

Правила рассмотрения жалоб, апелляций, претензий

1. Претензия (включая жалобу или апелляцию) от заказчика оформляется в произвольной форме на бумажном носителе на имя директора ФГБУ «ЦСП» Минздрава России, но обязательно должна содержать: наименования заказчика, наименование объекта инспекции, суть претензии, сроки, в которые проводилась инспекция, дату обращения и подпись заказчика (его представителя), а также форму предоставления ответа на претензию (лично, по почте или по электронной почте).
2. Все поступающие от юридических, физических лиц, индивидуальных предпринимателей претензии регистрируются сотрудником группы регистрации документов в журнале «Учет поступивших жалоб, претензий и апелляций».
3. Во всех случаях поступления претензий со стороны заказчиков по результатам проведения инспекции и/или по качеству выполненных работ, Заместитель руководителя ОИ организует оперативную проверку.
4. По результатам проверки Руководителем ОИ в срок не позднее 10 рабочих дней с момента поступления письменной претензии принимается решение по претензии о ее рассмотрении или отклонении, о чем сотрудник группы регистрации документов уведомляет заказчика.
5. По результатам рассмотрения претензии сотрудником группы контроля качества оформляется письменный ответ (уведомление) заказчику на официальном бланке ФГБУ «ЦСП» Минздрава России, в котором содержатся результаты рассмотрения претензии и принятое решение.
6. Срок исполнения зарегистрированной претензии осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, и составляет не более 30 дней.