

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**Правила выполнения работ по сертификации услуг в системе
добровольной сертификации**

«Сделано на Дону»

СТО 70669124-003-2021

Предисловие

1. Утверждён и введен в действие приказом директора государственного казенного учреждения Ростовской области «Ростсистема» № 27-п от 19.07.2021г.

Стандарт организации изложен и оформлен с учетом основных требований ГОСТ Р 1.4 – 2004 и ГОСТ Р 1.5 - 2012.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и/или распространен без разрешения ГКУ РО «Ростсистема».

Срок действия стандарта не ограничен.

Введен в первые.

Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки.....	1
3	Термины и определения, сокращения.....	5
4	Общие положения.....	7
5	Проведение добровольной сертификации услуг (работ).....	7
6	Инспекционный контроль за сертифицированными услугами.....	16
7	Ресертификационный аудит.....	18
8	Апелляция.....	18
9	Конфиденциальность.....	18
	Приложения А (обязательное) Образец заявки на проведение сертификации услуг в СДС «Сделано на Дону».....	19
	Приложение Б (рекомендуемое) Форма Акта по результатам анализа состояния производства.....	20
	Приложение В (обязательное) Перечень объектов Системы (услуги).....	21
	Библиография.....	24

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Правила выполнения работ по сертификации услуг в системе добровольной сертификации «Сделано на Дону»

Дата введения «19» июля 2021 г.

1 Область применения

Настоящий стандарт организации (далее - СТО) устанавливает общие требования к правилам выполнения работ по сертификации услуг в системе добровольной сертификации «Сделано на Дону» (далее - Система) и распространяется на сертификацию услуг в Системе.

Соблюдение требований настоящего СТО является обязательным для экспертных организаций, осуществляющих работы по добровольной сертификации услуг в Системе добровольной сертификации «Сделано на Дону».

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ISO 45001:2018 «Система менеджмента охраны здоровья и безопасности труда. Требования и рекомендации по применению»

ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»

ISO 22000:2018 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»

ISO 14000:2015 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»

ГОСТ 12.1.004-91 «Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования»

ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения»

ГОСТ 12.2.084-93 (ИСО 6178-83) «Машины и оборудование для прачечных и предприятий химчистки. Общие требования безопасности»

ГОСТ ISO 3758-2014 «Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу»

ГОСТ 18322-2016 «Система технического обслуживания и ремонта техники. Термины и определения»

ГОСТ 21624-81 «Система технического обслуживания и ремонта автомобильной техники. Требования к эксплуатационной технологичности и ремонтпригодности изделий»

ГОСТ Р 57140-2016 «Технологическая экспертиза изделий, прошедших обработку на предприятиях химической чистки и в прачечных. Общие требования»

ГОСТ 26319-2020 «Грузы опасные. Упаковка»

ГОСТ 27596-88 «Системы производственные гибкие. Системы транспортно-складские автоматизированные. Классификация и обозначение»

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»

ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования»

ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»

ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»

ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»

ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения»

ГОСТ 31986-2012 «Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания»

ГОСТ 31987-2012 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию»

ГОСТ 32692-2014 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»

ГОСТ Р 54609-2011 «Услуги общественного питания. Номенклатура показателей качества продукции общественного питания»

ГОСТ Р 55051-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу»

ГОСТ Р 55323-2012 «Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения»

ГОСТ 32610-2014 «Услуги бытовые. Классификация организаций»

ГОСТ Р 50938-2013 «Услуги бытовые. Ремонт, установка и техническое обслуживание электрических машин и приборов. Общие технические условия»

ГОСТ Р 51108-2016 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия»

ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия»

ГОСТ Р 51306-99 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий. Общие технические условия»

ГОСТ Р 52058-2003 «Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия»

ГОСТ Р 57137-2016 «Бытовое обслуживание населения. Термины и определения»

ГОСТ Р 58091-2018 «Услуги бытовые. Ногтевой сервис. Терминология, классификация и общие требования»

ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения»

ГОСТ Р 51304-2009 «Услуги торговли. Общие требования»

ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу»

ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли»

ГОСТ Р 55812-2013 «Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли»

ГОСТ Р 57856-2017 «Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли. Методы оценки и контроля показателей»

ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»

ГОСТ Р 56780-2015 «Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования»

ГОСТ Р 52887-2018 «Услуги детям в организациях отдыха и оздоровления»

ГОСТ Р 57854-2017 «Услуги оздоровительного туризма. Общие требования»

ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг»

ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования»

ГОСТ Р 56671-2015 «Рекомендации по разработке и внедрению процедур, основанных на принципах ХАССП»

ГОСТ Р ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»

ГОСТ Р 54659-2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)»

ГОСТ Р 55568-2013 «Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента»

ГОСТ Р 57520-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг торговли»

ГОСТ Р 58984-2020 «Оценка соответствия. Порядок проведения инспекционного контроля в процедурах сертификации»

ОК 034-2014 «Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности»

Примечание: При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячно издаваемого информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения, сокращения

3.1 В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **система**: Система добровольной сертификации «Сделано на Дону».

