

ФГУП ЮУриБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 1 из 14

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ФГУП ЮУриБФ



С.А. Романов

2021 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

ДП-ОИ-02-10-01-2021

«ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЯ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ»

РАЗРАБОТАНО:

подпись

В.Ю. Поротова
инициалы, фамилия

ПРОВЕРЕНО / СОГЛАСОВАНО:

подпись

А.В. Ефимов
инициалы, фамилия

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 2 из 14

Содержание

1. Предназначение, область применения и ответственность	3
2. Ссылки	3
3. Термины, определения и сокращения	3
4. Порядок приёма и регистрации обращений в ОИ.....	5
5. Рассмотрение обращений	6
6. Личный приём граждан в ОИ	9
7. Анализ рассмотрения обращений	10

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 3 из 14

1. Предназначение, область применения и ответственность

1.1. Настоящая ДП Органа инспекции разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции», Федерального закона от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», иных законодательных требований, требований национального органа по аккредитации (Росаккредитация) в действующей редакции, а также требований иных регулирующих органов и организаций, осуществляющих официальное признание.

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

1.3. Правила рассмотрения жалоб и апелляций (далее – обращений) на решение органа инспекции (далее – ОИ) распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Ответственность за внедрение ДП несут МК, Руководитель Органа инспекции.

1.5. Ответственность за исполнение ДП несут все сотрудники Органа инспекции ФГУП ЮУрИБФ.

2. Ссылки

2.1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Требования к работе различных типов органов инспекции».

2.2. Федеральный закон от 28.12.2013г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (ФЗ № 412),

2.3. Приказ от 26.10.2020 г. № 707 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации».

3. Термины, определения и сокращения

3.1. **Высшее руководство** - наивысший уровень лиц, ответственных за принятие решений в организации.

3.2. **ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020** - ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Требования к работе различных типов органов инспекции» в действующей редакции.

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 4 из 14

3.3. **Документ** - бумажный или любой формы электронный носитель, содержащий информацию об установлении фактов, оснований или доказательств.

3.4. **Документация** - комплект документов.

3.5. **Запись** - документ, содержащий объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов.

3.6. **Инспекция** - исследование продукции, процесса, услуги или установки, или их проекта и определение их соответствия конкретным требованиям или, на основе профессиональной оценки, общим требованиям.

3.7. **Критерии аккредитации** - совокупность требований Росаккредитации в действующей редакции.

3.8. **Орган инспекции** - орган, проводящий инспекцию - Орган инспекции Федерального государственного унитарного предприятия Южно-уральский институт биофизики Федерального медико-биологического агентства России (ФГУП ЮУрИБФ).

3.9. **Руководство** - Руководство по качеству Органа инспекции ФГУП ЮУрИБФ.

3.10. **Система инспекции** - правила, процедуры и менеджмент для осуществления инспекции.

3.11. **Схема инспекции** - система инспекции, к которой применимы те же конкретные требования, правила и процедуры.

3.12. **Росаккредитация** - Федеральная служба по аккредитации.

3.13. **МК** - менеджер по качеству.

3.14. **СМК** - система менеджмента качества.

3.15. **ФЗ № 412** - Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 5 из 14

4. Порядок приема и регистрация обращений в ОИ

4.1. 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.

4.2. Письменные обращения на решение ОИ ФГУП «Южно-уральский институт биофизики» (далее ФГУП ЮУрИБФ) направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу: 456783, Челябинская область, г. Озерск, Озерское шоссе, д. 19 (ФГУП Южно-Уральский институт биофизики) и принимаются в Приёмной по следующему графику:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;

- обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

4.3. В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо фамилия, 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, жалобы или апелляции, ставится личная подпись и дата.

4.4. Обращения в форме электронных сообщений направляются по адресу электронной почты: subi@subi.su.

4.5. Обращения, поступившие в ФГУП ЮУрИБФ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей ДП.

4.6. 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.

4.7. Регистрация обращений осуществляется в приемной ФГУП ЮУрИБФ. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год). Электронные обращения распечатываются в 1 экземпляре, и

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 6 из 14

регистраруются в том же порядке.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения об обжаловании действия (бездействия) работников ОИ направляются для рассмотрения директору ФГУП ЮУрИБФ. Директор ФГУП ЮУрИБФ определяет круг лиц, уполномоченных рассматривать поступившее обращение.

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

5.3. Директор ФГУП ЮУрИБФ направляет обращение ТД. ТД направляет обращение уполномоченному кругу лиц.

5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5.5. Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается директором ФГУП ЮУрИБФ.

5.6. Уполномоченные на рассмотрения обращения направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ТД в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

5.7. 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.

5.8. Ответственность за ведение контроля возлагается на ТД.

