Правила рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций на решение Органа инспекции ФГБЦЗ ЦГиЭ № 52 ФМБА России

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной ОИ, имеет возможность предъявить жалобу (претензию), апелляцию как лично, так и в виде письменного запроса по утверждённой форме ***СМК-ОИ-ЗВ-01*** **«Заявление для предъявления жалобы (претензии), апелляции»**. Жалобы (претензии) или апелляции подаются с обязательным указанием контактной информации: ФИО заявителя, его почтового адреса, номера телефона, адреса электронной почты (при наличии).

В случае поступления от заказчика жалоб (претензий) или апелляций, касающихся качества проведения и выводов результатов инспекции:

- Жалобы (претензии) или апелляций регистрируются в «Журнале входящих документов ФГБУЗ ЦГиЭ № 52», после чего предаются на рассмотрение главному врачу учреждения, руководителю ОИ.
- Главный врач ФГБУЗ ЦГиЭ № 52 создаёт «Приказ о создании специальной комиссии по рассмотрению жалоб (претензий) или апелляций заявителя» и передаёт ей жалобы (претензии) или апелляции для оценивания, проведения расследования и принятия решения. В комиссию входят руководитель ОИ, заместитель гл. врача по санитарно-эпидемиологическим вопросам, заместитель руководителя ОИ, специалисты ОИ, не участвующие в проведении инспекции, по которой представлена жалоба или апелляция.
- ОИ в лице членов комиссии проводит сбор и проверку всей необходимой информации для удостоверения правильности жалобы (претензии) или апелляции, т.е. для подтверждения того, что жалоба (претензия) или апелляция относится к инспекционной деятельности.
- В зависимости от характера жалобы (претензии) или апелляции и результатов их рассмотрения принимаются решения, которые отражаются в «Протоколе рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций» (СМК-ОИ-П-01), утверждённым главным врачом учреждения: о повторном проведении инспекции; о проведении корректирующих действий; о проведении внеплановых внутренних проверок, об отклонении жалобы (претензии) или апелляции.
- О результатах рассмотрения жалобы (претензии) или апелляции, принятых решениях заявитель уведомляется в письменной форме за подписью Главного врача ФГБУЗ ЦГиЭ № 52. Срок ответа на предъявляемую жалобу (претензию), апелляцию не более 10 дней с момента их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы, апелляции может быть продлён, но не более, чем на 30 дней. При этом, необходимо уведомить лицо, предъявившего жалобу, апелляцию.
- Копии жалобы (претензии) или апелляции, протоколов и ответов заказчику формируются в отдельные дела и хранятся у технического директора ОИ.

– ОИ несёт ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий) или апелляций. Расследования и решения по апелляциям не должны приводить к дискриминационным действиям.

– Неурегулированные в ходе переговоров жалобы (претензии) или апелляции разрешаются в соответствии с условиями договора и действующим законодательством.