

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

КЕРІВНИК ОРГАНУ З СЕРТИ-  
ФІКАЦІЇ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ  
ТОВ "ПРОМЕЛЕКТРОНСЕРТ"

 О.О.Машинська

"10" "03" 2019р.

**П Р А В И Л А**

сертифікації систем управління

**QO.04**

(Редакція 13-2019)

Примірник

Контрольний	<input type="checkbox"/>
Врахований	<input type="checkbox"/>
Інформаційний	<input checked="" type="checkbox"/>

Цей документ є власністю ТОВ «ПРОМЕЛЕКТРОНСЕРТ» і не може бути повністю або частково відтворений, тиражований та розповсюджений без дозволу його керівництва

Київ

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 2 із 20

## З М І С Т

1	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ.....	3
2	НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ .....	3
3	ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ .....	4
4	ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ОССУ.....	4
5	ПРАВИЛА ПРОВЕДЕННЯ СЕРТИФІКАЦІЇ СУ .....	5
5.1	Загальні положення .....	5
5.2	Права, обов’язки та відповідальність учасників процедури оцінки відповідності (сертифікації) СУ .....	5
5.3	Процес сертифікації СУ .....	8
5.4	Нагляд за сертифікованими СУ .....	12
5.5	Призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації .....	13
5.6	Повторна сертифікація (ресертифікація) .....	14
5.7	Спеціальні аудити.....	15
5.8	Фінансування і матеріальна відповідальність .....	15
6	ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ .....	16
6.1	Політика ОССУ щодо розгляду скарг та апеляцій.....	16
6.2	Зобов’язання ОССУ.....	16
6.3	Що можна оскаржити.....	16
6.4	Подання скарги .....	16
6.5	Розглядання скарги.....	17
6.6	Процедура розгляду апеляцій.....	18
	ДОДАТОК А Форма заявки.....	19
	ДОДАТОК Б Форма для подання скарги .....	20

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 3 із 20

## 1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Цей документ установлює основні принципи і правила проведення сертифікації систем управління.

1.2 Сертифікація системи управління (СУ) здійснюється компетентним органом з сертифікації систем управління (ОССУ).

1.3 Положення цього документу відповідають вимогам правових та нормативних документів (Розділ 2) у сфері сертифікації систем управління.

1.4 Положення цього документу поширюються на всіх учасників процедури сертифікації СУ і є обов'язковими для виконання.

## 2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті є посилання на наступні документи:

- 2.1 Закон України “Про захист прав споживачів” від 15.12.93р.
- 2.2 Закон України “Про підтвердження відповідності” від 17.05.01р.
- 2.3 Закон України “Про акредитацію органів з оцінки відповідності” від 17.05.01р.
- 2.4 Закон України “Про метрологію та метрологічну діяльність” від 05.06.2014р.
- 2.5 Закон України “Про технічні регламенти та оцінку відповідності” від 15.01.15р.
- 2.6 Закон України “Про інформацію” від 02.10.92 р.
- 2.7 Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг” від 22.05.03р.;
- 2.8 Закон України “Про ліцензування певних видів господарської діяльності” від 01.06.2000р.
- 2.9 Закон України “Про захист персональних даних” від 01.06.2010р.
- 2.10 Кодекс України “Про адміністративні правопорушення” від 07.12.84р.
- 2.11 ДСТУ ISO/IEC Guide 60:2007 (ISO/IEC Guide 60:2004, IDT) Оцінювання відповідності. Кодекс ustalеної практики
- 2.12 ДСТУ ISO/IEC Guide 68:2008 (ISO/IEC Guide 68:2002, IDT) Угоди щодо визнання та прийняття результатів оцінювання відповідності
- 2.13 ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 (ISO/IEC 17000:2004, IDT) Оцінювання відповідності, Словник термінів і загальні принципи
- 2.14 ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Система управління якістю. Основні положення та словник
- 2.15 ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) Система управління якістю. Вимоги
- 2.16 ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем управління. Частина 1: Вимоги.
- 2.17 ISO/IEC 17021-3:2017 Оцінювання відповідності. Вимоги до органів, які провадять аудит і сертифікацію систем управління. Вимоги до компетентності для проведення аудиту та сертифікації систем управління якістю
- 2.18 ДСТУ ISO/IEC TS 17023:2015 (ISO/IEC TS 17023:2013, IDT) Оцінювання відповідності. Настанови щодо визначення терміну дії аудиту сертифікації системи менеджменту
- 2.19 ДСТУ ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015, IDT) Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування
- 2.20 ISO/TS 16949:2009 Системи управління якістю. Специфічні вимоги щодо застосування ISO 9001:2008 для виробництва автомобілів і запчастин до них
- 2.21 ДСТУ OHSAS 18001:2010 (OHSAS 18001:2007, IDT) Системи управління гігієною та безпекою праці. Вимоги
- 2.22 ДСТУ ISO 10002:2007 (ISO 10002:2004, IDT) Управління якістю. Задоволеність клієнтів. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях
- 2.23 ISO 10002:2018 Управління якістю. Задоволеність клієнтів. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях
- 2.24 ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) Настанови щодо здійснення аудитів систем управління
- 2.25 ISO 19011:2018 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 4 із 20

### 3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому документі застосовуються поняття, терміни та їх визначення, які відповідають нормативно-правовим документам наведеним у розділі 2, а також терміни, які вживаються у такому значенні:

**Неупередженість** – наявність об’єктивності.

**Клієнт** – організація, щодо системи управління якої проводиться аудит з метою сертифікації.

**Компетентність** – здатність застосовувати знання та вміння для досягнення бажаних результатів.

**Технічний експерт** – особа, яка надає спеціальні знання або досвід для групи з аудиту.

**Призупинення сертифікації** – дія (прийняття рішення) з боку керівництва ОССУ, яка полягає у тимчасовій забороні використання клієнтом результатів сертифікації ОССУ.

**Скасування сертифікації** – дія (прийняття рішення) з боку керівництва ОССУ, яка полягає у повній забороні використання клієнтом результатів сертифікації ОССУ.

**Скорочення сфери сертифікації** – дія (прийняття рішення) з боку керівництва ОССУ, яка полягає у тому, щоб вилучити частини сфери, які не відповідають вимогам, коли клієнт постійно чи значною мірою не може задовольнити вимоги сертифікації до цих частин сфери сертифікації, тобто ОССУ забороняє використання клієнтом цих частин сфери сертифікації ОССУ;

**Скарга** – вираження незадоволеності діями ОССУ з боку особи чи організації з очікуванням відповіді або рішення;

**Апеляція** – запит об’єкту оцінки відповідності в ОССУ про перегляд рішення, прийнятого стосовно об’єкту оцінки.

### 4 ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ ОССУ

4.1 ОССУ встановив принципи, що забезпечують довіру і на яких базується його діяльність, а саме:

– неупередженість - рішення ОССУ базуються на об’єктивних доказах, отриманих ОССУ під час перевіряння компетентним персоналом, і на них не впливають інші інтереси або інші сторони. ОССУ визначає, аналізує та документує можливі конфлікти інтересів, що виникають під час сертифікації. Якщо будь-які взаємовідносини створюють загрозу для неупередженості, ОССУ це задокументує і вживає заходи для усунення чи мінімізації таких загроз.

– компетентність - ОССУ шляхом навчання, атестації та моніторингу персоналу доводить здатність персоналу застосовувати набуті знання та навички. Результати сертифікації відображають реальний стан наданих послуг і повторювані.

