

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАЯВНИКА (ВИРОБНИКА, ПОСТАЧАЛЬНИКА). ВИМОГИ ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ ЩОДО ЗАЯВНИКІВ.**

Одним із основних принципів системи управління якістю та зобов'язань керівництва ОС УНДІРТ є орієнтація на замовників.

Потенційними замовниками, для яких відкритий доступ до надання ОС УНДІРТ послуг з сертифікації та проведення випробувань, можуть бути виробники та постачальники продукції незалежно від форм власності, але за умови, що їх продукція входить до галузі акредитації ОС УНДІРТ. Встановлення ділових стосунків з замовниками не залежить від масштабу їх організації, від членства у будь-якій асоціації чи групі, від того проводились чи раніше для них сертифікаційні роботи або випробування.

Вивчення потреб та очікувань замовників здійснюється при безпосередньому контактуванні, проведенням опитувального анкетування, шляхом аналізу результатів робіт організацій-конкурентів, вивчення та аналізу ринку послуг сертифікації та випробувань. З цією метою представники ОС УНДІРТ регулярно приймають участь у спільних з замовниками семінарах та зустрічах, вивчають нормативно-правову документацію та публікації з цих питань. За результатами вивчення та аналізу потреб та очікувань замовників в ОС УНДІРТ ведуться роботи з розширення спектру послуг, які надаються, та освоєння тих, які диктують нові потреби ринку.

Інформація щодо ОС УНДІРТ та його діяльності наводиться у публікаціях, рекламних листках, а також на сайті ОС, періодично вона переглядається та актуалізується. Крім того, при безпосередньому зверненні замовника за інформацією щодо надання послуг з ним проводиться бесіда та надаються для ознайомлення документи, в яких викладені порядок та правила проведення оцінювання та випробувань, права та обов'язки замовників, виробників і постачальників сертифікованої продукції та підприємств, що мають сертифіковану систему якості, включаючи застереження чи обмеження щодо інформації про сертифіковану продукцію та використання Національного знаку відповідності.

За необхідності ОС надається інформація щодо:

- акредитації органу та галузі акредитації;
- порядку проведення відбору зразків та інспекцій;
- національних, регіональних та міжнародних стандартів, на відповідність яким проводиться сертифікація, а також існуючі національні відмінності;
- основні положення стосовно схем сертифікації, правил проведення сертифікації, видачі, продовження, розширення, призупинення чи скасування сертифікатів відповідності;
- загальну інформацію щодо розмірів оплати робіт з сертифікації;
- методики розгляду апеляцій, скарг та суперечок.

На вимогу замовника ОС УНДІРТ надає йому додаткову інформацію щодо оформлення заявки, крім порад чи консультацій стосовно методів вирішування питань, що перешкоджають сертифікації, на яку він претендує.

Надання послуги замовнику здійснюється після отримання від нього оформленої відповідним чином заявки на проведення сертифікації, її аналізу та прийняття рішення за заявкою і укладання договору на проведення робіт. Замовник зобов'язаний виконувати вимоги правил сертифікації, які його стосуються, та умови договору. Якщо у представників ВЦ виникають сумніви щодо придатності виробу для випробувань або інші питання, то через відповідальних виконавців органу з сертифікації про це повідомляється замовник. За бажанням замовник може бути присутній при проведенні випробувань. У разі наявності негативного результату при проведенні робіт з сертифікації, виявлення невідповідностей під час проведення випробувань або затримок у виконанні робіт, про це негайно повідомляється замовник. Замовник повідомляється щодо процесу оцінювання, а також інформація, що надходить з джерела, відмінного від процесу оцінювання, на основі якої приймається рішення. Замовнику надається можливість прокоментувати її.

Після видачі сертифіката відповідності згідно з процедурами проводиться технічний нагляд за програмою, яка надається замовнику. Взаємостосунки ОС УНДІРТ з замовником після видачі сертифіката регламентуються ліцензійною угодою, яка підписується керівниками ОС УНДІРТ та замовника. Для забезпечення конфіденційності інформації, у тому числі, наданої замовником, в ОС УНДІРТ розроблена робоча інструкція, яка встановлює відповідні вимоги, і лише у випадку, якщо закон вимагає передачі конфіденційної інформації замовника третій стороні, то ОС УНДІРТ обов'язково інформує замовника про це.