3.1.2 **заявитель**: Организация/индивидуальный предприниматель, чья услуга проверяется с целью сертификации в Системе.

3.1.3 **аудит**: Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

3.1.4 **свидетельства аудита**: Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены.

3.1.5 **критерии аудита**: Совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве эталона, в отношении с которым сопоставляют свидетельства аудита, полученные при проведении аудита.

3.1.6 **аудитор**: Лицо, которое проводит аудит.

3.1.7 **группа по аудиту**: Один или несколько аудиторов, проводящих аудит, при необходимости поддерживаемые техническими экспертами.

3.1.8 **программа аудита**: Совокупность мероприятий по проведению одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

3.1.9 **план аудита**: Описание деятельности и мероприятий по проведению аудита.

3.1.10 **верификация**: Подтверждение, представленных объективных свидетельств, для того чтобы установленные требования были выполнены.

3.1.11 **знак системы**: Обозначение, служащее для всех заинтересованных сторон символом соответствия объекта сертификации требованиям Системы.

3.1.12 **декларация о соответствии**: Деятельность заявителя по принятию и применению декларации о соответствии, а также по поддержанию (обеспечению) соответствия продукции, на которую распространяется действие декларации о соответствии, установленным требованиям.

3.1.13 **сопровождающий**: Лицо, назначаемое проверяемой организацией для оказания помощи и содействия группе по аудиту.

3.1.14 компетентность: Способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

3.1.15 организация: Юридическое лицо, которое имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам этим имуществом, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, а также имеющее самостоятельный баланс или смету и зарегистрированное в установленном порядке.

3.1.16 индивидуальный предприниматель (ИП): физическое лицо, зарегистрированное в установленном порядке и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица.

3.1.17 услуга: Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

3.1.18 исполнитель услуг: Предприятие, организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие, предлагающие или имеющие намерение оказать услугу потребителю.

3.2. Сокращения и обозначения

3.2.1 правила: Правила функционирования системы добровольной сертификации «Сделано на Дону».

3.2.2 Система: Система добровольной сертификации «Сделано на Дону».

3.2.3 ХАССП (анализ рисков и критические контрольные точки): Концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции.

3.2.4 ТР ТС: Технический регламент Таможенного союза.

3.2.5 НД: Нормативный документ.

3.2.6 ГКУ РО «Ростсистема»: Центральный орган Системы.

3.2.7 экспертная организация: Организация, исполняющая функции органа по сертификации.

4. Общие положения

4.1 Настоящий стандарт создан для организации и проведения добровольной сертификации «Сделано на Дону» услуг (работ) при обеспечении необходимого уровня объективности и достоверности результатов сертификации.

4.2. При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) соблюдаются следующие основные принципы:

- добровольность;
- открытость;
- бездискриминационный доступ и участие в процессах сертификации;
- объективность оценки;
- конфиденциальность и защита интересов заявителя;
- доступность информации.

4.3. При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) используют формы документов (заявки, сертификата соответствия, приложения к сертификату соответствия, разрешения на применение знака соответствия и знак соответствия), установленные документами систем добровольной сертификации.

5. Проведение добровольной сертификации услуг (работ)

5.1. Сертификация осуществляется в рамках установленной сферы деятельности Системы применительно к услугам Системы, согласно Правил функционирования системы добровольной сертификации «Сделано на Дону», Перечень продукции и услуг Системы приведен в Приложении № 1 Правил функционирования Системы и в приложение В настоящего СТО.

Сертификация в Системе осуществляется по инициативе Заявителя на основании поданной им заявки в Центральный орган Системы.

Центральный орган Системы после регистрации заявки направляет ее в экспертную организацию для проведения сертификации услуг.

При наличии нескольких экспертных организаций заявка направляется в экспертную организацию по выбору Заявителя.

Экспертная организация регистрирует заявку в журнале регистрации заявок на проведение добровольной сертификации «Сделано на Дону». Запрашивает у заявителя перечень документов, опубликованных на ее официальном сайте.

Заявитель предоставляет в экспертную организацию необходимый комплект документов.

Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении (либо об отказе в проведении) работ по сертификации составляет не более 7 календарных дней после получения заявки и необходимого пакета документов.

В случае необходимости внесения корректировок в предоставленные документы Заявитель извещается по электронной почте с указанием пунктов подлежащих исправлению и дальнейшее рассмотрение заявки происходит после предоставления исправленных документов.