– відповідальність - ОССУ відповідає за оцінювання достатності об’єктивних доказів, на яких ґрунтується рішення щодо сертифікації. Базуючись на висновках аудиту, ОССУ приймає рішення надати сертифікацію, якщо є достатні докази відповідності, або не надавати сертифікацію, якщо достатніх доказів відповідності немає.

– відкритість - ОССУ забезпечує загальний доступ та вчасно оприлюднює відповідну відкриту інформацію про процеси аудиту та сертифікації, а також про стан сертифікації (наприклад, надання, підтримування, поновлення, призупинення сертифікації, розширення, скорочення її галузі чи скасування сертифікації) будь-якої організації для того, щоб забезпечити довіру до об’єктивності та вірогідності сертифікації;

– конфіденційність - ОССУ зберігає конфіденційність будь-якої інформації про клієнта, яка є його власністю і необхідна ОССУ для вірогідного оцінювання відповідності вимогам сертифікації, окрім випадків визначених законодавством України;

– результативність - чітке дотримання термінів виконання запланованих робіт;

– ефективність - оптимізація витрат і собівартості виконання робіт;

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 5 із 20

- удосконалення - ретельний аналіз своєї діяльності та пропозицій, швидке реагування на скарги, невідкладне здійснення коригувальних і запобіжних дій.
- системність - встановлення загальнозрозумілих правил проведення сертифікації СУ, чіткий розподіл прав, обов'язків, відповідальності між учасниками робіт з сертифікації СУ, що забезпечує ефективність проведення цих робіт;
- толерантність – ОССУ прагне до порозуміння та задоволеності усіх зацікавлених сторін;
- адаптивність – швидке реагування на зміни вимог до сертифікації;
- партнерство – доброзичливе ставлення і повага до клієнта та його вимог, дбайливе ставлення до його власності та взаємовигідні стосунки.

4.2 У своїй діяльності ОССУ керується вимогами і положеннями, які встановлені в документах, наведених у розділі 2.

## **5 ПРАВИЛА ПРОВЕДЕННЯ СЕРТИФІКАЦІЇ СУ**

### **5.1 Загальні положення**

**5.1.1** Сертифікація систем управління (СУ) проводиться за ініціативою клієнта.

**5.1.2** Основною метою сертифікації СУ є забезпечення впевненості усіх зацікавлених сторін, що СУ відповідає встановленим вимогам.

**5.1.3** Цінність сертифікації визначається рівнем суспільної впевненості та довіри, який створюється неупередженим і компетентним оцінюванням акредитованим ОССУ.

**5.1.4** ОССУ проводить сертифікацію СУ клієнта, щодо виконання його основної діяльності (зокрема розробки, виробництва певної продукції або надання послуг (далі – продукція) для засвідчення відповідності СУ вимогам відповідних стандартів на СУ і забезпечення проведення робіт з сертифікації СУ відповідно до встановлених правил та процедур, гарантуючи об'єктивність та вірогідність сертифікації, для досягнення необхідної впевненості в тому, що сертифіковані ним СУ відповідають вимогам чинних нормативних документів (НД).

**5.1.5** Правила проведення робіт з сертифікації СУ, права, обов'язки та відповідальність сторін, які приймають участь у цих роботах, а також основні процедури виконання робіт з сертифікації СУ і розгляду апеляцій, скарг та спірних питань, що можуть виникати при цьому, розроблені з урахуванням вимог ISO/IEC 17021-1 й наведені у цьому документі ОССУ. Клієнт має можливість ознайомитись з правилами проведення сертифікації СУ на офіційному сайті ОССУ (<http://www.promelectronsert.com/>).

**5.1.6** Об'єктом оцінки при сертифікації СУ і технічного нагляду за сертифікованими СУ є СУ підприємства клієнта (у тому числі: політика та цілі у сфері управління, документація, процеси СУ, стан розробки і виробництва продукції, технічні ресурси, персонал, виробниче середовище, екологія і т.ін).

**5.1.7** Одержання клієнтом сертифіката на СУ не означає, що відповідальність за забезпечення відповідності вимогам сертифікації перекладається з клієнта на ОССУ. Організація-клієнт, а не ОССУ, несе повну відповідальність за невідповідність СУ вимогам сертифікації.

**5.1.8** Офіційна мова спілкування - українська, російська, англійська.

### **5.2 Права, обов'язки та відповідальність учасників процедури оцінки відповідності (сертифікації) СУ**

#### **5.2.1 Права**

➤ ОССУ має право:

- вимагати від клієнтів усі необхідні документи, які підтверджують що СУ відповідає встановленим вимогам, впроваджена та функціонує, а також дані про підприємство;

ТОВ "ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ" Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 6 із 20

- вимагати від клієнтів, чия СУ сертифікована, надання на запит ОССУ зареєстровані дані про всі скарги та виконані коригувальні дії відповідно до вимог стандартів щодо СУ та інших нормативних документів;

- проводити перевірку СУ клієнтів і збирати необхідні дані про СУ, які надаються, шляхом опитування, вивчення документів і здійснення спостережень на ділянках, які перевіряються;

- видавати, призупиняти, анулювати (припиняти) дію виданих сертифікатів;

- розширювати або скорочувати галузь сертифікації;

- інформувати клієнта та інші організації про характер своєї діяльності за допомогою реклами або іншим способом.

➤ Клієнт має право:

- подавати заявку на сертифікацію або на зміну галузі сертифікації;

- отримувати докладний опис процедури оцінювання та сертифікації, а також опис прав та обов'язків учасників оцінювання та сертифікації;

- вчасно отримувати всі зміни до процедур оцінювання та сертифікації;

- відхиляти персональний склад групи аудиту, призначеної для проведення сертифікації та наглядових аудитів, чи окремих її членів (у разі наявності вагомих для цього підстав), заперечувати проти присутності під час аудиту спостерігачів з боку ОССУ;

- ознайомитися з правилами і процедурами проведення перевірки та оцінки СУ та з процедурами розгляду скарг, апеляцій та спірних питань;

- отримувати відповідні звіти стосовно перевірки та оцінки систем управління;

- отримати сертифікат відповідності у визначений термін, якщо результати перевірки та оцінки позитивні;

- використовувати інформацію про сертифіковану СУ з метою реклами згідно з ліцензійною угодою;

- подавати скарги та апеляції стосовно виконуваних робіт з сертифікації СУ.

### 5.2.2 **Обов'язки**

➤ **ОССУ зобов'язаний:**

- виконувати в повному обсязі правила й порядок проведення сертифікації СУ;

- бути неупередженим, забезпечувати вірогідність результатів сертифікації, а також умови, що виключають можливість впливу на процес сертифікації будь-яких зацікавлених сторін;

- надавати свої послуги з сертифікації СУ всім організаціям та іншим суб'єктам господарської діяльності незалежно від їх підпорядкованості, місцезнаходження, розміру та форм власності, не допускаючи дій дискримінаційного характеру до будь-яких клієнтів;

- своєчасно повідомляти клієнта про склад аудиторської групи і присутності можливих спостерігачів, обґрунтовуючи їх присутність на перевірці;

- організовувати та здійснювати наглядові аудити за сертифікованими СУ;

- постійно вдосконалювати рівень професійних і технічних знань свого персоналу, а також постійно актуалізувати дані про кваліфікацію, навчання й професійний досвід кожного штатного співробітника;

- мати актуалізований фонд нормативних документів, які використовуються при сертифікації СУ;

- підтримувати в робочому стані встановлений порядок реєстрації й збереження всієї діючої документації при дотриманні умов конфіденційності з урахуванням діючого законодавства;

- видавати сертифікати тільки на ті СУ, для яких доведено їхню відповідність вимогам конкретних нормативних документів;

