**Процедура «Порядок подачи жалобы (претензии) в адрес лаборатории ООО «ЧЕЛНЫВОДОКАНАЛ»**

**1. Порядок подачи**

1.1. Жалобы (претензии) подаются заявителями на русском языке на бумажном носителе или с помощью электронных средств.

1.2. Электронное обращение направляется на электронный адрес [Kanc@chvk.kamaz.net](mailto:Kanc@chvk.kamaz.net). «ООО "ЧЕЛНЫВОДОКАНАЛ".

1.3. Письменные обращения подаются по почте на адрес ООО «ЧЕЛНЫВОДОКАНАЛ»: 423800, Российская Федерация, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, Хлебный проезд, д.27, а/я 1166, а также могут быть доставлены лично в канцелярию ООО «ЧЕЛНЫВОДОКАНАЛ», либо направлены по факсу 53-44-60.

1.4. Не зависимо от формы обращения (письменное, электронное), жалобы (претензии) направляются на имя генерального директора ООО "ЧЕЛНЫВОДОКАНАЛ", заместителя генерального директора-исполнительного директора, либо на должностное лицо, исполняющее его обязанности на момент времени подачи жалобы (претензии).

**2. Сроки рассмотрения обращений**

В соответствии с Федеральным законом 412 от 28.12.2012 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» срок рассмотрения обращения заявителя составляет 10 рабочих дней со дня поступления обращения.

**3. Требования к электронному обращению**

Электронные обращения **граждан** должны содержать:

– наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

– фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

– изложение сути обращения;

– адрес электронной почты заявителя либо контактный телефон

–электронные файлы документов, необходимые для рассмотрения претензии, по существу.

Электронные обращения **юридических лиц** должны содержать:

– наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

– полное наименование юридического лица и его место нахождения;

–изложение сути обращения;

–фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения; адрес электронной почты заявителя.

–электронные файлы документов (право на предъявление претензии и другие документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу).

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

**4. Требования к письменному обращению**

Письменные обращения **граждан**, в том числе индивидуальных предпринимателей, должны содержать:   
- наименование организации либо должность лица, которым направлено обращение;  
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;  
- адрес его места жительства (места пребывания);   
- изложение сути обращения;   
- личную подпись гражданина (граждан).

-Копии документов необходимые для рассмотрения претензии по существу.

Письменные обращения **юридических лиц** должны содержать:

- наименование организации либо должность лица, которым направлено обращение;

- полное наименование юридического лица и его место нахождения;

- изложение сути обращения;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

- копии документов, подтверждающих право на предъявление претензии и другие документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу.

**5. Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые:**

**–** содержат вопросы, не относящиеся к компетенции лаборатории;

**–** изложены не на государственных языках Республики Татарстан;

**–** не содержат фамилии и информации об обратной связи;

**–** не содержат наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);

**–** содержат текст, не поддающийся прочтению;

**–** содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

**–** подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

**–** не раскрывают суть обращения;

**–** подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства;

**–** не приложены документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу.

В этом случае заявителю направляется уведомление об отказе рассмотрения жалобы(претензии) по существу.