

## **Порядок предъявления и процедура рассмотрения претензий в ФГБУ «ЦККЛСИМИ»**

В случае неудовлетворенности услугой и/или работой Испытательной лаборатории ФГБУ «ЦККЛСИМИ» (далее по тексту – ИЛ) в целом, либо действиями конкретных должностных лиц ИЛ, Вы имеете право предъявить претензию или жалобу (далее по тексту – претензия).

Претензии принимаются **в рабочие дни с 9:00 до 17:00:**

- по адресу: 121471, г. Москва, ул. Рябиновая, д. 43, стр. 7;

- по телефону: 8-495-447-36-92;

- по электронной почте (в любое время): [clkklsimi@yandex.ru](mailto:clkklsimi@yandex.ru)

Претензию может подать юридическое лицо. Претензии принимаются **в письменном виде** на имя начальника ФГБУ «ЦККЛСИМИ» в свободной форме (при наличии всей необходимой информации).

**Информация, необходимая для предъявления претензии:**

- информация о заявителе (ФИО, организация, адрес (с указанием почтового индекса), телефон, e-mail);

- сведения об услуге (номер протокола, номер заявки, дата оказания услуги, наименование и производитель ЛС и т.п.);

- суть претензии (описание);

- приложения - документы, обосновывающие претензию (при наличии);

- подпись, печать (при наличии).

Регистрация претензии осуществляется в день ее поступления. В течение 2-х рабочих дней с момента регистрации претензии заявитель уведомляется любым возможным способом (предпочтительно по электронной почте) о том, что претензия принята в работу.

Если Вы не получили уведомления о регистрации претензии, уточните, пожалуйста, эту информацию по телефону 8-495-447-36-92.

Рассмотрение претензии и принятие соответствующих решений проводится в **срок не более 10 рабочих дней** с момента регистрации претензии.

**В течение 2 рабочих дней с момента принятия решения по претензии заявителю направляется официальное уведомление (письмо)** с приложением копий (сканированных копий) самой претензии с отметками о регистрации и протокола расследования. Также сообщаются сроки урегулирования претензии, если необходимо привлечение дополнительных ресурсов, проведение длительных повторных испытаний и т.п.

**Претензия считается закрытой (удовлетворенной), если:**

- после отправления заявителю уведомления (протокола расследования претензии) получен ответ об удовлетворенности заявителя действиями ИЛ;

- от заявителя не поступает отрицательный ответ в течение 10 рабочих дней, следующих после отправки уведомления (протокола расследования) в адрес, указанный заявителем в претензии.