

## **ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

1. Все претензии, поступившие от внутренних и внешних Заказчика, принимаются только в письменном виде в течение трех месяцев с момента выдачи протокола и регистрируются в Журнале учета претензий.
2. Претензии и выявленные недостатки анализируются с целью выявления возможных причин, обусловивших их появление, и необходимости проведения корректирующих мероприятий. Анализ проводится руководителем АнС. В случае сложности в выявлении причин или, если затронуты интересы более одного сотрудника АнС, рассмотрение претензии выносится на Совет специалистов.
3. Совет специалистов возглавляется заместитель директора по науке, ответственный за аналитическое подразделение. В состав Совета специалистов входят: руководитель АнС, руководители лабораторий и групп, входящих в состав АнС, ведущие специалисты АнС. Конкретный состав (персональный) определяется сложностью поставленной проблемы.
4. Совет специалистов проводит компетентный, объективный и независимый анализ поступивших претензий (рекламаций) с возможным привлечением представителей и специалистов других организаций (с учетом конфиденциальности решаемой проблемы).
5. Претензии рассматриваются руководителем АнС, как правило, в недельный срок (срок может увеличиваться в связи со сложностью проблемы или необходимостью привлечения сторонних экспертов.).
6. По результатам рассмотрения претензии составляется документ (акт, протокол и т.п.), который направляется Заказчику, заявившему претензию.
7. При несогласии Заказчика с принятым решением, оно может быть обжаловано в вышестоящих организациях в порядке установленном законодательством РФ.
8. Результаты рассмотрения претензии и факт направления ответа Заказчику фиксируется в специальном Журнале.
9. При необходимости, претензии могут рассматриваться в присутствии Заказчика или его представителя.
10. При необходимости руководитель АнС принимает решение о внеплановой внутренней проверке всей процедуры, нарушение которой привело к появлению претензии.