- вести реєстр виданих сертифікатів на СУ та робити загальнодоступною інформацію про надані, призупинені або скасовані сертифікати;

ТОВ "ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ" Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 7 із 20

- при опублікуванні інформаційного матеріалу про сертифіковані СУ обов'язково вказувати свої повноваження (атестат акредитації);
- забезпечувати конфіденційність інформації, отриманої під час сертифікації СУ;
- надавати клієнтам актуалізований опис процедур сертифікації, із вказівкою прав й обов'язків учасників сертифікації;
- розглядати скарги й апеляції не пізніше одного місяця після їх реєстрації.
- своєчасно сповіщати всі організації, яким видано сертифікати на СУ, про змінення будь-яких вимог щодо сертифікації, та перевіряти, що кожна сертифікована організація відповідає таким вимогам;

➤ **Клієнт зобов'язаний:**

- мати документально оформлену СУ відповідно до вимог стандарту, за яким сертифікована система управління;
- призначати для зв'язку з ОССУ свого представника, який має повноваження вирішувати всі питання, пов'язані з організацією та проведенням сертифікації, а також відповідальних осіб з числа персоналу організації для супроводжування членів групи аудиту;
- подавати заявку на проведення сертифікації СУ та опитувальну анкету на бланках встановленого зразка, заповнених належним чином;
- надавати ОССУ, на його запит, пояснення та додаткову інформацію, пов'язану з заявкою;
- узгоджувати склад групи аудиту, програму і план аудиту під час сертифікації СУ та наглядових аудитів, а також дату проведення перевірки;
- узгоджувати обґрунтовану присутність при перевірці можливих спостерігачів;
- завжди виконувати відповідні положення програми сертифікації СУ;
- створювати всі необхідні умови для провадження оцінювання СУ, зокрема на експертування та доступу до всіх ділянок підприємства, зареєстрованих даних (зокрема звітів про внутрішні перевірки, протоколів аналізування СУ і т. ін.), а також до персоналу з метою оцінювання, наглядання, повторного оцінювання і розглядання скарг;
- забезпечувати всі необхідні умови для роботи групи аудиту, зокрема надання робочих приміщень, оргтехніки, засобів транспорту та ін.;
- заявляти на сертифікацію СУ тільки ті види діяльності (розроблення, виробництво продукції, надання послуг) на які є офіційний документ (Статут, ліцензія або інші);
- не використовувати свою сертифікацію таким чином, щоб завдати шкоди репутації ОССУ та привести до втрати довіри суспільства і не робити будь-яких заяв про свою сертифікацію, які ОССУ може розглядати як несанкційовані чи такі, що вводять в оману;
- у разі призупинення або скасування дії сертифікації (з будь-яких причин) припинити використовувати всі рекламні матеріали, що містять посилання на сертифікацію, і повернути усі документи про підтвердження сертифікації СУ на вимогу ОССУ;
- надавати на запит ОССУ відомості про будь-які отримані приписи про порушення вимог законодавства від органів державного та ринкового нагляду, претензії та рекламації, а також виконані коригувальні дії щодо них відповідно до вимог стандартів щодо СУ та інших нормативних документів;
- вчасно інформувати ОССУ про всі зміни у своїй системі управління, які можуть негативно вплинути на відповідність СУ вимогам, що підтверджені під час сертифікації, надсилаючи офіційний лист або повідомлення. Зокрема, зміни, що пов'язані з:
  - а) юридичним, комерційним, організаційним статусом або правом власності,
  - б) організаційною структурою та вищим керівництвом,
  - в) реквізитами, контактною інформацією, місцями розташування;
  - г) сферою застосування СУ;
  - д) суттєвими змінами в системі управління та процесах.

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 8 із 20

– використовувати сертифікацію лише для зазначення того, що СУ відповідає тільки визначеним нормативним документам, і не використовувати свою сертифікацію таким чином, щоб могло створитися враження, що продукція чи послуга схвалені ОССУ;

– забезпечувати, щоб жоден документ про сертифікацію, або будь-яку його частину не було використано, щоб уводити будь-кого в оману (зокрема споживачів);

– посиляючись на свою сертифікацію у засобах інформації, а саме у документах, брошурах або рекламних матеріалах, дотримуватись вимог ОССУ.

– виконувати коригування, коригувальні та запобіжні дії для усунення невідповідностей, за результатами оцінювання ОССУ під час сертифікації, наглядових та інших аудитів;

– вносити зміни у рекламний матеріал, якщо сферу сертифікації звужено;

– у разі отримання від ОССУ повідомлення про зміну будь-яких вимог до сертифікації (наприклад, зміну стандарту на систему управління), впровадити змінені вимоги та погоджуватись на перевірку ОССУ впроваджених змін;

– сплачувати всі витрати, що пов'язані з проведенням сертифікації, наглядових та інших аудитів, до початку проведення оцінювання.

### **5.2.3 Відповідальність**

ОССУ та клієнт несуть відповідальність за невиконання своїх обов'язків, перевищення прав та порушення правил проведення сертифікації СУ згідно з чинним законодавством України, договорами на виконання робіт з сертифікації та наглядових аудитів, а також ліцензійними угодами.

## **5.3 Процес сертифікації СУ**

5.3.1 Процес сертифікації СУ складається з таких основних етапів:

- подання заявки та її розгляд;
- прийняття рішення за заявкою та укладання договору;
- сертифікаційний аудит (два етапи);
- висновки сертифікаційного аудиту;
- прийняття рішення про надання сертифікації;
- підписання ліцензійної угоди;
- оформлення і видача сертифіката;
- технічний нагляд за сертифікованою СУ протягом терміну дії сертифіката.

5.3.2 Постачальник продукції (послуг), що претендує на сертифікацію СУ (далі – клієнт), подає до ОССУ заявку (Додаток А). Клієнт може ознайомитися з “Правилами сертифікації систем управління”, які розміщені на сайті ОССУ (<http://www.promelectronsert.com/>) або зробити запит до ОССУ (E-mail: [alex@elhim.kiev.ua](mailto:alex@elhim.kiev.ua)).

ОССУ розглядає заявку і, у разі позитивного рішення, надсилає клієнту:

- опитувальну анкету для оцінки діючої СУ клієнта;
- перелік вихідних матеріалів, які має подати клієнт до ОССУ для проведення першого етапу оцінки СУ;

– договір (контракт) на оплату робіт.

На основі зареєстрованої заявки ОССУ укладає договір (контракт), що має юридичну силу, щодо надання клієнту послуг з сертифікації.

Договором, зокрема, передбачається попередня оплата робіт незалежно від результатів сертифікації. Розрахунок трудомісткості та вартості робіт здійснюється згідно з відповідною методикою. Після узгодження вартості та термінів проведення робіт клієнт підписує договір, заповнює та підписує опитувальну анкету, готує всі необхідні вихідні матеріали і надсилає їх до ОССУ. ОССУ здійснює роботи з сертифікації СУ клієнта згідно з підписаним договором (контрактом).



ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 9 із 20

5.3.3 Аудиторська група для проведення сертифікаційного аудиту призначається із числа аудиторів та, за необхідності, технічних експертів, кваліфікація яких підтверджена атестацією OCCU (згідно з вимогами ISO/IEC 17021-1). До складу аудиторської групи не включають фахівців зацікавлених у результатах сертифікації СУ клієнта. Склад аудиторської групи узгоджується з клієнтом і затверджується керівником OCCU.

