

МІНЕКОНОМІКИ
ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ПОЛТАВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР
СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ»
(ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»)

Орган з сертифікації систем менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник органу з сертифікації
систем менеджменту
ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»
Андрій ЧЕРКАШИН



СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НАСТАНОВА ЩОДО ЯКОСТІ
ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТУ
ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

НЯ СУ-2025

Редакція № 1

РОЗРОБИЛА

Інна МАМЧЕНКО

28.01.2025

– начальник відділу стандартизації та оцінки
відповідності Кременчуцького відділення

ПЕРЕВІРИЛА

Олена БІЛЕНЬКА

28.01.2025

– начальник Кременчуцького відділення

ПОГОДИЛИ

Світлана ШПАК

28.01.2025

– заступник генерального директора із
стандартизації, оцінки відповідності
та наукової роботи

Олена МЄЛЄХОВА

28.01.2025

– начальник юридичної служби

УВАГА!

Цей документ системи управління якістю є власністю
ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Будь-які електронні копії та роздруковані примірники з сервера (\\SUPERSERVER\СУЯ\\)
даного документу є неврахованими та не актуалізуються.

При необхідності використання таких документів зівтайте їх з документом на сервері.

Співробітник несе відповідальність за актуальність документу, яким користується

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 2 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	4
2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	5
3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ.....	7
4 ПРИНЦИПИ ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ	7
4.1 Загальні положення.....	7
4.2 Неупередженість.....	8
4.3 Компетентність	9
4.4 Відповідальність.....	9
4.5 Відкритість	9
4.6 Конфіденційність.....	9
4.7 Реагування на скарги.....	9
4.8 Ризик-орієнтований підхід.....	10
5 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ.....	10
5.1 Правові питання та питання, пов'язані з договорами	10
5.1.1 Юридичний статус	10
5.1.2 Договір на сертифікацію.....	12
5.1.3 Відповідальність за рішення щодо сертифікації	12
5.2 Менеджмент неупередженості	12
5.3 Відповідальність та фінансування	14
6 ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ	15
6.1 Організаційна структура та найвище керівництво.....	15
6.2 Контроль діяльності	15
7. ВИМОГИ ДО РЕСУРСІВ	16
7.1 Компетентність персоналу	16
7.2 Персонал, залучений до сертифікаційної діяльності	19
7.3 Залучення окремих зовнішніх аудиторів та зовнішніх технічних експертів.....	21
7.4 Записи щодо персоналу	21
7.5 Аутсорсинг	21
8 ВИМОГИ ДО ІНФОРМАЦІЇ.....	22
8.1 Загальнодоступна інформація	22
8.2 Документи щодо сертифікації.....	23
8.3 Посилання на сертифікацію та використання знаків.....	23
8.4 Конфіденційність.....	24
8.5 Обмін інформацією між органом з сертифікації та його клієнтами.....	25
9 ВИМОГИ ДО ПРОЦЕСУ	26
9.1 Перед-сертифікаційні заходи	26
9.2 Планування аудитів.....	28
9.3 Первинна сертифікація	31
9.4 Проведення аудитів	32
9.5 Рішення щодо сертифікації	35
9.6 Підтримування сертифікації.....	37
9.7 Апеляції	39
9.8 Скарги	40
9.9 Записи щодо клієнтів	40
10 ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНУ СЕРТИФІКАЦІЇ.....	41
10.1 Загальні положення	41
10.2 Загальні вимоги до системи менеджменту	41
10.2.1 Загальні положення	41

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 3 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

10.2.2	Настанова щодо системи менеджменту	42
10.2.3	Контроль документів.....	43
10.2.4	Контроль записів	43
10.2.5	Аналізування з боку керівництва.....	44
10.2.6	Внутрішні аудити	45
10.2.7	Коригувальні дії.....	46
	Додаток А Декларація щодо неупередженості	47
	Додаток А1 Декларація щодо неупередженості та конфіденційності	48
	Додаток Б Організаційна структура органу з сертифікації системи менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»	49
	Додаток В Правила застосування Знака сертифікації систем управління.....	50
	Додаток Г Політика у сфері якості органу з сертифікації систем менеджменту	53
	Лист ознайомлення з документом	54

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 4 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

ПЕРЕДМОВА

ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ПОЛТАВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» скорочена назва ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

В усіх документах системи управління якістю можливе застосування до органу з сертифікації систем менеджменту ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПОЛТАВСЬКИЙ РЕГІОНАЛЬНИЙ НАУКОВО-ТЕХНІЧНИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» скороченої назви ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (далі – Настанова) описує систему управління органу з сертифікації систем менеджменту (далі – ОС СМ) та є основним організаційно-методичним документом ОС СМ, який призначений для забезпечення функціонування системи управління ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» відповідно до вимог нормативних документів ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1, IAF MD 1 – 5, 10, 11, 22, 23, 27, 28 на відповідність яким вона розроблена.

Ця Настанова:

- встановлює структуру і основні положення системи управління ОС СМ;
- містить опис процесів, необхідних для системи управління;
- визначає процедури і методи досягнення належної якості послуг, що надаються ОС СМ.

Настанова призначена для використання керівництвом і персоналом ОС СМ з метою:

- поширення інформації про політику, процедури та цілі ОС СМ у сфері якості при плануванні і виконанні робіт з сертифікації систем управління та проведення наглядових аудитів за сертифікованими системами управління відповідно до сфери акредитації ОС СМ та видів економічної діяльності;
- демонстрації здатності ОС СМ стабільно надавати послуги, які задовольняють вимоги споживачів і нормативні вимоги;
- удосконалення загальної діяльності ОС СМ шляхом систематизації та впорядкування діяльності по забезпеченню якості послуг, що надаються;
- забезпечення результативного функціонування системи управління і дотримання встановлених вимог незалежно від зміни зовнішніх і внутрішніх факторів;
- забезпечення достовірності результатів і довіри до виконаної роботи.

Обов'язки, відповідальність, повноваження і взаємодія персоналу ОС СМ, який здійснює керівництво, контроль і виконання робіт, які впливають на якість послуг, що надаються, встановлені в «Положенні про орган з сертифікації систем менеджменту ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПОЛТАВСЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» П СМ_01 (ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»).

Ця Настанова є документом першого рівня і основою для розробки всіх документів СМ.

Настанова містить цілісний огляд системи менеджменту ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», що забезпечує можливість її використання в якості маркетингового інструменту.

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Настанова з якості використовується як керівний методичний документ при розробленні та актуалізації документів внутрішньої системи менеджменту ОС СМ, підготовці та підвищенні кваліфікації персоналу, проведенні робіт з сертифікації у затвердженій сфері акредитації, а також для оцінки стану відповідності системи

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 5 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

менеджменту ОС СМ встановленим вимогам під час внутрішніх перевірок функціонування системи управління.

Вимоги цієї Настанови є обов'язковими для всіх працівників ОС СМ, а також для осіб та організацій, які на договірній основі залучаються до виконання окремих робіт з сертифікації.

Система управління забезпечує в ОС СМ належний організаційно-технічний рівень виконання робіт з сертифікації, неупереджене та компетентне оцінювання, впевненість всіх зацікавлених в сертифікації сторін, що система управління сертифікованого заявника задовольняє встановлені вимоги та довіру до сертифікатів, що видаються ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

У Настанові з якості викладені основні методи та процедури забезпечення якості робіт з сертифікації систем управління.

Настанова поширюється на діяльність ОС СМ відповідно до затвердженої сфери акредитації та є основним документом системи менеджменту, яка забезпечує результативність та якість при:

- проведенні робіт з сертифікації систем управління;
- розробленні та актуалізації документів системи управління ОС СМ;
- підготовці та підвищенні кваліфікації персоналу ОС СМ;
- проведенні внутрішніх аудитів щодо функціонування системи управління для оцінки ступеня її відповідності вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 19011;
- визначенні відповідальності та повноважень.

Настанова та пов'язані з нею документи доступні для всього персоналу ОС СМ та інших зацікавлених сторін.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче документи, на які зроблено посилання, обов'язкові для застосування цього документа. У разі датованих посилань застосовують тільки цитоване видання. У разі недатованих посилань застосовують найостанніше видання документа, на який зроблено посилання (охоплюючи будь-які зміни).

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1:2017 (EN ISO/IEC 17021-1:2015, IDT; ISO/IEC 17021-1:2015, IDT) Оцінка відповідності. Вимоги до органів, що проводять аудит і сертифікацію систем менеджменту. Частина 1. Вимоги;

ISO 22003-1:2022 Food safety — Part 1: Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems (Харчова безпека. Частина 1. Вимоги до органів, що здійснюють аудит та сертифікацію систем керування безпечністю харчових продуктів);

ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT) Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів;

ДСТУ ISO 9001: 2015 (ISO 9001:2015, IDT) Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015, IDT) Системи екологічного управління. Вимоги та настано-ви щодо застосування;

ДСТУ ISO 22000:2019 (ISO 22000:2018, IDT) Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі;

ДСТУ ISO 31000:2018 (ISO 31000:2018, IDT) Менеджмент ризиків. Принципи та настанови;

ДСТУ ISO/IEC 17000:2007 (ISO/IEC 17000:2004, IDT) Оцінювання відповідності. Словник термінів та загальні принципи;

ДСТУ ISO 45001:2019 (ISO 45001:2018, IDT) Системи управління охороною здоров'я та безпекою праці. Вимоги та настанови щодо застосування;

ДСТУ ISO 19011:2019 (ISO 19011:2018, IDT) Настанови щодо проведення аудитів

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 6 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

систем управління;

ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements;

ISO 14001:2015 Environmental management systems - Requirements with guidance for use;

ISO 22000:2018 Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain (Системи керування безпечністю харчових продуктів. Вимоги до будь-якої організації в харчовому ланцюзі);

ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems – Requirements (Системи управління охороною здоров'я та безпекою праці. Вимоги);

ISO 19011:2018 - Guidelines for auditing management systems (Керівні вказівки щодо аудиту систем менеджменту);

IAF ID 1:2014 IAF Informative Document for Quality Management Systems and Environmental management systems Scopes of Accreditation (Інформаційний документ IAF для визначення напрямків галузей економіки систем управління якістю та систем екологічного управління, що визначаються при акредитації органів сертифікації систем менеджменту);

IAF MD 1:2023 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization (Обов'язковий документ IAF щодо аудиту та сертифікації системи менеджменту багатооб'єктної організації);

IAF MD 2:2017 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems (Обов'язковий документ IAF щодо передачі сертифікації систем менеджменту, отриманої від акредитованих органів з сертифікації);

IAF MD 3:2008 Advanced Surveillance and Recertification Procedures (ASRP) (Обов'язковий документ IAF для поглиблених процедур нагляду та повторної сертифікації);

IAF MD 4:2023 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes (Обов'язковий документ IAF щодо використання інформаційних та комунікаційних технологій (ІКТ) під час проведення аудиту / оцінювання);

IAF MD 5:2023 IAF Mandatory Document. Determination of audit time of quality and environmental management systems (Обов'язковий документ IAF. Визначення часу аудиту систем управління якістю та систем екологічного керування);

IAF MD 10:2013 IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021:2011 (Обов'язковий документ IAF щодо оцінювання процесу управління компетентністю органу з сертифікації у відповідності до ISO/IEC 17021:2011);

IAF MD 11:2023 IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (Обов'язковий документ IAF щодо застосування ISO/IEC 17021 для аудитів інтегрованої системи менеджменту);

IAF MD 22:2023 Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS) (Обов'язковий документ IAF щодо застосування стандарту ISO/IEC 17021-1 для сертифікації систем управління гігієною та безпекою праці);

IAF MD 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies (Обов'язковий документ IAF щодо контролю за діяльністю осіб, які діють від імені акредитованих органів з сертифікації систем менеджменту);

IAF MD 27:2023 Transition Requirements for ISO 22003-1:2022 (Обов'язковий документ

IAF «Вимоги до переходу на нову версію стандарту ISO 22003-1:2022»);

IAF MD 28:2023 IAF Mandatory Document for the Upload and Maintenance of Data on IAF Database (Обов'язковий документ IAF для завантаження та підтримки даних у базі даних IAF);

IAF Resolution 2015–14 Non-Accredited Certification Where the MS CB is Accredited for the Same Scope (Неакредитована сертифікація у випадках, коли OCCM акредитовано на ту

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТОРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 7 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

саму сферу);

IAF Resolution 2016-17 Accredited MS Certification Document (Сертифікат, виданий акредитованим органом з сертифікації систем менеджменту);

EA-7/04 M Legal Compliance as a Part of Accredited ISO 14001:2015 Certification (Обов'язковий документ EA щодо дотримання правових норм як частини акредитованої сертифікації ISO 14001:2015);

У цій Настанові також наведені посилання на внутрішні документи системи менеджменту:

М 02_01 Управління задокументованою інформацією;

I 02_03 Ведення фонду нормативних документів;

М 01_02 Критичне аналізування з боку керівництва;

М 04_01 Внутрішній аудит;

М 04_02 Контроль невідповідностей і коригувальні дії;

I 04_01 Порядок розгляду апеляцій та скарг;

М СУ 03_01 Порядок сертифікації систем управління;

М СУ 01_01 Ідентифікація, оцінювання та управління ризиками;

М СУ 03_02 Визначення часу та вартості аудиту систем управління;

М СУ 02_01 Персонал, залучений до сертифікаційної діяльності;

М СУ 02_02 Залучення позаштатних виконавців;

М СУ 04_01 Дистанційна оцінка систем управління;

I СУ 03_01 Порядок формування, ведення реєстру сертифікатів та бази даних IAF CertSearch ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТОРОЛОГІЯ».

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ, ПОЗНАКИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Терміни та визначення понять, які використовуються в цій Настанові відповідають тим, що встановлені в нормативних документах, вказаних у р. 2.

ОС СМ – Орган з сертифікації систем менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТОРОЛОГІЯ»

НААУ – Національне агентство з акредитації України

СУБХП – система управління безпечністю харчових продуктів

СУОЗіБП - система управління охороною здоров'я та безпекою праці

4 ПРИНЦИПИ ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ

4.1 Загальні положення

4.1.1 У своїй діяльності ОС СМ керується чинним законодавством, національними, міждержавними та міжнародними стандартами, наказами і розпорядженнями департаменту технічного регулювання та інноваційної політики Міністерства економіки України, власними організаційно-методичними документами та цією Настановою.

4.1.2 Власні організаційно-методичні документи, відповідно до яких ОС СМ проводить роботи з сертифікації, є недискримінаційними і реалізуються недискримінаційним чином. Ці документи не перешкоджають і не ускладнюють доступ організацій-заявників.

4.1.3 ОС СМ не висуває неправомочні фінансові чи інші вимоги до організацій - заявників.

4.1.4 ОС СМ в методиці системи управління якістю М СУ 03_01 Порядок сертифікації систем управління визначив критерії оцінювання систем управління організацій – заявників.

4.1.5 ОС СМ обмежує свої вимоги, оцінювання і рішення щодо сертифікації колом тільки тих питань, що мають безпосереднє відношення до сфери акредитації ОС СМ та видів

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 8 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

економічної діяльності, що розглядаються.

4.1.6 В основі діяльності ОС СМ закладені і реалізуються наступні основні принципи, що забезпечують довіру:

- неупередженість;
- компетентність;
- відповідальність;
- відкритість;
- конфіденційність;
- реагування на скарги;
- ризик – орієнтований підхід.

4.2 Неупередженість

4.2.1 Для досягнення та підтримування довіри до сертифікації, ОС СМ забезпечує, що його рішення базуються на об'єктивних доказах відповідності (або невідповідності), отриманих при проведенні сертифікації систем управління, а також щоб на його рішення не впливали інші інтереси або інші сторони.

Політика і процедури, за якими ОС СМ здійснює свою діяльність, не несуть дискримінаційного характеру у відношенні до будь-яких організацій - заявників і доступні зацікавленим у сертифікації систем управління сторонам.

ОС СМ є третьою стороною між організаціями - заявниками і споживачами та виступає як незалежний орган. У своїй діяльності ОС СМ виключає можливість впливу на нього адміністративного, комерційного, фінансового та іншого тиску з боку споживача чи постачальника продукції/послуги з метою впливу на обсяг сертифікаційних перевірок та об'єктивність їх результатів. Зазначене забезпечується організаційною, адміністративною, юридичною та фінансовою незалежністю ОС СМ від споживачів і постачальників продукції/послуг, а також наявністю в ньому системою оплати праці.

