и технического руководителя ОИ. Если технический руководитель ОИ принимал участие в проведении инспекции, по результатам которой поступила жалоба (апелляция), то жалоба (апелляция) рассматривается с привлечением одного из работников ОИ, допущенным к самостоятельному проведению инспекции и назначенным руководителем ОИ. Такой работник назначается из персонала, не участвовавшего в проведении инспекций, по результатам которых или в связи с которыми поступила жалоба (апелляция).

Руководитель ОИ при поступлении жалобы (апелляции) на действия конкретного работника ОИ привлекает к работе по жалобе (апелляции) такого работника с целью его опроса по сложившейся ситуации.

Руководителем Учреждения с привлечением руководителя ОИ, МК и ТР ОИ, если жалоба (апелляция) поступили на действия (бездействия) работника Учреждения, не являющегося работником ОИ, но взаимодействующего с ОИ по вопросам обеспечения деятельности ОИ согласно документам СМ ОИ (например, бухгалтерия).

7.7.3 Заявитель жалобы (апелляции) или его представитель может быть приглашен на рассмотрение жалобы (апелляции) по решению руководителя ОИ или руководителя Учреждения в том случае, если заявитель выразил такое пожелание в тексте жалобы (апелляции) или органу инспекции необходимы дополнительные пояснения по жалобе. Приглашение с доведением даты и времени рассмотрения жалобы (апелляции) доводится до сведения заявителя письмом руководителя ОИ. При этом, заявитель жалобы (апелляции) вправе не участвовать в рассмотрении жалобы (апелляции).

Жалобы (апелляции) рассматриваются по месту осуществления деятельности ОИ.

Правила и процедуры рассмотрения жалоб (апелляций) предусматривают необходимость установления причин поступления жалоб (апелляций), принятия корректирующих и, при необходимости, предупреждающих действий, где это применимо – улучшений в работе ОИ.

При рассмотрении жалобы (апелляции) осуществляются следующие действия: проводится тщательный анализ жалобы (апелляции), сбор и проверка всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы или апелляции; проверяется правильность оформления документов, в которых фиксируется ход и результаты инспекции, в связи с которыми поступила жалоба (апелляция), если это применимо;

определяется выполнение требований методов инспекций (если применимо);

устанавливаются причины, вызвавшие жалобу (апелляцию);

намечаются мероприятия по устранению этих причин (если применимо);

определяется степень вины конкретных работников ОИ и Учреждения (если применимо).

7.7.7 С учётом характера жалобы (апелляции), причин и результатов ее рассмотрения принимаются соответствующие решения:

- о повторном проведении инспекции работником ОИ, допущенным к самостоятельному проведению инспекции и не участвовавшим в проведении инспекции, по результатам



которой или в связи с которой поступила жалоба (апелляция);

-о параллельном проведении инспекции другим аккредитованным в этой области органом инспекции с участием подателя жалобы (апелляции). В этом случае работы привлекаемого аккредитованного органа инспекции оплачиваются за счет подателя жалобы (апелляции), возмещение расходов осуществляется в судебном порядке;

-о проведении внепланового внутреннего аудита в ОИ в части вопросов, относящихся к жалобе (апелляции);

- о принятии (в случае необходимости) мер воздействия дисциплинарного характера к непосредственным виновникам среди работников ОИ;

-об отказе в удовлетворении жалобы (апелляции), если доводы жалобы (апелляции) в адрес ОИ не обоснованы.

7.7.8 Рассмотрение жалобы (апелляции) оформляется протоколом в свободной форме.

Если в результате рассмотрения апелляции выявлены несоответствия, то на основании такого протокола в ОИ проводятся работы по управлению несоответствиями (ДП ОИ 02-05-03 «Управление несоответствиями»), также планируются и проводятся корректирующие и предупреждающие (при необходимости) действия.

7.7.9 По результатам рассмотрения жалобы (апелляции) проект ответа готовится ТР ОИ и МК, согласовывается с участниками рассмотрения жалобы (апелляции) и направляется подателю жалобы (апелляции) в письменном виде за подписью руководителя ОИ и главного врача ФГБУЗ ЦГиЭ № 128 ФМБА России. Если в результате рассмотрения жалобы (апелляции) устанавливается ее обоснованность, письменно сообщают лицу, обратившемуся с жалобой или апелляцией о принятии претензии и своих предложениях по разрешению проблемы. В случае признания претензии необоснованной, заявителю направляется мотивированный отказ в принятии жалобы. Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, должно приниматься или пересматриваться и утверждаться лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

7.7.10 Документация и записи, относящиеся к процедуре рассмотрения жалоб (апелляций) (обращение заявителя, результаты расследований, экспериментальные данные, свидетельства, план и отчет о проведении корректирующих действий (при выявленном отклонении от СМ), решение и другие документы хранится в отдельной папке у МК ОИ в течение календарного года, а затем передается в архив ОИ.

7.7.11 Персонал ОИ и Учреждения, участвующий в процедуре рассмотрения жалоб (апелляций), обязан выполнять требования конфиденциальности и не передавать какую-либо информацию и ни в каком виде третьим лицам.