

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»
(ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель органа инспекции
А.Г.Перевозчиков
« 4 » июня 2024 года

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
Л.В.Славнухина
« 5 » июня 2024 года

Менеджер по качеству

Д.В.Юкалова
« 4 » июня 2024 года



Система менеджмента
Процедура управления жалобами и апелляциями

ДП ОИ-02-2024
Выпуск 4

№ п/п	Дата	Изменения в документ	Подпись спе- циалиста, внесшего из- менения

Предисловие

Сведения о документе

1 РАЗРАБОТАН санитарно-гигиеническим отделом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области».

2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» от « 05 » 04 2024 » № 294

3 ВВЕДЕН ВЗАМЕН ДП ОИ-02-2021 Выпуск 3 «Процедура управления жалобами и апелляциями».

4 Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»

СОДЕРЖАНИЕ

1	Область применения	4
2	Нормативные ссылки	4
3	Термины и определения, принятые сокращения	5
4	Общие требования	6
5	Описание процесса приема, регистрации и оценивания жалоб, апелляций	7
6	Рассмотрение жалоб и апелляций	8
7	Учетные записи	10
	Приложение 1	11
	Приложение 2	12
	Приложение 3	13

**Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»
(ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»)**

**Система менеджмента
Процедура управления жалобами и апелляциями**

ДП ОИ-02-2024

Выпуск 4

Дата введения – 2024- 04 - 10

1 Область применения

Настоящая документированная процедура системы менеджмента (далее – ДП) устанавливает порядок приема, регистрации, рассмотрения, жалоб и апелляций, подаваемых заказчиками на решения, принимаемые органом инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области», и последующих действий и принятия решений по результатам рассмотрения жалоб (апелляций).

Данная процедура предназначена для обязательного применения специалистами подразделений, входящих в структуру органа инспекции.

Руководитель ОИ/ заместители руководителя ОИ, технические директора ОИ в местах осуществления деятельности несут ответственность за то, что вся деятельность, изложенная в данной процедуре, соответствовала требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020, критериев аккредитации, утвержденных приказом от 26.10.2020г. № 707.

Менеджер по качеству/ответственные за систему менеджмента в местах осуществления деятельности несут ответственность за эффективное внедрение и функционирование данной процедуры.

2 Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие нормативные документы:

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

Приказ Минэкономразвития России от 26.10.2020г. №707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»;

ДП ОИ-07-2024 Выпуск 4 «Процедура управления корректирующими действиями в органе инспекции»;

ДП ОИ-08-2024 Выпуск 4 «Процедура управления предупреждающими

действиями в органе инспекции»;

ДП ОИ-11-2024 Выпуск 4 «Процедура постоянного улучшения системы менеджмента органа инспекции»;

ПВД ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Положение о взаимодействии органа инспекции со структурными подразделениями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»;

РИ ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Рабочая инструкция по размещению и актуализации сведений на сайте органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»»;

Ф ОИ-20-2024 «Журнал регистрации жалоб и апелляций»;

Ф 06-58-2012 Анкета;

Ф ОИ-224-2021 Акт.

П р и м е ч а н и е - При пользовании настоящей процедурой целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году, а также проверить действие остальных ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения, принятые сокращения

3.1 В настоящей процедуре применены следующие термины с соответствующими определениями:

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

Делопроизводитель органа инспекции – специалист ответственный за прием, регистрацию поручений, определений, заявок, результатов, жалоб, апелляций и других документов инспекции.

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

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным; документально изложенный критерий, который должен быть выполнен, если требуется соответствие документу, и по которому не разрешены отклонения;

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований;

П р и м е ч а н и е - жалобы потребителей являются общим показателем низкой удовлетворенности потребителей, однако их отсутствие не обязательно предполагает вы-

сокую удовлетворенность потребителей. Даже если требования потребителей были с ними согласованы и выполнены, это не обязательно обеспечивает высокую удовлетворенность потребителей.

3.2 В настоящем документе применены следующие сокращения:

ОИ – орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»;

ФИО – фамилия, имя, отчество;

Учреждение - Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»;

Филиал - место осуществления деятельности органа инспекции, кроме Центра.

Центр - место осуществления деятельности ОИ по адресу: г.Вологда, ул.Яшина, д.1а.