ОС СМ виключає будь-які види діяльності, що можуть вплинути на незалежність і неупередженість його висновків, зокрема:

- ОС СМ і його персонал не пропонує і не надає консультаційних послуг щодо отримання або підтвердження сертифікації систем управління;
- ОС СМ і його персонал не надає послуг з розроблення, впровадження або підтримування систем управління та тих послуг, на виконання яких він сертифікує інших.

4.2.2 ОС СМ реалізується політика, спрямована на забезпечення уникнення залучення до будь-якої діяльності, яка б знизилася довіру до компетентності, неупередженості чи об'єктивності діяльності ОС СМ, що могла би зашкодити формуванню достовірних висновків, порушити цілісність роботи ОС СМ та підірвати довіру до результатів сертифікації.

Декларація щодо неупередженості ОС СМ та Декларація щодо неупередженості та конфіденційності персоналу ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» наведено у додатках А, А1.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 9 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

4.3 Компетентність

Рівень компетентності персоналу ОС СМ забезпечує проведення сертифікації, яка заслуговує на довіру всіх зацікавлених сторін.

Компетентність діяльності ОС СМ забезпечується за допомогою:

- досягнення і підтримки належної кваліфікації його персоналу;
- функціонування результативної внутрішньої системи управління якістю;
- належного нормативного і технічного забезпечення робіт, що виконуються;
- взаємодії з департаментом технічного регулювання Міністерства економічного розвитку України, Національним органом із стандартизації, а також іншими компетентними органами з сертифікації.

4.4 Відповідальність

Орган з сертифікації систем менеджменту несе відповідальність за оцінювання достатності об'єктивних доказів, на яких ґрунтується рішення щодо сертифікації.

Базуючись на висновках аудиту, ОС СМ вирішує надати сертифікат на систему управління, якщо є достатні докази відповідності, або не надавати сертифікат на систему управління, якщо достатніх доказів відповідності немає.

4.5 Відкритість

ОС СМ забезпечує загальний доступ та оприлюднення інформації щодо процесів аудиту та сертифікації, а також про стан сертифікації (надання, підтримування, поновлення, призупинення сертифікації, розширення чи скорочення її галузі, скасування сертифікації) будь-яких сертифікованих ним організацій - заявників.

Для забезпечення довіри до сертифікації, ОС СМ надає відповідний доступ до неконфіденційної інформації про висновки конкретних аудитів певним зацікавленим сторонам та, за необхідності, оприлюднює цю інформацію.

Відкритість та інформованість, а також позитивна методологія перевірок гарантує постачальникам продукції/послуг відсутність будь-якої упередженості з боку ОС СМ під час проведення робіт з сертифікації систем управління.

ОС СМ забезпечує рівнозначний доступ зацікавлених сторін до послуг з сертифікації систем управління, виключаючи різницю у фінансових, процедурних чи будь-яких інших вимогах і умовах.

4.6 Конфіденційність

Для отримання доступу до інформації, яка необхідна для вірогідного оцінювання відповідності вимогам сертифікації, ОС СМ забезпечує конфіденційність будь-якої інформації про організацію - заявника, яка є його власністю.

Персонал ОС СМ, що бере участь у роботах із сертифікації систем управління, бере на себе зобов'язання зберігати конфіденційність всієї інформації, отриманої в процесі проведення робіт, а також висновків, що характеризують стан систем управління організацій - заявників.

Усі протоколи і реєстраційні записи зберігаються в ОС СМ в умовах дотримання вимог конфіденційності і безпеки стосовно інтересів організацій - заявників.

4.7 Реагування на скарги

ОС СМ використовує дійове реагування на скарги, як важливий засіб захисту ОС СМ, його заявників та інших зацікавлених сторін від помилок, недоглядів або неналежної поведінки.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 10 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

Орган з сертифікації систем менеджменту гарантує сторонам, що довіряють сертифікації, що їх скарги буде розглянуто, і в разі визнання обґрунтованими, ці скарги належно врахують і докладуть всіх зусиль, щоб задовольнити.

Порядок розгляду апеляцій та скарг викладено в Інструкції I 04_01.

4.8 Ризик-орієнтований підхід

ОС СМ приймає до уваги ризики, пов'язані з наданням компетентної, послідовної та неупередженої сертифікації систем управління. Ризики можуть включати, але не обмежуватися такими, що мають відношення до:

- цілей аудиту;
- вибірки, використаної в процесі аудиту;
- реальної та сприйнятої неупередженості;
- правових та регуляторних питань, а також питань відповідальності;
- організації-заявника щодо якої проводиться аудит та середовища, в якому зазначена організація провадить діяльність;
- впливу аудиту на клієнта та його діяльність;
- здоров'я та безпеки груп аудиту;
- сприйняття зацікавлених сторін;
- заяв сертифікованих організацій - заявників, що вводять в оману;
- використання знака сертифікації системи управління.

Ідентифікація, оцінювання та управління ризиками описана в методиці системи управління якістю М СУ 01_01.

5 ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ

5.1 Правові питання та питання, пов'язані з договорами

5.1.1 Юридичний статус

Орган з сертифікації систем менеджменту входить до складу ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА «ПОЛТАВСЬКИЙ НАУКОВО-ВИРОБНИЧИЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ» (ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»), який заснований на державній формі власності і підпорядкований Міністерству економіки України (далі – Мінекономіки).

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» зареєстровано як юридична особа у виконавчому комітеті Полтавської міської ради народних депутатів, що засвідчується статутними та реєстраційними документами відповідно до чинного законодавства - свідоцтво серія А00 № 083475.

На підставі статуту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» є юридичною особою і має право вчиняти правочини, набувати майнові та особисті немайнові права, нести обов'язки, бути позивачем і відповідачем в судах.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» має самостійний баланс, поточний, бюджетний, валютний та інші рахунки в установах банків, печатку із зображенням Державного герба України, інші круглі печатки (у тому числі органу з сертифікації систем менеджменту), штампи, фірмові бланки (зі своїм найменуванням та ідентифікаційним кодом), якими користується орган з сертифікації систем менеджменту при здійсненні діяльності з сертифікації. ОС СМ користується фірмовими бланками та реквізитами ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Керівником ОС СМ є генеральний директор ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», який здійснює керування діяльністю ОС СМ та несе юридичну відповідальність за всі аспекти його діяльності.

ОС СМ за своїм статусом визнається третьою стороною, є незалежним від

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 11 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

розробника, виробника, постачальника, споживача організацією та має компетентність, яка дозволяє йому проводити роботи з сертифікації систем управління відповідно до заявленої сфери акредитації.

Статус, організаційна структура, адміністративна підпорядкованість ОС СМ та система оплати праці його співробітників виключає можливість здійснення фінансового, адміністративного та іншого тиску, що спроможний вплинути на висновки та об'єктивність робіт з сертифікації систем управління.

Кошти згідно з банківськими реквізитами ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» гарантують можливість відшкодування у встановленому законодавством порядку фізичним чи юридичним особам збитків, заподіяних внаслідок дій та/або діяльності ОС СМ.

Реквізити ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

Реквізити:	ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»
поштова адреса	36022, м. Полтава, вул. Вузька, 6
місцезнаходження	39617, Полтавська область, м. Кременчук, вул. Софіївська, 73
електронна адреса	E-mail: standart@standart.pl.ua
факс	(0532) 60-19-28
код ЄДРПОУ	04725987
свідоцтво про реєстрацію платника ПДВ	200070923
індивідуальний податковий номер	047259816328
розрахунковий рахунок	IBAN UA 913052990000026008011208584 В АТ КБ «ПРИВАТБАНК»

Сертифікація проводиться за ініціативою організації - заявника. ОС СМ забезпечує можливість доступу до своїх послуг всіма можливими сучасними засобами: розміщує інформацію для всіх потенційних організацій - заявників на веб-сторінці ДП «Полтавастандартметрологія», видає рекламну продукцію щодо можливостей надання послуг, висвітлює свою діяльність в засобах масової інформації, тощо.

Діяльність ОС СМ здійснюється згідно з процедурами, які забезпечують реалізацію політики ОС СМ в сфері якості стосовно того, що:

- послуги ОС СМ є загальнодоступними для всіх організацій - заявників, чия діяльність відповідає сфері акредитації ОС СМ та виключає можливість встановлення неприйнятних фінансових або інших умов;
- критерії оцінки системи управління організації - заявника доступні та відповідають вимогам, встановленим у стандартах та процедурах;
- ОС СМ не висуває вимог щодо сертифікації, які виходять за межі певної сфери акредитації.

Оцінка і рішення щодо результатів сертифікації також базуються лише на тих питаннях, що мають до неї конкретне відношення.

Порядок провадження процедур забезпечує виключення будь яких проявів дискримінації по відношенню до організації-заявника та їх використання з метою перешкоджання чи ускладнення для організацій - заявників можливості звертатися до ОС СМ, крім випадків уникнення конфлікту інтересів (з урахування положень

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 12 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1).

5.1.2 Договір на сертифікацію

Орган з сертифікації систем менеджменту надає послуги з сертифікації управління на підставі укладеного з організацією - заявником договору на виконання робіт (послуг), який підписується обома сторонами і має юридичну силу.

Типова форма договору, на підставі якої формуються договори з конкретними організаціями - заявниками, узгоджена з головним юрисконсультантом та головним бухгалтером ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Фінансові умови сертифікації є ustalеними і визначаються згідно з вимогами методики М СУ 03_02.

Всі роботи з сертифікації систем управління оплачуються організацією - заявником згідно з окремим рахунком (форма згідно з програмою «1С Підприємство») на підставі сертифікаційного договору, який укладається згідно з вимогами І 7.1_01 «Порядок оформлення договорів на виконання робіт із сертифікації, оцінки відповідності та сертифікації» та встановлює взаємну відповідальність ОС СМ та організації - заявника.

Не підписання та невиконання сертифікаційного договору є порушенням процедури сертифікації.

5.1.3 Відповідальність за рішення щодо сертифікації

ОС СМ в особі керівника органу, несе юридичну відповідальність за всі аспекти діяльності ОС СМ, включаючи прийняття рішень щодо сертифікації – надання, підтримування, поновлення, розширення, скорочування, призупинення і скасування сертифікації.

ОС СМ не делегує іншим організаціям чи особам свої повноваження по прийняттю рішень щодо надання, підтримування, поновлення, розширення, скорочування, призупинення і скасування сертифікації.

5.2 Менеджмент неупередженості

5.2.1 Діяльність з сертифікації систем управління проводиться ОС СМ неупереджено.

Керівник ОС СМ в проголошеній «Декларації зобов'язань керівництва органу з сертифікації систем менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» про неупередженість» гарантує неупередженість та об'єктивність дій органу з сертифікації, урегулювання конфлікту інтересів і забезпечення незалежності керівництва і персоналу органу з сертифікації систем менеджменту від будь-якого, з його боку, комерційного, фінансового або іншого тиску, який міг би вплинути на результати сертифікації. Керівник ОС СМ також зобов'язується, що роботи з сертифікації будуть проводитись в рамках ресурсного забезпечення.

ОС СМ несе відповідальність за неупередженість своєї діяльності з сертифікації систем управління та усуває можливість будь-яких комерційних, фінансових або інших впливів, що становлять загрозу для неупередженості.

ОС СМ визначені ризики неупередженості, які пов'язані з результатами діяльності ОС СМ, зв'язками ОС СМ та зв'язками персоналу.

Такими ризиками є:

- особистий інтерес персоналу (залежність заробітної плати від обсягу виконаних робіт та можливості втрати клієнта);
- проведення оцінки відповідності системи управління, щодо яких ОС СМ надані послуги з консультування;
- заступництво (дії ОС СМ та його персоналу на підтримку або в опозицію до

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 13 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

організації - заявника);

- фамільярність або надмірна довірливість ОС СМ та його персоналу до організації - заявника, що перешкоджає пошуку доказів відповідності;
- протиправний тиск, який чиниться на ОС СМ та його персонал організацією - заявником або іншими зацікавленими сторонами;
- конкуренція між організацією - заявником і персоналом, залученим за договором.

5.2.2 ОС СМ на регулярній основі визначає та аналізує ризики неупередженості, що виникають під час проведення сертифікації, охоплюючи будь-які конфлікти інтересів, викликані взаємозв'язками ОС СМ.

Інформацію про будь-який взаємозв'язок, що створює загрозу неупередженості, ОС СМ реєструє, аналізує і надає докази усунення або мінімізації цих загроз.

Інформація щодо визначених ризиків неупередженості та доказів їх усунення доступна для Ради органу, одним з основних аспектів діяльності якого є сприяння неупередженості діяльності органу.

Докази усунення загроз неупередженості включають визначення потенційних джерел конфлікту інтересів, незалежно від того, чи вони виникають в межах ОС СМ, чи через діяльність інших осіб, органів або організацій.

5.2.3 ОС СМ не має дочірніх підприємств, взаємозв'язки з якими можуть становити неприпустиму загрозу для неупередженості.

5.2.4 ОС СМ не надає послуг з сертифікації систем управління інших органів з сертифікації, що забезпечує неупередженість дій ОС СМ щодо його організацій - заявників.

5.2.5 Діяльність ОС СМ не пов'язана з консультуванням з питань систем управління.

5.2.6 ОС СМ не пропонує і не здійснює внутрішні аудити у своїх сертифікованих заявників, а також не сертифікує систему управління, внутрішні аудити якої він здійснював, на протязі двох років від дати закінчення внутрішніх аудитів.

5.2.7 ОС СМ не сертифікує систему управління, стосовно якої організація - заявник отримала консультування щодо системи управління або були проведені внутрішні аудити, коли взаємозв'язки між консалтинговою організацією та ОС СМ становлять неприпустиму загрозу для неупередженості ОС СМ.

У разі необхідності, ці роботи можуть виконуватись після мінімального дворічного періоду від дати закінчення консультування щодо системи управління.

5.2.8 ОС СМ не залучає до здійснення аудитів консалтингові організації з питань систем управління.

5.2.9 Діяльність ОС СМ не пов'язана з діяльністю організації, яка надає консультування з питань систем управління. У разі заяви будь-якої консалтингової організації, яка наголошує або натякає, що сертифікація може бути простішою, легшою, швидшою або дешевшою, якщо буде залучено ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», ОС СМ надає офіційні публічні заперечення щодо цього.

ОС СМ також не робить заяв та пропозицій щодо спрощення процедури сертифікації та зменшення вартості робіт у разі залучення певних консалтингових організацій.

5.2.10 Щоб забезпечити відсутність конфлікту інтересів, ОС СМ не залучає до аудиту або іншої сертифікаційної діяльності персонал, в тому числі той, що працює на керівних посадах, який здійснював консультування щодо систем управління клієнта впродовж двох років з дати закінчення консультування.

5.2.11 ОС СМ невідкладно вживає дії у відповідь на будь-які загрози його неупередженості, які можуть виникнути через дії інших осіб, органів або організацій відповідно до 5.2.2.

5.2.12 Весь персонал ОС СМ (як внутрішній, так і зовнішній) та Рада органу, які можуть впливати на сертифікаційну діяльність, діють неупереджено і не дозволяють

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 14 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

комерційному, фінансовому або будь-якому іншому тиску ставити під загрозу неупередженість.

Керівник ОС СМ в проголошеній «Декларації зобов'язань керівництва органу з сертифікації систем менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» про неупередженість» гарантує незалежність керівництва і персоналу органу від будь-якого, з його боку, комерційного, фінансового або іншого тиску, який міг би вплинути на результати сертифікації та неупередженість дій ОС СМ.

Крім того, персонал, який залучають до проведення робіт з сертифікації, підписує «Декларацію зобов'язань персоналу, що залучається до робіт з сертифікації систем управління», згідно з якою він зобов'язується:

- в своїй діяльності бути неупередженим та незалежним від фінансового, комерційного та іншого тиску;

- у разі чинення на нього протиправного тиску, повідомляти про це керівника ОС СМ.

Документальне оформлення договору між ОС СМ та персоналом, який підписує договір від власного імені, а також підписання персоналом декларації зобов'язань, є підтвердженням того, що компетентність персоналу, неупередженість та об'єктивність в дотриманні ним процедур сертифікації, задовольняє всі встановлені вимоги.