#### 5.3.4 Сертифікаційний аудит

Сертифікаційний аудит, як правило, провадиться у два етапи:

##### 5.3.4.1 *Перший етап аудиту*

5.3.4.1.1 Етап 1 аудиту провадиться для того, щоб:

а) перевірити документацію СУ організації-клієнта;  
б) оцінити місце розташування організації-клієнта та умови розташування виробничих дільниць, а також провести переговори з персоналом клієнта задля визначення готовності до етапу 2 аудиту;

в) проаналізувати стан організації-клієнта та розуміння ним вимог стандарту, зокрема стосовно визначення ключових характеристик або значних аспектів, процесів, цілей і функціонування СУ;

г) зібрати необхідну інформацію щодо сфери застосування СУ, процесів і місця(-сь) розташування клієнта, а також доречних законодавчих і регулятивних аспектів і дотримання їх (наприклад, аспекти діяльності клієнта у сфері управління, охорони довкілля, юридичні аспекти, пов'язані ризики тощо);

д) проаналізувати розподіл ресурсів для проведення етапу 2 аудиту і погодити з клієнтом деталі етапу 2 аудиту;

е) забезпечити спрямованість на планування етапу 2 аудиту за допомогою досягнення достатнього розуміння СУ клієнта та функціонування дільниць стосовно можливих істотних аспектів;

ж) оцінити, чи планують і провадять внутрішні аудити й аналізування з боку керівництва, і чи ступінь запровадження СУ підтверджує готовність клієнта до проведення етапу 2 аудиту.

5.3.4.1.2 За необхідності, для досягнення цілей першого етапу, частину аудиту на етапі 1 рекомендовано провадити у клієнта.

5.3.4.1.3 Дані аудиту, отримані на етапі 1, задокументовуються у вигляді письмового висновку щодо доцільності проведення подальших робіт, зокрема визначаються будь-які проблемні зони, які можуть бути класифіковані як невідповідність під час другого етапу аудиту та умови проведення другого етапу аудиту. Затверджений Висновок надсилається клієнту.

5.3.4.1.4 OCCU визначає проміжок часу між етапами 1 і 2 аудиту, узгоджений з клієнтом, але не більший ніж три місяці, в який клієнт повинен надати докази та/чи зобов'язання з проведення коригувальних заходів щодо невідповідностей чи проблемних зон, якщо такі були встановлені OCCU.

##### 5.3.4.2 *Другий етап аудиту*

5.3.4.2.2 Другий етап аудиту провадиться з метою оцінки запровадження, зокрема результативності, СУ організації-клієнта. Аудит на етапі 2 провадиться на місці(-ях) розташування організації-клієнта і охоплює принаймні:

а) інформацію та докази відповідності всім вимогам стандарту на СУ чи іншого нормативного документа;

б) моніторинг, вимірювання, реєстрацію та аналізування функціонування щодо ключових показників цілей і завдань;

в) дотримання законодавчих вимог у СУ та діяльності організації-клієнта;

г) оперативне керування процесами організації-клієнта;

д) проведення внутрішніх аудитів і аналізування з боку керівництва організації-клієнта;

е) відповідальність керівництва організації-клієнта за свою політику та цілі;

ж) зв'язки між нормативними вимогами, політикою, цілями функціонування та завданнями, будь-якими застосованими вимогами законодавства, відповідальністю, компетентністю персоналу, процесами, процедурами, даними щодо функціонування, а також даними та висновками внутрішніх аудитів.

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 10 із 20

5.3.4.2.3 Перевірка здійснюється аудиторською групою, яка провадила перший етап аудиту, або іншою аудиторською групою, до складу якої обов'язково входять аудитори, які провадили перший етап аудиту.

5.3.4.2.4 ОССУ своєчасно повідомляє клієнта про склад аудиторської групи і присутності можливих спостерігачів, обґрунтовуючи їх присутність на перевірці. На запит клієнта, ОССУ подає необхідну інформацію про кожного з членів групи аудиту для того, щоб клієнт міг висловити свою обґрунтовану незгоду з призначенням певного аудитора чи технічного експерта. Після узгодження складу аудиторської групи ОССУ видає наказ про її призначення. Аудиторська група забезпечується актуалізованими документами, щодо оцінювання і всією необхідною інформацією, яка була отримана в результаті проведення попередньої оцінки.

5.3.4.2.5 ОССУ визначає завдання, поставлені перед групою аудиту, зокрема:

- обстежити та перевірити політику, процеси, підрозділи, інфраструктуру і персонал, процедури, протоколи та інші документи СУ клієнта для досягнення цілей другого етапу аудиту;
- визначити, чи вони задовольняють усі вимоги стосовно заявленої сфери сертифікації та законодавчих вимог;
- визначити ступінь впровадження та результативності функціонування СУ, щоб забезпечити основу для довіри до СУ організації-клієнта;
- взаємодіяти із клієнтом щодо його дій у разі будь-якої несумісності між політикою клієнта, цілями та завданнями;
- дотримуватись у всіх випадках етичних норм поведінки.

5.3.4.2.6 Для виконання поставлених завдань на основі результатів аналізу матеріалів, що надійшли від клієнта та висновків першого етапу аудиту, аудиторська група розробляє програму остаточної перевірки СУ і підготовлює необхідні робочі документи.

З програмою ознайомлюється керівник організації-клієнта або уповноважений його представник заздалегідь, щоб вирішити будь-які спірні питання щодо змісту програми в цілому або деяких її пунктів і які мають бути вирішені між керівником аудиторської групи і уповноваженим представником підприємства до початку остаточної перевірки на місці.

Керівництво організації-клієнта повинно створити всі необхідні умови для роботи аудиторської групи під час проведення перевірки та призначити відповідальний персонал і супроводжувачів.

5.3.4.2.7 Перевірка на місці включає такі процедури:

- проведення попередньої (вступної) наради;
- проведення обстеження СУ клієнта та опитування персоналу;
- аналіз документації;
- проведення підсумкової наради;
- підготовка звіту з перевірки.

5.3.4.2.8 Попередню (вступну) нараду, на якій реєструються присутні, організують та проводять уповноважений представник керівництва клієнта і керівник аудиторської групи. У нараді беруть участь члени аудиторської групи й персонал клієнта, який відповідає за функції або процеси, що підлягають аудиту. Метою вступної наради є надання короткого пояснення щодо того, як буде здійснюватись аудит.

Під час попередньої наради вирішуються наступні питання:

- представлення учасників, зокрема окреслення їхніх ролей;
- підтвердження сфери сертифікації;
- підтвердження плану аудиту (зокрема, тип і сферу аудиту, його цілі і критерії), будь-яких змін та інших відповідних домовленостей з клієнтом, таких як дата і час проведення заочної наради, проміжних нарад групи з аудиту та керівництва клієнта;
- підтвердження офіційних каналів зв'язку між групою з аудиту і клієнтом;
- підтвердження забезпеченості групи з аудиту необхідними ресурсами і засобами;
- підтвердження питань, що стосуються конфіденційності;
- підтвердження відповідних процедур для групи з аудиту, пов'язаних з охороною праці, надзвичайними ситуаціями та безпекою;

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 11 із 20

- підтвердження наявності, ролей та ідентичності будь-кого з супроводжувачів та спостерігачів;
- метод звітування, зокрема, градацію даних аудиту;
- інформування про умови, за яких аудит може бути достроково припинено;
- підтвердження того, що керівник групи з аудиту та група з аудиту, яка представляє орган сертифікації, несе відповідальність за аудит і буде контролювати виконання плану аудиту, охоплюючи діяльність з аудиту та записи аудиту;
- підтвердження статусу даних попереднього аналізування або аудиту, за наявності;
- методи та процедури, які будуть використовуватись для проведення аудиту на основі вибірки;
- з'ясування всіх незрозумілих питань програми, а також мови спілкування в ході аудиту;
- підтвердження того, що під час аудиту, клієнт буде отримувати інформацію про хід аудиту та будь-які проблемні питання;
- можливість для клієнта задавати питання.

