

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

1. Порядок подачи

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

1.2. Электронное обращение направляется на электронный адрес kanc@chvk.kamaz.net в 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. Независимо 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 подачи жалобы (претензии).

2. Сроки рассмотрения обращений

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2012 г. № 412-ФЗ «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 установленной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- не раскрывают суть обращения;
- подано повторное обращение, и в нём не содержатся новые обстоятельства;
- не приложены документы, необходимые для рассмотрения претензии по существу.

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