5.2.13 ОС СМ відповідно до договору про співробітництво з спеціалістами при виконанні робіт з сертифікації систем управління, укладеного з персоналом, що залучається до проведення робіт з сертифікації, як внутрішнім, так і зовнішнім, вимагає повідомляти йому про будь-яку відому для персоналу ситуацію, яка може загрожувати йому особисто або ОС СМ конфліктом інтересів.

Цю інформацію використовують для визначення загроз для неупередженості, що виникають через дії такого персоналу або організацій, які їх залучають. У разі наявності загрози для неупередженості, ОС СМ не залучає такий персонал, як внутрішній, так і зовнішній, поки він не зможе довести відсутність конфлікту інтересів.

5.3 Відповідальність та фінансування

5.3.1 ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» оцінює ризики, які пов'язані з діяльністю ОС СМ, а також встановлює механізми для забезпечення виконання зобов'язань, які виникають через його дії в кожній зі сфер діяльності та географічних регіонів, в яких він здійснює цю діяльність.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» здійснює страхування своєї діяльності, призначене для відшкодування збитків від діяльності підрозділів Центру, в тому числі ОС СМ (у разі їх виникнення), що забезпечує дотримання ОС СМ зобов'язань, що виникають при проведенні ним робіт з сертифікації систем управління. Розмір суми відшкодування за договором страхування погоджується з Радою ОС СМ та страховою компанією, що засвідчується протоколом Ради ОС СМ та протоколом погодження до договору страхування.

5.3.2 ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» має фінансову стабільність і ресурси, достатні для функціонування ОС СМ, що забезпечує відсутність загрози комерційного, фінансового та іншого тиску на неупередженість дій ОС СМ.

Фінансова та адміністративна незалежність ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» від розробників, виробників, постачальників і споживачів продукції у визначеній сфері акредитації систем управління та видів економічної діяльності, стосовно яких здійснюється сертифікація, виключає можливість здійснення на нього адміністративного, комерційного, фінансового або іншого тиску, який може вплинути на неупередженість дій під час проведення робіт з сертифікації систем управління.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 15 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

6 ВИМОГИ ДО СТРУКТУРИ

6.1 Організаційна структура та найвище керівництво

6.1.1 Орган з сертифікації систем менеджменту задокументував свою організаційну структуру (Додаток Б), визначив службові обов'язки, відповідальність та повноваження керівництва, а також іншого персоналу з сертифікації систем управління.

Організаційна структура, обов'язки, відповідальність та повноваження керівництва, а також іншого персоналу з сертифікації систем управління викладені в П СУ 01 Положення про орган з сертифікації систем менеджменту.

Організаційна структура ОС СМ забезпечує довіру до виконання всіх функцій та процедур з сертифікації систем менеджменту відповідно до сфери акредитації систем менеджменту та видів економічної діяльності і надає можливість участі всіх сторін, зацікавлених у розробленні політики і принципів, що стосуються змісту та функціонування системи сертифікації.

Персонал ОС СМ забезпечує виконання всіх функцій і процедур з сертифікації систем управління відповідно до вимог регламентуючих нормативних документів України та внутрішніх документів системи управління органу з сертифікації систем менеджменту.

6.1.2 Заходи з сертифікації структуровані та керуються таким чином що забезпечується неупередженість.

6.1.3 Найвище керівництво органу з сертифікації систем менеджменту має повноваження та несе відповідальність за:

- розроблення політик та встановлення процесів та процедур, що стосуються функціонування ОС СМ і ґрунтуються на оцінці контексту органу та вимог зацікавлених сторін;

- наглядання за провадженням політик, процесів та процедур ОС СМ;
- розроблення послуг і схем сертифікації систем менеджменту;
- наглядання за фінансами ОС СМ;
- провадження аудитів і сертифікації та реагування на скарги;
- рішення щодо сертифікації;
- делегування, за потреби, повноважень комітетам або особам виконувати певну діяльність від його імені;
- укладання договорів;
- забезпечення сертифікаційної діяльності достатніми ресурсами.

Розподіл підпорядкованості, відповідальності і повноважень найвищого керівництва під час проведення робіт з сертифікації визначені М СУ 02_01, М СУ 03_01, затвердженою організаційною структурою ОС СМ та окремим розробленим документом «Повноваження і відповідальність органу з сертифікації систем менеджменту ДП «ПОЛТАВА-СТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

6.1.4 При ОС СМ створена Рада органу з сертифікації систем менеджменту, яка є дорадчим органом, діє на підставі П СУ 02 Положення про Раду органу з сертифікації систем менеджменту.

Склад та основні функції Ради викладені в «Положенні про Раду органу з сертифікації систем менеджменту». Наряду з іншими Рада органу має повноваження щодо наглядання за фінансами органу.

6.2 Контроль діяльності

6.2.1 До організаційної структури ОС СМ входить Рада органу з сертифікації систем менеджменту. Рада органу не залучається до проведення робіт з сертифікації.

Рада органу забезпечує неупередженість дій органу з сертифікації і відповідно до цього в її основні функції входить:

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 16 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- сприяння розробленню політик, що стосуються неупередженості сертифікаційної діяльності ОС СМ;

- протидія будь-якій тенденції з боку органу з сертифікації, яка дозволила б комерційним або іншим інтересам перешкоджати послідовному об'єктивному здійсненню сертифікаційної діяльності;

- надання поради стосовно питань, що впливають на довіру до сертифікації, охоплюючи відкритість і суспільне сприйняття.

У своїй діяльності Рада уповноважена здійснювати також такі функції:

- надання пропозицій щодо розширення номенклатури послуг ОС СМ;

- контролювання впровадження політики ОС СМ щодо неупередженості дій ОС СМ;

- надання пропозицій щодо вдосконалення діяльності ОС СМ.

Інші завдання або обов'язки можуть бути доручені Раді, за умови, що ці додаткові завдання або обов'язки не компрометують його головну роль, щодо забезпечення неупередженості.

6.2.2 Склад, повноваження, обов'язки, права, компетентність членів Ради та її відповідальність викладені в Положенні про Раду органу.

Рада формується на паритетних засадах, із залученням представників організацій, суттєво зацікавлених у результатах сертифікації та в розробленні політики і принципів щодо змісту та функціонування системи сертифікації ОС СМ.

Склад Ради забезпечує баланс всіх представлених інтересів, без переваги жодного з них.

ОС СМ надає Раді органу доступ до всієї інформації, необхідної для виконання нею своїх функцій, а саме:

- щодо усунення або мінімізації загроз будь-яких конфліктів, що виникають через взаємозв'язки ОС СМ;

- щодо визначених потенційних джерел конфлікту інтересів;

- щодо фінансової діяльності (докази фінансової стабільності та відсутності комерційного, фінансового та іншого тиску, здатного поставити під загрозу неупередженість дій ОС СМ).

Якщо вище керівництва не зважає на обґрунтовані поради Ради, вона має право вживати самостійних дій (інформування органів влади, органів з акредитації, зацікавлених сторін тощо).

Застосовуючи самостійні дії, Рада органу відповідно до Положення про Раду органу та 8.5 цієї Настанови, дотримується вимог конфіденційності щодо організації - заявника та ОС СМ.

6.2.3 При формуванні складу Ради органу, для забезпечення балансу інтересів, ОС СМ визначає ключові інтереси і відповідно до цього і залучає в склад Ради заявників (організацій, чії системи менеджменту сертифіковані), представників промислово-торгівельних асоціацій, представників урядових регуляторних органів або інших урядових структур, представників неурядових організацій тощо.

7. ВИМОГИ ДО РЕСУРСІВ

7.1 Компетентність персоналу

7.1.1 Загальні положення

В ОС СМ встановлені процеси, які забезпечують, що персонал має відповідні знання та навички щодо видів систем управління та географічних регіонів, в яких він здійснює діяльність.

7.1.2 Визначення критеріїв компетентності

ОС СМ встановив процес для визначення критеріїв компетентності персоналу, який

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 17 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

залучають до керівництва і провадження аудитів та іншої сертифікаційної діяльності (М СУ 02_01). Критерії компетентності визначені з урахуванням вимог кожного типу стандартів або специфікацій щодо систем управління, для кожної технічної галузі, і для кожної функції в процесі сертифікації. Вихідними даними процесу є задокументовані критерії щодо необхідних знань та навичок, які необхідні для ефективного виконання завдань аудиту та сертифікації, які слід виконати для досягнення бажаних результатів.

Для стандарту на систему управління якістю технічна галузь пов'язана з процесами, необхідними для задоволення очікувань заявників, а також виконання застосовних законодавчих та регламентуючих вимог до продукції та послуг, що надаються організацією.

Для стандарту на систему екологічного управління технічна галузь пов'язана з видами діяльності, продукції та послуг, що стосуються екологічних аспектів, які впливають на повітря, воду, землю, природні ресурси, флору, фауну та людей.

Для стандарту на систему управління охороною здоров'я та безпекою праці застосовні нормативні акти та настанови щодо охорони здоров'я та безпеки праці в кожній технічній сфері організації та ризики нещасних випадків, інцидентів та професійних захворювань (перелік не є вичерпним): фізіологічні, психологічні та соціальні аспекти; ергономічні аспекти; хімічні та біологічні чинники; фізичні чинники (наприклад, вібрація, шум, електрика, пожежа та вибух, вплив радіації та магнітних полів); робоче середовище (освітлення, температура, вологість); обладнання, прилади, машини; і технічні системи.

Для стандарту на систему управління безпечністю харчових продуктів технічна галузь пов'язана з процесами, галузями/секторами продуктів або послугами зі сфери сертифікації, що впливають на безпечність кінцевих харчових продуктів.

В загальному випадку встановлені критерії щодо знань та навичок, необхідних для результативного виконання завдань аудиту та сертифікації і забезпечення досягнення бажаних результатів:

- знання відповідних законодавчих актів та порядків проведення сертифікації систем управління;
- знання відповідних методів оцінювання та документації з оцінювання щодо продукції, процесів або послуг згідно галузі сертифікації;
- відповідні технічні знання конкретних видів діяльності, сертифікація яких проводиться, а також пов'язаних з ними процедур;
- знання технологічних процесів виробництва продукції, на яку поширюється система управління, що сертифікується;
- знання вимог техніки безпеки і охорони праці;
- знання принципів, практик і методів проведення аудиту;
- обізнаність з експлуатацією устаткування, що використовується в процесах виробництва організації - заявника;
- навички ведення записів і написання звітів;
- навички користування комп'ютерною і офісною технікою;
- знання практики ведення бізнесу;
- знання стандартів з систем управління, нормативних документів;
- знання процесів проведення сертифікації, встановлених в ОС СМ;
- знання сектора бізнесу організації - заявника;
- знання продукції, процесів і структури організації - заявника;
- мовні навички, відповідні всім рівням структури організації - заявника;
- навички проведення презентацій;
- навички проведення співбесіди;
- навички проведення аудиту з систем управління.

Крім того, при здійсненні діяльності щодо підготовки та проведення аудиту систем управління безпечністю харчових продуктів персонал має володіти відповідними знаннями

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 18 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

для категорій, в яких він працює, а також мати необхідну освіту і бути компетентним на кожному етапі сертифікації і наглядання стосовно цієї системи управління, мати знання, що відповідають рівню вищої освіти з основ мікробіології та загальної хімії, а також знання щодо виробничих категорій ланцюга харчових продуктів.

ОС СМ визначає групу аудиту СУБХП таким чином, щоб вона мала необхідну для проведення аудиту компетентність щодо застосування ПП і НАССР у конкретній галузі згідно додатку А ISO 22003-1 та додатку С ISO 22003-1.

ОС СМ визначає групу аудиту СУОЗіБП таким чином, щоб вона мала необхідну для проведення аудиту компетентність (спеціальні знання та навички для здійснення функцій сертифікації СУОЗіБП) згідно додатку А IAF MD 22, що є доповненням до обов'язкового Додатку А до стандарту ISO/IEC 17021-1.

7.1.3 Процеси оцінювання

Орган з сертифікації має задокументовані процеси для первинного оцінювання компетентності та поточного моніторингу компетентності та продуктивності всього персоналу, залученого до управління та провадження аудитів та іншої діяльності з сертифікації, застосовуючи визначені критерії компетентності. Вихідними даними цих процесів є визначення співробітників, які продемонстрували рівень компетентності, необхідний для різних функцій процесів аудиту та сертифікації. Компетентність повинна бути продемонстрована перед тим як особа бере на себе відповідальність щодо здійснення діяльності в ОС СМ.

ОС СМ визнає первинне оцінювання компетентності аудиторів, проведене органом з сертифікації персоналу, на підставі виданих ним сертифікатів компетентності аудиторів. Процеси для первинного оцінювання компетентності та поточного моніторингу компетентності та дій всього персоналу, залученого до менеджменту та провадження аудитів і сертифікації, застосовуючи визначені критерії компетентності, задокументовані в М СУ 02_01, М СУ 02_02.

ОС СМ проводить поточний моніторинг компетентності та дій всіх співробітників, залучених до менеджменту та проведення аудитів і сертифікації, застосовуючи визначені критерії компетентності.

Для поточного моніторингу компетентності персоналу ОС використовує методи та критерії оцінювання, встановлені ISO 19011.

Методи оцінювання, що використовуються ОС СМ, включають:

- аналізування даних щодо базових знань та вмінь аудитора (аналізування протоколів освіти аудитора, підготовки, стажу та досвіду проведення аудитів);
- аналізування інформації про те, як сприймають діяльність аудитора (аналізування даних, отриманих по зворотному зв'язку – анкети, персональні характеристики, свідчення, претензії, оцінювання діяльності тощо);
- опитування (безпосередня і телефонна співбесіда);
- спостереження (аудити у присутності свідків, діяльність на робочому місці);
- аналізування після аудиту (аналізування звіту про аудит, обговорення з заявником аудиту, об'єктом аудиту, колегами і з аудитором).

Кількість методів оцінювання, які можуть бути використані для оцінювання знань і навичок конкретного аудитора, визначають в залежності від раніше продемонстрованої аудитором компетентності.

Критерії оцінювання компетентності аудиторів, що використовуються ОС СМ, включають:

- особисті якості (етичність, неупередженість, дипломатичність, спостережливість, сприйнятливність, різнобічність, наполегливість, рішучість, впевненість у собі);
- організаційні аспекти (здатність результативно діяти відповідно до культури організації, її організаційної структури та підпорядкованості);

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 19 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- знання застосовних законів, регламентів та інших вимог (здатність визначити та зрозуміти застосування відповідних законів і регламентів, пов'язаних з процесами та продукцією);

- знання та вміння у сфері якості (здатність описати внутрішні методи контролювання якості, розрізняти вимоги щодо випробувань в процесі виробництва та готової продукції);

- знання процесів та продукції, включаючи послуги (здатність ідентифікувати продукцію, процес її виготовлення, технічні умови та використання).

Результатом процесів оцінювання є визначення співробітників, які продемонстрували рівень компетентності, необхідний для різних функцій процесів аудиту та сертифікації.

Персонал, що проводить аналізування договору на виконання сертифікаційних робіт або підготовку документації до проведення аудиту повинен мати знання відповідні вищій освіти та бути спроможним застосовувати їх у наступних сферах:

- класифікація заявників за категоріями та секторами ланцюга харчових продуктів;
- оцінювання продукції, процесів і практики заявника;
- принципів призначення аудиторів відповідно до компетентності/ кваліфікації та вимог ОС СМ;

- визначення часу аудиту та вимог щодо тривалості;

- політики та процедур ОС СМ, пов'язані з аналізуванням договору.

Персонал, що приймає рішення про надання сертифікації повинен мати освіту, підготовку з питань безпечності харчових продуктів, підготовку з аудиту і досвід роботи, які вимагаються в аудиторів в одній з категорій.

Орган з сертифікації має доступ до результатів технічної експертизи, необхідної для отримання рекомендацій з питань, безпосередньо пов'язаних з сертифікацією у технічних галузях, з типами систем менеджменту та географічних районів, у яких діє ОС СМ.

