

Процесс получения жалоб (претензий) и апелляций через приёмную
главного врача / сайт <https://sed.rospotrebnadzor.ru>,
электронную почту и регистрация жалобы (претензии) в СЭД

Рассмотрение жалобы (претензии) и апелляции главным врачом,
направление ее на рассмотрение комиссии по рассмотрению жалоб
(претензий) и определение ответственного(ых) лиц(а) по работе с жало-
бой (претензией) путём оформления резолюции
(указаний по исполнению документа)

Рассмотрение жалобы (претензии) комиссией по рассмотрению
жалоб и ответственным(и) лицом(ами), определение группы компе-
тентных лиц и принятие решения об ответных действиях, которые
должны быть предприняты

Решение о принятии жалобы
(претензии)

Решение о перенаправлении жа-
лобы (претензии) в подведом-
ственные организации

Отслеживание жалобы (претензии), включая действия,
предпринятые для её разрешения (проверка фактов по
жалобе (претензии), проведение расследования, сбор ин-
формации путём изучения документации, опроса персо-
нала и т.д.). Определение мер по устранению нарушений –
коррекция / корректирующие действия.

Обеспечение того,
что необходимые меры предпринимаются

Информирование заказчика об итогах рассмотрения его жалобы
(претензии) или о перенаправлении жалобы (претензии) в подведомственные
организации