При необходимости экспертная организация запрашивает у заявителя дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность и качество оказания услуг.

По результатам рассмотрения заявки и представленных материалов экспертная организация принимает решение по заявке.

При положительном решении по заявке экспертная организация направляет заявителю проект договора на проведение работ по сертификации. Работы по рассмотрению заявки включаются в стоимость договора.

Если решение принимается отрицательное, то экспертная организация аргументированно в письменной форме сообщает Заявителю о невозможности проведения работ по сертификации.

Уведомление отправляется на электронный адрес. Все уведомления необходимо сохранять в электронном виде в течении 1 года.

После получения от Заявителя подписанного договора и соблюдения условий его оплаты экспертная организация приступает к работам по добровольной сертификации услуг (работ).

Подтверждение соответствия на месте оказания услуг (выполнения работ) проводится аудитором (группой аудиторов).

5.2 Добровольная сертификация услуг (работ) включает:

- подачу Заявителем заявки на сертификацию в Центральный орган Системы;
- направление заявки для проведения сертификации в экспертную организацию;
- рассмотрение заявки и документов, представленных Заявителем и принятие решения по заявке;
- разработка программы аудита и согласование ее с Заявителем;
- оценку состояния стабильности оказания услуг Заявителя на соответствие требованиям Системы;

- проведение аудита процессов оказания услуг, процессов производства продукции, изготавливаемой в процессе оказания услуги, для подтверждения соответствия услуг установленным требованиям, включая проверку результата;
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдача сертификата соответствия и разрешения на применение Знака Системы соответствия;
- проведение инспекционного контроля за сертифицированными услугами (работами).

5.3 При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) могут быть использованы имеющиеся у Заявителя документы, подтверждающие соответствие услуг (работ) установленным требованиям:

- результаты экспертных оценок;
- результаты социологических оценок;
- сертификаты соответствия других систем сертификации;
- акты проверок, заключения, сертификаты федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор, и общественных организаций.

Эти документы могут служить основанием для сокращения объема работ по подтверждению соответствия (оценок, проверок, испытаний, контроля).

Объем и содержание документов, необходимых для проведения работ по добровольной сертификации услуг (работ), определяет аудитор в каждом конкретном случае.

При проведении работ проводится оценка соблюдения требований действующего Законодательства Российской Федерации, международных стандартов в части разработки, внедрения и работоспособности систем менеджмента качества и пищевой безопасности; технических регламентов Таможенного союза, решений Комиссии Таможенного союза, национальных стандартов Российской Федерации, в том числе [1] - [20].

5.4 Программа обследования производства (аудита), план аудита отправляются на согласование с Заявителем не позднее, чем за 7 календарных дней до момента проведения аудита. Изменения по программе вносятся после согласования двух сторон. Далее назначается дата проведения аудита.

Ознакомление Заявителя с программой и критериями аудита осуществляется посредством электронной почты.

5.5 После получения согласования даты аудита экспертная организация приступает к подтверждению соответствия.

5.6 Подтверждение соответствия выполняется группой экспертов (экспертом) согласно программе аудита и критериям аудита.

При проведении работ по добровольной сертификации услуг (работ) оценивают:

- наличие и уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения, применительно к оказанию конкретных услуг;
- знание персоналом нормативных и технических документов на оказываемые услуги (выполняемые работы);
- наличие и функционирование системы обеспечения качества оказываемых услуг (выполняемых работ);
- организационное, правовое, программное, методическое, информационное, материальное, метрологическое и другое обеспечение;
- состояние материально-технической базы заявителя, в том числе оснащение оборудованием, инструментами, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др.;
- стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания;
- условия обслуживания потребителей услуг;
- наличие и соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг (выполнения работ);
- безопасность и стабильность процесса оказания услуг (выполнения работ);
- условия обслуживания потребителей услуг.

В ходе аудита эксперт анализирует документацию проверяемой организации с целью:

- оценки соответствия системного подхода предприятия в управлении вопросами качества предоставляемых услуг, продукции, а также пищевой безопасностью критериям аудита (насколько это отражено в документации);
- сбора информации для реализации намеченных мероприятий в рамках проводимого аудита, а также целей аудита.

Данный анализ может осуществляться в сочетании с другими видами деятельности по аудиту и может продолжаться по ходу выполнения мероприятий аудита.

Если необходимая документация не может быть предоставлена в сроки, определенные планом аудита, то руководителю группы по аудиту следует проинформировать Заявителя и принять решение о целесообразности продолжения

проведения аудита или приостановке его проведения до тех пор, пока не будут разрешены все вопросы, связанные с документацией.

