

Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решение Органа инспекции ФБУН «ФНЦГ им. Ф.Ф. Эрисмана» Роспотребнадзора.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной Органом инспекции ФБУН «ФНЦГ им. Ф.Ф. Эрисмана» Роспотребнадзора, имеет возможность предъявить жалобу (апелляцию) в канцелярию ФБУН.

Жалоба от потребителя может быть представлена лично, по почте, в т.ч. по электронной. Жалобы регистрируются в журнале входящих документов для их учета и контроля.

Срок начала исполнения жалобы исчисляется с даты ее регистрации канцелярией. Срок исполнения зарегистрированной жалобы осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 30 дней.

Зарегистрированная канцелярией жалоба передается Руководителю Органа инспекции для рассмотрения и дальнейшего перераспределения ответственным лицам для рассмотрения.

По факту готовности ответа на жалобу к ней прикладываются все необходимые или запрашиваемые заявителем документы. Составленный ответ визируется исполнителями, руководителем структурного подразделения, руководителем ОИ и передается на подпись Руководству ФБУН.

Подписанный ответ на жалобу направляется заявителю посредством затребованного им способа получения ответа.

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

Орган инспекции ФБУН «ФНЦГ им. Ф. Ф. Эрисмана» Роспотребнадзора несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб и апелляций.