7.1.4 Інші положення

ОС СМ має доступ до необхідної технічної експертизи для отримання порад з питань, безпосередньо пов'язаних з сертифікаційною діяльністю у всіх технічних галузях, з типами систем менеджменту та географічних регіонів, у яких ОС СМ здійснює свою діяльність. Такі поради можуть надаватись або зовні або персоналом ОС СМ.

7.2 Персонал, залучений до сертифікаційної діяльності

7.2.1 ОС СМ має достатню кількість компетентного персоналу для управління та підтримання типу та сфери програм аудиту та іншої роботи з сертифікації.

7.2.2 ОС СМ має у штаті достатню кількість аудиторів, включаючи керівників груп з аудиту і технічних експертів, щоб охопити всі види своєї діяльності і керувати об'ємом виконуваних робіт з аудиту. Дані про штатний персонал ОС СМ та персонал ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», який залучають до сертифікаційної діяльності - згідно з М СУ 02_01 та М СУ 02_02.

7.2.3 ОС СМ встановив для кожного працівника обов'язки, відповідальність та повноваження.

7.2.4 ОС СМ має процеси для обирання, навчання, офіційного уповноваження аудиторів, технічних експертів та іншого персоналу, залученого до сертифікаційної діяльності, які наведені у М СУ 02_01. Первинне оцінювання компетентності аудитора охоплює здатність застосовувати необхідні знання і навички під час аудитів.

Процедура вибирання персоналу для подальшого навчання та офіційного уповноваження, як аудитора, включає первинне аналізування:

- освіти, досвіду роботи у сфері сертифікації та споріднених галузях;
- особистих якостей персоналу, які дають йому можливість отримати кваліфікацію аудитора (етичність, неупередженість, дипломатичність, спостережливість, сприйнятливність, різнобічність, наполегливість, рішучість, впевненість у собі).

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 20 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

Навчання (теоретична підготовка) кандидатів в аудитори проводиться в уповноважених організаціях з сертифікації персоналу, відповідно до встановлених програм.

Наступним кроком підготовки аудиторів є їх стажування – участь в процесі проведення аудитів з метою набуття практичних навиків та оцінювання кандидатів в аудитори.

Процес оцінювання охоплює здатність кандидата в аудитори застосувати необхідні знання і навички під час аудитів і в загальному випадку передбачає:

- визначання особистих якостей, знань і вмінь, що задовольняють потреби програми аудиту;
- встановлення критеріїв оцінювання;
- вибір відповідного методу оцінювання;
- проведення оцінювання.

Якщо персонал задовольняє встановленим критеріям і отримує позитивні відгуки за результатами стажування, оформляють відповідні документи та подають їх в уповноважений орган з сертифікації персоналу для сертифікації кандидатів в аудитори, як аудиторів у відповідних галузях економіки.

Для визначання потреби щодо підтримування та підвищення знань і вмінь аудиторів ОС СМ постійно здійснює моніторинг діяльності аудиторів в процесі проведення аудитів згідно з М СУ 02_01.

Критеріями оцінювання є здатність аудиторів забезпечити і продемонструвати ефективне проведення аудиту, зокрема використання загальних навичок та знань щодо проведення аудиту, а також навичок та знань для проведення аудиту у конкретних технічних галузях.

Аудиторами (і, за потреби, технічними експертами), яких залучають до проведення сертифікації систем управління, вивчені процедури ОС СМ, що регламентують процеси аудиту та сертифікації систем управління, порядки проведення сертифікації систем управління та інші документи, що містять інші доречні вимоги.

При проведенні робіт із сертифікації систем управління членів групи аудиту забезпечують актуалізованими нормативними документами, порядками проведення сертифікації систем управління та відповідною інформацією, отриманою в процесі підготовки до сертифікації.

7.2.5 ОС СМ має процес, для забезпечення і демонстрування ефективного проведення аудиту, зокрема використання аудиторами та керівниками групи з аудиту загальних навичок та знань щодо проведення аудиту, а також навичок та знань для проведення аудиту у конкретних технічних галузях.

7.2.6 ОС СМ проводить ознайомлення аудиторів (і, за потреби, технічних експертів) з вимогами до процесів аудиту, вимогами до сертифікації та іншими доречними вимогами. ОС СМ забезпечує доступ аудиторів і технічних експертів до актуалізованого комплексу задокументованих методик, в яких наведено інструкції щодо аудиту і всю доречну інформацію стосовно сертифікаційної діяльності.

7.2.7 ОС СМ визначає потребу у навчанні і пропонує або забезпечує доступ до спеціального навчання своїм аудиторам, технічним експертам та іншому персоналу, залученому до робіт з сертифікації, з метою забезпечення їхньої компетентності стосовно функцій, які вони виконують.

7.2.8 Особа(и), яка(і) приймає(ють) рішення щодо надання, відмови, підтримування, повторного надання, призупинення, поновлення або скасування сертифікації, або розширення та скорочення сфери сертифікації, розуміють застосований стандарт і вимоги до сертифікації та продемонстрували компетентність, щодо оцінки процесу аудиту, включаючи пов'язані рекомендації групи з аудиту.

7.2.9 ОС СМ забезпечує задовільну роботу всього персоналу, залученого до аудиту та

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 21 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

іншої діяльності з сертифікації. Для моніторингу компетентності та характеристик діяльності усіх залучених осіб встановлені задокументовані методики (М СУ 02_01, М СУ 02_02), які регламентують періодичності їх залучення та рівні ризику, пов'язаного з діяльністю цих осіб. Зокрема, ОС СМ аналізує та протоколює інформацію щодо компетентності персоналу під час виконання ним робіт для того, щоб визначити потреби у навчанні.

7.2.10 ОС СМ поводить моніторинг кожного аудитора за кожним типом систем управління, в якому аудитор вважається компетентним. Задокументований процес моніторингу для аудиторів (М СУ 02_01) поєднує оцінювання на місці, аналізування звітів про аудит і зворотній зв'язок від клієнтів або ринку. Цей моніторинг розроблений таким чином, щоб мінімізувати втручання у звичайний процес сертифікації, особливо, з точки зору клієнта.

7.2.11 ОС СМ періодично оцінює діяльність кожного аудитора на місці. Частота оцінювань на місці ґрунтується на потребах, що визначаються на підставі всієї доступної інформації щодо моніторингу.

7.3 Залучення окремих зовнішніх аудиторів та зовнішніх технічних експертів

ОС СМ вимагає від зовнішніх аудиторів і зовнішніх технічних експертів підписати угоду (договір), в якій (якому) вони беруть на себе зобов'язання дотримуватись застосовних політик та провадити процеси, визначених ОС СМ. Угода враховує аспекти, пов'язані з конфіденційністю та неупередженістю та вимагає від зовнішніх аудиторів і зовнішніх технічних експертів повідомляти ОС СМ щодо існування будь-яких наявних або колишніх зв'язків з будь-якою організацією, для проведення аудиту якої вони можуть бути призначеними (М СУ 02_02).

ПРИМІТКА. Залучення особи або співробітника іншої організації, з яким був в індивідуальному порядку заключений договір щодо участі в роботі в якості зовнішнього аудитора, не вважається аутсорсингом.

7.4 Записи щодо персоналу

ОС СМ веде актуальні записи щодо персоналу, охоплюючи записи щодо відповідної кваліфікації, навчання, досвіду, приналежності до інших організацій, професійного статусу та компетентності. Це стосується керівного і адміністративного персоналу та персоналу, який безпосередньо проводить роботи з сертифікації.

7.5 Аутсорсинг

7.5.1 ОС СМ не має процесів аутсорсингу, в яких інші організації проводять частини робіт з сертифікації від імені ОС СМ.

За необхідності передачі частини робіт з сертифікації на аутсорсинг, роботи повинні проводитись на підставі договору, укладеного між ОС СМ та аудиторами з сертифікації систем управління або іншими органами сертифікації систем управління. Договір щодо надання аутсорсингових послуг повинен відповідати вимогам, встановленим І 03_01, І 03_03, та, в обов'язковому порядку, містити вимоги щодо конфіденційності і конфлікту інтересів.

Рішення щодо надання, підтримування, поновлення, розширення, скорочування, призупинення або скасування сертифікації на умовах аутсорсингу не передаються.

ОС СМ:

- несе відповідальність за будь-яку діяльність, що передана на умовах аутсорсингу іншому органу;
- забезпечує, щоб орган, який надає послуги на умовах аутсорсингу, і особи, яких він залучає, відповідали вимогам ОС СМ, охоплюючи компетентність, неупередженість і конфіденційність;
- забезпечує, що орган, який надає послуги на умовах аутсорсингу, і особи, яких він залучає, не були пов'язані, як безпосередньо, так і через будь-якого іншого

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 22 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

роботодавця, з організацією, яка підлягає аудиту, таким чином, що це може поставити під загрозу неупередженість.

Підбір співвиконавців проводиться та контролюється згідно з М СУ 03_01 та задокументованими процедурами стосовно управління персоналом ОС СМ - М СУ 02_01, М СУ 02_02. Встановлені критерії оцінки співвиконавців включають, але не обмежуються наступним:

- органи з сертифікації повинні бути акредитовані, аудитори повинні бути сертифіковані на право проведення робіт з сертифікації систем управління;
- забезпечено відповідність та дотримання під час проведення робіт з сертифікації критеріїв акредитації;
- дотримується компетентність, кваліфікація та досвід стосовно виконання даного виду робіт;
- сфера акредитації ОС СМ та напрямки економічної діяльності, за якими сертифікований аудитор, відповідають процесам, наданим на аутсорсинг;
- наявність позитивних відгуків та оцінки діяльності за результатами проведення попередніх робіт з сертифікації систем управління.

У разі залучення аутсорсерів, ОС СМ веде і своєчасно актуалізує перелік органів сертифікації систем менеджменту та/або позаштатних аудиторів, долучених до виконання робіт на умовах аутсорсингу, зберігається наступна задокументована інформація:

- документи, що підтверджують технічну компетентність органу з сертифікації;
- договори про взаємодію;
- відомості про позаштатних аудиторів;
- листування.

Перегляд та актуалізація відомостей щодо виконавців, з якими ОС СМ співпрацює на умовах аутсорсингу, здійснюється до 15 січня року, наступного за звітним. Позапланові зміни та доповнення вносяться за необхідності, упродовж року. Результати перегляду переліку співвиконавців та оцінки їх діяльності за попередній звітний період є вхідними даними під час проведення аналізування СУЯ ОС СМ з боку найвищого керівництва.

Перевірка якості та відповідності робіт, що виконуються на умовах аутсорсингу, проводиться шляхом проведення експертизи комплексу документів за результатами сертифікаційного аудиту, а також шляхом оцінювання роботи аудиторів безпосередньо на підприємстві у замовника в порядку, визначеному М СУ 02_01. За наявності зауважень, претензій або рекламацій керівник ОС СМ приймає рішення про необхідні коригувальні дії.

Документи, що надаються за результатами виконання робіт, переданих на аутсорсинг, зберігаються у справах по сертифікації згідно з розділом 12 М СУ 03_01.

8 ВИМОГИ ДО ІНФОРМАЦІЇ

8.1 Загальнодоступна інформація

8.1.1 ОС СМ підтримує (за допомогою актуалізації в електронному вигляді) і робить загальнодоступною, без запитів, для всіх географічних регіонів, в яких він провадить діяльність, інформацію стосовно:

- процесів аудиту;
- процесів щодо надання, відмови, підтримування, повторної сертифікації, призупинення, поновлення або скасування сертифікації, або розширення чи скорочення сфери сертифікації;
- типів систем менеджменту та схем сертифікації, в яких ОС СМ провадить діяльність;
- використання назви Органу з сертифікації та знаку сертифікації або логотипу;

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 23 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- процесів щодо розгляду запитів на надання інформації, скарг та апеляцій;
- політики щодо неупередженості.

8.1.2 На запит ОС СМ надає інформацію стосовно:

- географічних регіонів, в яких було проведено сертифікаційну діяльність;
- статусу наданої сертифікації;
- назву, відповідний нормативний документ, сферу та географічне розташування (місто та країна) щодо конкретного сертифікованого клієнта.

8.1.3 Інформація, яка надається ОС СМ будь-якому клієнту або ринку, зокрема реклама є точною та не вводить в оману.

8.2 Документи щодо сертифікації

8.2.1 ОС СМ надає документи щодо сертифікації сертифікованому клієнту у будь-який спосіб за його вибором.

ОС СМ надає сертифікат на систему управління за підписом керівника ОС СМ скріпленій печаткою ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (згідно з М СУ 03_01) уповноваженому представнику організації - заявника.

8.2.2 Для здійснення реєстрації сертифікатів в органі з сертифікації систем менеджменту заступник генерального директора із стандартизації, оцінки відповідності та наукової роботи або начальник Кременчуцького відділення ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» перевіряє правильність оформлення документів, аналізує їх та надає на затвердження керівнику ОС СМ Звіт про проведення остаточної перевірки (оцінки) системи управління.

У разі позитивного висновку приймається рішення щодо видачі сертифіката на систему управління. Оформлення, підписання та реєстрування сертифікатів проводять після прийняття компетентною особою Рішення про можливість видачі сертифіката на систему управління.

Сертифікат містить наступну інформацію:

- назву та місцезнаходження організації - заявника, чия систему управління сертифіковано (або місцезнаходження його центрального офісу і будь-яких філій в межах галузі сертифікації, що охоплює розгалужену структуру);
- дату реєстрації та термін дії сертифікату;
- код ЄДРПОУ заявника;
- посилання на нормативні документи, на відповідність вимогам яких проведено сертифікацію;
- сферу сертифікації стосовно продукції (охоплюючи послуги) (вид продукції/послуги), щодо виробництва/надання послуг якої сертифіковано систему управління), а також стосовно кожної філії;
- назву, адресу органу з сертифікації; знак акредитації, інші позначки згідно заключених угод;
- будь-яку іншу інформацію, яку вимагає стандарт та/або інший нормативний документ, що використовується для сертифікації.

8.3 Посилання на сертифікацію та використання знаків

8.3.1 ОС СМ надає право організації – заявнику застосовувати знак сертифікації для зазначення того, що систему управління було сертифіковано, що підтверджується підписанням ліцензійної угоди.

Порядок використання знака сертифікації регламентується ліцензійною угодою та Правилами застосування знака сертифікації систем управління (додаток В), яка передбачає зобов'язання заявника:

- забезпечити однозначність знаку та супроводжуючого тексту щодо того, що саме

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 24 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

було сертифіковано і який орган з сертифікації надав сертифікацію;

- не використовувати знак на продукції або її упаковці, яку бачить споживач, або в будь-який інший спосіб, який можна тлумачитись як позначання відповідності продукції.

8.3.2 ОС СМ не дозволяє, щоб його знаки використовувались сертифікованою організацією - заявником на протоколах лабораторних випробувань, калібрувань або інспектування або сертифікатах.

8.3.3 ОС СМ має правила стосовно використання інформації, що розміщується на упаковці або у супроводжувальній інформації щодо того, що його сертифікована організація - заявник має сертифіковану систему управління. Упаковкою продукції вважається така, що може бути усунена без розбирання або пошкодження самої продукції. Супроводжувальною інформацією вважається така, що є доступною окремо або легко відокремлюється. Друковані етикетки, а також ідентифікаційні таблички вважаються частиною продукції. Інформація не повинна будь-яким способом натякати, що продукція, процес або послуга є сертифікованою таким чином. Інформація повинна мати посилання на:

- визначення (наприклад, торгова марка або назва) сертифікованого заявника;
- тип системи управління (наприклад, якість, навколишнє середовище) та застосовний стандарт;

- ОС СМ, що видав сертифікат.

8.3.4 ОС СМ вимагає, щоб організація-заявник:

- при посиланні на сертифікат в засобах масової інформації, таких як Інтернет, брошури, реклама або інші документи, дотримувалась вимог ОС СМ;

- не робила або не допускала оманливих заяв стосовно своєї сертифікації, включаючи сферу застосування сертифікації;

- не допускала використання сертифіката, звіту або будь-якої їх частини у спосіб, що вводить в оману;

- у разі призупинення чи скасування дії сертифіката припиняла використання всіх рекламних матеріалів, що містять будь-які посилання на сертифікацію;

- вносила зміни у весь рекламний матеріал, якщо сферу застосування сертифікації було скорочено;

- використовувала сертифікацію лише для зазначення того, що система управління відповідає визначеному стандарту і не використовувала у спосіб, який дозволяє припустити, що орган з сертифікації сертифікує продукцію (включаючи послугу) чи процес;

- не робила припущень, що сертифікація стосується діяльності, яка не охоплена сферою сертифікації;

- не використовувала сертифікацію таким способом, який міг би погіршити репутацію ОС СМ і не робила будь-яких заяв про сертифікацію, які ОС СМ може розглядати як несанкціоновані чи такі, які вводять в оману або можуть призвести до втрати довіри суспільства.