5.7 Дополнительным критерием контроля Системы применительно к предприятиям общественного питания является использование не менее 50 % (пятидесяти процентов) ингредиентов произведенных на территории Ростовской области.

5.8 Сбор и подтверждение информации.

Во время проведения аудита информация, относящаяся к целям аудита, области и критериям аудита, включая информацию, касающуюся взаимодействия между подразделениями, деятельности и процессов, должна быть собрана путем необходимых выборок и подтверждена. В качестве свидетельства аудита следует принимать только ту информацию, которая может быть подтверждена. Свидетельства аудита должны быть зарегистрированы. Если во время сбора свидетельств группе по аудиту станут известны любые новые или измененные риски, их следует рассмотреть и принять соответствующие меры.

Свидетельство, полученное во время аудита относительно предполагаемого непосредственного и существенного риска для проверяемой организации, должно быть без задержки доведено до сведения проверяемой организации. Информация, выходящая за пределы области аудита, должна также приниматься во внимание и доводиться до проверяемой организации. Если имеющееся свидетельство аудита указывает на невыполнимость целей аудита, руководителю группы по аудиту следует доложить проверяемой организации для принятия соответствующих мер.

Методы сбора информации включают в себя следующее:

- опросы;
- наблюдения за деятельностью;
- анализ документов, включая записи.

5.9 Формирование выводов аудита.

Для получения выводов аудита свидетельства аудита должны быть сопоставлены оценены относительно критериев аудита. Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита.

Несоответствия и подтверждающие их свидетельства аудита должны быть записаны. Несоответствия могут быть классифицированы (ранжированы).

5.10 Классификация результатов

Значительные - категория 1:

- Отсутствие одного и более обязательных системных элементов или ситуация, вызывающая серьезные сомнения в том, что услуги будут соответствовать установленным требованиям.

- Группа несоответствий категории 2 указывающая низкий уровень реализации или результативности системы для элемента стандарта.

- Повторяющееся несоответствие категории 2 (или не исправленное организацией в соответствии с ее обязательствами) должно быть повышено до категории

Незначительные- категория 2:

- Упущение в дисциплине или в управлении при реализации системных/процедурных требований, которое не означает нарушения системы и не вызывает сомнения в том, что продукция или услуги будут соответствовать требованиям. В целом требования к системе определены, внедрены и результативны.

Наблюдение:

Наблюдение не является несоответствием, но может привести к несоответствию, если не будет исправлено или ситуация для формулировки несоответствия недостаточно объективных свидетельств.

Возможность для улучшения:

Возможность для улучшения относится к областям или процессам в организации, которые отвечают минимальным требованиям стандарта, но которые могли бы быть улучшены. Они должны быть проанализированы с проверяемой организацией для подтверждения объективности свидетельств аудита и для подтверждения того, что выявленные несоответствия правильно понимаются. Следует принять все возможные меры по разрешению любых разногласий во мнениях по свидетельствам и/или выводам аудита, а неразрешенные вопросы следует документально оформить.

На основании списка несоответствий и оценки степени управляемости системы менеджмента качества и пищевой безопасности предприятия принимается предварительное решение о возможности/невозможности выдачи сертификата Системы.

Положительное решение о возможности выдачи сертификата, принятое на основании списка несоответствий и оценки степени управляемости системой менеджмента качества и пищевой безопасности, может быть реализовано только в случае выполнения Заявителем запланированных действий по результатам аудита в полном объеме и в установленных срок 1 (один) календарный месяц.

В случае решения об отказе в выдаче сертификата Заявитель вправе после устранения несоответствий 1 категории, а также предоставления свидетельств их результативного устранения направить ответ в экспертную организацию, заполнив план

корректирующих-предупреждающих действий (далее – план КПД). Если применимо, мероприятия выполняются в форме анализа присланной документации для подтверждения выполнения запланированных действий и верификации их результативности с дальнейшим пересмотром решения о возможности/невозможности выдачи сертификата Системы.

Результаты аудита оформляются актом оценки оказания услуг (выполнения работ). При необходимости проведения испытаний для проверки результата услуг (работ) неотъемлемой частью акта оценки оказания услуг (выполнения работ) является протокол испытаний.

Испытания проводятся в аккредитованных в установленном порядке испытательных лабораториях (центрах).

В случае проведения испытаний в аккредитованной испытательной лаборатории (центре) отбор образцов (проб) проводится экспертом. Отбор продукции оформляется актом отбора проб.

