

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Претензия/жалоба/апелляция – 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, в том числе услугой оказанной органом инспекции, испытательным лабораторным центром, провайдером межлабораторных сличительных (сравнительных) испытаний, органом по аттестации методик измерений и метрологической экспертизе, имеет возможность предъявить претензию/жалобу/ апелляцию в устной или письменной форме.

Письменную претензию/жалобу/апелляцию, касающуюся деятельности ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, в том числе на деятельность аккредитованных лиц можно подать в отдел обеспечения и контроля документооборота. Форма предоставления письменной претензии/жалобы/апелляции: свободная на имя Главного врача.

Устную претензию/жалобу/апелляцию, касающуюся деятельности аккредитованных лиц ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора можно подать по телефону 8 (495) 958-17-30.

Срок начала исполнения претензии/жалобы/апелляции исчисляется с даты ее регистрации.

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.

Справочную информацию по рассмотрению письменной претензии/жалобы/апелляции заявитель может узнать по телефону 8 (495) 954-01-33.

Справочную информацию по рассмотрению устной претензии/жалобы/апелляции заявитель может узнать по телефону 8 (495) 958-17-30.

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