За результатами попередньої наради складається протокол цієї наради, який підписують члени аудиторської групи та представники підприємства, а також план перевірки, узгоджений керівництвом клієнта, з розподілом обов'язків між аудиторами та відповідальними особами від клієнта

5.3.4.2.9 Під час обстеження СУ збирають потрібні дані шляхом співбесід з персоналом, вивчення документів і здійснення спостережень на ділянках, що перевіряються. Ознаки, які вказують на можливість виникнення невідповідностей, мають фіксуватись і окремо обстежуватись для об'єктивного підтвердження відповідності встановленим вимогам. Обстеження включає роботи з оцінки життєвого циклу виробництва продукції, у тому числі аналізу реклаमाцій і результативності виконаних коригувальних заходів, а також спостережень за процесом виробництва, аналізу зібраного фактичного матеріалу та підготовки попередніх висновків для заключної наради. Інформація, одержана в ході обстеження, має перевірятись шляхом порівняння з інформацією, одержаною з інших джерел.

5.3.4.2.10 Аналіз фактичного матеріалу здійснюється з метою встановлення відповідності (чи невідповідності) СУ клієнта вимогам стандарту на СУ, а також здатності виробництва забезпечувати стабільний випуск продукції необхідного рівня якості, який відповідає очікуванням клієнтів. Аналіз проводиться за результатами виконання програми з перевірки і оцінки СУ та відповідей на контрольні запитання.

5.3.4.2.11 Усі невідповідності, які виявлені під час перевірки, заносяться до протоколів невідповідностей встановленої форми. Опис невідповідностей має відповідати термінам конкретних вимог нормативних документів, відповідно до яких здійснювалась перевірка. Клієнту надається можливість у встановлені терміни усунути встановлену невідповідність шляхом проведення коригувальних дій з аналізом причин, що привели до невідповідності.

5.3.4.2.12 Після завершення перевірки аудиторська група проводить підсумкову нараду з керівництвом організації-клієнта та особами, які є відповідальними за об'єкти перевірки.

Основна мета наради – ознайомити керівництво підприємства з результатами перевірки і оцінки СУ, а також зробити попередні висновки щодо відповідності СУ підприємства вимогам нормативних документів.

Проведення наради оформлюється протоколом, який підписують члени аудиторської групи та представники підприємства. Керівництво організації-клієнта узгоджує з керівником аудиторської групи термін надання доказів щодо усунення невідповідностей, якщо такі були встановлені.

Один екземпляр протоколів зберігається в ОССУ, другий надається клієнту.

### 5.3.5 Висновки сертифікаційного аудиту

Група аудиту розглядає і аналізує всю інформацію та докази аудиту, зібрані протягом першого та другого етапів аудиту, робить висновки і рекомендації та готує звіт про перевірку протягом місяця після підсумкової наради.

Затверджений звіт передається клієнту. Один примірник звіту залишається в ОССУ.

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 12 із 20

### 5.3.6 Прийняття Рішення та оформлення результатів перевірки

5.3.6.1 Інформація, яку подає група аудиту до органу сертифікації для прийняття рішення щодо сертифікації, щонайменше, охоплює:

- а) звіти про аудит;
- б) коментарі щодо невідповідностей і, де застосовне, щодо коригувань та коригувальних дій, ужитих клієнтом;
- в) підтвердження поданої органу сертифікації інформації, яку використовували під час розглядання заявки (див. 5.3.2);
- г) рекомендації щодо надання чи ненадання сертифікації разом з будь-якими умовами чи заувагами.

5.3.6.2 На підставі результатів перевірки СУ та оцінки даних аудиту і висновків, а також будь-якої іншої доречної інформації (наприклад, загальнодоступної інформації, коментарів клієнта щодо звіту про аудит та ін..) компетентні представники керівництва ОССУ, які не брали участь в оцінюванні, приймають рішення про відповідність СУ клієнта вимогам нормативних документів, згідно з якими здійснювалась перевірка, та надання сертифікації або мотивовану відмови у наданні сертифікації. Рішення ОССУ протоколюється.

На основі прийнятого Рішення клієнту видається сертифікат або мотивована відмова.

### 5.3.7 Умови використання результатів сертифікації

У разі позитивного Рішення про надання сертифікації ОССУ готує ліцензійну угоду, яка регламентує:

- умови щодо використання сертифіката на СУ;
- умови щодо проведення технічного нагляду за СУ (наглядових та термінових аудитів);
- умови щодо надання даних про всі скарги на клієнта, та виконані коригувальні дії;
- умови щодо надання інформації про зміни в СУ та у правилах сертифікації.

Зареєстрований Сертифікат на СУ передається клієнту після підписання ним ліцензійної угоди.

## 5.4 Нагляд за сертифікованими СУ

5.4.1 ОССУ встановив процедуру проведення робіт з нагляду за сертифікованою СУ клієнта, щоб зберегти впевненість у тому, що вона продовжує відповідати встановленим вимогам протягом дії наданої сертифікації, а також враховувати зміни у сертифікованого клієнта та його СУ. Дії з нагляду охоплюють аудити на місці, під час яких ОССУ оцінює відповідність сертифікованої СУ клієнта вимогам відповідних стандартів на СУ та інші дії з нагляду які охоплюють:

- запити ОССУ сертифікованого клієнта щодо аспектів сертифікації;
- аналізування будь-яких заяв клієнта, що стосуються його діяльності (наприклад, рекламних матеріалів, веб-сайту);
- запити клієнту щодо подання документів і зареєстрованих даних;
- інші заходи моніторингу роботи сертифікованого клієнта.

5.4.2 Технічний нагляд (наглядовий аудит) за сертифікованою СУ клієнта протягом усього терміну чинності сертифіката здійснює ОССУ згідно з ліцензійною угодою та договором. ОССУ встановив періодичність нагляду за сертифікованою СУ, який проводиться не рідше одного разу на рік таким чином, щоби проведення першого наглядового аудиту відбувалося не пізніше 12 місяців від дати прийняття рішення про сертифікацію - про що записано в ліцензійній угоді.

5.4.3 Обсяг робіт з технічного нагляду визначається відповідною програмою, але він не повинен перевищувати обсягу, передбаченого програмою остаточної перевірки. При цьому, вимоги стосовно актуальності Політики і документів СУ, аналізування СУ з боку керівництва, результатів внутрішніх перевірок та виконання коригувальних і запобіжних дій,

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 13 із 20

результативності СУ, результати розгляду скарг, перевірки будь-яких змін, використання знаків та/або будь-яких інших посилань на сертифікацію перевіряються кожного разу, а решта вимог стандарту повинні перевірятися не менше одного разу протягом дії сертифіката на СУ.

5.4.4 Трудомісткість робіт з проведення технічного нагляду за сертифікованими системами управління складає до 60% від трудомісткості робіт під час проведення сертифікації системи управління.

## **5.5 Призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації**

5.5.1 При негативних результатах технічного нагляду або неможливості його проведення ОССУ може призупинити, скорочувати та скасовувати дію сертифіката на СУ.

5.5.2 Політика ОССУ у вирішенні питань щодо призупинення, скасування чи скорочення сфери сертифікації клієнта полягає у забезпеченні довіри до сертифікації з боку суспільства, що виражається в поєднанні об'єктивної оцінки системи управління кваліфікованим персоналом та використанням усіх можливостей для збереження сертифікації клієнта.