Аудитор в ходе проверки формирует список всех выявленных несоответствий, наблюдений, возможностей для улучшения и хороших практик и на заключительном совещании доводит список до сведения Заявителя или его представителей (заинтересованных лиц) в том числе:

- метод составления отчета по аудиту и сроки его представления в течение 7 рабочих дней, при одновременной работе с более чем 3 Заявителями – до 14 рабочих дней;
- правила обработки выявленных несоответствий и сроки предоставления отчета, после заполнения ответственными лицами организации необходимых граф плана КПД составляет 1 (один) календарный месяц от даты предоставления отчета по аудиту в электронной форме;
- способы предоставления отчетных документов по аудиту с согласованием контактных лиц организации;
- выводы аудита и резюме для руководства.

Если это необходимо, эксперт (группа экспертов) должен сообщать проверяемой организации о сложившихся во время проведения аудита ситуациях, которые могут уменьшить доверие к информации, изложенной в заключениях по результатам аудита.

Любые разногласия по выводам и/или заключениям аудита между экспертом (группой экспертов и проверяемой организацией должны быть обсуждены и, по возможности, разрешены. В случае, если разногласия не удастся разрешить, то все мнения должны быть зарегистрированы.

5.11 Подготовка и рассылка отчета по аудиту

Руководитель группы по аудиту (аудитор) несет ответственность за подготовку и содержание отчета по аудиту. Отчет по аудиту включает следующие документы: Отчет для руководства, План корректирующих-предупреждающих действий, акт по результатам анализа состояния производства представлен в приложении Б.

Отчетные документы по аудиту должны содержать полные, точные, четко сформулированные и понятные записи по аудиту.

Отчет для руководства, План корректирующих действий, акт по результатам анализа состояния производства должны быть подготовлены и представлены в согласованные сроки. В случае задержки о ее причинах следует сообщить проверяемой организации. Отчетные документы по аудиту направляются в адрес представителя организации, согласованному на заключительном совещании.

5.12 Ответ организации и его анализ.

После получения отчетных документов по аудиту, заявитель заполняет необходимые графы плана корректирующих и предупреждающих действий.

При неудовлетворительных ответах на несоответствия или недостаточных корректирующих действиях аудитор отправляет план КПД на доработку Заявителю в рамках срока, указанного в п. 5.10. По истечении срока, указанного в п. 5.10 неудовлетворительные ответы на несоответствия или недостаток корректирующих действий могут служить основанием для отказа в выдаче сертификата Системы при сертификационном или приостановки/отзыва сертификата при инспекционном, ресертификационном или внеплановом аудите.

Экспертная организация в срок не более 14 рабочих дней после поступления документов, оформленных по результатам проведенных работ, проводит анализ протокола(ов) испытаний, акта о результатах анализа состояния производства, других документов, относящихся к сертификации, и осуществляет оценку соответствия услуг (работ) установленным требованиям.

При положительных результатах оценки соответствия продукции экспертная организация принимает решение о выдаче сертификата соответствия на услугу. После принятия решения Экспертная организация доводит решение до сведения Центрального органа, оформляет Сертификат соответствия, регистрирует его в реестре сертификатов соответствия «Сделано на Дону» и направляет Сертификат в Центральный орган Системы для подписания.

Экспертная организация на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет Декларацию на применение Знака Системы (далее – Декларация), Свидетельство о присвоении Знака Системы.

Оригинал Декларации передается Заявителю для подписи руководителем и заверения печатью организации и удостоверяет, что организация добровольно возлагает на себя обязательства по выполнению требований, установленных Правилами функционирования Системы и Порядка применения Знака соответствия Системы в течение всего срока действия Сертификата соответствия.

Скан-копия подписанной Декларации передается в экспертную организацию.

Порядок применения Знака соответствия Системы в электронном виде экспертная организация передает Заявителю.

Пакет документов по результатам аудита, в течении 3 дней после подписи Сертификата соответствия руководителем Центрального органа Системы, экспертная организация передает Заявителю в электронном виде (сканы документов на электронный адрес Заявителя), оригиналы передаются Заявителю/представителю Заявителя под роспись в журнале выдачи Сертификатов соответствия «Сделано на «Дону» или, по согласованию с Заявителем направляются в адрес Заявителя почтой России.

Свидетельство о присвоении Знака Системы направляется экспертной организацией в департамент потребительского рынка Ростовской области для последующего вручения Заявителю.

Формы Декларации на применение Знака Системы, Сертификата соответствия на продукцию/услуги, Свидетельства о присвоении Знака Системы установлены Правилами Системы.

Срок действия Сертификата соответствия составляет три года с обязательным прохождением инспекционного аудита, периодичностью не реже одного раза в год в течение действия срока сертификата. Услуга, на которую выдан сертификат соответствия, маркируется Знаком соответствия, принятым в Системе.

При отрицательных результатах оценки соответствия услуги экспертная организация готовит решение об отказе в выдаче Сертификата соответствия.

При несогласии с результатами работ по сертификации продукции Заявитель (держатель Сертификата соответствия) может обратиться с апелляцией в Комиссию по апелляциям.

