1. **Рассмотрение жалобы (претензии)**
   1. Зарегистрированная жалоба (претензия) в тот же день, передается руководителю ТверьИЛ. Руководитель ТверьИЛ определяет круг лиц, уполномоченных, закрепленных приказом, рассматривать поступившую жалобу (претензию) и проводит первоначальную оценку жалобы:

* относится ли она к деятельности ТверьИЛ, за которую она несет ответственность;
* возможности проведения немедленных действий по рассмотрению жалобы (претензии);
* установления важности и возможных последствий;
* установления конкретных шагов по работе с жалобой (претензией).
  1. Жалоба (претензия) на рассмотрение может быть принята полностью, принята частично или отменена. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы (претензии) Руководитель ТверьИЛ в течение 10-ти рабочих дней со дня регистрации готовит письменный ответ, в котором указывает аргументы, обосновывающие отказ, при необходимости со ссылками на соответствующие свидетельства.
  2. В случае если жалоба (претензия) признана обоснованной и принята на рассмотрение, руководитель ТверьИЛ определяет состав комиссии по рассмотрению жалобы (претензии). Обязательными членами комиссии являются, руководители СП, в адрес которых предъявлена претензия, специалисты, в компетенцию которых входит рассмотрение данной жалобы (претензии) и сотрудник юридического отдела. Количество членов комиссии должно быть нечетным, не менее 3-х человек.
  3. Для изучения обстоятельств дела Комиссии отводится срок не менее 3-х рабочих дней.
  4. Комиссия осуществляет следующие действия:
* проводит тщательный анализ жалобы (претензии);
* проверяет правильность оформления документации, протоколов;
* рассматривает документацию, подтверждающую соответствие персонала, оборудования, конкретных процедур испытаний, отбора и хранению проб, соответствующим НД;
* обращается в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость, принимает решение о повторном испытании проб в ТверьИЛ, либо о параллельном проведении испытаний с участием заявителя жалобы (претензии);
* устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию);
* намечает мероприятия по устранению этих причин;
* определяет степень вины конкретных исполнителей.
  1. Комиссия несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации с целью подтверждения обоснованности жалобы (претензии).
  2. По результатам анализа жалобы (претензии) Комиссия принимает жалобу (претензию) или отклоняет ее.
  3. В процессе рассмотрения жалобы (претензии) по запросу лица, подавшего жалобу (претензию), ему предоставляется отчёт о ходе ее рассмотрения и полученные результаты.

1. **Принятие решения и отчетность о результатах по жалобе (претензии)**
   1. Если в результате анализа жалобы (претензии) устанавливается ее необоснованность, Руководитель ТверьИЛ в установленном порядке направляет заявителю на официальном бланке Учреждения за подписью директора Учреждения мотивированный отказ в принятии жалобы (претензии).
   2. В случае принятия жалобы (претензии) Руководитель ТверьИЛ предпринимает следующие действия:

* прекращает работы, по которым поступила жалоба (претензия), если не установлены и не устранены причины;
* проводит внеплановую проверку области деятельности, относящейся к жалобе (претензии);
* принимает (в случае необходимости) меры воздействия административного характера к непосредственным виновникам;
* сообщает предъявителю жалобы (претензии) о принятии жалобы с предложениями по разрешению данной проблемы;
* осуществляет необходимые корректирующие действия согласно ДП 3.013 «Корректирующие действия».
  1. Результаты анализа жалобы (претензии) рассматриваются, при этом делаются выводы и согласуются мероприятия по устранению разногласий, в том числе с предложением повторного проведения испытаний за счет средств ТверьИЛ.
  2. По окончанию рассмотрения жалобы (претензии) Комиссия составляет отчет о результатах анализа жалобы (претензии), с указанием последующих действий, ответственных и сроков. Отчет визируется всеми членам комиссии и прикрепляется к жалобе (претензии) и хранится в папке «Претензии» (№ 97-18) у руководителя ТверьИЛ.
  3. ТверьИЛ несет ответственность за решение на всех уровнях процесса рассмотрения жалобы (претензии).
  4. За нарушения порядка рассмотрения обращений физических лиц и юридических лиц, установленных действующим законодательством и настоящей ДП, должностные лица несут дисциплинарную и административную ответственность.
  5. Расследования и решения по жалобам (претензиям) не должны приводить к дискриминационным действиям.
  6. Решение, доводимое до сведения лица, подающего жалобу (претензию), принимается, и утверждается лицами, не участвующими в деятельности ТверьИЛ.
  7. ТверьИЛ отправляет официальное письмо о результатах рассмотрения жалобы (претензии) лицу, подавшему жалобу (претензию) на официальном бланке Учреждения, подписанное директором Учреждения. В Журнале регистраций жалоб (претензий) (Ф-04-ДП 3.008 (ТверьИЛ) (Приложение 4)) делается отметка о завершении процесса с номером и датой исходящего уведомления.
  8. В письменном ответе на жалобу на официальном бланке Учреждения указывают:
* существо обжалуемых решений;
* доводы и основания для принятия решения по жалобе (претензии);
* принятое по жалобе (претензии) решение.
  1. ТверьИЛ после рассмотрения жалобы (претензии) при необходимости или по просьбе заявителя возвращает ему подлинники представленных документов. В ТверьИЛ остаются заверенные ТверьИЛ копии, а также второй экземпляр решения.
  2. Запрещается в ответах заявителю разглашать государственную и иную охраняемую законом тайну, персональные данные работников, клиентов и третьих лиц. В случае наличия в обращении требований о предоставлении указанной информации, заявителю направляется ответ о невозможности предоставления информации со ссылкой на соответствующий нормативный правовой акт.
  3. Решение Комиссии может быть оспорено заявителем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.