4 Общие требования

4.1 Принципы управления жалобами и апелляциями

4.1.1 Возможность визуального доступа – информация о месте и способе предъявления жалобы или апелляции доступна для заказчика, сотрудников ОИ и других заинтересованных сторон.

4.1.2 Доступность – обеспечение доступа к процессу управления жалобами, а также к информации с описанием порядка подачи и решения жалоб и апелляций.

4.1.3 Быстрое реагирование на жалобу – процесс работы с жалобой или апелляцией обеспечивает вежливое обращение сотрудников ОИ с лицом, предъявившим жалобу или апелляцию, обязательное информирование о сроках рассмотрения жалобы, направление ответа по жалобе или апелляции.

4.1.4 Объективность и беспристрастность – жалобы или апелляции рассматриваются в равноправной, объективной, непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с жалобой или апелляцией. Решения принимаются, пересматриваются и утверждаются лицами, не участвовавшими в первоначальной инспекционной деятельности.

4.1.5 Конфиденциальность – личная информация о предъявляющем жалобу или апелляцию доступна для работы с жалобой или апелляцией внутри ОИ и защищена от несанкционированного доступа.

4.1.6 Ориентация на потребителя – орган инспекции Учреждения ориентируется в своей деятельности на заказчика, открыт для обратной связи и принимает на себя обязательства предпринимать необходимые действия по урегулированию жалоб или апелляций.

4.1.7 Открытость – любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляется описание процесса рассмотрения жалоб и апелляций.

4.2 Процесс управления жалобами направлен на идентификацию и

оценку рисков и возможностей для улучшения деятельности ОИ.

Несоответствия, выявленные в процессе рассмотрения жалоб и апелляций, идентифицируются в соответствии с ДП ОИ-06.

5 Описание процесса приема, регистрации и оценивания жалоб и апелляций

5.1 Заказчик, неудовлетворенный качеством работ, выполненных органом инспекции, имеет возможность предъявить жалобу (апелляцию).

5.2 Источниками поступления жалоб или апелляций могут быть:

- анкеты (Ф 06-58);
- журнал регистрации жалоб и апелляций (Ф ОИ-20);
- письменные обращения на личном приеме, по почте, факсимильной связью, через информационные системы общего пользования;
- устные обращения по телефону или при личной встрече.

5.3 Любые обращения принимаются в соответствии с графиком работы органа инспекции. Контакты для направления жалоб и апелляций размещены на информационных стендах и официальном сайте Учреждения в соответствии с требованиями РИ ОИ-01.

5.4 Жалобы и апелляции принимаются к рассмотрению в любой форме. На сайте и на информационных стендах Учреждения размещается рекомендуемая форма оформления жалоб и апелляций (Приложение 1). При оформлении жалобы или апелляции указываются ФИО заявителя, наименование организации (в случае, если жалоба подается от юридического лица), контактные данные (адрес, телефон, адрес электронной почты), дата обращения, излагается суть жалобы или апелляции.

Разъяснения по поводу подачи жалоб и апелляций можно получить у делопроизводителя в соответствии с графиком работы ОИ.

5.5 Все обращения (жалобы и апелляции), поступающие любым способом согласно требованиям п. 5.1, регистрируются делопроизводителем ОИ в месте осуществления деятельности.

5.7 Регистрация жалоб и апелляций осуществляется в журнале по форме Ф ОИ-20 (Приложение 2).

5.8 Зарегистрированные жалобы и апелляции направляются руководителю ОИ или заместителю руководителя ОИ для первоначальной оценки.

5.9 После получения жалобы или апелляции руководитель ОИ или заместитель руководителя ОИ должны подтвердить, относится ли жалоба или апелляция к инспекционной деятельности. Если жалоба или апелляция относится к инспекционной деятельности, она направляется на дальнейшее рассмотрение, если жалоба или апелляция не относится к деятельности ОИ, она направляется для дальнейшего оценивания и рассмотрения данного обращения в Учреждении.

5.10 Подтверждение поступления жалобы или апелляции, а также информацию о текущем состоянии рассмотрения жалобы и апелляции, и результатах их рассмотрения передается делопроизводителем ОИ по запросу,

лица, подавшему жалобу или апелляцию, в письменной форме по почте или e-mail.

6 Рассмотрение жалоб и апелляций

6.1 Все поступающие обращения (жалобы и апелляции), оцененные как относящиеся к деятельности ОИ, подлежат обязательному рассмотрению.

