

ВЫПИСКА ИЗ РУКОВОДСТВА ПО КАЧЕСТВУ (РЕД 9)

7.11 Приостановление, отмена или сокращение аккредитации

7.11.1 Приостановка действия аттестата аккредитации

7.11.1.1 ОА может приостановить действие аттестата аккредитации в следующих случаях:

- выявление в ходе ИК очень серьёзных несоответствий (в соответствии с классификацией Приложения А к «Инструкции для экспертов ОА ААЦ «Аналитика»)
- уклонение от ИК, в том числе отказ от оплаты;
- изменение статуса и структуры аккредитованного ООС, в том числе, смена руководства ООС, увольнение ведущих специалистов;
- переезд в другие помещения, пожар, протечки, поломка основного оборудования;
- официальная просьба руководства ООС.

7.11.1.2 Решение о необходимости приостановки действия аттестата аккредитации принимает Управляющий ОА по результатам рассмотрения этого вопроса на Совете экспертов ОА. Принятое решение и причины, вызвавшие его принятие, в 3-х дневный срок доводятся до сведения аккредитованного ООС.

7.11.1.3 Приостановка действия аттестата аккредитации может выражаться в форме временного сокращения области аккредитации, о чем делается соответствующая пометка в реестре.

7.11.1.4 Действие аттестата аккредитации может быть возобновлено после рассмотрения на Совете экспертов письменного отчёта ООС об устранении причин приостановки.

7.11.2 Аннулирование аттестата аккредитации

7.11.2.1 При наличии достоверной информации о грубом или умышленном нарушении аккредитованным ООС своего соответствия критериям аккредитации аттестат аккредитации аннулируется. Причинами аннулирования аттестата аккредитации могут быть: выдача документов (со ссылкой на факт аккредитации) вне области аккредитации или содержащих недостоверные данные; отсутствие сведений от ООС об устранении несоответствий, приведших к приостановке действия аттестата аккредитации в согласованные сроки.

7.11.2.2 Решение об аннулировании принимает Управляющий ОА по результатам рассмотрения этого вопроса на собрании экспертов ОА. В Реестр вносятся соответствующие изменения.

7.11.2.3 Аннулирование аттестата аккредитации может выражаться в форме сокращения области аккредитации.

7.11.3 Сокращение области аккредитации и аннулирование аттестата аккредитации по инициативе ООС.

7.11.3.1 ООС вправе обратиться в ОА с просьбой сократить область своей аккредитации, для этого он подает заявку на сокращение области аккредитации по форме Приложения Е (Заявка на сокращение области аккредитации), также размещенной на сайте ОА в открытом доступе.

7.11.3.2 ООС может обратиться к ОА с просьбой аннулировать свой аттестат аккредитации. Для этого ООС должен направить в адрес ОА официальное письмо на бланке организации с указанием сути просьбы и, по возможности, с указанием причин для аннулирования. Письмо должно быть подписано высшим руководством организации, частью которой является ООС.

7.12 Жалобы

7.12.1 Все поступающие жалобы подлежат рассмотрению в обязательном порядке, кроме следующих случаев:

- когда жалоба касается действий или решений, которые ОА не совершал (не принимал);

- когда жалоба касается деятельности ООС, который ОА не был аккредитован;

- когда жалоба поступила от неопределённого лица или организации;

- когда апелляция или претензия высказаны устно;

- когда жалоба поступила от организации, которая не является прямо заинтересованной (не запрашивала аккредитации и не была аккредитована) в изменении принятого ОА решения.

7.12.2. В случаях, когда жалоба касается аккредитованного ООС, но автор жалобы не обращался в этот ООС с запросом о её рассмотрении, ему должно быть предложено сделать это.

7.12.3 Решение о принятии жалобы к рассмотрению или об отказе в рассмотрении жалобы принимает Ответственный по качеству. Лицо, направившее жалобу, уведомляется об этом решении.

7.12.4 Поступившие жалобы регистрируются ответственным за качество в журнале учета регистрации жалоб (Форма 13 Приложения Д), соответственно. Ответственного за рассмотрение жалобы назначает Управляющий ОА. Жалоба может быть рассмотрена на собрании экспертов ОА. В любом случае, лицо, назначенное для рассмотрения жалобы должно быть независимым от объекта рассматриваемой жалобы. Окончательное решение по результатам рассмотрения жалобы принимается Управляющим ОА. Результат рассмотрения жалобы и решение по ней доводится до заявителя в письменном виде ответственным за качество.

7.12.5 В случае признания правомерности жалобы определяются и проводятся корректирующие действия в соответствии с разделом 9.5 настоящего Руководства по качеству.

7.12.6 Контроль за рассмотрением жалоб осуществляет Главный арбитр путём ознакомления с результатами рассмотрения жалобы. Своё мнение относительно результатов рассмотрения жалобы Главный арбитр отражает в журнале регистрации жалоб (Форма 13 Приложения Д).

7.12.7 Срок рассмотрения жалобы составляет 20 дней. Если жалоба требует более длительного срока рассмотрения, то лицу или организации, от которого она поступила, сообщается срок, в течение которого ему будет сообщено решение. В любом случае срок рассмотрения не может превышать 60 дней.

7.12.8 Информация об органе по оценке соответствия, полученная от заявителя жалобы, считается конфиденциальной. Источник такой информации рассматривается органом по аккредитации как конфиденциальный, если другое не согласовано с источником. См. также раздел 8.1.1 настоящего РК.

7.13 Апелляции

7.13.1 Все поступающие апелляции подлежат рассмотрению в обязательном порядке, кроме следующих случаев:

- когда апелляция касается решений, которые ОА не совершал;
- когда апелляция поступила от неопределённого лица или организации;
- когда апелляция высказана устно;
- когда апелляция поступила от организации, в отношении которой ОА не принимал обжалуемого решения.

7.13.2 Решение о принятии апелляции к рассмотрению или об отказе в рассмотрении апелляции принимает Ответственный за качество. Лицо, направившее апелляцию, уведомляется об этом решении.

7.13.3 Поступившие апелляции регистрируются ответственным за качество в журнале учета апелляций (Форма 3 Приложения Д). Апелляции рассматриваются Управляющим ОА. Апелляция может быть рассмотрена на собрании экспертов ОА. В любом случае, лицо, назначенное для рассмотрения апелляции должно быть независимым от объекта рассматриваемой апелляции. Окончательное решение по результатам рассмотрения апелляции принимает Управляющий ОА. Результат рассмотрения апелляции и решение по ней доводится до заявителя ответственным за качество в письменном виде.

7.13.4 В случае признания правомерности апелляции неудовлетворительное для заказчика решение пересматривается.

7.13.5 В случае признания правомерности апелляции определяются и проводятся корректирующие действия в соответствии с разделом 9.5 настоящего Руководства по качеству.

7.13.6 Контроль за рассмотрением апелляций осуществляет Главный арбитр путём ознакомления с результатами рассмотрения апелляции. Своё мнение относительно результатов рассмотрения апелляции Главный арбитр отражает в журнале регистрации апелляций (Форма 3 Приложения Д).

7.13.7 Срок рассмотрения апелляции составляет 30 дней. Если апелляция требует более длительного срока рассмотрения, то лицу или организации, от которого она поступила, сообщается срок, в течение которого ему будет сообщено решение. В любом случае, срок рассмотрения не может превышать 60 дней.

Выписка верна. 10.01.2024

Руководитель Органа по аккредитации И.В.Болдырев