**Правила рассмотрения претензии на решения органа инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 91 ФМБА России**

Потребитель, не удовлетворенный услугой, оказанной органом инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ № 91 ФМБА России, имеет возможность предъявить претензию.

Прием претензий, касающихся деятельности органа инспекции, осуществляется главным врачом ФГБУЗ ЦГиЭ № 91 ФМБА России (624200, Свердловская обл., г. Лесной, ул. Энгельса, д. 3.; телефон: 8 (34342) 4-81-16, 4-75-74; факс: 8 (34342) 4-75-74; E-mail: cge91@cge91.ru, cge91@fmbamail.ru)

Процедура разрешения претензии включает в себя следующие этапы:

* прием и регистрация претензии;
* 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.

При поступлении претензии от администрации ЮЛ, ИП или других заявителей на проведение инспекции претензия регистрируется в «Журнале регистрации претензий».

Комиссия проводит проверку претензии по всем этапам осуществления инспекции. Проводит рассмотрение претензии в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса работы с претензией при вежливом обращении персонала с лицом, предъявившем ее. Принятые решения или любые действия, связанные с претензией доводит до сведения предъявившего претензию и вовлеченного персонала. Обеспечивает защиту личной информации о предъявившем претензию, если предъявивший претензию требует ограничения доступа к ней. Комиссия проводит рассмотрение претензии в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

После расследования претензии орган инспекции учреждения предлагает действия, направленные на исправление проблемы.

При несогласии  предъявившего претензию с предложенным решением или действием, комиссией разрабатываются иные варианты действий, направленные на исправление проблемы.

По результатам рассмотрения претензии, комиссией составляется справка и оформляется решение с предложениями по действиям направленным на исправление проблемы.

Общее руководство рассмотрением претензий осуществляет председатель комиссии и технический директор органа инспекции учреждения. Ответственность за конечные результаты предпринятых по решению комиссии действий, возложены на заведующего отделом санитарно-эпидемиологической экспертизы, менеджера по качеству, а также на технического директора органа инспекции.