

## ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

### Заказчиков к Испытательной лаборатории

1. Жалобы и претензии в адрес Испытательной лаборатории буровых и тампонажных растворов АО НИЦ «Энергоресурс» (далее – «ИЛ») принимаются для рассмотрения в письменном виде в течение 1 месяца с даты выполнения работ или принятия решения, к которым возникла претензия (жалоба).

2. Заказчик, предъявивший претензию, может направить ее на почтовый адрес или официальный электронный адрес лаборатории, а также вручить заведующему ИЛ.

3. После получения претензии заведующий ИЛ:

- регистрируется претензию в Журнале учета претензий,
- назначает сотрудника, не принимавшего участие в работе, на результаты которой подана претензия и не имеющего в отношении заявителя конфликта интересов, ответственным за рассмотрение претензии.

4. Ответственный за рассмотрение претензии изучает содержащиеся в претензии сведения и готовит проект Уведомления заявителя о получении ИЛ его претензии. Уполномоченный сотрудник должен убедиться, относится ли претензия к лабораторной деятельности, за которую ИЛ несет ответственность. И если это так, принять претензию к рассмотрению. В противном случае в уведомлении сообщается об отклонении претензии от рассмотрения по причине отсутствия ее связи с лабораторной деятельностью ИЛ. При необходимости в уведомлении запрашиваются недостающие для принятия решения данные. Уведомление официальным путем направляется ответственным за рассмотрение претензии заявителю.

5. Ответственный за рассмотрение претензии с момента ее регистрации заполняет внутреннюю форму реагирования на претензию, которую заполняет по мере поступления данных. Ответственный за рассмотрение претензии с учетом дополнительных материалов, полученных от заявителя (если таковые запрашиваются) повторно убеждается в обоснованности претензии.

6. Ответственный за рассмотрение претензии готовит проект решения, которое может содержать:

- при полном или частичном удовлетворении претензии – срок и способ ее удовлетворения;
- при полном или частичном отказе в удовлетворении претензии – причины отказа со ссылкой на соответствующие законодательные акты, нормативные документы и доказательства, обосновывающие отказ;
- при необходимости, перечень и выписка из документов, подтверждающих обоснованность решения.
- документальное оформление окончательного решения, принимаемого руководителем ИЛ.

7. Окончательное решение принимает заведующий ИЛ. Принятое решение доводится до заявителя путем направления ему ответственным за рассмотрение претензии официального уведомления.

8. По просьбе заявителя после рассмотрения его претензии ответственный за рассмотрение претензии может вернуть ему подлинники представленных документов (в ИЛ остаются заверенные копии).

9. Если решение не удовлетворяет заявителя, то он должен письменно сообщить об этом в ИЛ.

10. Суммарный срок рассмотрения и принятия решения по претензии – не более 1 месяца со дня ее регистрации в ИЛ.