6.2 Уровень рассмотрения жалоб и апелляций соразмерен важности, частоте возникновения и тяжести их последствий. Уровень рассмотрения жалоб и апелляций определяется техническим директором ОИ. Поданные обращения могут рассматриваться специально сформированной комиссией или рабочей группой или конкретным специалистом ОИ, которому делегированы данные полномочия техническим директором. Комиссия или рабочая группа назначается приказом. Состав комиссии определяется техническим директором. При рассмотрении жалобы или апелляции допускается присутствие заявителя или его представителя.

6.3 Рассмотрение, анализ жалоб и апелляций и принятие решений по ним проводится лицами, не участвовавшими в первоначальной инспекционной деятельности.

6.4 В случае обжалования действия (бездействия) технического директора решения по рассмотрению данных обращений принимает руководитель ОИ или заместитель руководителя ОИ. В случае обжалования действия (бездействия) специалистов ОИ решения по рассмотрению данных обращений принимает технический директор.

6.5 Срок рассмотрения жалоб, апелляций, относящиеся к инспекционной деятельности, и выдача ответа на них не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления.

6.6 Рассмотрение жалобы или апелляции включает:

- изучение всех аспектов жалобы или апелляции;
- проведение необходимых расследований, проверок, запросов, сбор объяснительных и служебных записок, иные мероприятия, необходимые для принятия объективного решения;
- рассмотрение жалобы или апелляции на заседании комиссии или рабочей группы или ответственным исполнителем;
- принятие решения по жалобе или апелляции;
- доведения принятого решения до всех заинтересованных лиц;
- разработка, согласование и проведение корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с требованиями ДП ОИ-07, ДП ОИ-08, ДП ОИ-11.

6.7 При рассмотрении жалоб или апелляций в случае необходимости в качестве эксперта могут привлекаться сотрудники Учреждения, не входящие в структуру ОИ, в соответствии с требованиями ПВД ОИ-01.

6.8 Результаты работы комиссии оформляются актом по Ф ОИ-224 (Приложение 3).

6.9 Жалоба или апелляция может быть принята полностью, принята

частично или отклонена.

6.10 В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы или апелляции заявителю направляется письменный аргументированный, обоснованный отказ за подписью руководителя ОИ или его заместителей в местах осуществления деятельности.

В случае полного или частичного признания жалобы или апелляции обоснованной, информация о принятых решениях и действиях по урегулированию направляется в письменном виде заявителю. При необходимости к ответу на жалобу (апелляцию) могут прикладываться все необходимые или запрашиваемые заявителем документы. Составленный на бланке –Учреждения ответ за подписью руководителя органа инспекции или его заместителей, направляется заявителю. Копия ответа заявителю сохраняется в органе инспекции вместе с комплектом документов, собранных при рассмотрении жалобы или апелляции.

6.11 Ответные действия по урегулированию жалобы или апелляции могут включать:

- доработку или отзыв записей инспекции (экспертных заключений, актов и т.д.);
- проведение новой инспекции;
- принесение извинений заказчику и т.д.;
- разработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий;
- внесение изменений в документы системы менеджмента ОИ, содержащие требование к проведению инспекции;
- информирование специалистов ОИ о выявленных несоответствиях в деятельности ОИ.

6.12 Сотрудники органа инспекции, занимающиеся рассмотрением жалоб и апелляций, несут ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения.

6.13 Расследования и решения по апелляциям и жалобам не должны приводить к дискриминационным действиям.

6.14 Ответственность за отслеживание всех стадий работы по жалобе или апелляции от момента получения и до момента урегулирования, принятия соответствующих мер несет руководитель ОИ/заместитель руководителя ОИ, технический директор ОИ в местах осуществления деятельности.

6.15 В целях предотвращения поступления жалоб и апелляций на действия или бездействия ОИ Учреждения и его сотрудников технический директор вправе инициировать периодическую выборочную проверку результатов инспекций и порядка проведения инспекций.

7 Учётные записи

7.1 Журнал регистрации жалоб и апелляций (Ф ОИ-20-2024).

