Приложение № 1

# ПОЛИТИКА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЯМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В РЕСПУБЛИКЕ АДЫГЕЯ»

Высшее руководство органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» принимает на себя обязательства по результативному и эффективному управлению претензиями.

Руководство ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» гарантирует полное удовлетворение требований заказчика и высокий уровень обслуживания, выражает готовность рассмотреть и урегулировать все ваши претензии.

Орган инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» беспристрастно и оперативно рассмотрит Ваше заявление и примет объективное решение.

Гарантируем конфиденциальность информации при рассмотрении жалоб, апелляций и претензий.

Политика по управлению претензиями согласована с Политикой в области качества Органа инспекции.

Руководство ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» реализует Политику управления претензиями и апелляциями:

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

Руководитель Органа инспекции Е.С. Коваленко

Главный врач
ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Республике Адыгея» М.Н. Айтекова