**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.

Все претензии (рекламации) подлежат регистрации в общем отделе УНИИМ — филиала ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева», после чего их направляют для рассмотрения руководству провайдера МСИ.

После регистрации претензии заместитель директора по качеству передает материалы по претензии в Комиссию по апелляциям, копию – в подразделение, к деятельности которого поступила претензия.

Руководитель подразделения 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 подателю претензии (апелляции, жалобы) в течение 10 рабочих дней.

Комиссия по апелляциям действует на основании Положения, утвержденного директором УНИИМ — филиала ФГУП «ВНИИМ им. Д.И. Менделеева».

 Председатель Комиссии по апелляциям - Толмачев Владимир

Валерьянович (тел. (343) 350-21-78; факс: (343) 217-48-58).