

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения Органа инспекции ФГБУЗ ГЦГиЭ ФМБА России.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной Органом инспекции ФГБУЗ ГЦГиЭ ФМБА России, имеет возможность предъявить претензию.

Местом подачи претензий, касающихся деятельности Органа инспекции, установлен отдел организационно-методического обеспечения ФГБУЗ ГЦГиЭ ФМБА России (адрес: 123182, г. Москва, 1-й Пехотный пер., д. 6; тел. 8 499 190-5180).

Процедура разрешения претензий включает в себя следующие этапы:

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

Все поступающие жалобы и апелляции регистрируются в Журнале регистрации претензий к деятельности Органа инспекции ФГБУЗ ГЦГиЭ ФМБА России.

Срок начала исполнения претензии исчисляется с даты ее регистрации.

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

Зарегистрированные претензии поступают руководителю Органа инспекции или его заместителю, который формирует комиссию по рассмотрению претензии, куда могут быть входить технический руководитель ОИ, менеджер по качеству, непосредственные исполнители работ (эксперты), наиболее компетентные специалисты Органа инспекции, юристконсульт, по желанию заказчика - представители заказчика.

Комиссия в десятидневный 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 ГЦГиЭ ФМБА России, подписывается руководителем Органа инспекции и передается заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

Орган инспекции ФГБУЗ ГЦГиЭ ФМБА России несёт ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.