**ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИЙ)**

В случае несогласия или неудовлетворенности деятельностью организации МСИ, в рамках оказываемой в настоящее время услуги, но не позже срока действия договорных отношений, заявитель имеет право подать жалобу (претензию) в свободной форме на официальном бланке организации-заявителя на имя директора Института почтой и/или электронной почтой с приложением подтверждающих документов. В жалобе (претензии) должны быть указаны причины разногласия, дано обоснование несогласия с решением организации, проводящей МСИ. После завершения договорных отношений и подписания актов выполненных работ, организация, проводящая МСИ вправе не принимать жалобу (претензию).

Жалоба (претензия) не может быть принята организацией, проводящей МСИ в следующих случаях:

- при нарушении правил использования и хранения образцов для проверки квалификации (ОК);

- при отказе от возврата несоответствующих ОК;

- при нарушении договорных обязательств заявителем.

В случае отсутствия обратной связи с заявителем (по указанным контактам заявителя), жалоба (претензия) считается необоснованной, и ее рассмотрение прекращается в одностороннем порядке.

Решение по жалобе (претензии) на деятельность организации, проводящей МСИ направляется заявителю в форме официального письма-уведомления за подписью директора Института в десятидневный рабочий срок с даты регистрации обращения, направляемого почтой, в том числе электронной.