**Правила рассмотрения жалоб/апелляций на решения Испытательного лабораторного центра**

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной Испытательным лабораторным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае» (далее – ИЛЦ Центра) вправе подать жалобу/апелляцию по результатам выполнения работ по проведению исследований, испытаний, инструментальных измерений, связанных с основной деятельностью ИЛЦ Центра.

В процессе работы с жалобами/апелляциями ИЛЦ соблюдает конфиденциальность.

Апеллянтом может выступать любая организация или лицо-участник процесса испытаний, заинтересованное в результатах испытаний, права которого, по его мнению, нарушены. Апеллянт вправе подать апелляцию в Центр с запросом о пересмотре решения по жалобе, принятого ИЛЦ Центра в отношении данного объекта, по результатам выполнения работ по подтверждению соответствия, связанных с основной деятельностью ИЛЦ Центра.

Апелляции/жалобы подаются на имя главного врача Центра либо руководителя ИЛЦ в письменной форме с обязательным указанием контактной информации – Ф.И.О. заявителя, его почтового адреса, номера телефона (при наличии), адреса электронной почты (при наличии).

В случае, если в жалобе/апелляции не указаны фамилия гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на апелляцию/жалобу не дается.

Апелляции/жалобы могут быть получены по почте, в виде электронного сообщения, направленного на адрес: E-mail: cge@megalink.ru., посредством факсимильной связи, вручены лично.

Телефонные номера и адрес электронной почты ИЛЦ Центра размещены на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет http://cge.megalink.ru/, а также на информационных стендах в помещениях ИЛЦ.

Потребитель, неудовлетворённый услугой, оказанной ИЛЦ, имеет возможность предъявить жалобу лично.

Местом подачи жалоб/апелляций установлен кабинет приемной № 102 по адресу: г. Чита, ул. Ленинградская, дом 70, стр.1. по следующему графику: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница  – с 8.30 до 17.00 час; обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 час.

Апелляция/жалоба должна быть аргументированной. При необходимости к апелляции, жалобе прилагаются документы, подтверждающие обоснованность приводимых в ней доводов по поводу нарушенных ИЛЦ прав и законных интересов физического (или юридического) лица, индивидуального предпринимателя, обратившегося с апелляцией/жалобой.

Апелляция/жалоба рассматривается в течение 30 дней с момента регистрации жалобы или апелляции.

ИЛЦ письменно уведомляет заявителя о получении жалобы/апелляции, а также представляет в случае необходимости отчет о ходе ее рассмотрения (Ф 04-0.3-02-01-2016).

По результатам рассмотрения жалобы/апелляции оформляется письменный ответ потребителю на официальном бланке ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае», в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы/апелляции.

После подписания ответа руководителем ИЛЦ, на решении проставляется дата и исходящий регистрационный номер. Решение по жалобе/апелляции направляется заявителю таким же способом, каким была получена, либо способом, указанным заявителем.

Заявитель вправе знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы/апелляцию, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.