

Процесс рассмотрения жалоб (претензий) и апелляций заказчиков при оказании услуг отделом радиационной безопасности ДПЗиГСЭН МЗ КР

В процессе оказания услуг ОРБ ДПЗиГСЭН МЗ КР (далее-ОРБ) могут возникнуть разногласия по результатам проведенных инспекций и радиологических исследований объектов по заказам потребителей.

Прием и рассмотрение жалоб и апелляций является способом защиты интересов потребителей услуг ОРБ.

При возникновении разногласия или несогласия с результатами оказанной услуги ОРБ, заказчик оформляет жалобу в письменном виде на имя директора ДПЗиГСЭН, с обоснованием разногласия или несогласия с результатом оказанной услуги.

Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления. Результатом рассмотрения жалобы и апелляции является решение возникшей проблемы или мотивированный отказ.

В случае несогласия с данным решением по жалобе заявитель имеет право обжаловать его или обратиться в вышестоящие инстанции. Ответ на жалобу и апелляцию высылается в адрес заявителя в письменном виде, в течение пяти рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под роспись о получении.