7.2 Акт (Ф ОИ-224-2021)

Приложение 1

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Вологодской области»/
филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Вологодской области» в городе (указать)

От

(для организаций - *полное наименование, адрес, телефон, адрес электронной почты;*
для физических лиц и ИП - *ФИО, адрес, телефон, адрес электронной почты*)

**Жалоба
(апелляция)**

Содержание жалобы (апелляции)

Дата обращения:

(подпись)

ФИО (разборчиво)

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»
(ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»)

Журнал регистрации жалоб и апелляций

Ф ОИ-20-2024

№ п/п	Дата поступления жалобы (апелляции)	Лицо, подавшее жа- лобу (апелляцию) и его контакты	Краткое содержа- ние жалобы (апелляции)	Передача жалобы (апелляции) руководителю органа инспекции или замес- тителю руководителя органа инспекции, дата и подпись полу- чившего	Ответ на жа- лобу №, дата, отметка в по- лучении или отправке	Подпись ре- гистратора	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	

Ф ОИ-224-2021

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»

_____ **Акт №** _____

г. Вологда

(заголовок к тексту)

Основание: _____
(распорядительный документ, факт, событие)

Составлен: _____
(наименование должностей, фамилий, инициалов)

Подпись

И.О. Фамилия

Подпись

И.О. Фамилия

Подпись

И.О. Фамилия

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека
Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»
(ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»)**

П Р И К А З

05.07.2024

г. Вологда

№

244

О введении в действие документов
системы менеджмента органа инспекции

В целях внедрения системы менеджмента, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции», утвержденного и введенного в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1673-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации», Федерального закона от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», приказа Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»,

приказываю:

1. Ввести в действие с 10.07.2024 документы системы менеджмента: РК ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Руководство по качеству органа инспекции», ПВД ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Положение о взаимодействии органа инспекции со структурными подразделениями ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области", ДП ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Процедура управления документацией системы менеджмента органа инспекции», ДП ОИ-02-2024 Выпуск 4 «Процедура управления жалобами и апелляциями», ДП ОИ-03-2024 Выпуск 4 «Процедура управления записями системы менеджмента органа инспекции», ДП ОИ-04-2024 Выпуск 4 «Процедура управления персоналом органа инспекции», ДП ОИ-05-2024 Выпуск 6 «Процедура управления инспекцией», ДП ОИ-06-2024 Выпуск 4 «Процедура управления несоответствиями в органе инспекции», ДП ОИ-07-2024 Выпуск 4 «Процедура управления корректирующими действиями в органе инспекции», ДП ОИ-08-2024 Выпуск 4 «Процедура управления предупреждающими действиями в органе инспекции», ДП ОИ-09-2024 Выпуск 4 «Процедура управления внутренними аудитами в органе инспекции», ДП ОИ-10-2024 Выпуск 4 «Процедура анализа со стороны руководства системы менеджмента органа инспекции», ДП ОИ-11-2024 Выпуск 4 «Процедура постоянного улучшения системы менеджмента органа инспекции», ДП ОИ-12-2024 Выпуск 3 «Процедура управления внешней документацией органа инспекции», ДП ОИ-13-2024 Выпуск 3 «Процедура управления договорной деятельностью», РИ ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Рабочая инструкция по размещению и актуализации сведений на сайте органа инспекции ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области", РИ ОИ-02-2024 Выпуск 4 «Рабочая инструкция по проведению субподрядных работ в органе инспекции», РИ ОИ-03-2024 Выпуск 3 «Рабочая инструкция по обслуживанию технических средств», РИ ОИ-04-2024 Выпуск 4 «Рабочая инструкция по ведению архива органа инспекции», РИ ОИ-05-2024 Выпуск 3 «Рабочая инструкция по ограничению прав доступа и резервному копированию информационных ресурсов и систем локальной вычислительной сети» РИ ОИ-06-2024 Выпуск 3 «Рабочая инструкция

пользователя по защите информации при работе с электронными базами данных», РИ ОИ-07-2024 Выпуск 3 «Инструкция по делопроизводству», РИ ОИ-08-2024 Выпуск 2 «Рабочая инструкция по эксплуатации программы "Нормативные и методические документы", утвержденные главным врачом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» 05.07.2024.

2. Заведующему эпидемиологическим отделом, врачу - эпидемиологу Яворской О.М., врачу по общей гигиене Ипатовой Л.Г., инженеру отделения гигиены и санитарно-эпидемиологических экспертиз Юкаловой Д.В. главным врачам филиалов в гг. Череповец, Сокол, В.Устюг, Тотьма (Кольцов Д.С., Мишагина Ю.Ю., Дьяконова М.А., Конева К.А.), и.о. главного врача в г. Кириллов Васильеву А.И. организовать работу в соответствии с требованиями утвержденных документов, обеспечить контроль соблюдения установленных требований.

