

Порядок рассмотрения жалоб

Порядок рассмотрения жалоб на решения ОС:

1. Подача заявителем жалобы на имя директора ФБУ «Саратовский ЦСМ им. Б.А. Дубовикова», в которой:

- излагает предмет жалобы;
- определяет потенциальные стороны – участники конфликта;
- описывает свое участие в событиях, которые предшествовали заявлению и стали причиной обращения с жалобой в ОС;
- предлагает решение (в случае необходимости).

(Жалоба должна быть подана в течение 30 дней (не более) с даты совершения события, являющегося её причиной)

2. Регистрация заявления-жалобы и передача директору (обоснованная жалоба рассматривается в течение 30 дней с момента регистрации; первоначальный ответ с указанием информации о получении, информации о регистрационном номере, информации о сроках рассмотрения жалобы производится в течение 7 дней).

3. Ознакомление руководителя, назначение эксперта, не причастного к жалобе и срока её исполнения.

4. Анализ жалобы и подготовка проекта решения по жалобе.

5. Документальное оформление решения с указанием принятых мер (оформляется в письменном виде и направляется не позднее 30 дней с моменты регистрации жалобы), содержащее:

- информацию о разработанных корректирующих и предупреждающих действиях;
- информацию о предпринятых и планируемых мерах коррекции;
- запрос о согласии заявителя с предлагаемыми мероприятиями;

Если заявитель уведомил ОС о согласии с предложенными мероприятиями или не уведомил ОС в течение 14 дней, жалоба закрывается.

Если заявитель не согласен с принятым решением, он вправе направить апелляцию в Апелляционную комиссию, а далее в Росаккредитацию, суд.