

## ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ

**Претензия/жалоба/апелляция** - письменное требование потребителя (заказчика), адресованное к АО «ВНИИИМ».

**Удовлетворённость потребителя** - восприятие потребителем степени выполнения его требований.

**Основная цель предъявления претензии/жалобы/апелляции** - решение различных конфликтных ситуаций, связанных с приобретением (получением), предоставлением (оказанием) некачественной услуги в ходе проведения программ проверки квалификации лабораторий Провайдером МСИ, без обращения в суд.

Потребитель (заказчик), неудовлетворённый услугой, оказанной АО «ВНИИИМ», имеет возможность предъявить претензию/жалобу/ апелляцию.

Форма предоставления претензии/жалобы/апелляции: свободная на имя Генерального директора АО «ВНИИИМ» или Руководителя Провайдера МСИ - Директора научно-исследовательского метрологического отделения АО «ВНИИИМ».

Местом подачи претензии/жалобы/апелляции, касающихся деятельности аккредитованного Провайдера МСИ - АО «ВНИИИМ», установлено научно-исследовательское метрологическое отделение.

Работник отдела документооборота АО «ВНИИИМ» или научно-исследовательского метрологического отделения получает претензию/жалобу/апелляцию от заявителя (потребителя, заказчика) лично, по почте, по электронной почте, ЕОСДО и регистрирует ее, в том числе предложения предъявляющего претензию/жалобу/апелляцию по исправлению ситуации.

В зависимости от описываемой в претензии/жалобе/апелляции информации Генеральным директором или Руководителем Провайдера МСИ накладывается резолюция на документ и назначается ответственное лицо (или ответственные лица) для составления ответа на претензию/жалобу/апелляцию из числа руководителей структурных подразделений аккредитованных лиц в составе АО «ВНИИИМ».

**К рассмотрению претензии/жалобы/апелляции не привлекается лицо (лица) деятельность которого (которых) повлекла претензию/жалобу/апелляцию.**

К рассмотрению претензии/жалобы/апелляции может привлекаться персонал юридического отдела АО «ВНИИИМ».

Срок исполнения зарегистрированной претензии/жалобы/апелляции осуществляется в соответствии с нормативными сроками, установленными законодательством Российской Федерации, а именно: не более 30 дней с даты ее регистрации.

Контроль исполнения документов, а в частности претензии/жалобы/апелляции осуществляется Руководителем Провайдера МСИ - Директором научно-исследовательского метрологического отделения.

Справочная информация о состоянии дел по рассмотрению претензии/жалобы/апелляции, об ответственном исполнителе и о сроках подготовки ответа на претензию/жалобу/апелляцию заявителю предоставляется на основании письменного запроса от заказчика координаторам Программ МСИ по адресам [IMMaksimova@bochvar.ru](mailto:IMMaksimova@bochvar.ru) и [VVLesin@bochvar.ru](mailto:VVLesin@bochvar.ru).

Руководитель Провайдера МСИ



В.Б. Горшков