5.5.3 ОССУ призупиняє сертифікацію у випадках, коли:

- сертифікована СУ клієнта постійно або суттєво не відповідає вимогам сертифікації, зокрема вимогам щодо результативності СУ,
- сертифікований клієнт не дозволяє проводити наглядіві аудити або повторні сертифікаційні аудити з необхідною періодичністю;
- не усунення виявлених невідповідностей СУ вимогам стандартів на СУ у встановлений термін;
- наявності обґрунтованих претензій споживачів даної продукції;
- виявлення неправильного користування сертифікатом;
- виявлення порушення правил або процедур, встановлених ОССУ;
- якщо у разі зміни правил системи сертифікації клієнт не може забезпечити відповідність новим вимогам у встановлений термін;
- якщо клієнт протягом тривалого часу (більше 6-ти місяців) не постачає виробів;
- якщо клієнт не виконав фінансові зобов'язання перед ОССУ;
- сертифікований клієнт добровільно подав прохання щодо призупинення.

5.5.3.1 Рішення про призупинення дії сертифіката на СУ приймається у тому випадку, якщо протягом встановленого терміну проведенням коригувальних заходів, погоджених ОССУ, клієнт не може усунути виявлені причини невідповідності та підтвердити це без повторного проведення оцінювання. ОССУ повідомляє клієнта про призупинення дії сертифіката і одночасно зазначає умови, за яких можливе зняття тимчасового зупинення дії сертифіката на СУ. Під час призупинення, сертифікація СУ клієнта є тимчасово недійсною (не більше 6 місяців).

5.5.3.2 У разі виконання клієнтом зазначених вище умов у встановлений термін (не більше 6 місяців), керівник ОССУ відміняє рішення про призупинення дії сертифіката і повідомляє про це клієнта. У протилежному випадку приймається рішення про анулювання сертифіката або призначається додаткове оцінювання для остаточного прийняття рішення щодо дії сертифіката. Додаткове оцінювання ОССУ виконує у відповідності до процедури сертифікації за скороченою програмою перевірки.

5.5.3.3 ОССУ скасовує або скорочує сферу наданої сертифікації, якщо сертифікований клієнт неспроможний розв'язати проблеми, які призвели до призупинення сертифікації протягом часу, який встановив ОССУ.

5.5.3.4 ОССУ скасовує (анулює) сертифікат на СУ у випадках:

- а) якщо результати технічного нагляду свідчать про принципову невідповідність СУ чинним вимогам і клієнт не виконав коригувальних заходів у встановлений термін;
- б) якщо у разі зміни правил системи сертифікації клієнт не може забезпечити відповідність новим вимогам у встановлений термін;

ТОВ "ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ" Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 14 із 20

- в) якщо клієнт протягом тривалого часу (більше шести місяців) не постачає виробів;
- г) якщо клієнт не виконав фінансові зобов'язання перед ОССУ;
- д) наявності офіційного прохання клієнта.

Про прийняте рішення щодо анулювання сертифіката на СУ ОССУ офіційно повідомляє клієнта рекомендованим листом або аналогічним повідомленням.

5.5.3.5 Якщо клієнт постійно або суттєво не відповідає вимогам сертифікації відносно частин сфери сертифікації, які не відповідають вимогам, ОССУ скорочує сферу сертифікації клієнта, щоб виключити ці частини. Зокрема у випадках б), в), д) ОССУ може прийняти рішення про скорочення галузі сертифікації, про що повідомляється сертифікований клієнт, і видається новий сертифікат на скорочену галузь сертифікації. Будь-яке скорочення сфери сертифікації ОССУ узгоджує з вимогами стандарту, що використовується для сертифікації.

5.5.3.6 На запит будь-якої сторони, ОССУ повідомляє про статус сертифікованої СУ клієнта: призупинена, скасована або скорочена.

5.5.3.7 ОССУ укладає ліцензійну угоду, що має юридичну силу, зі своїми клієнтами, яка забезпечує, що у разі призупинення або скасування сертифікації, клієнт утримується від подальшого рекламування своєї сертифікації та припиняє використання всього рекламного матеріалу, який містить будь-яке посилання на сертифікований статус.

## **5.6 Повторна сертифікація (ресертифікація)**

### 5.6.1 Планування повторного сертифікаційного аудиту

5.6.1.1 Повторний сертифікаційний аудит ОССУ планує і проводить для того, щоб оцінити постійне виконання всіх вимог відповідного стандарту на СУ або іншого НД. Мета повторного сертифікаційного аудиту - підтвердити постійну відповідність і результативність СУ в цілому, а також її постійну відповідність і придатність для сфери сертифікації.

5.6.1.2 При повторному сертифікаційному аудиті ОССУ враховує функціонування СУ на протязі періоду сертифікації, охоплює аналізування звітів попередніх наглядових аудитів.

5.6.1.3 У ситуаціях, коли відбулись суттєві зміни в СУ у клієнта або в контексті функціонування СУ (наприклад, зміни до законодавства), під час здійснення діяльності щодо повторного сертифікаційного аудиту ОССУ може призначити проведення аудиту першого етапу.

5.6.1.4 За наявності розгалуженої структури або у разі провадження сертифікації на відповідність декільком стандартам на СУ, ОССУ планує аудит таким чином, щоб забезпечити достатнє охоплення об'єктів аудитом на місці для забезпечення довіри до сертифікації.

### 5.6.2 Повторний сертифікаційний аудит

5.6.2.1 ОССУ визначив, що повторний сертифікаційний аудит охоплює аудит на місці і враховує:

- результативність СУ в цілому з урахуванням внутрішніх і зовнішніх змін та її постійної відповідності і придатності у сфері сертифікації;
- продемонстроване виконання зобов'язань підтримувати результативність і поліпшувати СУ для того, щоб удосконалювати усі показники;
- чи сприяє функціонування сертифікованої СУ досягненню політики і цілей організації.

5.6.2.2 Для отримання сертифіката на новий термін клієнт не пізніше як за три місяця до закінчення терміну його дії надсилає до ОССУ нову заявку на ресертифікацію. Роботи проводяться згідно з п.6.2 за виключенням проведення першого етапу сертифікації СУ. Однак, в ситуаціях, коли відбулися значні зміни в системі СУ клієнта чи в умовах її функціонування (наприклад, зміни в законодавстві), ОССУ проводить також і перший етап сертифікації СУ.

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 15 із 20

5.6.2.3 Під час проведення ресертифікаційного аудиту розглядається функціонування СУ протягом періоду сертифікації, зокрема проводиться аналізування звітів попередніх наглядових аудитів.

5.6.2.4 Якщо протягом повторного сертифікаційного аудиту виявлено невідповідності або відсутність доказів відповідності СУ, ОССУ визначає терміни для коригування і коригувальних дій, які повинні бути запроваджені до закінчення терміну дії сертифікації і повідомляє їх клієнту.

### 5.6.3 Інформація для надання повторної сертифікації

ОССУ ухвалює рішення щодо повторної сертифікації, ґрунтуючись як на результатах повторного сертифікаційного аудиту, так і на результатах перевіряння СУ протягом дії сертифікації та будь-яких скарг, отриманих від користувачів сертифікації.

## 5.7 Спеціальні аудити

### 5.7.1 Розширення сфери сертифікації

Якщо клієнт бажає розширити свою галузь сертифікації, то він повинен звернутися до ОССУ з відповідною заявкою (форма заявки згідно з Додатком А).

