**ПРАВИЛА,**

**НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯМИ установленных требований**

**1 Выполнение установленных требований к сертифицированным системам менеджмента**

**1.1 Заявитель вправе:**

- обращаться для осуществления подтверждения соответствия в любой орган по сертификации;

- обращаться в Федеральную службу по аккредитации с жалобами на неправомерные действия органа по сертификации в соответствии с законодательством Российской Федерации;

**1.2 Заявитель обязан:**

* обеспечивать стабильность эффективного функционирования систем менеджмента;
* принимать необходимые меры по контролю выполнения установленных требований к сертифицированным системам менеджмента;
* осуществлять контроль и принимать все необходимые меры для подтверждения соответствия систем менеджмента нормативным документам и документам организации;
* выполнять установленные требования к системам менеджмента;
* использовать сертификат только применительно ктой области, которая определена в сертификате;
* предоставлять органу по сертификации по его запросу информацию о жалобах, в том числе информацию и документальное подтверждение о принятых мерах в отношении таких жалоб;
* выполнять требования органа по сертификации в отношении использования знаков соответствия, ссылок на сертифицированную систему менеджмента в средствах массовой информации;
* информировать орган по сертификации об изменениях (в структурной схеме, конструкции изделий, технологии или условий изготовления и др.), существенно влияющих на качество выпускаемой продукции или оказываемой услуги;
* обеспечивать необходимые условия для проведения инспекционного контроля, ресертификации и рассмотрения жалоб, включая доступ к документации и во все подразделения организации, регистрируемым данным (в том числе к документам о проведении внутренних проверок) и персоналу;
* в случае приостановления или отмены действия сертификата соответствия прекратить использование всех рекламных материалов, содержащих любые ссылки на сертификат, и по требованию органа по сертификации возвращать ему сертификат;
* оплатить работы по проведению инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента, ресертификации;
* осуществлять корректирующиеипредупреждающиедействия по результатам аудитов (сертификации, инспекционного контроля и ресертификации);
* не использовать сертификат и документы по сертификации (отчеты о проверке и прочие документы или какую-либо их часть, а также знак соответствия) таким образом, чтобы это могло дискредитировать орган по сертификации и вводить в заблуждение при применении сертификатов и знаков соответствия, выявленных в рекламе, каталогах и т.д.

**2** **Принятие необходимых мер по контролю выполнения установленных требований к сертифицированной системе менеджмента, рассмотрению жалоб**

2.1 В случае возникновения претензий к сертифицированной системе менеджмента заявитель обязан информировать о возникшем прецеденте орган по сертификации.

2.2 Кроме того, заявитель проводит процедуру рассмотрения жалоб и информирует орган по сертификации о предпринятых корректирующих действиях.

2.3 ОС при проведении инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента проверяет выполнение заявителями установленных требований.

**3 Предоставление в целях проведения работ по подтверждению соответствия копий документов в соответствии с требованиями органа по сертификации**

3.1 Заявитель обязан предоставить копии документов, требуемых органом по сертификации, для проведения работ по оценке и подтверждению соответствия систем менеджмента согласно СК 03-836 «Методика системы менеджмента качества. Порядок сертификации систем менеджмента».

**4 Выполнение установленных требований, требований органа по сертификации или в отношении использования знаков соответствия, ссылок на сертифицированную систему менеджмента в средствах массовой информации**.

4.1 Заявитель обязан выполнять требования органа по сертификации в части использования знаков соответствия, и ссылок на сертифицированную систему менеджмента в средствах массовой информации в соответствии с принятыми в органе по сертификации «Правилами применения сертификата соответствия, знака соответствия»

4.2 Заявитель может делать ссылки на наличие сертификата соответствия систем менеджмента в средствах массовой информации, брошюрах или рекламных материалах;

4.3 Использование знака соответствия и ссылки на сертифицированную систему менеджмента орган по сертификации контролирует при проведении инспекционного контроля.

**5 Жалобы**

5.1 Заявитель сертифицированной системы менеджмента при получении жалобы от потребителя должен предоставить в орган по сертификации информацию по ней и о корректирующих действиях предпринятых им. Контроль проведения корректирующих действий по жалобам осуществляется при инспекционном контроле.

5.2 Заказчик вправе предоставить в орган по сертификации жалобу на качество предоставляемых услуг. Срок рассмотрения жалобы составляет не более 10 рабочих дней с момента получения и регистрации жалобы.

5.3 Предпринятые действия документируются в виде обратной связи по жалобе и отчете по жалобе, в котором отражаются все материалы.

5.4 Процедура рассмотрения жалоб отражена в СК 03-839 «Методика системы менеджмента качества. Порядок рассмотрения жалобы».

**6** **Информирование органа по сертификации об изменениях, которые могут повлиять на выполнение требований к объектам подтверждения соответствия**

6.1 При возникновении у заявителя изменений (в структурной схеме, конструкции изделий, технологии или условий изготовления и др.), существенно влияющих на качество выпускаемой продукции или оказываемой услуги, заявитель обязан уведомить орган по сертификации.

**7 Действия по соблюдению заявителями установленных требований**

7.1 Орган по сертификации на своем официальном сайте размещает обязанности заявителей, которые содержат, в том числе, вышеуказанные требования.

7.2 Специалисты органа по сертификации информируют заявителей, обращающихся с заявлением на сертификацию систем менеджмента о необходимости ознакомления с данными требованиями.

7.3 Орган по сертификации ФБУ «Ульяновский ЦСМ» установил формы типовых договоров с заявителями на проведение работ по сертификации систем менеджмента, в которых предусмотрены обязанности заявителей и ответственность заявителей за их выполнение (СК 03-834).

7.4 Орган по сертификации при проведении инспекционного контроля проверяет выполнение заявителями данных требований.