



БУРЯТСКИЙ ЦСМ

Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Республике Бурятия»
(ФБУ «Бурятский ЦСМ»)



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ФБУ «Бурятский ЦСМ»

Е.П. Челночков

« 16 » ноября 2020

Правила рассмотрения жалоб и апелляций

Заявитель вправе выразить недовольство деятельностью ФБУ «Бурятский ЦСМ» и обжаловать его решения, принятые на любом этапе выполнения работ, директору ФБУ «Бурятский ЦСМ», в филиале – начальнику филиала. Все поступившие обращения подлежат обязательному всестороннему, объективному и полному рассмотрению.

Информация о возможности предъявления жалобы (апелляции) размещена на сайте ФБУ «Бурятский ЦСМ» по адресу: burcsm@burcsm.ru, на информационном стенде Бюро приема и выдачи средств измерений и филиала.

Жалоба (претензия) - выражение недовольства деятельностью ФБУ «Бурятский ЦСМ» при оказании услуг по поверке (калибровке) средств измерений, иных метрологических услуг, услуг в области стандартизации, испытаний и оценки соответствия.

Апелляция - запрос представителя объекта метрологических услуг, поверки (калибровки), стандартизации, испытаний и оценки соответствия в ФБУ «Бурятский ЦСМ» о пересмотре решения, принятого в отношении данного объекта.

Способы предъявления жалоб (претензий) и апелляций:

- по электронной почте (сканированный вариант);
- в письменном виде (в том числе в виде записи в книге отзывов и предложений в подразделениях ФБУ «Бурятский ЦСМ»);
- в устной форме;
- посредством факсимильной связи (сканированный вариант)

	Личное обращение или обращение по почте	Обращение по факсу	Обращение в электронном виде
Центральный лабораторный корпус	670013 г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д. 72 Б Тел. (3012) 410733	(3012) 412638	burcsm@burcsm.ru
Филиал в Северобайкальском районе	617717, Республика Бурятия, Республика Бурятия, г.Северобайкальск, ул. Полиграфистов, д.12 Тел.(30130) 21402	(30130) 21402	sbfilcsm@mail.ru

Заявитель может обратиться с жалобой (претензией)/апелляцией в следующих случаях:

- отказ в приеме заявления, документов;
- нарушение сроков оказания услуг и выдачи результатов услуг;
- истребование у заявителя документов, не предусмотренных утвержденным Порядком или действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
- принуждение к оплате, не предусмотренной действующим законодательством, регулирующим данные вопросы;
- отказ в оказании услуг;
- отказ в выдаче результатов услуг;
- удержание денежных средств;
- оспаривание результатов услуг по существу (оказание услуг ненадлежащего качества);
- не этичное поведение сотрудников ФБУ «Бурятский ЦСМ» (филиала) при взаимодействии с заказчиком.

Жалобы (претензии) и апелляции, поступающие в ФБУ «Бурятский ЦСМ» (филиал), поступают в приемную, регистрируются секретарем (уполномоченным лицом филиала) в журнале регистрации обращений, затем передаются руководителю ФБУ «Бурятский ЦСМ» - директору (в филиале – начальнику филиала). Начальник филиала поступившую и зарегистрированную жалобу (претензию)/апелляцию направляет в однодневный срок в приемную ФБУ «Бурятский ЦСМ». Жалобы (претензии), зарегистрированные в книге отзывов и предложений в подразделении, незамедлительно передаются вышестоящему руководству на рассмотрение.

Директор ФБУ «Бурятский ЦСМ» рассматривает зарегистрированные жалобы (апелляции) в день их получения. По результатам рассмотрения определяет ответственного специалиста и специалистов для участия в рассмотрении, устанавливает срок рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции.

По результатам рассмотрения жалобы (апелляции), ответственный специалист в срок не более рабочего дня оформляет письменный ответ предъявителю жалобы (претензии)/апелляции на официальном бланке ФБУ «Бурятский ЦСМ», в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции.

Составленный ответ передается директору ФБУ «Бурятский ЦСМ». После рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций директором, документы направляются секретарю, где они регистрируются в журнале с учетом указаний по исполнению документов.

Письменный ответ предъявителю жалобы (претензии)/апелляции, подписанный директором ФБУ «Бурятский ЦСМ» (лицом, замещающим его на законных основаниях), направляется заявителю посредством затребованного им способа получения ответа. Лицу, подавшему данное обращение, направляется официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции. В случае переадресации обращения, заявителю также направляется уведомление.

Жалоба (претензия)/апелляция должна содержать:

- наименование Учреждения и его должностного лица (работника), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ФБУ «Бурятский ЦСМ». При необходимости для подтверждения данных доводов прилагаются документы, материалы либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы (претензии)/апелляции - не более 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

При необходимости ФБУ «Бурятский ЦСМ» подтверждает получение жалобы (претензии)/апелляции и представляет лицу, подающему жалобу, отчёты о ходе ее рассмотрения, полученные результаты.

По результатам рассмотрения жалобы ФБУ «Бурятский ЦСМ» принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

В письменном ответе указываются:

- существо обжалуемых решений;
- доводы и основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно уже давались ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы (обстоятельства), исполнитель данного поручения вправе подготовить предложения и направить уведомление о прекращении данной переписки в связи с безосновательностью очередного обращения.

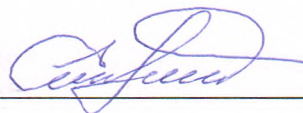
Жалобы заявителей, поданные в письменной форме (в форме электронного документа), остаются без рассмотрения в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия гражданина (индивидуального предпринимателя), наименование юридического лица, направившего жалобу;
- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, она не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

ФБУ «Бурятский ЦСМ» несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций в соответствии с законодательством.

РАЗРАБОТАНО:

Ответственный исполнитель по СМК
«13» ноября 2020 г.



Е.Ю. Полянская

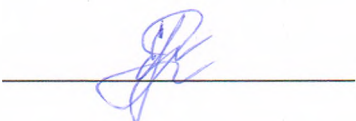
СОГЛАСОВАНО:

Юриисконсулт
«16» ноября 2020 г.



О.Л. Попко

Специалист по кадрам
«13» ноября 2020 г.



Е.Э. Яцкевич