8.3.5 ОС СМ здійснює належний контроль власності і вживає заходи у разі некоректних посилань на статус сертифікації або оманливого застосування документів щодо сертифікації, знаків або звітів про аудит.

Такі заходи можуть охоплювати запити на коригування та коригувальні дії, призупинення дії, скасування сертифікації, публікації про порушення і, якщо необхідно, судовий позов.

8.4 Конфіденційність

8.4.1 ОС СМ несе відповідальність за розпорядження інформацією, отриманою або створеною під час виконання діяльності з сертифікації на всіх рівнях організаційної структури, включаючи комітети та зовнішні органи або осіб, що діють від його імені.

8.4.2 ОС СМ заздалегідь інформує організацію – заявника щодо інформації, яку буде

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 25 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

розміщено в загальному доступі. Всю іншу інформацію, за винятком інформації, яку заявник зробить загальнодоступною, вважається конфіденційною.

8.4.3 За винятком того, що вимагає ця частина НЯ, інформація щодо конкретного сертифікованого заявника не надається третій стороні без письмової згоди організації - заявника або особи, якої це стосується.

8.4.4 У випадку, якщо відповідно до вимог законодавства або договору (такого як договір з органом акредитації), ОС СМ зобов'язаний надати конфіденційну інформацію третій стороні, заявник або особа, якої це стосується, має бути повідомлена про надану інформацію, якщо інше не заборонене законом.

8.4.5 Інформація про організацію - заявника, що отримана з інших джерел, ніж сам заявник (наприклад, від скаржника, регуляторного органу) вважається конфіденційною згідно з політикою органу з сертифікації.

8.4.6 Персонал, зокрема будь-які члени комітету, підрядники, персонал зовнішніх органів або особи, які діють від імені ОС СМ, мають дотримуватися конфіденційності стосовно усієї інформації, отриманої або створеної під час діяльності органу з сертифікації якщо інше не передбачено законом.

8.4.7 ОС СМ має процеси, засоби та приміщення, що забезпечують безпечно опрацювання конфіденційної інформації.

Відповідальність стосовно забезпечення конфіденційності інформації задекларована керівником ОС СМ у Політиці в сфері якості ОС СМ (додаток Г), а також у Декларації щодо неупередженості і конфіденційності (додаток А). Процедура забезпечення конфіденційності інформації викладена в М СУ 02_01.

Персонал ОС СМ, який залучається до робіт з сертифікації/оцінки відповідності несе відповідальність за додержанням професійної таємниці щодо інформації, яку він одержує в результаті сертифікаційних робіт/оцінки відповідності систем менеджменту від заявників. Дана вимога розповсюджується і на Раду ОС СМ. Відповідальність стосовно забезпечення конфіденційності інформації задекларована в Декларації щодо неупередженості і конфіденційності (додаток А).

Конфіденційність інформації, отриманої персоналом ОС СМ забезпечується зобов'язаннями в посадових інструкціях та процедурами ОС СМ. Персонал ОС СМ, фахівці та аудитори (зовні), які залучаються до процедури сертифікації, підписують Декларації, зокрема щодо нерозголошення конфіденційної інформації.

ОС СМ контролює захист конфіденційної інформації, яка розміщена на електронних носіях ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», убезпечуючи обробляння їх шляхом встановлення ліцензійного програмного забезпечення та перевіреного комп'ютерного обладнання.

Комплекти документів щодо сертифікації є конфіденційними та зберігаються в окремих справах. Після закінчення терміну дії сертифіката справи передаються до архіву і зберігаються згідно з вимогами I 02_02.

8.5 Обмін інформацією між органом з сертифікації та його клієнтами

8.5.1 Інформація стосовно сертифікаційної діяльності та вимог

При подаванні заявки ОС СМ вимагає від організації - заявника:

- оплати за подання заявки, первинну сертифікацію і продовження сертифікації;
- виконання вимог ОС СМ щодо відповідності вимогам сертифікації;
- створення усіх необхідних умов для проведення аудитів, надавати документацію для перевіряння і забезпечувати доступ до всіх процесів і ділянок, записів і персоналу для первинної сертифікації, наглядання, повторної сертифікації та вирішення скарг;
- передбачення, у разі необхідності, присутності спостерігачів (наприклад, аудиторів з акредитації або аудиторів-стажистів);

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 26 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- виконання вимог документів, що регламентують проведення процесу сертифікації;
- виконання усіх необхідних вимог для проведення сертифікації та технічних наглядів за сертифікованими системами менеджменту, зокрема надання документації для попередньої (заочної) її експертизи, доступ до всіх сфер діяльності та зареєстрованих даних під час проведення остаточної перевірки та оцінки системи управління.

Ці вимоги включені в договір на виконання робіт (послуг) щодо сертифікації СМ та в заявку на сертифікацію системи управління.

ОС СМ надає організації – заявнику на його запит та при прийманні заявки на сертифікацію актуальну інформацію щодо:

- детального опису діяльності щодо первинної та подальшої сертифікації, включаючи подання заявки, первинні аудити, наглядові аудити; і процес для надавання, підтримування, скорочення, розширення, призупинення, скасування сертифікації та повторної сертифікації;
- нормативних вимог щодо сертифікації.

ОС СМ сповіщає майбутнім заявникам:

- права та обов'язки сертифікованих організацій - заявників, зокрема вимоги щодо посилань на свою сертифікацію будь-якими засобами комунікацій;
- процедури для вирішення скарг і розглядання апеляцій.

8.5.2 Повідомлення про зміни з боку органу з сертифікації

ОС СМ при будь-яких змінах вимог до сертифікації заздалегідь, офіційно повідомляє своїх сертифікованих заявників про ці зміни. В подальшому ОС СМ планує перевірки відповідності сертифікованих заявників новим вимогам, в тому числі, здійснення ними усіх необхідних коригувальних дій протягом встановленого ОС СМ терміну.

Зобов'язання ОС СМ щодо повідомлення організації - заявника про зміни вимог сертифікації включені в ліцензійну угоду.

8.5.3 Повідомлення про зміни з боку сертифікованого заявника.

ОС СМ укладаються із заявниками угоди, що мають юридичну силу, відповідно до яких сертифікований заявник невідкладно інформує ОС СМ стосовно питань, які можуть впливати на здатність системи управління продовжувати відповідати вимогам стандарту, що використовувався для сертифікації.

Ці зміни можуть бути пов'язані з:

- юридичним, комерційним, організаційним статусом або правом власності;
- організацією та керівництвом (наприклад, у складі ключового керівного, такого що приймає рішення або технічного персоналу);
- контактною адресою та виробничими об'єктами;
- сферою діяльності згідно із сертифікованою системою менеджменту;
- суттєвими змінами в системі менеджменту та процесах.

9 ВИМОГИ ДО ПРОЦЕСУ

9.1 Перед-сертифікаційні заходи

9.1.1 Заявка

ОС СМ вимагає від уповноваженого представника організації-заявника надати необхідну інформацію (заявка на сертифікацію, опитувальну анкету, перелік вхідних матеріалів для проведення попередньої оцінки), щоб уможливити визначення:

- бажаної сфери сертифікації;
- доречних деталей щодо організації-заявника як вимагається конкретною схемою сертифікації, включаючи її назву і адресу(и) її ділянки(нок), її процесів та діяльності, людських і технічних ресурсів, функцій і взаємозв'язків і будь-яких доречних юридичних зобов'язань;

- інформацію стосовно всіх процесів, які використовуються організацією на умовах аутсорсингу, які впливатимуть на відповідність вимогам;

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 27 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- стандартів або інших вимог, на відповідність яким організація-заявник бажає отримати сертифікацію;

- інформацію щодо того, чи було проведено консультування з питань системи менеджменту і, якщо так, то ким.

9.1.2 Аналізування заявки

9.1.2.1 ОС СМ здійснює аналізування заявки і додаткової інформації стосовно сертифікації, щоб упевнитись в тому, що:

- інформація про організацію-заявника та її систему управління є достатньою для розробки програми аудиту (див. 9.1.3);

- будь-які відомі непорозуміння між органом з сертифікації та організацією-заявником вирішені;

- ОС СМ має компетентність і спроможність виконувати сертифікаційну діяльність;

- бажана сфера сертифікації, місцезнаходження виробничих ділянок організації-заявника, необхідна тривалість для проведення аудиту і будь-які інші питання, що впливають на процес сертифікації, були враховані (мова, умови безпеки, загрози неупередженості тощо).

9.1.2.2 Після аналізування заявки, ОС СМ готує Рішення за заявкою, в якій обґрунтовує своє рішення щодо прийняття або відхилення заявки на сертифікацію. Якщо за результатом аналізування заявки ОС СМ відхиляє заявку на сертифікацію, причини для відхилення заявки повинні бути документально оформлені і чітко доведені до клієнта.

9.1.2.3 Базуючись на цьому аналізуванні, ОС СМ визначає компетентність, необхідну для групи з аудиту і для прийняття рішення щодо сертифікації.

9.1.3 Програма аудиту

9.1.3.1 Щоб чітко визначити діяльність з аудиту, яка повинна продемонструвати, що система управління організації - заявника відповідає вимогам сертифікації згідно з обраним (-ими) стандартом (-ами) або іншим (-ими) нормативними (-ими) документом (-ами), розробляється програма аудиту для повного циклу сертифікації. Програма аудиту на цикл сертифікації повинна охопити всі вимоги системи управління.

9.1.3.2 Програма аудиту щодо первинної сертифікації включає два етапи первинного аудиту, наглядові аудити в першому і другому році після прийняття рішення про сертифікацію та аудит повторної сертифікації на третій рік до закінчення сертифікації. Перший трирічний цикл сертифікації починається з рішення щодо сертифікації. Подальші цикли починаються з рішення щодо повторної сертифікації (див. 9.6.3.2.3). Визначення програми аудиту та будь-які подальші її коригування повинні враховувати розмір організації-клієнта, сферу застосування та складність його системи менеджменту, продукції та процесів, а також продемонструвати рівень ефективності системи менеджменту та результати будь-яких попередніх аудитів.

9.1.3.3 Наглядові аудити ОС СМ проводяться щонайменше один раз на рік, за винятком років, коли проводиться повторна сертифікація. Дата першого наглядового аудиту, наступного після первинної сертифікації, не повинна бути пізніше, ніж через 12 місяців від дати прийняття рішення щодо сертифікації.

9.1.3.4 Якщо ОС СМ бере до уваги вже надану клієнту сертифікацію або аудити, виконані іншим органом з сертифікації, збирається та зберігається достатня кількість доказів, таких як звіти та задокументовані коригувальні дії щодо будь-якої невідповідності. Документація повинна відповідати вимогам даного розділу цієї настанови. ОС СМ, відповідно до отриманої інформації, обґрунтовує та зафіксує будь-які зміни до існуючої програми аудиту, беручи також до уваги впровадження коригувальних дій щодо раніше встановлених невідповідностей.

9.1.3.5 У випадках, коли клієнт здійснює діяльність позмінно, заходи, що проходять у різні зміни беруться до уваги при розробці програми та плану аудиту.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 28 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

9.1.4 Визначення часу аудиту

9.1.4.1 ОС СМ встановив задокументовану процедуру для визначення часу аудиту М СУ 03_02 Визначення часу та вартості аудиту систем управління.

Для кожного клієнта ОС СМ визначає час, необхідний для планування і провадження повного і результативного аудиту системи управління організації - заявника.

9.1.4.2 При визначенні часу аудиту ОС СМ враховує, серед іншого, такі аспекти:

- вимоги відповідного стандарту на систему управління;
- складність організації - заявника та її системи управління;
- технологічні і регуляторні обставини;
- результати будь-яких попередніх аудитів;
- розмір та кількість ділянок, їх географічне розташування та розгалуженість структури;

- ризики, пов'язані з продукцією, процесами або видами діяльності організації;
- чи аудит є скомбінований, спільний або інтегрований.

9.1.4.3 Тривалість аудиту системи управління та її обґрунтування реєструються.

9.1.4.4 Час, що використано будь-яким членом групи, який не має статусу аудитора (наприклад, технічні експерти, письмові та усні перекладачі, спостерігачі та аудитористажи), не враховується при визначенні тривалості аудиту системи управління.

9.1.5 Застосування вибірки при розгалуженій структурі.

У разі застосування вибірки при розгалуженій структурі для проведення аудиту системи управління клієнта, яка охоплює однакові види діяльності на різних виробничих об'єктах, ОС СМ розробив програму для визначення розміру вибірки, щоб забезпечити належний аудит системи управління. Обґрунтування плану вибірки задокументується для кожного клієнта. У випадку, якщо конкретними схемами сертифікації не передбачено застосування вибірки, при наявності спеціальних критеріїв, вибірка не застосовується.

При наявності кількох ділянок, що не охоплюють однакову діяльність, вибірка не є застосовною.

9.1.6 Декілька стандартів на системи менеджменту

У випадках коли органом з сертифікації здійснюється сертифікація на декілька стандартів систем управління, планування аудиту повинно забезпечити відповідний аудит на місці з метою забезпечення впевненості в сертифікації.

9.2 Планування аудитів

9.2.1 Визначення цілей, сфери та критеріїв аудиту

9.2.1.1 Цілі аудиту визначає ОС СМ. Сфера та критерії аудиту, включаючи будь-які зміни, встановлюються ОС СМ після обговорення з клієнтом.

9.2.1.2 Цілі аудиту описують, що повинно бути досягнуто аудитом і охоплюють наступне:

- визначення відповідності системи менеджменту клієнта або її частини критеріям аудиту;
- визначення спроможності системи менеджменту забезпечувати відповідність організації-клієнта застосовним законодавчим, регулюючим та договірним вимогам;
- визначення ефективності системи менеджменту з метою впевненості в тому, що клієнт може очікувати досягнення конкретних цілей;
- у разі застосування, виявлення сфер потенційного поліпшення системи управління.

9.2.1.3 Сфера аудиту описує обсяг та межі аудиту, такі як ділянки, підрозділи організації, види діяльності та процеси, які підлягають аудиту. У разі, якщо процес первинної або повторної сертифікації складається більш ніж з одного аудиту (наприклад, охоплює різні ділянки), сфера окремого аудиту може не охоплювати в повному обсязі всю сферу сертифікації, але сукупність аудитів повинна відповідати сфері у документі щодо

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 29 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

сертифікації.

9.2.1.4 Критерії аудиту використовуються як еталон, у порівнянні з яким визначається відповідність, та охоплюють:

- вимоги, визначені нормативним документом на системи менеджменту;
- визначені процеси та документація системи менеджменту, що розроблені клієнтом.

9.2.2 Вибір та призначення групи аудиту

9.2.2.1 Загальні положення

9.2.2.1.1 ОС СМ має процес відбору та призначення групи з аудиту, зокрема її керівника групи аудиту та технічних експертів, за необхідності, з урахуванням необхідної компетентності для досягнення цілей аудиту та виконання вимог неупередженості (М СУ 02_01, М СУ 02_02). Якщо у групі з аудиту є тільки один аудитор, він повинен мати компетентність для виконання обов'язків керівника групи з аудиту, застосовних для цього аудиту. Група аудиту формується таким чином щоб мати загальну компетентність, визначену органом з сертифікації для аудиту.

9.2.2.1.2 При визначенні розміру та складу групи з аудиту, потрібно брати до уваги таке:

- цілі аудиту, сферу, критерії та розрахунок тривалості аудиту;
- чи є аудит комплексним, інтегрованим або спільним;
- загальну компетентність групи з аудиту, необхідну для досягнення цілей аудиту;
- сертифікаційні вимоги (охоплюючи будь-які застосовні законодавчі, регуляторні та договірні вимоги);

- мову та культуру;

9.2.2.1.3 Необхідні знання та навички керівника групи з аудиту та аудиторів можуть забезпечувати технічні експерти, письмові та усні перекладачі, які повинні працювати під керівництвом аудитора. При залученні письмових або усних перекладачів, вони повинні бути обрані таким чином, щоб вони не впливали негативно на аудит.

