

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ.

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок, сроки и процедуру подачи и рассмотрения устных/письменных претензий, жалоб и апелляций.

1.2. Основные понятия:

- Потребитель (заказчик) – физическое, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель;
- Центр - Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- Претензия, жалоба, апелляция – письменное/устное требование(-я) Потребителя (заказчика) к Центру, предметом которого (-ых) является оказание некачественной(-ых) услуги(-г) и связанных с решением различных конфликтных ситуаций, без обращения в судебные органы.

2. Порядок обращения с жалобой, претензией и апелляцией

2.1. Потребитель (заказчик), обнаруживший несоответствие оказанной услуги действующему законодательству, в том числе стандартам оказания услуг, регламентирующего оказание услуг органом инспекции, испытательным лабораторным центром, провайдером межлабораторных сравнительных (сличительных) испытаний, органом по аттестации методик измерений и метрологической экспертизе, имеет право предъявить претензию, жалобу, апелляцию, касающуюся деятельности Центра, в том числе на деятельность аккредитованных лиц в устной или письменной форме.

2.1.1. Письменные: жалоба, претензия, апелляция подаются в свободной форме, на имя Главного врача, с получением на копии претензии, жалобы, апелляции отметки о поступлении документа в Центр.

2.1.2. В устной форме жалоба, претензия, апелляция подаются по телефону +7(495) 958-17-30 доб.178. Данная жалоба, претензия, апелляция подлежит регистрации в утвержденных внутренних документах системы менеджмента качества и передаче руководителю аккредитованного лица.

3. Порядок и сроки рассмотрения жалоб, претензий и апелляций

3.1. К рассмотрению претензии, жалобы, апелляции не привлекается лицо (лица), деятельность которого (которых) явилась основанием для жалобы, претензии, апелляции.

3.2. Рассмотрение жалобы, претензии, апелляции может осуществляться единолично руководителем аккредитованного лица, а также с привлечением необходимых специалистов.

3.3. Жалобы, претензии, апелляции на деятельность аккредитованных лиц: органа инспекции, испытательного лабораторного центра, провайдера межлабораторных сравнительных (сличительных) испытаний, органа по аттестации методик измерений и метрологической экспертизе) рассматриваются, ответ направляется Потребителю (заказчику) в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления.

3.4. Рассмотрение жалоб и обращений на деятельность Центра осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными действующим законодательством РФ, а именно: не более 30 дней, а в случае направления жалобы или обращения по подведомственности – 7 дней или в сроки, установленные в сопроводительных документах.

4. Порядок ознакомления Потребителя(заказчика) о процессе и результатах рассмотрения жалоб, претензий и апелляций

4.1. Ознакомление с процессом рассмотрения жалоб, претензий, апелляций Потребитель (заказчик) осуществляет самостоятельно по следующим телефонам:

- в письменной форме: +7(495) 954-01-33

- в устной форме: +7(495) 958-17-30, доб.178.

4.2. По итогам рассмотрения письменных жалоб, претензий, апелляций Потребителю (заказчику) направляется официальный ответ в письменной форме.

4.3. По итогам рассмотрения устных жалоб, претензий, апелляций Потребителю (заказчику) дается ответ в устной (посредством телефонной связи) или письменной форме (по электронной почте).