Держатель Сертификата соответствия, желающий расширить область его действия на дополнительные типы услуг по тем же требованиям, по которым ранее сертифицирована его услуга, должен представить в Центральный орган Системы

заявку. В таких случаях экспертная организация может не проводить анализ состояния производства (при условии, что дополнительная заявка(и) была(и) подана(ы) не позднее чем через месяц после проведения оценки стабильности производства), в этом случае Держателю Сертификата необходимо представить информацию дополнительных видов услуг, на определение их соответствия заданным требованиям. Если услуга соответствует требованиям Системы, то область действия Сертификата соответствия расширяется. При этом Сертификат соответствия должен быть переоформлен с сохранением срока действия в соответствии с ранее выданным Сертификатом соответствия.

Примечание: Весь пакет документов по каждому Заявителю хранится в течении действия сертификата в экспертной организации.

6 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами

6.1. Инспекционный контроль проводится в форме периодических и внеплановых проверок.

6.2. Объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливаются экспертной организацией в зависимости от стабильности оказания услуг (выполнения работ), состава (содержания) оказанных услуг (выполненных работ), наличия системы качества, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, наличия или отсутствия претензий потребителей услуг (работ) и органов государственного контроля и надзора.

6.3. Инспекционный контроль за сертифицированными услугами (работами) в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ поступающей информации о качестве сертифицированных услуг (работ);
- разработку программы инспекционной проверки;
- формирование комиссии для проведения инспекционной проверки;
- проведение инспекционной проверки;
- оформление результатов проверки и принятие решения.

6.4. Внеплановый инспекционный контроль проводится в случаях:

- поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных услуг от потребителей, органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг, общественных объединений потребителей;

- при получении информации компетентных органов по результатам расследования причин различных аварий и прочих инцидентов, а также по результатам проведения государственных технических осмотров;

- при обращении заявителя с просьбой о проведении инспекционного контроля по причине изменений в его деятельности, связанных с сертификационными требованиями и условиями действия сертификата соответствия.

Внеплановый инспекционный контроль проводится также при реорганизации организаций и предприятий, осуществляющих деятельность в сфере услуг, при изменении технологической схемы оказания услуг (выполнения работ). Об этих случаях держатель сертификата соответствия должен незамедлительно извещать экспертную организацию, выдавшую сертификат соответствия.

6.5. Результаты инспекционного контроля оформляют актом, в котором дается оценка результатов проверки и делается общее заключение о состоянии возможности оказания услуг (выполнения работ) и возможности подтверждения действия выданного сертификата соответствия. Копия акта направляется держателю сертификата соответствия. На основании акта инспекционного контроля орган по сертификации принимает решение о подтверждении действия сертификата соответствия либо о приостановлении или отмене его действия.

6.6. Экспертная организация может приостановить или отменить действие выданного сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия по результатам инспекционного контроля в случаях:

- несоблюдения держателем сертификата требований нормативных и технических документов, подтвержденных при сертификации;

- изменения процесса оказания услуг (выполнения работ), условий деятельности, системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие оказания услуг (выполнения работ) требованиям, подтвержденным при сертификации.

6.7. Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с экспертной организацией, держатель сертификата соответствия может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить соответствие оказания услуг (выполнения работ) требованиям нормативных документов.

6.8. Решение об отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия принимается в следующих случаях:

- если недостатки невозможно устранить в разумно установленные сроки;
- корректирующие мероприятия не выполнены или не дали результата в установленный решением о приостановлении действия сертификата соответствия срок;
- в случае отказа от оплаты работ по проведению инспекционного контроля.

6.9. Информация о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия доводится органом по сертификации до сведения держателя сертификата соответствия и всех заинтересованных организаций не позднее семи дней с момента принятия решения.

6.10. Повторная сертификация услуг (работ), на которые был отменен сертификат соответствия, осуществляется по процедуре, определенной в [5.4](#) - [5.13](#).

7 Ресертификационный аудит

Ресертификационный аудит планируют и проводят с целью оценивания постоянного выполнения всех требований.

С учётом накопленной информации о сертифицированной продукции, держателе Сертификата соответствия, состоянии его производства, результатах инспекционного аудита экспертной организация, принимает решение об объёме проверок.

8 Апелляции

8.1 При несогласии с результатами работ по сертификации услуг заявитель - держатель сертификата соответствия может обратиться с апелляцией в Центральный орган Системы, Комиссию по апелляциям. Принцип рассмотрения жалоб осуществляется по ГОСТ Р 54295.

9 Конфиденциальность

Экспертная организация несёт ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, получаемой в процессе проведения сертификации услуг ее работниками и теми его субподрядными организациями, которые имеют отношение к любой информации, полученной в результате их контактов с заявителем (изготовителем, держателем Сертификата соответствия).

