

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Претензия/жалоба/апелляция – письменное требование потребителя (заказчика), адресованное к ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

Удовлетворённость потребителя – восприятие потребителем степени выполнения его требований.

Основная цель предъявления претензии/жалобы/апелляции – решение различных конфликтных ситуаций, связанных с приобретением/получением (предоставлением/оказанием) некачественной услуги, без обращения в суд.

К рассмотрению претензии/жалобы/апелляции не привлекается лицо (лица) деятельность которого (которых) повлекла претензию/жалобу/апелляцию.

Потребитель (заказчик), неудовлетворённый услугой, оказанной ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, имеет возможность предъявить претензию/жалобу/апелляцию.

Форма предоставления претензии/жалобы/апелляции: свободная на имя Главного врача.

Местом подачи претензии/жалобы/апелляции, касающихся деятельности ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, установлено отделение обеспечения и контроля документооборота отдела обеспечения деятельности учреждения.

Работник отделения обеспечения и контроля документооборота отдела обеспечения деятельности учреждения получает претензию/жалобу/апелляцию от заявителя (потребителя, заказчика) лично, по почте, по электронной почте, с сайта Центра и регистрирует ее, в том числе предложения предъявляющего претензию/жалобу/апелляцию по исправлению ситуации.

В зависимости от описываемой в претензии/жалобе/апелляции информации Главным врачом накладывается резолюция на документ и назначается ответственное лицо (или ответственные лица) для составления ответа на претензию/жалобу/апелляцию из числа руководителей структурных подразделений Центра, в том числе руководители аккредитованных лиц в составе ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

Срок начала исполнения претензии/жалобы/апелляции исчисляется с даты ее регистрации, работником отделения обеспечения и контроля документооборота отдела обеспечения деятельности учреждения.

Срок исполнения зарегистрированной претензии/жалобы/апелляции осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 30 дней, а в случае направления претензии/жалобы/апелляции по подведомственности – 7 дней или в сроки, установленные в сопроводительной документации.

Контроль исполнения документов, а в частности претензии/жалобы/апелляции осуществляется работниками отделения обеспечения и контроля документооборота отдела обеспечения деятельности учреждения.

Справочную информацию об ответственном исполнителе и о сроках подготовки ответа на претензию/жалобу/апелляцию заявитель может узнать у работников отделения обеспечения и контроля документооборота отдела обеспечения деятельности учреждения.

Получение информации о состоянии дел по рассмотрению претензии/жалобы/апелляции осуществляется на основании письменного запроса от заказчика на имя Главного врача ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.