

## Правила управления жалобами на решения ОС

Заявитель, несогласный с отказом в подтверждении соответствия заявленной им продукции, имеет право обратиться в ОС с жалобой в течение месяца по получению документа от ОС. Жалоба принимается только в письменном виде. К жалобе заявитель обязан приложить документы, подтверждающие обоснованность его заявления.

ОС обязан беспристрастно и оперативно рассмотреть жалобу на решение ОС и принять мотивированное решение. Срок рассмотрения жалоб не должен превышать 1 месяца.

Ответственность за организацию рассмотрения жалоб несет руководитель ОС. Руководитель ОС, получив жалобу, обязан в течение пяти дней рассмотреть ее и провести, если требуется, консультации с заявителем.

Предварительный анализ жалобы проводится руководителем ОС с целью определения обоснованности жалобы, установления причины появления жалобы и определения необходимых действий. При этом определяется, может ли жалоба быть удовлетворена с учетом мер, предложенных подавшим жалобу. Анализ жалобы проводится на базе нормативных документов, определяющих требования к проведению работ по подтверждению соответствия.

Руководитель ОС, рассмотрев жалобу, может принять одно из следующих решений:

- отклонить жалобу и информировать заявителя о возможностях, месте и сроках обжалования этого решения;
- вынести жалобу на рассмотрение Комиссии по жалобам.

Для рассмотрения поданной жалобы на решения ОС руководитель ОС формирует Комиссию по жалобам из независимых, в части рассматриваемых вопросов, квалифицированных экспертов и специалистов. Персональный состав Комиссии по жалобам утверждается приказом директора ФГБНУ УрФАНИЦ УрО РАН.

В состав Комиссии по жалобам включается также представитель заявителя, подавшего жалобу. В зависимости от предмета жалобы в состав Комиссии могут быть включены с правом совещательного голоса эксперты/технические эксперты из любой другой организации, не заинтересованной в рассматриваемом вопросе.

Не могут быть включены в состав Комиссии по жалобам лица, осуществлявшие работы по подтверждению соответствия.

В функции Комиссии по жалобам входит:

- рассмотрение жалобы по результатам работ по подтверждению соответствия;
- принятие решения по жалобе;
- доведение решения до заинтересованных сторон (лиц).

Комиссия по жалобам в своей работе руководствуется законодательными и нормативными документами в части проведения работ по подтверждению соответствия.

При положительном решении (удовлетворении жалобы) руководитель ОС в соответствии с решением Комиссии по жалобам разрабатывает необходимые корректирующие либо предупреждающие действия. При этом разработанные действия должны быть такими, чтобы устранить причину появления жалобы и исключить возможность повторного заявления подобных жалоб.

Разработанные действия и сроки их выполнения, утверждаются приказом директора ФГБНУ УрФАНИЦ УрО РАН, фиксируются в журнале регистрации жалоб и доводятся в письменном виде до сведения лиц, которые несут ответственность за выполнение корректирующих и предупреждающих действий в установленные сроки. Оценка эффективности предпринятых действий осуществляется при внутренних проверках СМК.

Решение по жалобе направляется в адрес заявителя в трехдневный срок после ее рассмотрения Комиссией по жалобам.