

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Претензия/жалоба/апелляция – требование потребителя (заказчика), адресованное к провайдеру проверок квалификации ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора (далее Провайдер ПК/МСИ).

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 Провайдером ПК/МСИ имеет возможность предъявить претензию/жалобу/ апелляцию в устной или письменной форме.

После получения жалобы Провайдер ПК/МСИ подтверждает, относится ли жалоба к деятельности по ПК, и, если да, то разрешает претензию/жалобу/апелляцию.

Провайдер ПК/МСИ, после получения жалобы, несет ответственность за сбор всей необходимой информации для определения того, обоснована ли жалоба.

Провайдер ПК/МСИ может признать жалобу не обоснованной и направить потребителю аргументированный письменный ответ в соответствии с документооборотом ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

Форма предоставления письменной претензии/жалобы/апелляции: свободная на имя Главного врача ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

Срок исполнения зарегистрированной жалобы осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 30 дней, а в случае направления претензии/жалобы/апелляции, обращения по подведомственности – 7 дней или в сроки, установленные в сопроводительной документации. Срок исполнения жалобы и/или обращения направленных для рассмотрения аккредитованному лицу от национального органа по аккредитации (относящиеся к их деятельности по оценке соответствия) в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации (требованиями национальной системы аккредитации), а именно: ответы на них даются в течение десяти рабочих дней со дня их поступления (официальной регистрации).

Любой заинтересованной стороне по ее требованию предоставляется описание процесса рассмотрения, поданной ею (стороной), жалобы. Получение информации о состоянии дел по рассмотрению **претензии/жалобы/апелляции осуществляется на основании письменного запроса от заказчика** или иной заинтересованной стороны **на имя** Главного врача ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.

По итогам рассмотрения претензии/жалобы/апелляции заявителю направляется официальное письмо ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора.