О порядке работы с запросами на получение информации

ОС СМ рассматривает запросы, касающиеся следующих категорий общедоступной информации, предусмотренных стандартом:

- информация о процессах сертификации (порядок подачи заявки, этапы аудита и принятия решения);
- требования к заказчикам для получения и поддержания сертификата;
- информация о стоимости услуг по сертификации;
- права и обязанности сертифицированных организаций;
- процедуры рассмотрения жалоб и апелляций;
- информация о статусе сертификатов, выданных ОС СМ.

В соответствии с принципом конфиденциальности и законодательством РФ, ОС СМ оставляет за собой право не предоставлять информацию, составляющую коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну, а также информацию, не относящуюся к деятельности ОС СМ.

1. Порядок подачи запроса

1.1. Запросы на получение информации принимаются в следующих формах:

- Письменный запрос: направляется по почтовому адресу ОС СМ или в электронном виде по адресу электронной почты, указанному на сайте.
- Устный запрос: принимается по телефону сотрудниками ОС СМ в рабочее время.
- Личное обращение: принимается в офисе ОС СМ в приемные часы.

1.2. Для предоставления информации, касающейся конкретной организации, запрос должен содержать достаточные данные для идентификации организации (полное наименование, адрес) и цель запроса.

1.3. При обращении заинтересованного лица ОС СМ вправе уточнить контактную информацию для направления ответа.

2. Сроки и порядок рассмотрения запросов

2.1. ОС СМ обеспечивает своевременное и объективное рассмотрение всех поступивших запросов.

2.2. Письменные запросы (в том числе по электронной почте) рассматриваются в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты их регистрации. В случае необходимости запроса дополнительной информации у заявителя или при сложности запроса срок может быть продлен, но не более чем на 20 (двадцать) рабочих дней, о чем заявитель уведомляется заблаговременно.

2.3. Устные запросы обрабатываются непосредственно при поступлении звонка или личного обращения. Если для ответа требуется привлечение других специалистов или анализ документов, заявителю предлагается оформить письменный запрос.

2.4. Ответ на запрос предоставляется в той же форме, в которой поступил запрос (по электронной почте, по почте, устно), если заявителем не указано иное.

3. Ответственность и контроль

3.1. Ответственность за рассмотрение и своевременный ответ на запросы возлагается на сотрудников ОС СМ в соответствии с их должностными обязанностями.

3.2. Вся предоставляемая официальная информация должна быть точной, достоверной и не вводящей в заблуждение.

3.3. Контроль за соблюдением настоящего порядка осуществляется руководством ОС СМ.