

**ПРАВИЛА**  
**рассмотрения жалоб (претензий)**  
**государственным казённым учреждением Ямало-Ненецкого автономного округа**  
**«Управление по контролю за техническим состоянием, энергосбережением и**  
**энергоэффективностью зданий и сооружений»**  
**в отношении лабораторной деятельности**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Жалоба (претензия) - выражение неудовлетворенности любым лицом или организацией в отношении деятельности или результатов деятельности испытательной лаборатории государственного казённого учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа.

1.2 Испытательная лаборатория государственного казённого учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – Учреждение) несет ответственность за все решения на всех уровнях процесса рассмотрения жалобы (претензии) и предпринимает необходимые действия по её урегулированию.

1.3 При рассмотрении жалобы (претензии) Учреждение обеспечивает своевременность, объективность, справедливость, беспристрастность и конфиденциальность по отношению к заявителю и повода жалобы (претензии).

## 2. ПРИЁМ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

2.1 При несогласии с результатами работ заявитель имеет право на подачу жалобы (претензии).

2.2 Заявитель может подать жалобу (претензию) как в письменной форме лично, почтой или по факсу, так и в электронной форме на электронный адрес Учреждения [yatech@yatech.gov.yanao.ru](mailto:yatech@yatech.gov.yanao.ru).

2.3 Жалоба (претензия) принимается и в обязательном порядке регистрируется.

2.4 После подтверждения, что жалоба (претензия) относится к лабораторной деятельности, проводятся мероприятия по её рассмотрению.

2.5 Срок рассмотрения жалобы (претензии) не превышает 30 дней со дня её регистрации.

## 3. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)

3.1 Учреждением определяется круг лиц, уполномоченных рассматривать поступившую жалобу (претензию).

3.2 Не позднее 2 рабочих дней с момента предъявления жалобы (претензии) приказом Учреждения назначается комиссия по её рассмотрению, утверждается состав комиссии.

3.3 В состав комиссии включается персонал, не участвовавший в деятельности по предъявленной жалобе (претензии).

3.4 Председателем комиссии назначается лицо, незаинтересованное в результатах рассмотрения жалобы (претензии). Председатель комиссии организует анализ жалобы (претензии), достаточности имеющейся информации.

3.5 В случае необходимости запрашивает у предъявителя жалобы (претензии) и/или структурных подразделений ИЛ необходимые дополнительные материалы.

3.6 Комиссия по рассмотрению претензии:

- рассматривает суть жалобы (претензии);
- оценивает правильность выполнения работ исполнителем;
- правильность (достоверность) актов и протоколов испытаний;
- изучает информацию об условиях проведения испытаний;
- принимает решение о проведение дополнительных испытаний, необходимых для получения достоверных результатов (при необходимости);
- рассматривает документацию, регламентирующую требования к объёму работ по испытаниям и оформлению документов;
- заслушивает лиц, проводивших испытания (при необходимости);
- устанавливает причины, вызвавшие жалобу (претензию);
- проводит анализ выявленных несоответствий;
- определяет необходимость проведения корректирующих действий и сроки их проведения;
- делаются выводы об обоснованности/необоснованности жалобы (претензии).

3.7 Выводы об обоснованности/необоснованности жалобы (претензии) принимаются открытым голосованием по большинству голосов на основании объективных данных рассмотренных материалов.

3.8 По результатам рассмотрения жалобы (претензии) составляется протокол заседания комиссии и передается директору Учреждения для принятия решения:

- удовлетворить жалобу (претензию);
- отказать в удовлетворении жалобы (претензии).

3.9 По принятому решению, ответственным лицом формируется ответ заявителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (претензии). К ответу прилагаются все необходимые документы: обоснования, расчёты, акты испытаний, протоколы испытаний. Ответ по жалобе (претензии) направляется заявителю не позднее трех рабочих дней после принятия решения.

3.10 При несогласии с решением по жалобе (претензии) заявитель вправе обжаловать решение в органах контроля и надзора.