



## Правила рассмотрения жалоб и апелляций на решения по результатам проведения межлабораторных сличительных испытаний

1. Заявителями претензий являются заказчики услуг по проверке квалификации, или участники МСИ. Претензии могут поступать в виде официальных писем и/или писем по электронной почте. Ответственным за работу с претензиями является руководитель провайдера проверки квалификации (далее ППК) – Савинцева Анастасия Александровна
  2. Реквизиты ППК для подачи претензий:
  3. Электронный адрес: [elabmsi@yandex.ru](mailto:elabmsi@yandex.ru)
  4. Почтовый адрес: 198095, Россия, Санкт-Петербург, ул. Калинина д. 13
5. К рассмотрению принимаются претензии, оформленные в письменном виде, содержащие следующую информацию: суть претензии, номер договора, дата его заключения (при его наличии), основания для претензии, необходимые доказательные документы, подпись заявителя, печать организации, контактная информация.

Претензия не подлежит рассмотрению, если она не относится к деятельности по проверке квалификации.
6. Срок рассмотрения жалобы составляет не более десяти рабочих дней от даты регистрации претензии.
7. Ответ заявителю жалобы (претензии) готовит руководитель ППК. Ответ оформляется на официальном бланке провайдера, с указанием содержания претензии, результатов проверки и принятого решения по претензии.

Решение по жалобе должно содержать:

- информацию о признании обоснованности/необоснованности жалобы;
- предложения по решению проблемы;
- информацию о средствах, методах и ресурсах, использованных для принятия решения;
- действия, предпринятые для удовлетворения претензионных требований;
- дополнительную информацию (при необходимости).