

ОРГАН ИНСПЕКЦИИ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АППЕЛЯЦИЙ

После получения жалобы и подтверждения, что жалоба относится к инспекционной деятельности, за которую он несет ответственность, Орган инспекции проводит мероприятия по жалобе.

При поступлении жалобы, претензии на проведение инспекции данная претензия регистрируется в «Журнале учета претензий» (Ф-01 ДП ОИ 03-11) техническим директором ОИ (в его отсутствие – менеджером по качеству).

Руководитель (заместитель) ОИ Учреждения:

а) производит первоначальную ее оценку с точки зрения таких критериев как важность, срочность, безопасность, сложность, возможные последствия, необходимость и возможность проведения немедленных действий по рассмотрению претензии;

б) определяет ответственного исполнителя и состав комиссии в соответствии с характером и сложностью причин претензии;

в) издает приказ о создании комиссии по рассмотрению претензии.

К рассмотрению жалоб (апелляций) могут быть привлечены: руководители структурных подразделений ОИ по профилю претензии; ответственный за систему качества; непосредственные исполнители работ; юрисконсульт; по желанию заказчика представители заказчика.

Срок расследования претензии составляет 10 рабочих дней.

Комиссией рассматривается: суть претензии; правильность выполнения исполнителем работ по договору с заказчиком; информация об условиях проведения инспекций, необходимая для получения достоверных результатов; документация, регламентирующая методики инспекций, испытаний, регистрационные данные; при необходимости заслушиваются представитель заказчика и непосредственный исполнитель договора.

По результатам расследования оформляется акт расследования (Ф-02 ДП ОИ 03-11), в котором излагаются результаты проверки всех процедур, сопровождающих проведение инспекционной деятельности, анализируются причины выявленных несоответствий.

Решение по поводу жалобы (апелляции) принимается, пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

Комиссия принимает решение:

- несоответствия не обнаружены, претензия не обоснована, результаты инспекции остаются в силе. Жалоба признается необоснованной в случае, если заказчиком не были соблюдены условия договора в части предоставления достоверной и полной информации для проведения санэпидэкспертизы, исследования образца и др. а также в случае, если по результатам рассмотрения было доказано соответствие результатов инспекции (методики инспекции, оценки, толкования результатов) установленным требованиям;

- обнаружены несоответствия, претензия принимается, осуществляются

корректирующие действия в соответствии с ДП ОИ 03-09 «Корректирующие действия», ДП ОИ 03-12 «Управление работами, не соответствующими установленным требованиям». Претензия признается обоснованной в случае невыполнения условий договора со стороны исполнителя, либо при выявлении вины специалистов ОИ ФГБУЗ ЦГиЭ № 107 в проведении несоответствующих требованиям работ.

В течение 5 рабочих дней после окончания проведения расследования председателем комиссии по расследованию в адрес Заказчика направляется информация о проведенном расследовании и принятом решении на официальном бланке письма.

Результаты расследования, регистрационные данные информации Заказчику вносятся в «Журнал учета претензий».