У разі потреби проведення змін у стандартах, що розповсюджуються на сертифіковану продукцію, або у правилах сертифікації замовник повідомляється про це не пізніше, ніж за шість

місяців до моменту введення змін в дію. Коли зміни прийнято і опубліковано орган сертифікації контролює, щоб замовник, якого стосуються ці зміни, вніс необхідні поправки у документацію на цю продукцію у визначений термін.

У разі планування постачальником змін та модифікації продукції, технології виробництва або системи управління якістю, що можуть вплинути на відповідність сертифікованої продукції, він інформує про це орган з сертифікації, який визначає, чи потребують зазначені зміни додаткових робіт з оцінювання. У разі необхідності таких робіт, постачальник не має права випускати сертифіковану продукцію до того часу, доки орган з сертифікації не дасть постачальнику відповідного повідомлення.

При надходженні до Замовника (постачальника) скарг від споживачів стосовно відповідності сертифікованої продукції вимогам стандартів, всі вони реєструються та надається доступ органу з сертифікації до цих зареєстрованих даних. Постачальник вживає коригувальні заходи для усунення скарг та невідповідностей вимогам, які були підтверджені у продукції або послугах під час сертифікаційних випробувань. Постачальник документально оформляє проведені коригувальні заходи та надає їх органу з сертифікації на його вимогу.

При виникненні спірних питань і бажання замовника опротестувати прийняті ОС рішення при проведенні сертифікації, він має право подавати скарги або апеляції до органу з сертифікації, але не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняті рішення. При надходженні скарг та апеляцій в органі сертифікації створюється апеляційна комісія, яка розглядає та приймає рішення за кожною апеляцією.

Визначення складу апеляційної комісії та порядок розгляду скарг та апеляцій здійснюється згідно з “Типовим положенням про апеляційні комісії при уповноважених органах із сертифікації та порядок розгляду ними скарг”, затвердженим Наказом Держстандарту України 30.10.2001 № 526.

Персонал, включаючи керівний, не повинен приймати участі в розгляді будь-якої апеляції, якщо він був задіяний протягом останніх двох років у відношенні з замовниками (постачальника, апеляція якого розглядається). Скарги та апеляції повинні реєструватися у журналі реєстрації скарг та апеляцій. У разі необхідності за результатами розгляду скарг та апеляцій розробляються коригувальні заходи.

Реєстрація результатів взаємодії з замовниками здійснюється у рішеннях за заявкою, договорах, опитувальній анкеті, журналах реєстрації скарг та апеляцій.

- ОС має право вимагати від Замовника, щоб він:
- завжди виконував відповідні положення сертифікації;
- створював усі необхідні умови для провадження оцінювання, зокрема надавання документації на експертування та доступу до всіх галузей, зареєстрованих даних (зокрема звіти про внутрішні перевірки), а також доступ до персоналу, з метою оцінювання (наприклад, випробування, інспектування, оцінювання, повторне оцінювання) і розглядання скарг;
- приймав групу з аудиту (якщо це передбачено обраною схемою сертифікації), склад якої попередньо погоджується з ним; до складу групи з аудиту можуть входити спостерігачі (наприклад, аудитори з акредитації або аудитори-стажисти);
- робив заяви, що стосуються сертифікації тільки у тій сфері діяльності, стосовно якої було надано сертифікацію;
- не використовував сертифікацію своєї продукції таким чином, щоб завдати шкоди репутації органу сертифікації і не робив будь-яких заяв про сертифікацію своєї продукції, які орган сертифікації може розглядати, як несанкційовані чи такі, що вводять в оману;
- у разі призупинення дії або скасування сертифікації припинив використовувати всі рекламні матеріали, що містять будь-які посилання на сертифікацію, і вернув на вимогу органу сертифікації всі документи з сертифікації;
- використовував сертифікат лише для зазначення того, що продукцію сертифіковано відповідно визначеним стандартам;
- забезпечував гарантію того, що жоден сертифікат чи звіт або будь-яку їх частину не буде використано, щоб вводити в оману;
- посилаючись на свій сертифікат у засобах інформації (документах, брошурах або рекламних матеріалах), дотримувався вимог органу сертифікації.
- надав будь-які необхідні пояснення, якщо заявлена галузь сертифікації пов'язана з конкретною системою чи типом системи, якими керує орган сертифікації.