Критерії відбору технічних експертів визначають на індивідуальній основі виходячи з потреб групи з аудиту та сфери аудиту.

9.2.2.1.4 Аудитори-стажисти приймають участь в аудиті, за умови призначення одного з аудиторів їх оцінювачем. Оцінювач повинен бути компетентним, щоб взяти на себе обов'язки і загальну відповідальність за діяльність та висновки аудитора-стажиста.

9.2.2.1.5 Керівник групи з аудиту, за погодженням з групою з аудиту, повинен призначити кожного члена групи відповідальним за проведення аудиту конкретних процесів, функцій, об'єктів, областей або видів діяльності. При розподілі обов'язків потрібно враховувати необхідну компетентність та результативне та ефективне використання групи з аудиту, а також різні ролі та обов'язки аудиторів, аудиторів-стажистів і технічних експертів. Щоб забезпечити досягнення цілей аудиту, під час проведення аудиту можна вносити зміни до розподілу обов'язків.

9.2.2.2 Спостерігачі, технічні експерти та супроводжувачі

9.2.2.2.1 Спостерігачі

Присутність та обґрунтування наявності спостерігачів під час аудиторської діяльності узгоджується між органом з сертифікації і клієнтом до початку проведення аудиту. Група з аудиту забезпечує, щоб спостерігачі не впливали надмірно та не втручались в процес аудиту або результати аудиту.

ПРИМІТКА. Спостерігачами можуть бути члени організації-клієнта, консультанти, спостерігачі від органу акредитації, регуляторні органи або інші особи, присутність яких обґрунтована.

9.2.2.2.2 Технічні експерти

Роль технічних експертів під час здійснення діяльності з аудиту погоджується між органом з сертифікації та клієнтом до проведення аудиту. Технічний експерт в групі з аудиту не повинен діяти як аудитор. Технічних експертів має супроводжувати аудитор.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 30 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

ПРИМІТКА. Технічні експерти можуть надавати поради групі аудиту щодо підготовки, планування або аудиту.

9.2.2.2.3 Супроводжувачі

Проведення перевірки передбачає, що кожного аудитора необхідно супроводжувати, якщо інше не погоджено між керівником групи з аудиту і клієнтом. Супроводжувачів призначають до групи з аудиту для сприяння проведенню аудиту. Група з аудиту забезпечує, щоб супроводжувачі не впливали або втручались в процес аудиту або результати аудиту.

Обов'язки супроводжувача можуть охоплювати:

- встановлення контактів та координацію часу проведення співбесід;
- організація візитів до певних частин ділянки або організації;
- забезпечення того, щоб правила, що стосуються охорони праці на місці та процедур забезпечення безпеки доведені до відома та виконуються членами групи з аудиту;
- спостереження за аудитом від імені клієнта;
- надання роз'яснень або інформації на прохання аудитора.

Коли це доречно, особа щодо якої проводять аудит може виступати в ролі супроводжувача.

9.2.3 План аудиту

9.2.3.1 Загальні положення

ОС СМ повинен забезпечити складання плану аудиту до кожного аудиту, визначеного програмою для надання основи для погодження стосовно забезпечення та планування заходів з аудиту.

ПРИМІТКА. Від органу з сертифікації не очікується розробка плану аудиту для кожного аудиту одночасно з розробкою програми аудитів.

9.2.3.2 Підготовка плану аудиту

План аудиту відповідає цілям та сфері аудиту. План аудиту, щонайменше, охоплює або посилається на наступне:

- цілі аудиту;
- критерії аудиту;
- сферу аудиту, зокрема ідентифікацію організаційних та функціональних одиниць або процесів, які підлягатимуть аудиту;
- дати і місця, де буде проводитись аудит на місці, зокрема відвідування тимчасових об'єктів та діяльність з дистанційного аудиту, якщо це застосовно;
- очікувана тривалість аудиторської діяльності на місці;
- ролі та обов'язки членів групи з аудиту та супроводжувачів осіб, таких як спостерігачі або перекладачі.

9.2.3.3 Інформування щодо завдань групи з аудиту

Завдання, що ставляться перед групою з аудиту, повинні бути визначені і повинні вимагати від групи з аудиту:

- дослідити та перевірити структуру, політики, процеси, процедури, записи і пов'язані документи клієнта відповідно до стандарту на систему менеджменту;
- визначити, чи задовольняють вони всі вимоги, відносно заявленої сфери сертифікації;
- визначити, чи розроблені, запроваджені та ефективно підтримуються процеси і процедури, з метою забезпечення основи для довіри до системи менеджменту клієнта;
- повідомляти клієнту, для його реагування, щодо будь-якої неузгодженості між політикою клієнта, завданнями і цілями.

9.2.3.4 Інформування щодо плану аудиту

План аудиту потрібно заздалегідь повідомляти клієнту та попередньо узгоджувати з ним дати проведення аудиту.

9.2.3.5 Інформування стосовно членів групи з аудиту

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 31 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

ОС СМ завчасно повідомляє організацію-клієнта імена і, на запит, надає іншу інформацію стосовно кожного члена групи з аудиту, щоб клієнт міг висловити незгоду стосовно призначення будь-якого конкретного члена групи, а ОС СМ змінив склад групи у відповідь на будь-яке вагоме заперечення.

9.3 Первинна сертифікація

9.3.1 Первинний сертифікаційний аудит

9.3.1.1 Загальні положення

Первинний сертифікаційний аудит системи менеджменту проводиться в два етапи: перший етап і другий етап.

9.3.1.2 Перший етап аудиту

9.3.1.2.1 Планування повинно забезпечити можливість виконання задач першого етапу та інформування клієнта щодо будь-яких заходів, які будуть проведені «на місці» протягом першого етапу.

Проведення першого етапу аудиту не вимагає складання офіційного плану аудиту.

9.3.1.2.2 Цілями першого етапу аудиту є:

- перевірити задокументовану інформацію системи менеджменту клієнта;
- оцінити конкретний стан ділянки клієнта та провести співбесіди з персоналом клієнта з метою визначення готовності до другого етапу аудиту;
- проаналізувати стан клієнта та його розуміння щодо вимог стандарту, зокрема стосовно визначення ключових характеристик або суттєвих аспектів, процесів, цілей і функціонування системи менеджменту;
- зібрати необхідну інформацію щодо сфери системи менеджменту, включаючи:
 - ділянки (-нок) клієнта;
 - процеси та обладнання;
 - встановлені рівні контролю (зокрема у випадках клієнтів з розгалуженою структурою);
 - застосовні законодавчі та регуляторні вимоги.
- проаналізувати розподіл ресурсів для проведення аудиту другого етапу і погодити з клієнтом деталі аудиту другого етапу;
- забезпечити конкретизацію планування аудиту другого етапу завдяки досягненню достатнього розуміння системи менеджменту клієнта і діяльності його дільниць в контексті стандарту на систему менеджменту або інших нормативних документів;
- оцінити, чи планують і провадять внутрішні аудити і аналізування з боку керівництва, і чи ступень запровадження системи менеджменту підтверджує готовність клієнта для аудиту другого етапу.

При проведенні аудиту першого етапу частина робіт може бути проведена в приміщенні клієнта, при умові що це може допомогти в досягненні зазначених вище задач.

9.3.1.2.3 Задокументовані висновки стосовно виконання цілей першого етапу аудиту та готовності до проведення другого етапу повідомляються клієнту (Висновок попередньої оцінки), включаючи визначення будь-яких проблемних питань, які можуть бути класифіковані як невідповідність під час аудиту другого етапу.

Вихідні дані першого етапу аудиту не обов'язково відповідають всім вимогам щодо звіту.

9.3.1.2.4 У визначенні інтервалу між аудитами першого і другого етапів, необхідно прийняти до уваги потреби клієнта вирішити проблемні питання, що були виявлені протягом аудиту першого етапу. Органу з сертифікації також може бути необхідним переглянути свої плани щодо другого етапу. При виникненні будь-яких значних змін, що можуть нести суттєвий вплив на систему управління, ОС СМ розглядає необхідність повторного проведення аудиту першого етапу, повністю або частково. Клієнта необхідно поінформувати,

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 32 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

що результати першого етапу аудиту можуть призвести до відкладання або скасування другого етапу аудиту.

9.3.1.3 Другий етап аудиту

Мета аудиту другого етапу - оцінити запровадження, зокрема результативність, системи менеджменту клієнта. Аудит другого етапу проводиться на місці(ях) розташування клієнта. Він охоплює щонайменше, таке:

- інформацію та докази відповідності всім вимогам застосовного стандарту на систему менеджменту або інших нормативних документів;
- провадження моніторингу, вимірювання, звітування і аналізування щодо ключових цілей і завдань (узгоджених з очікуваннями у застосованому стандарті на систему менеджменту або іншому нормативному документі);
- дотримання системою менеджменту клієнта і його діяльністю застосовних законодавчих, регуляторних та договірних вимог;
- оперативне керування процесами клієнта;
- провадження внутрішніх аудитів і аналізування з боку керівництва;
- відповідальність керівництва клієнта за власні політики.

9.3.1.4 Висновки первинного сертифікаційного аудиту

Група з аудиту аналізує всю інформацію і докази аудиту, зібрані протягом аудитів першого і другого етапів, щоб проаналізувати дані аудиту і сформулювати висновки аудиту.

9.4 Проведення аудитів

9.4.1 Загальні положення

ОС СМ має процес для проведення аудитів на місці. Цей процес охоплює вступну нараду на початку аудиту та заключну нараду наприкінці аудиту.

ОС СМ не проводить аудити/оцінювання систем управління з використанням інформаційних та комунікаційних технологій, аудити сертифікації не включають методи дистанційного аудиту.

9.4.2 Проведення вступної наради

Офіційна вступна нарада, проводиться за участю керівництва клієнта і, за необхідності, за участю осіб, які відповідають за функції або процеси, які підлягають аудиту. Метою вступної наради, яку, зазвичай, проводить керівник групи з аудиту, є надання короткого пояснення щодо того, як буде здійснено аудит. Ступінь деталізації повинна відповідати обізнаності клієнта щодо процесу аудиту та містить наступне:

- 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 заключної 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;
- підтвердження наявності, ролей та особи будь-кого з супроводжувачів та спостерігачів;
- метод звітування, зокрема, будь-яку градацію даних аудиту;

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 33 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- інформування про умови, за яких аудит може бути достроково припинено;
- підтвердження того, що керівник групи з аудиту та група з аудиту, яка представляє ОС СМ, 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;
- підтвердження мови, яка буде використовуватись 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.

9.4.3 Інформування під час аудиту

9.4.3.1 Під час аудиту, група з аудиту періодично оцінює хід аудиту та обмінюється інформацією. Керівник групи з аудиту, за необхідності, перерозподіляє роботу між членами групи з аудиту і періодично інформує клієнта про хід аудиту та будь-які проблемні питання.

9.4.3.2 У разі, якщо наявні докази аудиту свідчать, що цілі аудиту недосяжні або передбачають наявність безпосереднього та суттєвого ризику (наприклад, пов'язаного з безпекою), керівник групи з аудиту повідомляє про це клієнта і, за можливості, ОС СМ, щоб визначити відповідну дію. Такими діями можуть бути повторне підтвердження або внесення змін до плану аудиту, зміна цілей аудиту або сфери аудиту, або припинення аудиту. Керівник групи з аудиту повинен доповісти про результати запроваджених дій органу з сертифікації.

9.4.3.3 Керівник групи з аудиту разом з клієнтом аналізує будь-яку необхідність внесення змін до сфери аудиту, яка стає очевидною в ході проведення аудиторської діяльності на місці та повідомити про це ОС СМ.

9.4.4 Збирання та перевіряння інформації

9.4.4.1 Під час аудиту, застосовуючи належну вибірку, проводиться збір інформації яку можна перевірити, щоб вона могла стати доказом аудиту, відповідно до цілей аудиту, сфери аудиту та критеріїв аудиту (зокрема інформацію, що стосується взаємозв'язків між функціями, видами діяльності і процесами).

9.4.4.2 Методи збирання інформації охоплюють але не обмежуються наступним:

- співбесіди;
- спостереження за процесами та діяльністю;
- аналізування документації та записів.

9.4.5 Ідентифікація та реєстрування даних аудиту

9.4.5.1 Дані аудиту, які узагальнюють відповідність і деталізують невідповідності, та їх підтверджувальні докази реєструють та звітують про них, щоб уможливити прийняття обґрунтованого рішення щодо сертифікації або щодо підтвердження сертифікації.

9.4.5.2 Можливості для поліпшення можуть бути виявлені і зареєстровані, якщо це не заборонено вимогами схеми сертифікації систем менеджменту. Але, дані аудиту, які є невідповідностями не повинні бути зареєстровані як можливості для поліпшення.

9.4.5.3 Виявлені невідповідності реєструють з посиланням на конкретні вимоги та повинні містити чітке викладення невідповідності та детально визначити об'єктивні докази, на яких ґрунтується невідповідність. Невідповідності повинні бути обговорені з клієнтом, з метою забезпечення того, що докази є точними і що невідповідності є зрозумілими. Однак, аудитор при цьому повинен утримуватись від визначення причин невідповідностей або їх вирішення.

9.4.5.4 Керівник групи з аудиту докладає зусиль для узгодження будь-яких

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 34 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

розбіжностей у думках між групою з аудиту та клієнтом щодо доказів або даних аудиту, а неузгодженні питання реєструються.

9.4.6 Підготування висновків аудиту

Група з аудиту, під відповідальність керівника групи, перед заключною нарадою:

- аналізує дані аудиту та будь-яку іншу відповідну інформацію, що була зібрана в ході аудиту на відповідність цілям та критеріям аудиту та класифікує невідповідності;
- узгоджує висновки аудиту, з урахуванням невизначеності, яка властива процесу аудиту;

- визначає будь-які необхідні подальші дії;

- підтверджує відповідність програми аудиту або визначає будь-які необхідні зміни для майбутніх аудитів (наприклад, щодо сфери, тривалості або дати аудиту, частоти наглядань, компетентності групи аудиту).

9.4.7 Проведення заключної наради

9.4.7.1 Офіційна заключна нарада, де реєструються присутні, проводиться за участі керівництва клієнта і, за необхідності, за участі осіб, відповідальних за функції або процеси, по яким проводився аудит. Метою заключної наради, яку, зазвичай, проводить керівник групи з аудиту, є представлення висновків аудиту, охоплюючи рекомендації щодо сертифікації. Будь-які невідповідності повинні бути представлені таким чином, щоб вони були зрозумілими, а терміни для реагування повинні бути узгоджені.

ПРИМІТКА. «Зрозумілими» не обов'язково означає, що невідповідності були визнані клієнтом.

9.4.7.2 Заключна нарада також охоплює визначені далі елементи. Ступінь деталізації повинна відповідати обізнаності клієнта щодо процесу аудита:

- повідомити клієнту, що зібрані докази в ході аудиту були засновані на вибірці інформації, тим самим спричинивши елемент невизначеності;
- спосіб та терміни звітування, зокрема будь-яку градацію результатів аудиту;
- процес органу з сертифікації щодо поводження з невідповідностями, зокрема, будь-які наслідки, пов'язані із статусом сертифікації клієнта;
- терміни для клієнта представити план коригування та коригувальних дій щодо будь-яких невідповідностей, виявлених під час аудиту;
- дії органу з сертифікації після аудиту;
- інформація щодо процесів вирішення скарг та розглядання апеляцій.

9.4.7.3 Клієнту надається можливість ставити запитання. Будь-які неузгоджені думки щодо даних аудиту або висновків аудиту між групою з аудиту та клієнтом обговорюються та по можливості вирішуються. Будь-які неузгоджені думки, які не вирішені, реєструються та повідомляються ОС СМ.

9.4.8 Звіт про аудит

9.4.8.1 ОС СМ готує та надає клієнту письмовий звіт щодо кожного аудиту. Група з аудиту може визначати можливості для поліпшення, але не повинна пропонувати конкретні рішення. ОС СМ підтримує право власності на звіт про аудит.