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на и.о. главного врача по санитарно-эпидемиологическим вопросам Перевозчикова А.Г.

Главный врач



Л.В.Славнухина

Лист рассылки

приказа «О введении в действие документов системы менеджмента органа инспекции»

Кольцов Д.С., Мишагина Ю.Ю., Дьяконова М.А., Васильев А.И., Конева К.А.
Шохалова В.Н.
Перевозчиков А.Г., Ипатова Л.Г., Яворская О.М., Игнашев А.А.

Инженер отделения гигиены и
санитарно-эпидемиологических экспертиз



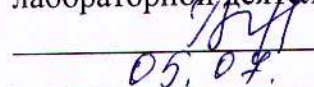
Д.В. Юкалова

СОГЛАСОВАНО:

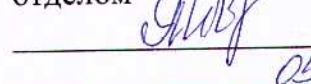
И.о. главного врача по санитарно-
эпидемиологическим вопросам

 А.Г. Перевозчиков
05.07.2024

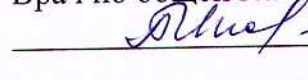
Начальник отдела обеспечения
лабораторной деятельности

 В.Н. Шохалова
05.07.2024

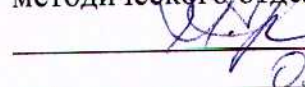
Заведующий эпидемиологическим
отделом

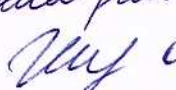
 О.М. Яворская
05.07.2024

Врач по общей гигиене

 Л.Г. Ипатова
05.07.2024

Начальник организационно-
методического отделения

 М.А. Амахина
05.07.2024

Начальник отдела работы
с заказчиком  05.07.2024

Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»
(ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»)

СОГЛАСОВАНО

Руководитель органа инспекции
И.А.Кузнецова
«9» ноября 2026 года

УТВЕРЖДАЮ

И.о. главного врача
С.А.Шилова
«10» ноября 2026 года

Менеджер по качеству

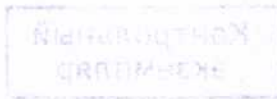
Д.В.Юкалова
«9» ноября 2026 года



Система менеджмента
Процедура управления жалобами и апелляциями

Изменение № 1 к ДП ОИ-02-2024 Выпуск 4

Вологда
Дата издания 10.11 2026 год



Предисловие

Сведения о документе

1 РАЗРАБОТАН санитарно-гигиеническим отделом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области».

2 ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» от «15» Мая 2026 г. № 280.

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»



**Система менеджмента
Процедура управления жалобами и апелляциями**

Изменение № 1 к ДП ОИ-02-2024 Выпуск 4

Дата введения – 2026-04-17

Раздел 2 Нормативные ссылки

«ПВД ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Положение о взаимодействии органа инспекции со структурными подразделениями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области» заменить на «ПВД ОИ-01-2026 Выпуск 5 «Положение о взаимодействии органа инспекции со структурными подразделениями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области».

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека
Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»
(ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области»)**

П Р И К А З

15.07.2026

г. Вологда

№ 280

О введении в действие
документа системы
менеджмента органа
инспекции

В целях внедрения системы менеджмента, основанной на требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012 «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции», Федерального закона от 28.12.2013 № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», приказа Минэкономразвития России от 26.10.2020 № 707 «Об утверждении критериев аккредитации и перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации»,

приказываю:

