

## **Рассмотрение жалоб и апелляций участников МСИ на действия Провайдера и результаты работ по МСИ**

1. При наличии достаточных оснований участники могут опротестовать действия Провайдера и оценку их характеристик функционирования в рамках программы (схемы) МСИ.
2. Жалобы и апелляции подаются участником в учреждение официальным письмом. Поступившие жалобы и апелляции регистрируются. В жалобе необходимо указать на несоблюдение Провайдером договорных обязательств, условий и правил организации и проведения МСИ. В апелляции необходимо указать на несоответствие, допущенное провайдером и оказавшее влияние на оценку участника.
3. При поступлении жалобы или апелляции руководитель Провайдера МСИ по представлению технического руководителя Провайдера МСИ (координатора МСИ) не позднее 3 рабочих дней организует заседание КГС, на котором происходит рассмотрение поступившей жалобы или апелляции с вынесением решения.
4. При подтверждении нарушения или несоответствия, допущенного провайдером, производятся работы по управлению несоответствием, принятием корректирующих и предупреждающих действий согласно ДП «Управление несоответствиями, корректирующие и предупреждающие действия».
5. В случае изменения оценки результатов Участника в ходе корректирующих действий выпускается исправленная версия отчета согласно ДП «Правила проведения межлабораторных сличительных испытаний».
6. При любом исходе рассмотрения жалобы или апелляции, не позднее 10 рабочих дней с момента обращения направляется уведомление с результатами рассмотрения жалобы или апелляции Участнику МСИ официальным письмом.