

## **1. Правила рассмотрения жалобы/претензии на действия и решения ОИ**

1.1 В случае разногласий по вопросам касающимся непосредственно инспекционной деятельности (и/или действий, решений по результатам инспекции), Заказчик (Заявитель) имеет право обратиться по спорным вопросам с жалобой/претензией на имя Главного врача Учреждения.

Специалисты «Одного окна», уполномоченные на работу с Заказчиком, предоставляют любой заинтересованной стороне информацию по всем этапам процедуры работы с жалобами (оформление, регистрация, рассмотрение, принятие решения и предоставление ответа). Кроме того, аналогичная информация размещена на сайте ОИ.

Жалоба/претензия подается по почте и (или) на электронный адрес Учреждения и/или Органа инспекции на действия и решения ОИ, с которым Заказчик не согласен.

Жалобы/претензии, поступающие в устной форме, к рассмотрению не принимаются. Жалобы должны быть аргументированными. В жалобе должно быть приведено описание сути проблемного вопроса, указаны аргументы, обосновывающие позицию подателя жалобы, фактические сведения, данные, документы, подтверждающие приводимые в ней доводы по поводу нарушенных ОИ прав и законных интересов физического или юридического лица, обратившегося с жалобой, и при возможности указаны причины, послужившие возникновению проблемы, а также изложено мнение в отношении решения проблемного вопроса.

Жалобы подаются на имя Главного врача Учреждения в письменной форме с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя (представителя), наименование юридического лица или ИП, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае, если в жалобе не указаны Ф.И.О. заявителя/наименование юридического лица/ ИП или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, жалоба к рассмотрению не принимается.

Жалоба, при ее поступлении как входящая корреспонденция почтовым отправлением, регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции Учреждения в течение 2 рабочих дней с момента её поступления, ставится на контроль и передается в орган инспекции. Жалоба может поступить непосредственно от Заявителя при ее подаче в орган инспекции.

Специалисты «Одного окна», уполномоченные на работу с Заказчиком, информируют Заказчика (Заявителя) о получении жалобы и подтверждает способом, указанным в поданной жалобе (по почте, телефону, электронной почте).

### **Срок рассмотрения жалобы 10 дней с момента ее регистрации.**

В исключительных случаях, а также в случае 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 Учреждения вправе продлить срок рассмотрения жалобы, но не более чем на тридцать (30) дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.**

## **2 Правила рассмотрения апелляций**

2.1 В случае если апеллянт не согласен с решением ОИ, принятым по жалобе, желает опротестовать это решение, он имеет право обратиться по спорным вопросам с апелляцией.

Специалисты «Одного окна», уполномоченные на работу с Заказчиком, предоставляют любой заинтересованной стороне информацию по всем этапам процедуры работы с апелляциями (оформление, регистрация, рассмотрение, принятие решения и предоставление ответа). Кроме того, аналогичная информация размещена на сайте ОИ.

Апелляция подается по почте, на электронный адрес ОИ после решения ОИ, с которым Заказчик не согласен.

Апелляции, поступающие в устной форме к рассмотрению, не принимаются.

В Апелляции должны быть указаны причины разногласий, дано обоснование несогласия с решением органа инспекции, указаны документы и т.д.

Апелляции подаются на имя Главного врача Учреждения в письменной форме с обязательным указанием контактной информации: Ф.И.О. заявителя (представителя), наименование юр. лица или ИП, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии). В случае, если в апелляции не указаны Ф.И.О. заявителя/наименование юридического лица/ ИП или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, апелляция к рассмотрению не принимается.

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

Подача апелляции не приостанавливает действия принятого решения ОИ по жалобе. Орган инспекции несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса работы с апелляциями.

Поступившая Апелляция регистрируется в Журнале «Регистрация входящей корреспонденции» в течение 3 дней с момента её поступления.

Получение каждой апелляции подтверждается апеллянту способом, указанным в поданной апелляции (по почте, факсу, телефону, электронной почте).

**Срок рассмотрения апелляции 30 дней с момента регистрации.** В исключительных случаях, а также в случае 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 Учреждения вправе продлить срок рассмотрения апелляции, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя.

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

Представители апеллянта, могут быть приглашены для обсуждения апелляции.

Ответственные лица должны провести расследование в течении 10 дней с даты регистрации апелляции.

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

Подача апелляции, ее рассмотрение и принятие решения по ней не приводит к каким-либо дискриминирующим действиям в отношении предьявителя апелляции. Работа с апелляциями направлена на повышение удовлетворенности Заказчика.

*Е. В. Судовенко*