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

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 7 из 14

исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

5.10. Письменное обращение, поступившее в ФГУП ЮУрИБФ в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

5.11. В исключительных случаях, в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, директор ФГУП ЮУрИБФ вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.12. Результаты рассмотрения обращения оформляются протоколом, котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (апелляции). По результатам рассмотрения претензии оформляется письменный ответ заявителю на официальном бланке ФГУП ЮУрИБФ с указанием исходящего регистрационного номера.

5.13. На письменное обращение, поступившее в ФГУП ЮУрИБФ, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.14. Ответ на обращение, поступившее в ФГУП ЮУрИБФ 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.

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

5.16. 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, ТД 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. Директор ФГУП ЮУрИБФ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись ему и тому же заявителю. О данном решении уведомляется заявитель.

5.17. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

Ответ на обращения не дается, если:

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 8 из 14

- 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.

5.18. 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.

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

5.20. 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.

5.21. 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 ФГУП ЮУрИБФ.

5.22. Принимаются к сведению с 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;

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

5.23. 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

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 9 из 14

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.24. Работник ФГУП ЮУрИБФ ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

6. Личный прием граждан в ОИ

6.1. Личный прием граждан в ОИ осуществляется в рабочее время, указанному в п. 4.2., по адресу: 456783, Челябинская область, г. Озерск, Озерское шоссе, д. 19.

6.2. 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.

6.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан (Ж-ОИ-04-08-01-2021). 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.

6.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Правилами.

6.5. 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.

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

6.7. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляется директором ФГУП ЮУрИБФ.

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

6.9. Запись граждан на личный прием к директору ФГУП ЮУрИБФ осуществляется секретарем директора ФГУП ЮУрИБФ.

6.10. Обращение граждан о личном приеме рассматривается секретарем директора ФГУП ЮУрИБФ на соответствие следующим требованиям:

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 10 из 14

- 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.

6.11. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до директора ФГУП ЮУрИБФ для установления даты проведения личного приема.

6.12. Директор ФГУП ЮУрИБФ при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, вправе дать поручение о приеме гражданина должностным лицом ОИ.

6.13. При записи на личный прием, секретарь директора ФГУП ЮУрИБФ вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

6.14. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан директор ФГУП ЮУрИБФ вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) работников ОИ или ФГУП ЮУрИБФ.

7. Анализ рассмотрения обращений

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

7.2. По результатам рассмотрения жалоб и апелляций высшее руководство принимает решение:

- об оформлении письменного ответа (в случае письменного запроса) заявителю на официальном бланке ФГУП ЮУрИБФ, в котором содержатся результаты рассмотрения обращения;
- в случае, если жалоба оправдана (выявлена вина сотрудников ОИ в предоставлении недостоверных результатов), о принесении извинения предъявителю жалобы или апелляции и организуется повторная работа ОИ по оценке соответствия за счет средств ФГУП ЮУрИБФ;
- в случае, если жалоба не оправдана, об отклонении претензии (апелляции);
- о назначении внепланового аудита органа инспекции или структурного подразделения, на которого была подана жалоба или апелляция;

ФГУП ЮУрИБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 11 из 14

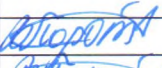
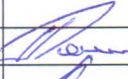












- об осуществлении мероприятий по составлению корректирующих действий;

- об ужесточении контроля за исходящими документами инспекции;

- об обращении в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость.








ФГУП ЮУриБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 12 из 14

Лист рассылки документов

Номер документа	ФИО ответственного за выдачу рабочего экземпляра	Подпись	ФИО держателя рабочего экземпляра	Подпись	Дата
Рабочий экземпляр №1	В.Ю. Поротова		С.А. Романов		22.06.21
Рабочий экземпляр №2	В.Ю. Поротова		А.В. Ефимов		28.06.21
Рабочий экземпляр №3	В.Ю. Поротова		В.Ю. Поротова		22.06.2021.
Рабочий экземпляр №4	В.Ю. Поротова		С.А. Сыпко		25.06.2021
Рабочий экземпляр №5	В.Ю. Поротова		В.В. Востротин		25.06.2021
Рабочий экземпляр №6	В.Ю. Поротова		А.И. Мамин		25.06.2021
Рабочий экземпляр №7	В.Ю. Поротова		И.К. Булавина		25.06.2021

ФГУП ЮУриБФ	ДП-ОИ-02-10-01-2021	Издание № 1
	Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения органа инспекции	Страница 13 из 14

Лист ознакомления

№ п/п	Ф. И. О.	Подпись	Дата
1.	С.А. Романов		22.06.21
2.	А.В. Ефимов		25.06.21
3.	В.Ю. Поротова		22.06.2021
4.	С.А. Сыпко		25.06.2021
5.	В.В. Востротин		25.06.2021
6.	А.И. Мамин		25.06.2021
7.	И.К. Булавина		25.06.2021

