* 1. **Рассмотрение жалоб и апелляций**
     1. В органе инспекции определены правила приема, регистрации, рассмотрения жалоб и апелляций на решения, принятые органом инспекции, порядок направления ответов по итогам рассмотрения.
     2. Заказчик, неудовлетворённый услугой, оказанной ОИ, имеет возможность подать жалобу или апелляцию.
     3. Органом инспекции принимаются жалобы и апелляции, направляемые заявителем как с использованием информационно-коммуникационных технологий (электронная почта, факсимильная связь, сайт), так и на бумажном носителе. В жалобе или апелляции должно быть указано наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя; фамилия, имя, отчество гражданина; почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ; суть жалобы или апелляции. Форма бланка для подачи жалоб и апелляций доступна на сайте. ОИ оставляет за собой право принять жалобу или апелляцию в произвольной форме с учетом вышеизложенных требований к содержанию и оформлению.
     4. Срок направления заявителем жалобы или апелляции – не позднее 3 месяцев со дня получения результата инспекции.
     5. Первоначально поступившее обращение регистрируется как все входящие в учреждение документы и передаётся на рассмотрение главному врачу учреждения или филиала.
     6. После получения жалобы руководитель органа инспекции определяет, относится ли жалоба к инспекционной деятельности, за которую ОИ несёт ответственность, и, если относится, ставит на жалобе соответствующую резолюцию и передаёт в ОПООД на регистрацию, инициирует проведение заседания комиссии для её рассмотрения.
     7. Регистрация жалоб и апелляций, касающихся непосредственной деятельности ОИ, осуществляется в журнале регистрации жалоб и апелляций (приложение № 8, код формы Ф 01-01 РК 01-01 ОИ). ОПООД любым доступным способом сообщает лицу, подающему жалобу или апелляцию, о том, что она получена.
     8. Состав комиссии формируется приказом главного врача в зависимости от содержания жалобы. По желанию заказчика он или его представитель также могут присутствовать при рассмотрении.
     9. Рассмотрение жалоб и апелляций осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня их поступления.
     10. Результаты заседания комиссии оформляются протоколом или актом служебного расследования. Протоколы (акты служебного расследования) оформляет секретарь комиссии.
     11. Орган инспекции несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения апелляций и жалоб и ответственно заявляет, что процесс расследования и принятые решения по апелляциям не приводят к дискриминационным действиям в отношении персонала ОИ или лица, подавшего жалобу.
     12. В процессе принятия решения по жалобе или апелляции рассматривается суть обращения; оценивается правильность выполнения исполнителем работ; рассматривается документация, регламентирующая требования к объему инспекции; проводится анализ материалов; при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель работ; устанавливаются причины, повлекшие подачу жалобы или апелляции; проводится анализ выявленных несоответствий; намечаются мероприятия по устранению причин; разрабатываются корректирующие действия и предупреждающие мероприятия; принимается решение, устанавливается срок исполнения.
     13. С учётом характера жалобы или апелляции, её причин, выявленных несоответствий и результатов их рассмотрения руководитель ОИ принимает соответствующие решения:
* о повторном проведении инспекции;
* о прекращении работ, связанных с проведением инспекции, если не установлены и не устранены причины;
* о внеплановой внутренней проверке в подразделениях по выявленным несоответствиям, относящимся к претензии;
* о принятии (в случае необходимости) мер воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
* о мотивированном отказе в принятии жалобы или апелляции или другие возможные решения.

Расследования и решения по апелляциям не приводят к дискриминационным действиям.

* + 1. Жалоба или апелляция признается обоснованной в случае невыполнения обязательств (в т.ч. договорных) со стороны исполнителя, либо при выявлении несоответствий, приведших к предоставлению недостоверных результатов проведенных работ. При обоснованности претензии осуществляются мероприятия по разработке и выполнению корректирующих действий, что отображается в отчётах о НС. В случае необоснованности претензии заказчику направляется мотивированный отказ.
    2. Принятие решений по итогам рассмотрения жалоб или апелляций осуществляется лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.
    3. По результатам рассмотрения жалобы или апелляции оформляется письменный ответ заявителю на официальном бланке учреждения, в котором содержатся результаты ее рассмотрения. Письмо готовит сотрудник ОПООД или ответственный сотрудник филиала.
    4. На любом этапе управления претензиями заказчик вправе получить информацию о результатах проводимой работы устно. Для этого заявитель обращается в ОИ с просьбой предоставить ему информацию о проводимой работе.
    5. Все принятые решения по результатам рассмотрения жалоб и апелляций фиксируются в соответствующих протоколах, журналах.
    6. В случае невозможности разрешения спорных вопросов путем согласования, они подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством РФ.