

**Правила рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций  
на решение Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Алтайском крае»**

1. Заказчик, неудовлетворённый услугой, оказанной Органом инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае», имеет право предъявить претензию.

2. Подача претензий, касающихся деятельности Органа инспекции ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» от заказчика может быть, осуществлена через приемную главного врача ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае», а также любым удобным ему способом, помощник руководителя / сотрудник приемной получает претензию от заказчика лично, по почте или по электронной почте, регистрирует ее в системе регистрации входящих документов.

3. Срок начала исполнения претензии исчисляется с даты ее регистрации помощником руководителя / сотрудником приемной. Срок исполнения зарегистрированной претензии осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации:

**3.1. На основании Федерального закона «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» от 28.12.2013 № 412-ФЗ в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня поступления, если жалоба касается непосредственно деятельности Органа инспекции.**

Зарегистрированная специалистом приемной жалоба (претензия) передается Главному врачу для рассмотрения и дальнейшего направления претензии комиссии по рассмотрению жалоб для изучения и составления ответа.

4. По факту готовности ответа на жалобу (претензию) к ней прикладываются все необходимые или запрашиваемые заявителем документы. Составленный ответ визируется всеми ответственными за составление ответа руководителями, исполнителем и передается на подпись Главному врачу.

5. Подписанный ответ на жалобу (претензию) направляется заявителю в соответствии с правилами, установленными в п. 5.1.6 ДП Ои 02-09 «Жалобы (претензии) и апелляции Органа инспекции» в действующей редакции, а именно: регистрация в СЭД / отправка почтовой корреспонденцией, в электронном виде, передается лично в руки заказчику с визированием факта получения ответа (подпись, ФИО) на оригинале ответа.

6. Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу(претензию) и апелляцию, принимается или пересматривается и утверждается лицами, не участвующими в первоначальной инспекционной деятельности.