9.4.8.2 Керівник групи з аудиту забезпечує складання звіту про аудит і відповідає за його зміст. Звіт про аудит забезпечує точний, стислий і чіткий опис проведеного аудиту, з тим, щоб уможливити прийняття обґрунтованого рішення щодо сертифікації і повинен містити або посилатися на:

- ідентифікацію органу з сертифікації;
- назву та адресу клієнта, та представника клієнта;
- тип аудиту (наприклад, первинний, наглядовий або аудит повторної сертифікації або спеціальні аудити);
- критерії аудиту;
- цілі аудиту;
- сферу аудиту, зокрема, визначення організаційних або функціональних підрозділів

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 35 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

чи процесів, аудит яких проведено, а також час проведення аудиту;

- будь-які відхилення від плану аудиту та їх причини;
- будь-які значні питання, що впливають на програму аудиту;
- ідентифікацію керівника групи з аудиту, членів групи з аудиту та супроводжуваних осіб;
- дати і місця, де був проведений аудит (на місці або поза ним, постійні або тимчасові ділянки);
- результати аудиту, посилання на докази та висновки аудиту, які б відповідали вимогам даного типу аудиту;
- значні зміни, якщо такі є, що негативно вплинули на систему менеджменту клієнта з часу проведення останнього аудиту;
- будь-які невирішені питання, за наявності;
- чи є аудит спільним, комплексним або інтегрованим, якщо застосовно;
- застережна заява про те, що проведення аудиту ґрунтується на процесі вибірки доступної інформації;
- рекомендації від групи з аудиту;
- ефективність, з якою клієнт, аудит якого було проведено, контролює використання документів про сертифікацію та знаків, якщо це застосовно;
- перевірка ефективності запроваджених коригувальних дій стосовно невідповідностей, встановлених раніше, якщо це застосовно.

9.4.8.3 Звіт також містить:

- заяву про відповідність та ефективність системи менеджменту разом з підсумком доказів, що відносяться до:
 - можливості системи менеджменту відповідати застосовним вимогам та очікуваним результатам;
 - внутрішні аудити та процес аналізу з боку керівництва;
 - висновки щодо прийнятності сфери сертифікації;
 - підтвердження того, що цілі аудиту було досягнуто.

9.4.9 Аналізування причин невідповідностей

ОС СМ вимагає від клієнта, щоб той проаналізував причини та описав запроваджені або заплановані до виконання конкретні коригування і коригувальні дії, для усунення виявлених невідповідностей у визначений термін.

9.4.10 Ефективність коригування та коригувальних дій

ОС СМ аналізує коригування, визначені причини і коригувальні дії, представлені клієнтом, щоб визначити їх придатність. ОС СМ повинен перевірити ефективність будь-яких запроваджених коригувань та коригувальних дій. Докази, що підтверджують усунення невідповідності реєструються. Клієнта потрібно проінформувати щодо результатів аналізування та перевіряння. Клієнта необхідно поінформувати у разі потреби в додатковому повному або скороченому аудиті або щодо надання задокументованих доказів (що будуть підтверджені під час майбутніх аудитів) для перевірки ефективності коригувань та коригувальних дій.

Перевіряння ефективності коригування та коригувальної дії може бути здійснено на основі аналізування документації, наданої клієнтом, або, у випадку необхідності, шляхом перевіряння на місці. Зазвичай, такі дії проводяться членом групи з аудиту.

9.5 Рішення щодо сертифікації

9.5.1 Загальні положення

9.5.1.1 ОС СМ повинен забезпечити щоб особи або комітети, що приймають рішення щодо надання або відмови у сертифікації, розширення або скорочення сфери сертифікації, призупинення або поновлення сертифікації, скасування сертифікації та надання повторної

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 36 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

сертифікації, відрізняються від тих, хто проводив аудит. Особа(и), призначена на прийняття рішення щодо сертифікації, повинна мати відповідну компетентність.

9.5.1.2 Особа(и), що призначена органом з сертифікації на прийняття рішення щодо сертифікації є співробітником органу з сертифікації. Організаційний контроль органу з сертифікації повинен бути одним з наступних:

- юридична особа повинна бути повністю або більшою частиною у власності органу з сертифікації;

- більшість ради директорів іншої юридичної особи представлена органом з сертифікації;

- задокументовані повноваження органу з сертифікації понад іншою юридичною особою у мережі юридичних осіб (в якій знаходиться ОС СМ), що пов'язані між собою правами власності або контролем з боку ради директорів.

9.5.1.3 Особи, які є співробітниками або працюють за договором з юридичними особами, що знаходяться під організаційним контролем, виконують такі самі вимоги цієї частини настанови, що й особа, які є співробітниками або працюють за договором із органом з сертифікації.

9.5.1.4 ОС СМ повинен реєструвати кожне рішення щодо сертифікації, включаючи будь-яку додаткову інформацію або роз'яснення від групи з аудиту або інших джерел.

9.5.2 Дії, що передують прийняттю рішення

ОС СМ має процес для забезпечення ефективного аналізу, перед прийняттям рішення щодо надання сертифікації, розширення або скорочення сфери сертифікації, надання повторної сертифікації, призупинення або поновлення, або скасування сертифікації, стосовно:

- інформації, що надана групою з аудиту, є достатньою стосовно вимог сертифікації та сфери сертифікації;

- аналізу, визнання і перевірки коригування і коригувальних дій для будь-яких суттєвих невідповідностей;

- аналізу і прийняття запланованих клієнтом коригувань і коригувальних дій щодо будь-яких несуттєвих невідповідностей.

9.5.3 Інформація для надання первинної сертифікації

9.5.3.1 Інформація, яку надає група з аудиту до ОС СМ для прийняття рішення щодо сертифікації, повинна, щонайменше, охоплювати:

- звіт про аудит;

- коментарі щодо невідповідностей і, де це застосовно, коригувань і коригувальних дій, запроваджених клієнтом;

- підтвердження наданої органу з сертифікації інформації, яку використовували під час аналізування заявки;

- підтвердження того, що цілі аудиту були виконані;

- рекомендацію щодо надання або ненадання сертифікації, разом з будь-якими умовами або спостереженнями.

9.5.3.2 Якщо ОС СМ не має можливості перевірити впровадження коригувань та коригувальних дій щодо будь-яких суттєвих невідповідностей протягом 6 місяців після останнього дня другого етапу аудиту, ОС СМ проводить ще один другий етап аудиту перед наданням рекомендацій щодо сертифікації.

9.5.4 Інформація для надання повторної сертифікації

ОС СМ приймає рішення щодо повторної сертифікації, ґрунтуючись як на результатах повторного сертифікаційного аудиту, так і на результатах перевіряння системи протягом дії сертифікації та скарг, отриманих від користувачів сертифікації.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 37 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

9.6 Підтримування сертифікації

9.6.1 Загальні положення

ОС СМ підтримує сертифікацію, базуючись на демонстрації того, що клієнт продовжує задовольняти вимоги стандарту на систему управління, а також може підтримувати сертифікацію клієнта базуючись на позитивному висновку керівника групи з аудиту без подальшого незалежного перевіряння, за умови, що

- для будь-якої суттєвої невідповідності або іншої ситуації, яка може призвести до призупинення або скасування сертифікації, ОС СМ має систему, яка вимагає, щоб керівник групи з аудиту повідомляв органу з сертифікації про необхідність ініціювати перевірку відповідним компетентним персоналом, таким, що не проводив аудит, щоб визначити, чи можна підтримувати сертифікацію;

- компетентний персонал органу з сертифікації контролює його діяльність щодо наглядання, охоплюючи моніторинг звітування його аудиторами, щоб підтвердити, що дії стосовно сертифікації виконуються ефективно.

9.6.2 Діяльність щодо наглядання

9.6.2.1 Загальні положення

9.6.2.1.1 ОС СМ планує свою діяльність щодо наглядання таким чином, щоб на регулярній основі проводити моніторинг репрезентативних об'єктів і функцій, які охоплені сферою системи менеджменту, а також враховувати зміни у сертифікованого клієнта і його системи менеджменту.

9.6.2.1.2 Діяльність щодо наглядання передбачає аудити на місці, під час яких оцінюють дотримання сертифікованою системою менеджменту клієнта встановлених вимог стандарту, на відповідність якому надано сертифікацію. Інші дії щодо наглядання можуть охоплювати:

- запити від органу з сертифікації до сертифікованого клієнта щодо аспектів сертифікації;

- аналізування будь-яких заяв сертифікованого клієнта щодо його дій (наприклад, рекламних матеріалів, веб-сайту);

- запити сертифікованому клієнту щодо надання документів і записів (на паперових або електронних носіях);

- інші заходи моніторингу роботи сертифікованого клієнта.

9.6.2.2 Наглядний аудит

Наглядні аудити - це аудити на місці, але не обов'язково повні аудити системи, які повинні плануватися разом з іншими діями щодо наглядання таким чином, щоб ОС СМ був в змозі підтримувати упевненість в тому, що сертифікована система менеджменту клієнта продовжує відповідати вимогам у періоди між повторними сертифікаційними аудитами. Кожен нагляд на відповідний стандарт систем менеджменту повинен, охоплювати:

- внутрішні аудити і аналізування з боку керівництва;

- перевіряння дій, ужитих стосовно невідповідностей, що були виявлені під час попереднього аудиту;

- розглядання скарг;

- ефективність системи менеджменту відповідно до досягнення сертифікованим клієнтом задач та намічених результатів відповідної(них) системи менеджменту;

- хід виконання запланованих дій, спрямованих на постійне поліпшення;

- постійний оперативний контроль,

- перевіряння будь-яких змін, і

- використання знаків та/або будь-яких інших посилань на сертифікацію.

9.6.3 Повторна сертифікація

9.6.3.1 Планування повторного сертифікаційного аудиту

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 38 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

9.6.3.1.1 Мета повторного сертифікаційного аудиту - підтвердити постійну відповідність і результативність системи менеджменту в цілому, а також її постійну відповідність і придатність для сфери сертифікації. Повторний сертифікаційний аудит планують і проводять для того, щоб оцінити постійне виконання всіх вимог відповідного стандарту на систему менеджменту або іншого нормативного документа. Такий аудит необхідно планувати та проводити своєчасно з метою забезпечення продовження сертифікації вчасно, до закінчення дії сертифікату.

9.6.3.1.2 Заходи з повторної сертифікації охоплюють аналіз звітів попередніх наглядових аудитів та результативності системи менеджменту протягом останнього циклу сертифікації.

9.6.3.1.3 У ситуаціях, коли відбулись суттєві зміни в системі менеджменту, у клієнта або в контексті функціонування системи менеджменту (наприклад, зміни до законодавства), під час здійснення діяльності щодо повторного сертифікаційного аудиту може виникнути потреба у проведенні аудиту першого етапу.

9.6.3.2 Аудит повторної сертифікації

9.6.3.2.1 Повторний сертифікаційний аудит охоплює аудит на місці і враховує:

- ефективність системи менеджменту 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 систему менеджменту для того, щоб удосконалити усі показники;
- ефективність системи менеджменту стосовно досягнення сертифікованим клієнтом цілей та запланованих результатів відповідної системи менеджменту.

9.6.3.2.2 Для будь-яких суттєвих невідповідностей ОС СМ повинен визначити терміни для коригування та коригувальних дій. Такі дії повинні бути впроваджені та перевірені до закінчення дії сертифікації.

9.6.3.2.3 Якщо заходи з повторної сертифікації успішно завершено до дати завершення існуючої сертифікації, дата завершення нової сертифікації може ґрунтуватись на даті завершення чинної сертифікації. Дата видання на новому сертифікаті повинна бути однаковою або пізнішою ніж дата рішення щодо повторної сертифікації.

9.6.3.2.4 Якщо ОС СМ не завершив аудит повторної сертифікації або орган сертифікації не має можливості перевірити впровадження коригувань та коригувальних дій щодо будь-яких суттєвих невідповідностей до дати завершення сертифікації, повторна сертифікація не повинна бути рекомендована та дія сертифікації не повинна бути подовжена. Клієнта потрібно поінформувати про таке рішення, а також про його наслідки.

9.6.3.2.5 Після закінчення дії сертифікації ОС СМ може поновити сертифікацію в термін до 6 місяців за умови завершення всіх заходів з повторної сертифікації, в іншому випадку необхідно провести щонайменше аудит другого етапу. Дата набуття чинності сертифікатом повинна бути однаковою або пізнішою ніж дата рішення щодо повторної сертифікації. Дата завершення дії повинна ґрунтуватись на попередньому циклі сертифікації.

9.6.4 Спеціальні аудити

9.6.4.1 Розширення сфери сертифікації

ОС СМ, у відповідь на заявку щодо розширення сфери вже наданої сертифікації, розпочинає аналізування заявки і визначає будь-які дії щодо аудиту, необхідні для вирішення того, чи можна прийняти рішення щодо розширення сфери сертифікації, чи ні. Це може бути проведено у поєднанні з наглядовим аудитом.

9.6.4.2 Короткострокові аудити

З метою розслідування скарг, або у відповідь на зміни, або як подальші дії щодо клієнтів, сертифікацію яких було призупинено, ОС СМ може бути необхідно проводити аудит сертифікованих клієнтів у стислі строки або без попереднього повідомлення. У таких випадках:

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 39 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- ОС СМ повинен описати і заздалегідь повідомити сертифікованих клієнтів (наприклад, в документах як описано у 8.5.1) щодо умов, за яких такі аудити будуть здійснюватися;

- ОС СМ повинен приділяти додаткову увагу призначенню групи з аудиту через відсутність можливості для клієнта заперечити склад групи з аудиту.

9.6.5 Призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації

9.6.5.1 ОС СМ має політику і задокументовану процедуру (М СУ 03_01) щодо призупинення, скасування або скорочення сфери сертифікації, і визначає свої подальші дії.

9.6.5.2 ОС СМ призупиняє сертифікацію у випадках, коли, наприклад:

- сертифікована система управління клієнта постійно або суттєво не відповідає вимогам сертифікації, зокрема вимогам щодо ефективності системи управління,

- сертифікований клієнт не дозволяє проводити наглядові аудити або повторні сертифікаційні аудити з необхідною періодичністю;

- сертифікований клієнт добровільно подав прохання щодо призупинення.

9.6.5.3 Під час призупинення, сертифікація системи управління клієнта є тимчасово недійсною.

9.6.5.4 ОС СМ повинен поновити призупинену сертифікацію, якщо проблемне питання, результатом якого є призупинення, вирішено. Неспроможність вирішити проблемне питання, результатом якого є призупинення, в терміни, встановлені органом з сертифікації, має своїм результатом скасування сертифікації або скорочення сфери сертифікації.

9.6.5.5 ОС СМ скорочує сферу сертифікації клієнта, щоб виключити частини, які не відповідають вимогам, якщо клієнт постійно або суттєво не відповідає вимогам сертифікації відносно цих частин сфери сертифікації. Будь-яке таке скорочення повинно бути узгоджено з вимогами стандарту, що використовується для сертифікації.

9.7 Апеляції

9.7.1 ОС СМ має задокументований процес (І 04_01) для отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо апеляцій.

9.7.2 ОС СМ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розглядання апеляцій. ОС СМ повинен забезпечувати, щоб осіб, які проводили аудити та приймали рішення щодо сертифікації, не залучали до процесу розглядання апеляцій.

9.7.3 Звернення, розглядання і рішення щодо апеляцій не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно апелянта.

9.7.4 Процес розглядання апеляцій охоплює, щонайменше, такі елементи і методи:

- схему процесу отримання, підтвердження і розглядання апеляцій, а також для вирішення того, які дії необхідно вжити у відповідь на неї, враховуючи результати попередніх подібних апеляцій;

- відстежування і реєстрування апеляцій, зокрема дій, ужитих для їх вирішення;

- забезпечення того, щоб були запроваджені будь-які належні коригування і коригувальні дії.

9.7.5 ОС СМ, після отримання апеляцію, несе відповідальність за збирання та перевірку всієї необхідної інформації для перевірки апеляції.

9.7.6 ОС СМ підтверджує отримані апеляції і надає апелянту звіти про хід її розглядання та результат.

9.7.7 Рішення, що повідомляється апелянту, ухвалюється особою(ами), що не були залучені попередньо до предмету апеляції.

