

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 94 ФМБА России.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной Органом инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 94 ФМБА России, имеет возможность предъявить претензию.

Местом подачи претензий, касающихся деятельности Органа инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 94 ФМБА России, установлена приемная главного врача ФГБУЗ ЦГиЭ № 94 ФМБА России.

Процедура разрешения претензий включает в себя следующие этапы:

- прием и регистрация претензий;
- анализ претензии руководством;
- рассмотрение претензии комиссией (при необходимости);
- расследование причин возникновения претензии;
- разработка и выполнение корректирующих действий, контроль их эффективности;
- подготовка и оформление решения по предъявленной претензии;
- информирование заявителя претензии о принятом решении.

Все поступающие жалобы и апелляции регистрируются в Журнале регистрации претензий к деятельности Органа инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 94 ФМБА России.

Срок начала исполнения претензии исчисляется с даты ее регистрации.

Срок рассмотрения претензии устанавливается главным врачом в каждом конкретном случае, согласовывается с заявителем и не должен превышать одного месяца со дня подачи претензии.

Зарегистрированные претензии поступают руководителю Органа инспекции (или техническому директору), который формирует комиссию по рассмотрению претензии, куда могут входить представитель подразделения по оценке соответствия, технический директор ОИ, менеджер по качеству, непосредственные исполнители работ (эксперты), наиболее компетентные специалисты Органа инспекции, юристконсульт, по желанию заказчика - представители заказчика.

Комиссия в пятнадцатидневный срок рассматривает:

- суть претензии;
- правильность выполнения исполнителем работ по договору с заказчиком;
- документацию, регистрационные данные;
- причины претензий.

При необходимости, заслушивается представитель заказчика, исполнитель договора.

Результаты работы комиссии оформляются протоколом.

По результатам рассмотрения претензии уполномоченным сотрудником оформляется письменный ответ на официальном бланке ФГБУЗ ЦГиЭ №94 ФМБА России, подписывается руководителем учреждения и передается заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

Орган инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 94 ФМБА России несёт ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.