

**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решение Провайдера
межлабораторных сличительных (сравнительных) испытаний
(Провайдера МСИ) ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.**

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной Провайдером МСИ ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, имеет возможность предъявить претензию.

Местом подачи претензий, касающихся деятельности Провайдера МСИ ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, установлен общий отдел ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

Специалист общего отдела получает претензию от потребителя лично, по почте и по электронной почте, регистрирует ее в автоматизированной системе регистрации входящих документов «Контроль исполнительской дисциплины» для их учета и контроля.

Срок начала исполнения претензии исчисляется с даты ее регистрации сотрудником общего отдела. Срок исполнения зарегистрированной претензии осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 30 дней, а в случае направления претензии по подведомственности – 7 дней.

Зарегистрированная специалистом общего отдела претензия (жалоба) передается Главному врачу для рассмотрения и дальнейшего перераспределения претензии ответственным лицам за составление ответа.

По факту готовности ответа на претензию (жалобу) к ней прикладываются все необходимые или запрашиваемые заявителем документы. Составленный ответ визируется всеми ответственными за составление ответа руководителями, исполнителем и передается на подпись Главному врачу.

Подписанный ответ на претензию (жалобу) направляется заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу или апелляцию, принимается или пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной деятельности Провайдера МСИ (в деятельности на которую подана жалоба).

Провайдер МСИ ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.