

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на деятельность органа инспекции.

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок, сроки и процедуру подачи и рассмотрения устных/письменных жалоб и апелляций.

1.2. Основные понятия:

- Потребитель (заказчик) – лицо или организация, которые могут получать или получают услугу, предназначенную или требуемую этим лицом или организацией.

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

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

2. Порядок обращения с жалобой, претензией и апелляцией

2.1. Потребитель (заказчик), обнаруживший несоответствие оказанной услуги действующему законодательству, в том числе стандартам оказания услуг, регламентирующему оказание услуг органом инспекции имеет право предъявить жалобу или апелляцию.

2.1.1. Письменные: жалоба и апелляция подаются в свободной форме на имя главного врача/руководителя филиала, либо на установленных бланках системы менеджмента качества органа инспекции, с получением на копии жалобы/апелляции отметки о поступлении документа. Письменные обращения передаются лично, по электронной почте (fbuz@27.khv.ru), почтой по адресам: 680017, г. Хабаровск, ул. Владивостокская, д. 9. / 681013, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Севастопольская, 60.

2.1.2. В устной форме или факсом жалоба, апелляция подаются по телефонам:

8 (4212) 32-47-13 – приемная главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае»;

8 (4217) 54-32-40 – приемная главного врача филиала по месту осуществления деятельности в г. Комсомольске-на-Амуре.

Данная жалоба, апелляция подлежит регистрации и передаче руководителю органа инспекции.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалоб, претензий и апелляций

3.1. К рассмотрению претензии, жалобы, апелляции не привлекаются лица, деятельность которых явилась основанием для жалобы, апелляции.

3.2. Рассмотрение жалобы, апелляции осуществляется комиссией, в состав которой входят: руководитель органа инспекции/заместитель руководителя органа инспекции, управляющий по качеству/ответственный за СМК по месту осуществления деятельности, руководитель структурного подразделения, в отношении которого подана жалоба/технический директор.

3.3. Жалобы, апелляции на деятельность органа инспекции, рассматриваются, ответ направляется потребителю (заказчику) в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления.

4. Порядок ознакомления Потребителя (заказчика) о процессе и результатах рассмотрения жалоб, претензий и апелляций

4.1. Ознакомление с процессом рассмотрения жалоб и апелляций в письменной или устной форме потребитель (заказчик) осуществляет самостоятельно по телефонам, указанным в п. 2.1.2. настоящих правил.

4.2. По итогам рассмотрения письменных жалоб, претензий, апелляций потребителю (заказчику) направляется официальный ответ в письменной форме.

4.3. По итогам рассмотрения устных жалоб, претензий, апелляций Потребителю (заказчику)дается ответ в устной (посредством телефонной связи) или письменной форме (по электронной почте).

Руководитель органа инспекции

Е.Н. Присяжнюк