

7. Заявление о процессах работы с запросами на получение информации, жалобами и апелляциями

Орган по сертификации систем менеджмента Общества с ограниченной ответственностью «ЕВРОСЕРТИФИКА» (далее ОС СМ) заявляет, что предоставляет заинтересованным сторонам при наличии письменного запроса следующую информацию:

- Описывающие процедуры по подтверждению соответствия систем менеджмента, связанные с выдачей, отказе в выдаче, подтверждением, обновлением, расширением или сужением области действия; приостановлением, отменой и возобновлением действия выданных сертификатов соответствия;
- Подтверждение законности проведенных работ по подтверждению соответствия систем менеджмента;
- Регионы, в которых ОС СМ осуществляет свою деятельность;
- Статусе выданных сертификатов соответствия;
- Названия и адресс (город и страна) Держателя сертификата, нормативный документ, область применения выданного сертификата соответствия.

ОС СМ предоставляет своим Заявителям и Держателям сертификатов при наличии письменного запроса следующую информацию:

- Подробное описание работ по сертификации на начальном и последующем этапах, включая подачу заявки, первоначальные аудиты, надзорные аудиты, а также о порядке выдачи, отказа в выдаче, подтверждении, обновлении, расширении или сужении области действия; приостановлении, отмене и возобновлении действия выданных сертификатов соответствия;
- Нормативно-правовые требования к подтверждению соответствия систем менеджмента;
- Информацию о стоимости работ по подтверждению соответствия систем менеджмента;
- Требования ОС СМ к Заявителям;
- Документы, в которых описаны права и обязанности Держателей сертификатов;
- Информацию о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций, которые могут подавать только физические и юридические лица, выступавшие заявителями по подтверждению соответствия систем менеджмента, при этом, принимаются, регистрируются и рассматриваются только письменные претензии, с документами, подтверждающими их обоснованность, представленные как в электронном виде, так и на бумажном носителе, либо отсканированные в формате PDF.
- ОС СМ уведомляет своих Заявителей и Держателей сертификатов об изменениях требований к работам по подтверждению соответствия систем менеджмента и требований к СМК ОС СМ посредством размещения актуальной информации на сайте ОС СМ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Запрос регистрируется как входящая документация согласно разделу 9 ДП 01 «Управление документацией».

Настоящее Заявление о процессах работы с запросами на получение информации, жалобами и апелляциями является общедоступным.