**«УТВЕРЖДАЮ»**

Генеральный директор ООО «ТИЦ»

Л.А.Ковалева

**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ В ООО «ТИЦ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок подачи, регистрации, рассмотрения и ответа на жалобы физических и юридических лиц (далее — Заявители) в Обществе с ограниченной ответственностью «ТИЦ» (ООО «ТИЦ»).

1.2. Жалобой считается обращение, содержащее сведения о нарушении прав и законных интересов заявителя в рамках деятельности ООО «ТИЦ».

1.3. Жалобы принимаются в письменной и электронной форме.

2. Порядок подачи жалобы

2.1. Жалоба может быть направлена:

* по электронной почте: [указать e-mail]
* по почтовому адресу: [указать фактический адрес]
* через форму обратной связи на сайте: [указать URL]
* лично в офисе компании

2.2. Жалоба должна содержать:

* Ф.И.О. заявителя или наименование организации
* контактные данные (телефон, e-mail, почтовый адрес)
* описание сути жалобы и обстоятельств её возникновения
* при наличии — копии подтверждающих документов

**3. Регистрация и сроки рассмотрения**

3.1. Все жалобы подлежат регистрации в Журнале учёта жалоб в течение 1 рабочего дня.

3.2. Жалоба рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента регистрации. При необходимости срок может быть продлён до 30 рабочих дней с предварительным уведомлением заявителя.

3.3. Анонимные жалобы могут быть рассмотрены по усмотрению руководства ООО «ТИЦ».

**4. Рассмотрение жалобы**

4.1. Жалоба направляется на рассмотрение ответственному сотруднику или специально сформированной комиссии.

4.2. В ходе рассмотрения может проводиться внутренняя проверка, а также запрашиваться пояснения и документы от сторон.

4.3. По итогам рассмотрения принимается одно из решений:

* удовлетворить жалобу полностью или частично;
* отказать в удовлетворении с указанием причин;
* направить жалобу в компетентный орган.

**5. Ответ заявителю**

5.1. Ответ направляется заявителю по указанным контактам в письменной форме (на бумаге или по e-mail).

5.2. Ответ включает изложение результатов рассмотрения и принятые меры.

5.3. При несогласии с решением заявитель вправе обратиться в контролирующие органы или в суд.

**6. Конфиденциальность**

6.1. Все обращения заявителей обрабатываются в соответствии с законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2. ООО «ТИЦ» обеспечивает конфиденциальность сведений, содержащихся в жалобах, и их использование только для рассмотрения по существу.

**7. Заключительные положения**

7.1. Настоящие Правила утверждены Генеральным директором ООО «ТИЦ» Ковалёвой Любовью Анатольевной.

7.2. Правила вступают в силу с момента публикации и действуют до их замены новой редакцией.

7.3. ООО «ТИЦ» оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила с последующим уведомлением через официальный сайт.