Роботи щодо розширення галузі сертифікації СУ ОССУ виконує у відповідності до процедури сертифікації за скороченою програмою перевірки. Ці роботи можуть бути проведені у поєднанні з наглядовим аудитом.

### 5.7.2 Короткострокові аудити

За необхідністю, у випадку, коли потрібно розглянути скарги, відреагувати на зміни або як подальші дії щодо клієнтів, сертифікацію яких призупинено, ОССУ проводить аудити сертифікованих клієнтів у стислі строки (короткострокові аудити).

Додаткове оцінювання ОССУ виконує у відповідності до процедури сертифікації за скороченою програмою перевірки. При цьому ОССУ приділяє додаткову увагу призначенню групи з аудиту, оскільки клієнт не може заперечити склад групи з аудиту.

ОССУ описує і заздалегідь повідомляє сертифікованих клієнтів щодо умов, за яких такі короткострокові візити будуть здійснюватись.

## 5.8 Фінансування і матеріальна відповідальність

5.8.1 Фінансування робіт з сертифікації здійснюється на основі договорів. Трудомісткість робіт, що закладається у договір, базується на нормативах, діючих в Україні, і визначається згідно з відповідною методикою, затвердженою керівником ОССУ.

5.8.2 Керівництво ОССУ оцінює свій фінансовий стан та джерела доходів і доводить Раді, що на початковому етапі та в подальшому комерційний, фінансовий або інший тиск не поставлять під загрозу його неупередженість.

5.8.3 Керівництво ОССУ оцінило ризики, які виникають через його дії стосовно сертифікації та зарезервувало кошти в достатніх обсягах, щоб покрити фінансові зобов'язання, що виникають через його дії в кожній сфері своєї діяльності та регіонах, в яких він діє, а також застрахувало відповідальність, що може наступити в результаті його діяльності у сфері оцінки відповідності.

5.8.4 Обсяги, які покривали б фінансові зобов'язання ОССУ, зокрема розмір страхового полісу, обговорюються та погоджуються на засіданнях Ради щорічно, що передбачає залучення усіх зацікавлених сторін.

ТОВ «ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ» Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 16 із 20

## **6 ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА АПЕЛЯЦІЙ**

### **6.1 Політика ОССУ щодо розгляду скарг та апеляцій**

Політика ОССУ у вирішенні спірних питань між ОССУ та клієнтом полягає у пошуках взаємоприйнятних рішень. У випадку, коли не знайдено порозуміння з клієнтом і клієнт не згоден з діями чи/або рішеннями ОССУ, пов'язаних з сертифікацією СУ, він може виразити своє незадоволення (претензію) шляхом подання скарги або апеляції.

Подавцем скарги чи апеляції можуть бути фізичні та юридичні особи, які приймають участь у процесі сертифікації або зацікавлені в результатах сертифікації. Подання скарги чи апеляції не зупиняє і не припиняє дії рішення, прийнятого ОССУ.

### **6.2 Зобов'язання ОССУ.**

ОССУ бере на себе зобов'язання і забезпечує:

- реєстрацію і розгляд усіх скарг і апеляцій;
- інформованість зацікавлених сторін;
- залучення до розгляду скарг і апеляцій незалежного персоналу, який не має відношення до предмету скарги чи апеляції;
- максимальну об'єктивності при розгляді скарг і апеляцій;
- конфіденційність, в частині, що стосується скажника та предмета скарги;
- повідомлення про прийняте рішення;
- проведення, за необхідності, коригувальних заходів;
- реєстрацію та оцінювання результативності здійснених заходів.

### **6.3 Що можна оскаржити.**

Можуть бути оскаржені, зокрема, такі дії та рішення ОССУ:

- відмова у прийнятті до розгляду заявки на сертифікацію СУ;
- прийняття рішення про відмову в сертифікації СУ;
- призупинення або припинення (скасування) дії сертифіката на СУ;
- порушення правил та процедур сертифікації СУ;
- рішення, яке прийняте за результатами розгляду скарги;
- інші дії ОССУ (у тому числі тиск з боку посадових осіб, який міг би впливати на результати сертифікації), що стосуються сертифікації СУ або атестації аудиторів (експертів), якщо вони призвели до порушення його прав та інтересів.

### **6.4 Подання скарги**

6.4.1 Скарги та апеляції подаються на адресу ОССУ за встановленою формою (дод. Б) на ім'я керівника ОССУ. Термін подачі апеляції не повинен перевищувати одного місяця від дня одержання рішення ОССУ або відмови у відновленні порушених прав з боку керівництва ОС-СУ.

6.4.2 У скарзі чи апеляції має бути чітко викладена суть справи та претензії до ОССУ. До апеляції повинні додаватись усі необхідні документи й матеріали, які підтверджують і пояснюють факти, що містяться в апеляції.

6.4.3 Усі скарги та апеляції, окрім тих, за якими неможливо встановити авторство, підлягають обов'язковій реєстрації.

6.4.4 Реєстрація скарг та апеляцій, а саме: дата реєстрації, зміст скарги, рішення по ним (з описом коригувальних дій, якщо такі необхідні), а, також, всі необхідні відмітки здійснюється в «Журналі реєстрації скарг». Подавець скарги чи апеляції може у будь-який час відізвати подану скаргу чи апеляцію. У цьому випадку розгляд скарги чи апеляції зупиняється. Розгляд питання, порушеного у цій апеляції чи скарзі, вдруге не проводиться.



ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 17 із 20

6.4.5 Відповідальність за процес обробки скарги чи апеляції (реєстрацію, оцінку, інформування, відстежування), що надходять до ОССУ, з приводу його діяльності, несе представник керівництва з управління.

## 6.5 Розглядання скарги

### 6.5.1 Підтвердження отримання скарги

Отримання кожної скарги відразу підтверджується скаржникові у прийнятний для нього спосіб, а саме поштою, телефоном, телефаксом, електронною поштою та ін.

### 6.5.2 Відстежування скарги

Скарга відстежується з моменту початкового отримання протягом усього процесу доти, доки її не буде задоволено або не буде прийнято остаточне рішення. Поточний статус скарги повідомляється скаржнику на його запит.

### 6.5.3 Початкове оцінювання скарги

Після отримання кожної скарги вона спочатку оцінюється з погляду таких критеріїв, як суттєвість, наслідки для безпеки, складність, вплив, а також потреба та можливість виконання негайної дії.

### 6.5.4 Ретельне розглядання скарг

ОССУ докладає всіх прийнятних зусиль для ретельного розглядання всіх відповідних обставин і вивчення всієї відповідної інформації стосовно скарги. Рівень ретельного розглядання залежить від важливості, частоти виникнення та суттєвості скарги.

### 6.5.5 Реагування на скарги

На підставі відповідного ретельного розглядання ОССУ пропонує прийнятний спосіб реагування на скаргу, наприклад, вирішення проблеми та запобігання її виникненню в майбутньому, це може передбачати:

- інформування зацікавлених сторін;
- повернення коштів;
- передавання на розгляд;
- фінансову або іншу допомогу;
- відшкодування або вибачення;
- доброзичливий дарунок чи символічну відзнаку;
- коригувальні та запобіжні дії, у точу числі, додаткове навчання, зазначення змін у процедурі, процесі, політиці чи методиці у зв'язку зі скаргами.

Питання, які при цьому розглядаються, можуть охоплювати:

- вивчення всіх аспектів скарги;
- подальші дії, якщо це прийнятно;
- пропонування, якщо це прийнятно, способів розв'язання проблем іншим, хто, можливо, постраждав у той самий спосіб, що й скаржник, але не подав офіційної скарги;
- рівень повноваження щодо різних реагувань;
- розповсюдження інформації відповідному персоналу.