**Приложение А
(обязательное)**

Образец заявки на проведение сертификации услуг в СДС «Сделано на Дону»

В Центральный орган
Системы добровольной сертификации «Сделано на Дону»
(ГКУ РО «Ростсистема»)
344068, г. Ростов-на-Дону, пр. М. Нагибина, 43/2

**ЗАЯВКА №
НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ
В СИСТЕМЕ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ «СДЕЛАНО НА ДОНУ»**

«__» _____ 202_ г.

Заявитель _____
Юридический адрес _____
Банковские реквизиты:
ИНН _____ КПП _____ ОКПО _____ ОКВЭД _____
Р/счет _____ Банк _____
БИК _____ К/счет _____
Л/счет _____ ОГРН/ОГРНИП _____
Телефон _____ Факс _____ E-mail _____
в лице _____
действующего на основании _____

просит провести добровольную сертификацию услуг _____
наименование услуги

ОК 034-2014 (КПЕС 2008):

наименование предприятия: _____
классификация: _____
количество площадок к сертификации: _____
Фактический адрес объекта (для каждого объекта):
1. _____
2. _____

Контактное лицо (ФИО, должность): _____

Телефон: _____ Факс: _____ E-mail: _____

М.П.

Подпись _____

Приложение Б
(рекомендуемое)
Форма
Акта по результатам
анализа состояния производства

АКТ № _____

«__» _____ 20__ г.

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА СОСТОЯНИЯ ПРОИЗВОДСТВА

наименование организации – заявителя

1. ЦЕЛЬ АНАЛИЗА _____

наименование продукции, обозначение НД на продукцию

2. ОСНОВАНИЕ _____

заявка, договор и пр.

3. ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ _____

4. НОМЕР АУДИТА _____

5. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ _____

6. Ф.И.О. ЭКСПЕРТА, ПРОВОДИВШЕГО АНАЛИЗ _____

7. НОРМАТИВНАЯ БАЗА АНАЛИЗА _____

наименование документа

8. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ _____

состояние объектов проверки

9. ВЫВОДЫ _____

Эксперт

подпись

Ф.И.О.

С актом ознакомлен

представитель предприятия

подпись

Ф.И.О.**М.П.**

Перечень объектов Системы (услуги)

№ п/п	Код ОКПД 2	Наименование объекта
1	01; 01.11; 01.12; 01.13; 01.19; 01.2; 01.3; 01.4; 01.6	<i>Продукция и услуги сельского хозяйства и охоты</i>
2	02; 02.10.1; 02.20.1; 02.3	<i>Продукция лесоводства, лесозаготовок и связанные с этим услуги</i>
3	03; 03.1; 03.12; 03.2	<i>Рыба и прочая продукция рыболовства и рыбоводства; услуги, связанные с рыболовством и рыбоводством</i>
4	05.10	<i>Продукция горнодобывающих производств</i>
5	08; 08.1; 08.12; 08.9	<i>Продукция горнодобывающих производств прочая</i>
6	10.1; 10.12; 10.13; 10.20; 10.3; 10.4; 10.5; 10.52; 10.6; 10.71; 10.72; 10.73; 10.81; 10.82; 10.83; 10.84; 10.85; 10.86; 10.89; 10.9	<i>Продукция обрабатывающих производств</i>
7	11.0; 11.01; 11.02; 11.03; 11.04; 11.05; 11.06; 11.07	<i>Напитки</i>
8	13.1; 13.2; 13.3; 13.9; 14.1; 14.12; 14.13; 14.14; 14.19; 14.20; 14.3; 14.31; 14.39	<i>Текстиль и изделия текстильные</i>
9	15; 15.1; 15.12; 15.20	<i>Кожа и изделия из кожи</i>
10	16.1; 16.2;	<i>Древесина и изделия из дерева и пробки, кроме мебели; изделия из соломки и материалов для плетения</i>
11	17.1; 17.2	<i>Бумага и изделия из бумаги</i>
12	20.1; 20.12; 20.14; 20.15; 20.16; 20.20; 20.30; 20.41;	<i>Вещества химические и продукты химические</i>

