**Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения по результатам проведения межлабораторных сличительных испытаний (МСИ)**

Претензии Заказчиков – участников МСИ подлежат анализу с целью установления их правомочности и устранения причин, их вызвавших.

Апелляцию (жалобу), поданную по результатам выполненных работ по МСИ, рассматривают как претензию, только в случае ее поступления в письменной форме, приведённой ниже.

Все претензии (рекламации) подлежат регистрации в отделе обеспечения единства измерений ФГБУ «ВГНКИ», после чего их направляют для рассмотрения руководству провайдера МСИ.

После регистрации претензии менеджер по качеству передает материалы по претензии в Комиссию по апелляциям, копию – в рабочую группу, к деятельности которого поступила претензия.

Заместитель руководителя Провайдера МСИ (координатор) осуществляет анализ поступившей претензии и подготовку материалов по рассмотрению претензии и планируемых действиях по ее устранению (или мотивированный отказ в принятии претензии) для рассмотрения на заседании Комиссии по апелляциям.

Ответ на претензию направляется заявителю письменном виде не позднее, чем через 10 рабочих дней после даты регистрации жалобы.

 Заместитель руководителя Провайдера МСИ (координатор) - Зайцев Алексей Михайлович (тел +7(495)7960002; email: zaitsev@vgnki.ru).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководителю Провайдера МСИ  ФГБУ «ВГНКИ»Л.К. Кишу  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Сведения о заявителе жалобы: |  |
| Фамилия, Имя Отчество |  |
| Наименование организации |  |
| Адрес |  |
|  |
| Номер телефона |  |
| Номер факса |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Кто действует от имени заявителя жалобы (если применимо) |  |
| Контактное лицо (если отлично от предыдущего пункта) |  |
| 2.  | Объект жалобы (апелляции): |  |
| Содержание жалобы (апелляции) |  |
| Дата возникновения |  |
| Описание разногласия |  |
| Приложение (перечислить перечень прилагаемых документов) |  |

.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_