1. Ввести в действие с 17.07.2026 документы системы менеджмента: РК ОИ-01-2026 Выпуск 5 «Руководство по качеству органа инспекции», ПВД ОИ-01-2026 Выпуск 5 «Положение о взаимодействии органа инспекции со структурными подразделениями ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области», ДП ОИ-01-2026 Выпуск 5 «Процедура управления документацией системы менеджмента органа инспекции», ДП ОИ-04-2026 Выпуск 5 «Процедура управления персоналом органа инспекции», ДП ОИ-05-2026 Выпуск 7 «Процедура управления инспекцией», ДП ОИ-13-2026 Выпуск 4 «Процедура управления договорной деятельностью», РИ ОИ-04-2026 Выпуск 5 «Рабочая инструкция по ведению архива органа инспекции», РИ ОИ-09-2026 Выпуск 1 «Рабочая инструкция по оценке внешних поставщиков и подрядчиков», РИ ОИ-10-2026 Выпуск 1 «Рабочая инструкция по приемке товаров, работ, услуг», Изменение № 1 к ДП ОИ-02-2024 Выпуск 4 «Процедура управления жалобами и апелляциями», Изменение № 2 к ДП ОИ-03-2024 Выпуск 4 «Процедура управления записями менеджмента органа инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-06-2024 Выпуск 4 «Процедура управления несоответствиями в органе инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-07-2024 Выпуск 4 «Процедура управления корректирующими действиями в органе инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-08-2024 Выпуск 4 «Процедура

управления предупреждающими действиями в органе инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-09-2024 Выпуск 4 «Процедура управления внутренними аудитами в органе инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-10-2024 Выпуск 4 «Процедура анализа со стороны руководства системы менеджмента органа инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-11-2024 Выпуск 4 «Процедура постоянного улучшения системы менеджмента органа инспекции», Изменение № 1 к ДП ОИ-12-2024 Выпуск 3 «Процедура управления внешней документацией органа инспекции», Изменение № 1 к РИ ОИ-01-2024 Выпуск 4 «Рабочая инструкция по размещению и актуализации сведений на сайте органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Вологодской области», Изменение № 1 к РИ ОИ-05-2024 Выпуск 3 «Рабочая инструкция по ограничению прав доступа и резервному копированию информационных ресурсов и систем локальной вычислительной сети», Изменение № 1 к РИ ОИ-02-2024 Выпуск 4 «Рабочая инструкция по проведению субподрядных работ в органе инспекции», Изменение № 1 к РИ ОИ-03-2024 Выпуск 3 «Рабочая инструкция по обслуживанию технических средств», Изменение № 1 к РИ ОИ-07-2024 Выпуск 3 «Инструкция по делопроизводству органа инспекции», утвержденные и.о. главного врача 10.07.2026.

2. Заместителю главного врача по санитарно-эпидемиологическим вопросам Кузнецовой И.А., руководителям структурных подразделений (Перевозчиков А.Г., Игнашев А.А., Яворская О.М.), главным врачам филиалов в гг.Череповец, Тотьма, Великий Устюг (Кольцов Д.С., Конева К.А., Дьяконова М.А.), и.о.главного врача филиалов в гг.Кириллов, Сокол (Васильев А.И., Крылова О.Л.) организовать работу в соответствии с требованиями утвержденных документов.

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на инженера отделения гигиены и санитарно-эпидемиологических экспертиз Юкалову Д.В.

И.о. главного врача



С.А.Шилова

Лист рассылки
приказа «О введении в действие документов системы менеджмента
органа инспекции»

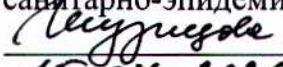
Кузнецова И.А.
Перевозчиков А.Г.
Кольцов Д.С.
Дьяконова М.А.
Васильев А.И.
Копева К.А.
Крылова О.Л.
Якунина И.И.
Игнашев А.А.
Яворская О.М.
Юкалова Д.В. <i>21 15.07.26 16:44</i>

Инженер отделения гигиены и
санитарно - эпидемиологических
экспертиз


Юкалова Д.В.

СОГЛАСОВАНО:

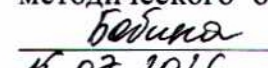
Заместитель главного врача по
санитарно-эпидемиологическим вопросам


15.07.2026 И.А.Кузнецова

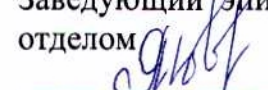
И.о. начальника юридического отдела


15.07.2026 В.М.Здоровец

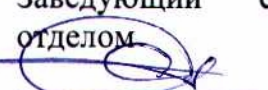
Ведущий инженер организационно-
методического отделения


15.07.2026 И.В.Бобина

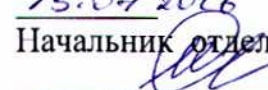
Заведующий эпидемиологическим
отделом


15.07.2026 О.М.Яворская

Заведующий санитарно-гигиеническим
отделом


15.07.2026 А.А.Игнашев

Начальник отдела кадров


15.07.2026 И.И.Якунина