	20.42; 20.51.14.190; 20.51.2; 20.52; 20.53; 20.59; 20.60	
13	22; 22.1; 22.2	<i>Изделия резиновые и пластмассовые</i>
14	23.11; 23.12; 23.13; 23.14; 23.19; 13.20; 23.31; 23.32; 23.41.1; 23.42.1; 23.43; 23.44.1; 23.49.1; 23.5; 23.61; 23.62.1; 23.63.1; 23.64.1; 23.65.1; 23.69.1; 23.70.1; 23.91.1; 23.99	<i>Продукты минеральные неметаллические прочие</i>
15	24.10; 24.20; 24.3; 24.42; 24.43.2; 24.44.1; 24.44.21; 24.45; 24.51.1; 24.52.1; 24.53.1	<i>Металлы основные, прокат цветных металлов, металлоизделия промышленного назначения</i>
16	25.11; 25.12.1; 25.021.1; 25.29.1; 25.30.1; 25.50.1; 25.61; 25.62; 25.7; 25.9	<i>Металлоконструкции строительные и их части, двери, окна и их рамы и пороги для дверей из металлов, резервуары, цистерны и аналогичные емкости из металлов прочие</i>
17	26.11; 26.12.10; 26.20; 26.20.3; 26.40; 26.51.1; 26.51.2; 26.51.3; 26.51.4; 26.51.5; 26.51.6; 26.51.7; 26.51.8; 26.52; 26.60.13.110; 26.70; 26.8	<i>Оборудование компьютерное, электронное и оптическое</i>
18	27.11; 27.12; 27.20; 27.31; 27.32; 27.33; 27.40; 27.51;	<i>Оборудование электрическое</i>

	27.52; 27.90	
19	28.1; 28.12; 28.13; 28.14; 28.15; 28.21; 28.22; 28.23; 28.24; 28.25; 28.29; 28.30; 28.4; 28.9	<i>Машины и оборудование общего назначения</i>
20	29.1; 29.20; 29.3	<i>Средства автотранспортные, прицепы и полуприцепы</i>
21	30.1; 30.12; 30.20; 30.30; 30.9	<i>Средства транспортные и оборудование, прочие</i>
22	31.0; 31.03; 31.09	<i>Мебель</i>
23	32.1; 32.20; 32.30; 32.40; 32.91; 32.99	<i>Изделия готовые прочие, Изделия ювелирные, бижутерия и подобные изделия</i>
24	33.1; 33.20	<i>Услуги по ремонту и монтажу машин и оборудования</i>
25	45; 45.20; 45.3; 45.4	<i>Услуги по оптовой и розничной торговле и услуги по ремонту автотранспортных средств и мотоциклов</i>
26	47; 47.1; 47.2; 47.30; 47.41; 47.42; 47.43; 47.51; 47.52; 47.53; 47.54; 47.59; 47.61; 47.63; 47.64; 47.65; 47.71; 47.72; 47.75; 47.76; 47.77; 47.78; 47.8; 47.9	<i>Услуги по розничной торговле, кроме розничной торговли автотранспортными средствами и мотоциклами</i>
27	52.10	<i>Услуги по складированию и хранению</i>
28	55.10; 55.20; 55.20.11	<i>Услуги гостиниц и аналогичные услуги по предоставлению временного жилья</i>
29	56.1; 56.21; 56.29.2; 56.30.1	<i>Услуги общественного питания</i>
30	95.1; 95.21; 95.22; 95.23; 95.24; 95.25; 95.29	<i>Услуги по ремонту компьютеров, предметов личного потребления и бытовых товаров</i>
31	96.01; 96.01.12; 96.01.19.100; 96.02; 96.02.19; 96.02.19.110	<i>Услуги персональные прочие, услуги химчистки, услуги парикмахерских</i>

Библиография

- [1] Жилищный кодекс Российской Федерации
- [2] ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»
- [2] ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»
- [3] ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»
- [4] ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»
- [5] Решение Комиссии таможенного союза от 28.05.2010 № 299 «О применении санитарных мер в Евразийском экономическом союзе»
- [6] Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- [7] Федеральный закон Российской Федерации от 26.06.2008 № 102 «Об обеспечении единства измерений»
- [15] Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69 «О пожарной безопасности»
- [16] Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1996 № 132 «Об [11] Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2009 N 381 «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»
- [12] Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
- [13] Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2002 № 7 «Об охране окружающей среды
- [14] Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 N 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»
- [15] Постановление Правительства Российской Федерации от 19.10.2017 № 1273 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности торговых объектов (территорий) и формы паспорта безопасности торгового объекта (территории)»

[16] Постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479
«Об утверждении правил противопожарного режима в Российской Федерации»

[17] Постановление Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1515
«Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»

[18] Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1860
«Об утверждении Положения о классификации гостиниц»

[19] СанПин 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к
организациям общественного питания населения»

[20] СанПиН 2.3.2.1078-01 «Продовольственное сырье и пищевые продукты
гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов»

[21] СП 56.13330.2011 «Производственные здания»

УДК 006.05:006.352

ОКС 03.080.01

Ключевые слова: Система, система добровольной сертификации услуг, заявитель, аудит, критерии аудита, план аудита, Знак Системы, применения и определения, общие положения, проведение работ.
