

ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ

ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «ЦЕНТР ГОСУДАРСТВЕННОГО САНИТАРНО-ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКОГО НАДЗОРА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Высшее руководство органа инспекции ФГБУ «Центр госсанэпиднадзора» принимает на себя активные обязательства по результативному и эффективному управлению жалобами и апелляциями.

Орган инспекции ФГБУ «Центр госсанэпиднадзора» обеспечивает полное удовлетворение требований заказчика и высокий уровень обслуживания, выражает готовность рассмотреть и урегулировать все претензии заказчиков услуг.

Орган инспекции ФГБУ «Центр госсанэпиднадзора» беспристрастно и оперативно рассмотрит заявление и примет объективное решение.

Гарантируем конфиденциальность информации при рассмотрении жалоб, апелляций и претензий.

Политика управления жалобами и апелляциями согласуется с Политикой в области качества органа инспекции

Орган инспекции ФГБУ «Центр госсанэпиднадзора» реализует Политику управления жалобами и апелляциями средствами системы менеджмента качества:

- устанавливает процесс и цели управления жалобами, претензиями и апелляциями;
- обеспечивает планирование, разработку, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение процесса управления жалобами и апелляциями;
- распределяет необходимые административные ресурсы для достижения результативности, и эффективности процесса управления жалобами, апелляциями;
- содействует распространению понимания персоналом органа инспекции важности процесса управления жалобами и необходимости ориентации на заказчика;
- обеспечивает быстрое реагирование на претензии, жалобы, апелляции и рассмотрение их в равноправной, объективной и непредубежденной форме на всех стадиях процесса;
- обеспечивает доведение до заказчика, предъявляющего жалобу, и других заинтересованных сторон информацию о процессе управления жалобами в легкой и доступной форме;
- назначает представителя руководства по управлению жалобами, определяет его ответственность и полномочия;
- обеспечивает быстрый и эффективный процесс уведомления высшего руководства о любых существенных претензиях, жалобах и апелляциях;
- проводит периодический анализ процесса управления жалобами, апелляциями для обеспечения его результативной и эффективной работы и постоянного улучшения.

Руководитель органа инспекции
ФГБУ «Центр госсанэпиднадзора»



Д.В. Хатыров

Главный врач
ФГБУ «Центр госсанэпиднадзора»



В.В. Мальцев