


ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 1 из 5
	СМК. СОП-АО-РО-007	Дата введения: «15» мая 2021 г.
	Оригинал	
Версия: 03 Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-007, версия 02		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Название документа: Анализ отзывов и предложений покупателей		

Должность	Подпись	Ф.И.О.	Дата
Разработал: Заведующий испытательной лабораторией		Айсина Г.Р.	«15» апреля 2021 г.
Согласовал: Начальник аптечного отдела		Голованова Б.В.	«15» апреля 2021 г.
Местонахождение оригинала		127018, г. Москва, ул. Стрелецкая, д.3, стр.1 Аптечный отдел, каб. 2408	

УТВЕРЖДЕНО
ПРИКАЗОМ ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»
№04-592/21 ОТ 30.04.21

Содержание

1. Цель и назначение
2. Нормативные ссылки
3. Основные термины и сокращения
4. Область применения
5. Ответственность
6. Описание процедуры
7. История СОП
8. Список заполняемых форм
9. Приложения

1. Цель и назначение

Настоящая стандартная операционная процедура описывает процесс поступления жалоб на качество товаров аптечного ассортимента, качество консультирования или обслуживания фармацевтическими работниками, а также порядок работы с жалобами и порядок их удовлетворения.

2. Нормативные ссылки

2.1 Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 августа 2016 г. N 647н «Об утверждении правил надлежащей аптечной практики лекарственных препаратов для медицинского применения».

2.2 Закон РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Основные термины и сокращения

Товары аптечного ассортимента (далее - ТАА) - лекарственные препараты, медицинские изделия, а также дезинфицирующие средства, предметы и средства личной гигиены, посуда для медицинских целей, предметы и средства, предназначенные для ухода за больными, новорожденными и детьми, не достигшими возраста трех лет, очковая оптика и средства ухода за ней, минеральные воды, продукты лечебного, детского и диетического питания, биологически активные добавки, парфюмерные и косметические

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 2 из 5
	СМК. СОП-АО-РО-007	Дата введения: «15» мая 2021 г.
	Оригинал	
Версия: 03 Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-007, версия 02		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Название документа: Анализ отзывов и предложений покупателей		

средства, медицинские и санитарно-просветительные печатные изданиями, предназначенные для пропаганды здорового образа жизни;

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ» - Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы «Центр лекарственного обеспечения Департамента здравоохранения города Москвы» (далее Учреждение).

Аптечные подразделения – аптеки, аптечные пункты ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ».

СОП – стандартная операционная процедура.

СМК - система менеджмента качества.

4. Область применения

Материально-ответственные лица аптечного подразделения.

5. Ответственность

	Начальник аптечного отдела	Зав. аптекой	Провизор / фармацевт
Рассмотрение жалобы (претензии), поступившей в аптечное подразделение	И	О	И
Проведение расследования причин возникновения негативного отзыва	О	В	И
Проведение внеочередного обучения сотрудника	И	О	В
Наложение дисциплинарного взыскания	О	И	И

О – ответственный

И – информирован

В – вовлечен

6. Описание процедуры

6.1 Заведующий аптечным подразделением должен организовать порядок принятия жалоб (претензий) от покупателей.

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 3 из 5
	СМК. СОП-АО-РО-007	Дата введения: «15» мая 2021 г.
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-007, версия 02		
Оригинал		
Название документа: Анализ отзывов и предложений покупателей		

6.2 Заведующий несёт ответственность за своевременное рассмотрение жалобы, поступившей от покупателя.

6.3 Покупателю (посетителю), желающему написать жалобу, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка или карандаш, стол, стул). Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.

6.4 Сотрудник аптечного подразделения, действия которого вызвали жалобу, должен немедленно сообщить об этом администрации аптечного подразделения и представить письменное объяснение по содержанию жалобы.

6.5 Заведующий аптечным подразделением обязан в двухдневный срок рассмотреть поступившую жалобу, внимательно разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе аптечного подразделения или осуществлению приемлемых предложений.

6.6 Негативный отзыв или заявление покупателя (посетителя) должны быть рассмотрен и проанализирован заведующим аптекой. В случае необходимости заведующей аптекой должен организовать расследование причин возникновения негативного отзыва.

6.7 В случае выявления несоответствующих действий сотрудника аптечного подразделения, повлекших составление негативного отзыва потребителя, по результатам расследования необходимо провести внеочередное обучение сотрудника.

6.8 В случае грубого нарушения требований внутренней нормативной документации (СОП) и/или нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность сотрудников аптечного подразделения, по решению директора допускается наложение на сотрудника, допустившего грубое нарушение, дисциплинарное взыскание в виде вынесения предупреждения, выговора.

6.9 Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих органов заведующий аптекой делает на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

6.10 Копии отчетов покупателям (посетителям) хранятся у заведующего аптекой в специальном деле до конца текущего года.

6.11 Заявления покупателей (посетителей) и других граждан с целью оправдания действий сотрудника аптечного подразделения, на которого поступил негативный отзыв, подлежат проверке и принимаются во внимание только при подтверждении изложенных фактов.

6.12 В случае, если для принятия мер по устранению отмеченных покупателем (посетителем) недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то заведующий аптекой устанавливает необходимый срок (но не более 15 дней), о чем делает в книге соответствующую отметку.

6.13 Обоснованные отзывы, их количество и характер учитываются при проведении внутренних аудитов, решении вопросов о материальном и моральном

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 4 из 5
	СМК. СОП-АО-РО-007	Дата введения: «15» мая 2021 г.
	Оригинал	
Версия: 03		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-007, версия 02		
Название документа: Анализ отзывов и предложений покупателей		

стимулировании сотрудников, премировании за выполнение и перевыполнение плана товарооборота, при условии обеспечения высокого качества обслуживания покупателей.

7. История СОП

22.02.2017 - СМК. СОП-АО-РО-007, версия 01.

21.02.2020 - СМК. СОП-АО-РО-007, версия 02.

8. Список заполняемых форм

1. Список контролируемого распространения.
2. Лист ознакомления.
3. История изменений.

9. Приложения

Приложение 1
Форма АО-РО-007-03/1

Список контролируемого распространения

Вид документа	Должность держателя документа
Оригинал	Начальник аптечного отдела
Копия № 1	Заведующий аптекой
Копия № 2	Заведующий аптечным пунктом

Приложение 2
Форма АО-РО-007-03/2

Лист ознакомления

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись
1.				

Конфиденциально

ГБУЗ «ЦЛО ДЗМ»	Стандартная операционная процедура	Страница 5 из 5
	СМК. СОП-АО-РО-007	Дата введения: «15» мая 2021 г.
	Оригинал	
Версия: 03 Вводится: Взамен СМК. СОП-АО-РО-007, версия 02		Действительно до: «15» мая 2024 г.
Название документа: Анализ отзывов и предложений покупателей		

2.				
3.				
4.				
5.				

Приложение 3
Форма АО-РО-007-03/3

История изменений

№ версии	Дата введения в действие	Причина пересмотра/внесения изменения	Номер страницы (замененной, новой, изъятой)	Кем внесено Ф.И.О.
Версия 01	22.02.2017	Новый документ		Айсина Г.Р.
Версия 02	21.02.2020	В связи с истечением срока действия	1-5	Айсина Г.Р.
Версия 03	15.05.2021	В связи с вступлением в силу новых нормативных актов	1-5	Айсина Г.Р.

Лист ознакомления
с СМК. СОП-АО-РО-007, версия 03

№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				