

## **ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ПОСТУПИВШИХ В АДРЕС ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА ФБУ «УРАЛТЕСТ»**

ЗАКАЗЧИКИ, ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ, ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ ИМЕЮТ ПРАВО ОБРАТИТЬСЯ В ОССМ С ЗАПРОСОМ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ ПОСРЕДСТВОМ СЛЕДУЮЩИХ КАНАЛОВ СВЯЗИ:

- электронная почта [3200@uraltest.ru](mailto:3200@uraltest.ru)
- сайт ФБУ «УРАЛТЕСТ»
- почтовое отправление
- личное обращение

ОБРАЩЕНИЯ ДОЛЖНЫ СОДЕРЖАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ СВЕДЕНИЯ:

- наименование органа по сертификации и учреждения, в который направляется обращение (орган по сертификации систем менеджмента ФБУ «УРАЛТЕСТ») и/или фамилию, имя, отчество должностного лица, в адрес которого направляется обращение
- наименование юридического лица/ фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя/физического лица от которого поступает обращение
- почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ
- суть обращения, жалобы (претензии) или апелляции
- подпись руководителя организации/личная подпись
- дата.

Все\* обращения, жалобы (претензии) и апелляции подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, определенном в ФБУ «УРАЛТЕСТ». Срок рассмотрения жалоб (претензий), апелляций установлен десять рабочих дней с момента ее получения.

Орган по сертификации обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы в установленные сроки.

ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ НАПРАВЛЯЕТСЯ ПО АДРЕСАМ, УКАЗАННЫМ В ОБРАЩЕНИИ:

- В форме электронного документа по адресу электронной почты
- В форме письменного ответа по почтовому адресу.

\*ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ:

- в обращении содержатся нецензурные/оскорбительные выражения
- текст письменного обращения не поддается прочтению
- отсутствуют сведения, достаточные для объективного и всестороннего рассмотрения
- обжалуется судебное решение
- ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную и/или коммерческую тайну или иную конфиденциальную информацию

Обращения, поступившие из федеральных органов государственной законодательной и исполнительной власти Российской Федерации, касающиеся деятельности и компетенций органа по сертификации систем менеджмента ФБУ «УРАЛТЕСТ», подлежат обязательному рассмотрению. В случаях необходимости доступа/ предоставления конфиденциальной информации третьим лицам (соответствующим органам власти, судебным органам и пр.), согласно требованиям действующего законодательства РФ, заказчик уведомляется о факте предоставления информации, если такое уведомление не противоречит положениям конкретного законодательного акта. Предоставление информации в таких случаях осуществляется с разрешения генерального директора ФБУ «УРАЛТЕСТ».