

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения ОИ

В случае неудовлетворенности услугой и/или работой ФГБУЗ ЦГиЭ № 170 ФМБА России, Заявитель (Заказчик) имеет право подать обращение, предъявить претензию/жалобу.

Обращения принимаются в письменном виде в свободной форме на имя главного врача или на бланке «Претензия».

Письменные обращения можно направить посредством почтовой связи, доставить с помощью организаций по доставке по адресу: 141070, Московская область, г. Королев, ул. Богомолова, д. 12 (ФГБУЗ ЦГиЭ № 170 ФМБА России).

Письменные обращения принимаются в приемной Учреждения по следующему графику:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 16.45;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 12.30.

Факсимильные сообщения принимаются по номеру (499) 427-09-95.

В письменном обращении в обязательном порядке указывается:

1. фамилия, имя, отчество Заявителя,
2. полное и сокращенное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя (не указывается в случае обращения частного лица),
3. почтовый адрес или адрес места жительства,
4. адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, о чем указывается в обращении),
5. телефон для связи (ФИО контактного лица, если обращение от юридического лица),
6. суть обращения (предложения, заявления, жалобы или апелляции),
7. подпись Заявителя,
8. дата.

Процедура разрешения претензий включает в себя следующие этапы:

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

Все поступившие обращения, жалобы, претензии регистрируются в Журнале входящей документации. Менеджер по качеству регистрирует обращение в «Журнале регистрации претензий».

Главный врач определяет и утверждает состав комиссии по рассмотрению жалобы или апелляции в зависимости от предмета жалобы. Обязательным членом комиссии является менеджер по качеству. По требованию Заявителя на заседании комиссии может присутствовать его представитель. Если предметом жалобы является деятельность ОИ, то в комиссию включается также технический директор.

Комиссия рассматривает:

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

При необходимости, заслушивается представитель заказчика, исполнитель договора.

По результатам рассмотрения претензии комиссией или уполномоченным сотрудником оформляется письменный ответ на официальном бланке ФГБУЗ ЦГиЭ № 170 ФМБА России, подписывается главным врачом и передается заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

Орган инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 170 ФМБА России несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.