### 6.5.6 Повідомлення про рішення

Пов'язані зі скаргою рішення чи будь-яка дія стосовно скаржника або залученого персоналу повідомляються їм відразу після прийняття рішення чи вибору дії у прийнятний для них спосіб.

### 6.5.7 Закриття скарги

По кожному факту оскарження дій чи рішень ОССУ, керівництво ОССУ приймає відповідне рішення й сповіщає про це оскаржувала.

Якщо за результатами аналізу поданої скарги, керівництво ОССУ приймає рішення щодо задоволення скарги позивача, ОССУ здійснює відповідні коригувальні заходи.

Якщо скаржник погоджується із запропонованим рішенням або запропонованою дією, тоді рішення чи дія виконуються.

ТОВ “ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ” Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 18 із 20

Якщо скажчик відхиляє запропоноване рішення, тоді він може подати апеляцію, яка розглядається згідно з відповідною процедурою.

## 6.6 Процедура розгляду апеляцій

6.6.1 Для розгляду апеляції створюється апеляційна комісія.

Керівник ОССУ готує пропозиції щодо складу комісії, для розгляду поданої апеляції (далі – Комісія), враховуючи що:

- кількість членів Комісії повинна бути не менше ніж 3;
- враховано баланс усіх інтересів пов’язаних предметом апеляції;
- члени комісії незалежні від фінансових, корпоративних або родинних інтересів з конфліктуючими сторонами.

Пропозиції щодо складу Комісії передаються на розгляд Ради ОССУ яка узгоджує склад Комісії. Робота Комісії здійснюється на добровільних і громадських засадах.

6.6.2 Комісія у своїй діяльності керується чинним законодавством України у тому числі нормативно-правовими актами з питань сертифікації СУ, а також правилами та процедурами, що діють у ОССУ.

6.6.3 Члени Комісії зобов'язані дотримуватись конфіденційності щодо інформації, отриманої під час роботи Комісії.

6.4.6 Усі наявні матеріали передаються Комісії, яка розглядає апеляцію у місячний термін від дня її надходження. Комісія може вимагати від ОССУ та подавця апеляції надання додаткових документів, якщо це необхідно для розгляду апеляції.

6.6.4 На розгляд апеляції запрошуюються представники ОССУ та подавця апеляції. Вони можуть виступати, задавати питання, давати відповіді, робити заяви, коментувати факти, що викладені в наданих документах і матеріалах. Обговорення результатів розгляду апеляції та прийняття рішення щодо апеляції проводяться на засіданнях тільки членів Комісії. Протокол засідання Комісії має чітко і коротко описувати суть апеляції, зміст усіх запитань, відповідей і виступів. Протокол засідання Комісії підписуються її членами.

6.6.5 Рішення Комісії приймається більшістю голосів і є правочинним, якщо у засіданні, на якому воно приймалось, брали участь не менше ніж троє членів Комісії. Рішення Комісії мають бути підписані всіма її членами, що проголосували за нього. Якщо Комісія визнає дії ОССУ, що оскаржуються, не правочинними, вона приймає рішення про обґрунтованість апеляції. Якщо Комісія визнає дії ОССУ, що оскаржуються, правочинними, вона приймає рішення про відмову у задовільненні апеляції. Рішення Комісії доводиться до відома ОССУ та подавця апеляції протягом 5 днів з дати прийняття рішення.

6.6.6 У разі незгоди подавця апеляції або ОССУ з рішенням Комісії, вони мають право звернутися в Орган з акредитації, який надав повноваження ОССУ для проведення робіт з сертифікації СУ.

6.6.7 Протоколи засідань та рішення Комісії зберігаються у секретаря Ради ОССУ.

ТОВ «ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ» Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила QO.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 19 із 20

**ДОДАТОК А**  
**Форма заявки**

Керівнику Органу з сертифікації систем управління ТОВ «ПРОМЕЛЕКТРОНСЕРТ»

Реєстраційний № \_\_\_\_\_  
Дата реєстрації “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**З А Я В К А**  
**на проведення сертифікації системи управління**

1. Заявник \_\_\_\_\_ Код ЄДРПОУ \_\_\_\_\_
2. Юридична адреса: \_\_\_\_\_  
Адреса виробництва: \_\_\_\_\_
- тел. \_\_\_\_\_ факс \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_
3. Керівник підприємства: \_\_\_\_\_  
*п о с а д а , П . І . Б*
4. Виконавець від підприємства: \_\_\_\_\_  
*п о с а д а , П . І . Б*
5. Рік впровадження системи управління: \_\_\_\_\_
6. Вид сертифікації: \_\_\_\_\_  
*п е р в и н н а , п о в т о р н а*
7. Найменування та позначення виду продукції (послуг) на які поширюється система управління: \_\_\_\_\_
8. Код продукції (послуг): ДК016:2010 \_\_\_\_\_
9. Відповідає вимогам: \_\_\_\_\_  
*п о з н а ч е н н я н о р м а т и в н и х д о к у м е н т і в*
10. Прошу провести сертифікацію (оцінку) системи управління, щодо виробництва цієї продукції, на відповідність вимогам \_\_\_\_\_
11. Загальний опис системи управління міститься у таких основних документах: \_\_\_\_\_  
*п о з н а ч е н н я д о к у м е н т і в с и с т е м и у п р а в л і н н я*
12. Функціонування системи управління контролюється шляхом проведення регулярних внутрішніх перевірок. Ефективність системи управління оцінюється на підставі аналізу результатів перевірок.
13. Заявник зобов'язується:
  - виконувати умови і правила проведення сертифікації і надавати будь-яку інформацію необхідну для оцінки;
  - сплатити всі виплати за проведення сертифікації.
14. Документи, що додаються: \_\_\_\_\_
15. Відомості щодо сторони, яка надавала заявнику консультації стосовно системи управління: \_\_\_\_\_
16. Додаткові відомості: \_\_\_\_\_

Керівник підприємства

\_\_\_\_\_ Підпис

\_\_\_\_\_ Ініціали та прізвище

Головний бухгалтер

\_\_\_\_\_ Підпис

\_\_\_\_\_ Ініціали та прізвище

М.П.

ТОВ «ПРОМ-ЕЛЕКТРОНСЕРТ» Орган з сертифікації систем управління	<b>Правила ҚО.04</b>	<b>Редакція</b>	<b>13-2019</b>
	сертифікації систем управління	Дата Стор.	15.03.19 20 із 20

**ДОДАТОК Б**  
**Форма для подання скарги**

Керівнику ОССУ ТОВ  
«ПРОМЕЛЕКТРОНСЕРТ»

04136, м. Київ, вул. Північно-Сирецька, 3

**1 Відомості про скаржника**

Прізвище

Організація

Адреса

Поштовий індекс

місто

країна

телефон

факс

E-mail

Відомості про особу, що діє за дорученням скаржника (якщо застосовне)

Контактна особа (якщо відмінна від означеної вище)

**2 Скарга на постачальника продукції (послуги)**

Вид продукції (послуги)

Реєстраційний номер (якщо відомий)

Назва виробника

Адреса виробника

Дата придбання (надання)

Дата виникнення проблеми

Опис проблеми

**3 Скарга на ОССУ**

Дата виникнення проблеми

Опис проблеми

**4 Оскарження рішення ОССУ (Апеляція)**

№ рішення

Дата

Опис проблеми

**5 Запропонований скаржником спосіб вирішення проблеми**

**6 Додатки**

Перелік документів що додаються

Дата

Підпис