

Правила рассмотрения претензий на услугу, жалоб на деятельность и апелляций на решения Органа инспекции ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России

В случаях, когда Заказчик (далее – Заявитель) считает, что

- услуга, определенная предметом Договора (далее – Услуга), ему была оказана ненадлежащего качества,
- действия сотрудников Органа инспекции (далее - ОИ) не соответствуют правилам и процедурам, необходимым при оказании Услуги, он имеет право направить в ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России претензию по качеству выполненной работы или жалобу на действия сотрудников ОИ.

Так же Заявитель имеет право подать апелляцию в ОИ ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России на решение в отношении объекта инспекции.

Апелляция – просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

Примечание – определение взято из стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020-2012.

Претензия/жалоба, апелляция может быть подана в ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России представителем Заявителя лично, посредством почтовых служб, а также направлена по электронной почте – cge119@fmbamail.ru.

Срок рассмотрения претензий/жалоб, апелляций – не более одного месяца. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен еще на один месяц. Датой начала рассмотрения претензии/жалобы является дата приема документов от Заявителя, курьера или почтовой службы. Если претензия/жалоба, апелляция направлена по электронной почте, датой начала является:

- текущая дата, если претензия/жалоба размещена до 16.00;
- следующий рабочий день, если претензия/жалоба размещена после 16.00 или же в выходные или праздничные дни.

Поступившая в ФГБУЗ ЦГиЭ №119 ФМБА России претензия/жалоба регистрируется и передается на рассмотрение руководителю учреждения.

Руководитель учреждения изучает документы, касаемые оказанной Услуги, получает объяснения сотрудников, проводивших работы, и принимает решение по сути претензии/жалобы, апелляции.

В определенных случаях, в целях принятия наиболее объективного решения, руководитель учреждения формирует комиссию по рассмотрению претензии/жалобы, апелляции. В комиссию входят наиболее компетентные специалисты ОИ. В исключительных случаях в комиссию могут быть приглашены представители Заявителя.

По итогам рассмотрения претензии/жалобы, апелляции оформляется решение, которое направляется Заявителю курьером, почтой, электронным письмом или передается лично.