

## **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» ФМБА России, но обязательно должна содержать: наименование заказчика, наименование объекта инспекции, суть претензии, сроки, в которые проводилась инспекция, дату обращения и подпись заказчика (его представителя).
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 претензий, относящиеся к инспекционной деятельности, за которую ОИ несет ответственность, Технический директор ОИ организует оперативную проверку.
4. По результатам оперативной проверки Руководителем ОИ (в срок не позднее 5 рабочих дней с момента поступления письменной претензии) принимается решение о рассмотрении претензии или ее отклонении, о чем сотрудник группы регистрации документов уведомляет заказчика.
5. По результатам рассмотрения претензии Техническим директором ОИ оформляется письменный ответ заказчику на официальном бланке ФГБУ «ЦСП» ФМБА России, в котором содержатся результаты рассмотрения претензии и принятое решение.
6. Ответ на претензию осуществляется в соответствии со сроками установленными ФЗ от 28.12.2013 № 412-ФЗ в течение десяти рабочих дней со дня поступления.