

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

Потребитель (заказчик), неудовлетворённый услугой, оказанной ФГБУЗ ГЦГ и Э ФМБА России (в части осуществления инспекционной деятельности), имеет возможность предъявить претензию/жалобу/ апелляцию.

Форма предоставления претензии/жалобы/апелляции – свободная; подается в письменном виде на имя Главного врача ФГБУЗ ГЦГ и Э ФМБА России.

Местом подачи претензии/жалобы/апелляции - служба «Одного окна» учреждения.

Работник службы «Одного окна» получает претензию/жалобу/апелляцию от заявителя (потребителя, заказчика) лично, по почте, по электронной почте, с сайта учреждения и регистрирует ее, в том числе предложения предъявляющего претензию/жалобу/апелляцию по исправлению ситуации.

В зависимости от описываемой в претензии/жалобе/апелляции информации Главным врачом ФГБУЗ ГЦГ и Э ФМБА России накладывается резолюция на документ и назначается ответственное лицо (или ответственные лица) для составления ответа на претензию/жалобу/апелляцию из числа руководителей структурных подразделений учреждения, в том числе руководителей аккредитованных лиц в составе ФГБУЗ ГЦГ и Э ФМБА России.

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

Срок рассмотрения зарегистрированной претензии/жалобы/апелляции осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 30 календарных дней, а в случае направления претензии/жалобы/апелляции по подведомственности – 7 календарных дней или в сроки, установленные в сопроводительной документации.

Справочную информацию об ответственном исполнителе и о сроках подготовки ответа на претензию/жалобу/апелляцию заявитель может узнать у работников службы «Одного окна».

Получение информации о состоянии дел по рассмотрению претензии/жалобы/апелляции осуществляется на основании письменного запроса от заявителя на имя Главного врача ФГБУЗ ГЦГ и Э ФМБА России.

Основная цель предъявления претензии/жалобы/апелляции – решение различных конфликтных ситуаций, связанных с приобретением/получением (предоставлением/оказанием) некачественной услуги.

К рассмотрению претензии/жалобы/апелляции не привлекается лицо (лица), деятельность которого (которых) повлекла подачу претензии/жалобы/апелляции.