9.7.8 ОС СМ надає офіційне повідомлення апелянту щодо закінчення процесу розглядання апеляції.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТАМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 40 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

9.8 Скарги

9.8.1 ОС СМ несе відповідальність за всі рішення на всіх рівнях процесу розгляду скарг.

9.8.2 Звернення, розглядання і рішення щодо скарг не повинні спричиняти будь-яких дискримінаційних дій стосовно скаржника.

9.8.3 Після отримання скарги, ОС СМ підтверджує, чи стосується скарга діяльності щодо сертифікації, за яку несе відповідальність ОС СМ і, якщо так, працює з нею. Якщо скарга стосується сертифікованого клієнта, під час її розглядання необхідно враховувати ефективність сертифікованої системи менеджменту.

9.8.4 Будь-яку підтверджену скаргу на сертифікованого клієнта ОС СМ у належний термін також передається сертифікованому клієнту.

9.8.5 ОС СМ має задокументований процес отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо скарг, який описаний в І 04_01. Цей процес повинен враховувати вимоги щодо конфіденційності, оскільки це стосується скаржника і предмета скарги.

9.8.6 Процес розглядання скарг охоплює, щонайменше, такі елементи і методи:

- схему процесу отримання, підтвердження, розглядання скарг, а також для прийняття рішення щодо дій, які необхідно вжити у відповідь на неї;
- відстеження і реєстрування скарг, зокрема дій, що вжиті у відповідь на них;
- забезпечення того, щоб були вжиті будь-які належні коригування і коригувальну дію.

9.8.7 ОС СМ, після отримання скарги, несе відповідальність за збирання і перевіряння всієї необхідної інформації, щоб підтвердити скаргу.

9.8.8 Коли це можливо, ОС СМ підтверджує отримання скарги, і надає скаржнику звіти про хід її розглядання і результат.

9.8.9 Рішення, що буде повідомлено скаржнику, затверджуватись, особою, що не залучалась попередньо до предмету скарги.

9.8.10 Коли це можливо, ОС СМ надає офіційне повідомлення скаржнику щодо закінчення процесу розглядання скарги.

9.8.11 ОС СМ визначає, разом з клієнтом і скаржником, чи потрібно, і якщо так, у якому обсязі, розголошувати предмет скарги та її висновки.

9.9 Записи щодо клієнтів

9.9.1 ОС СМ веде записи щодо аудиту та інших дій стосовно сертифікації для всіх клієнтів, охоплюючи всі організації, які подали заявки, а також всі організації, аудит яких було проведено, які були сертифіковані, або ті, у яких сертифікація була призупинена або скасована.

9.9.2 Записи щодо сертифікованих клієнтів повинні охоплювати:

- інформацію щодо заявки і звітів про первинний та наглядові аудити та про повторний сертифікаційний аудит;
- договір на сертифікацію;
- обґрунтування методології, що використовувалася для вибірки ділянок, якщо застосовно;
- обґрунтування визначення часу для аудиторів;
- перевіряння коригувань і коригувальних дій;
- записи щодо скарг і апеляцій, та будь-яких подальших коригувань або коригувальних дій;
- обговорення і рішення комітету, якщо застосовно;
- документацію стосовно рішень щодо сертифікації;
- документи щодо сертифікації, зокрема сферу сертифікації стосовно продукції, процесу або послуги, якщо застосовно;

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 41 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- супутні записи, необхідні для зміцнення довіри до сертифікації, як, наприклад, докази компетентності аудиторів і технічних експертів.

- програми аудиту.

9.9.3 ОС СМ надійно зберігає записи про заявників та клієнтів для забезпечення того, що інформація зберігається за умов конфіденційності. Записи переміщуються, передаються або пересилаються таким чином, щоб дотримувалась конфіденційність.

9.9.4 ОС СМ має задокументовану політику і задокументовані процедури щодо зберігання записів. Записи зберігаються протягом часу, що дорівнює тривалості поточного циклу сертифікації плюс один повний цикл. Час зберігання записів може бути збільшеним вимогами законодавства.

10 ВИМОГИ ДО СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНУ СЕРТИФІКАЦІЇ

10.1 Загальні положення

Органом з сертифікації систем менеджменту розроблена та впроваджена система управління, яка забезпечує виконання вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та IAF MD 22, 27.

10.2 Загальні вимоги до системи менеджменту

10.2.1 Загальні положення

Задокументована та впроваджена в ОС СМ система менеджменту забезпечує підтримання та підтвердження виконання вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та IAF MD 22, 27.

Генеральним директором ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», керівником ОС СМ визначена і задокументована політика і цілі у сфері якості (додаток Г).

Інформування співробітників ОС СМ стосовно Політики у сфері якості здійснюється шляхом наочної агітації (розміщення її в кабінетах підрозділів), усного інформування персоналу ОС СМ на нарадах в робочому порядку.

Політика у сфері якості вивчена персоналом ОС СМ, є зрозумілою для нього, впроваджується і підтримується на всіх рівнях організації.

Політика у сфері якості періодично аналізується і переглядається вищим керівництвом в рамках критичного аналізування з боку керівництва.

Керівництво ОС СМ забезпечує шляхом планування та проведення внутрішніх аудитів докази щодо:

- виконання своїх зобов'язань стосовно розробляння і впровадження системи менеджменту згідно з вимогами ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1;

- підтримання цілісності СМ в процесі введення змін на всіх рівнях організації ОС СМ;

- результативності СМ ОС, здатності забезпечувати і демонструвати досягнення вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та політики у сфері якості.

Керівництво ОС СМ забезпечує виконання дій, необхідних для одержання запланованих результатів та постійного поліпшення системи менеджменту.

Керівником ОС СМ представником керівництва з якості призначено заступника генерального директора із стандартизації та оцінки відповідності, менеджером з якості призначено начальника Кременчуцького відділення, які мають безпосередній доступ до керівника ОС СМ, мають повноваження і несуть відповідальність щодо:

- визначення, запровадження та підтримання процесів і процедур, які необхідні для функціонування системи менеджменту;

- звітування керівництву щодо функціонування системи менеджменту і потреб в її

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 42 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

поліпшенні.

Представник керівництва з якості, менеджер з якості володіє необхідною компетентністю, незалежністю і повноваженнями для:

- забезпечення того, що система менеджменту розроблена, впроваджена і підтримується відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та IAF MD 22, 27;

- доведення до відома керівника ОС СМ результатів функціонування системи менеджменту, ініціювання пропозицій щодо її подальшого розвитку та вдосконалення;

- підтримки робочих зв'язків із зовнішніми зацікавленими установами та організаціями з усіх питань у сфері якості;

- прийняття участі у розробці внутрішніх документів ОС СМ;

- перевірки та внесення змін до «Настанови щодо якості» та інших внутрішніх документів СМ;

- здійснення загального керівництва реєстрацією, обробленням і збереженням інформації (даних) у сфері якості;

- організації робіт з сертифікації систем управління згідно з заявками;

- організації проведення сертифікації систем управління та проведення технічних наглядів за сертифікованими системами управління.

Представник керівництва з якості, менеджер з якості несе відповідальність за виконання положень і вимог цієї Наставови, а також виконання таких обов'язків:

- підтримка необхідного рівня знань і достатньої компетентності персоналу ОС СМ;

- планування та організація проведення внутрішніх аудитів, формування висновків про здатність ОС СМ виконати умови і вимоги заявників за конкретними договорами;

- організація підготовки аналізування з боку керівництва;

- забезпечення неупередженості в діяльності ОС СМ;

- підготовка рішень про можливість видачі сертифікатів відповідності на системи менеджменту;

- порушення правил і процедур сертифікації;

- розголошення ним особисто та персоналом ОС СМ конфіденційної інформації, одержаної від заявника та отриманої в процесі проведення сертифікації.

10.2.2 Настава щодо системи менеджменту

В Органі з сертифікації систем менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» розроблена Настава щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту, яка регламентує усі вимоги системи менеджменту ОС СМ відповідно до вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та IAF MD 22, 27. Настава щодо якості є керівним документом органу з сертифікації системи менеджменту, обов'язковим для виконання, доступним для персоналу ОС СМ і який постійно використовується ним як для управління якістю, так і для забезпечення якості робіт з сертифікації систем управління.

Термін чинності Настави щодо якості не регламентований. Контрольний примірник Настави щодо якості зберігається в відділі стандартизації та оцінки відповідності Кременчуцького відділення ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Перегляд Настави проводять щорічно, позачергово – за рішенням керівника ОС СМ. Перевидання чи внесення, у разі необхідності, змін проводить представник керівництва з якості (менеджер з якості) у відповідності з вимогами методики М 02_01 Управління задокументованою інформацією.

Перегляд Настави щодо якості проводять також у разі:

- зміни функцій ОС СМ та його організаційної структури;

- появи нових керівних документів, які визначають вимоги до ОС СМ;

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 43 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- зміни нормативних документів, які регламентують вимоги до ОС СМ;
- підготовки ОС СМ до призначення на проведення робіт з акредитації ОС СМ тощо.

Внутрішня документація ОС СМ включає крім Настанови щодо якості методики, інструкції СМ.

10.2.3 Контроль документів

Процедура контролю документів (внутрішніх та зовнішніх) регламентована методикою М 02_01 Управління задокументованою інформацією.

Забезпечення користувачів внутрішньою документацією систем менеджменту, а також обмін інформацією щодо аналізування документації, впровадження та відміну документів в ОС СМ реалізовано на електронних носіях в рамках комп'ютерної мережі організації.

Управління внутрішньою документацією систем менеджменту включає:

- визначення потреби в документації та планування розроблення чи перегляду документів;
- розроблення проектів документів та їх аналізування (отримання та прийняття зауважень і пропозицій);
- кодування документів (присвоєння ідентифікаційного коду та реєстраційного номера);
- погодження та затвердження документів;
- введення документів в дію;
- забезпечення документами користувачів (розміщення введених в дію документів на електронних носіях, інформування про введені документи персоналу ОС СМ, ознайомлення з цими документами персоналу, який їх використовує та наявності контрольних примірників документів у визначених користувачів);
- актуалізацію документів – аналізування та (за потреби) внесення змін, розроблення або перегляд документів;
- ідентифікація змін та статусу чинних переглянутих документів;
- відміну документів, що втратили чинність та вилучення їх з місць використання;
- маркування документів, що втратили чинність для запобігання ненавмисному використанню і зберігають окремо від діючих документів не менше 5 років.

Управління зовнішніми документами систем управління, до яких відносяться стандарти, технічні регламенти, технічні умови та інші нормативні документи здійснює служба стандартизації та технічної інформації згідно вимог інструкції І 02_03 Ведення фонду нормативних документів.

Управління зовнішньою документацією включає:

- аналізування офіційних та інформаційно-довідкових видань і потреб ОС СМ в документації;
- підготовку та направлення замовлень на придбання НД;
- отримання замовлених НД;
- реєстрацію НД та забезпечення ідентифікації документів (облік наявності в фонді з відміткою в картці обліку, оформлення НД у фонді);
- поширення НД (видача користувачам облікованих примірників НД);
- актуалізацію НД (внесення змін та інформації щодо терміну дії в обліковані примірники НД в усіх користувачів);
- вилучення відмінених НД з місць їх використання та відповідне маркування з метою ідентифікації застарілих документів для запобігання ненавмисному використанню.

10.2.4 Контроль записів

Система управління ОС СМ передбачає реєстрування даних, які дозволяють

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 44 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

підтвердити відповідність процесів основної діяльності ОС СМ та системи управління встановленим вимогам.

Зареєстровані дані подають у вигляді протоколів (записів).

Управління реєструванням даних забезпечує ідентифікацію, належне зберігання даних протягом встановлених термінів, захист даних та їх відновлення у разі втрати чи пошкодження, знищення даних.

Порядок управління протоколами регламентований методикою М 02_01 Управління задокументованою інформацією.

Управління реєструванням даних включає:

- розроблення та затвердження форм носіїв інформації зареєстрованих даних (форм), в тому числі їх ідентифікацію;
- реєстрування даних, які формуються в процесі діяльності ОС СМ у вигляді протоколів встановленої форми;
- захист та зберігання даних;
- архівування та знищення даних.

Строк зберігання протоколів та записів визначений номенклатурою справ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» і не менший ніж тривалість поточного та наступного циклу сертифікації, що відповідає договірним та юридичним зобов'язанням.

Дані зберігають в умовах конфіденційності, доступ до них відповідає заходам щодо забезпечення конфіденційності.

10.2.5 Аналізування з боку керівництва

10.2.5.1 Загальні положення

Аналізування системи менеджменту вищим керівництвом є регулярною діяльністю ОС СМ з оцінювання відповідності функціонування системи менеджменту цілям, проголошеній політиці у сфері якості та її здатності задовольняти вимоги ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та IAF MD 22, 27.

Процедура аналізування системи менеджменту з боку керівництва викладена в цьому розділі Настанови щодо якості.

Метою аналізування системи менеджменту є систематичне інформування керівника органу про функціонування системи менеджменту в цілому та її процесів, визначення проблем у сфері якості та своєчасне проведення запобіжних дій для попередження невідповідностей і вдосконалення системи менеджменту, які вимагають участі керівника ОС СМ в їх рішенні.

Аналізування системи менеджменту з боку керівництва забезпечує її постійну придатність, відповідність встановленим вимогам, результативність, виконання політики та цілей у сфері якості, а також виконання вимог ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та IAF MD 22, 27.

Аналізування проводять один раз на рік.

Результати аналізування оформляють у вигляді «Звіту за результатами аналізування системи менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» згідно з М 01_02.

10.2.5.2 Вхідні дані критичного аналізування

Проведення аналізування включає:

- збір та аналізування необхідної інформації;
- складання звіту і надання його керівнику ОС СМ.

Відповідальність за проведення аналізування несе представник керівництва з якості.

Вхідні дані для аналізування повинні містити наявні характеристики процесу функціонування системи менеджменту та дані щодо ступеня задоволення потреб і очікувань заявників.

Ці дані формуються на підставі аналізування:

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 45 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

- результатів внутрішніх і зовнішніх аудитів, проведених протягом поточного року;
- результатів аналізування зворотного зв'язку з клієнтами (анкетування заявників) та іншими зацікавленими сторонами;
- результатів аналізування зворотного зв'язку з Радою органу з сертифікації систем менеджменту, що забезпечує неупередженість;
- результативності коригувальних дій;
- статусу дій щодо ризиків;
- виконання дій за результатами попереднього аналізування з боку керівництва;
- виконання цілей у сфері якості;
- змін, які могли б вплинути на систему менеджменту;
- результатів розгляду апеляцій та скарг.

10.2.5.3 Вихідні дані критичного аналізування

Результати аналізування, оформлені у вигляді «Звіту за результатами аналізування системи менеджменту ОС СМ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» містять пропозиції, пов'язані з:

- поліпшенням результативності систем менеджменту та її процесів;
- удосконаленням послуг щодо сертифікації систем менеджменту;
- забезпеченням ОС СМ необхідними ресурсами;
- переглядом політик та цілей ОС СМ;

Керівник ОС СМ розглядає наданий звіт і затверджує його, погодившись з викладеними в ньому пропозиціями.

На підставі аналізування керівником ОС СМ приймаються рішення і дії, спрямовані на:

- вдосконалення системи менеджменту та її процесів;
- вдосконалення роботи з сертифікації систем управління з урахуванням відповідних нормативних документів, а також вимог заявника та інших зацікавлених сторін;
- забезпечення потреби ОС СМ в ресурсах;
- формулювання цілей у сфері якості.

Представник керівництва з якості в тижневий термін після затвердження звіту готує, за необхідності, розпорядження чи/та рішення керівника ОС СМ, план заходів по впровадженню запобіжних дій чи поліпшень і забезпечує їх підписання чи затвердження.

Пропозиції представника керівництва з якості та рішення керівника ОС СМ можуть бути винесені на засідання Ради органу з сертифікації систем менеджменту.

Результати аналізування доводять до відома персоналу ОС СМ для забезпечення виконання прийнятих рішень та підтвердження аналізування, як засобу для вдосконалення СМ та підвищення її результативності.

Для обговорення і доведення результатів аналізування до персоналу використовують оперативні наради та інші форми інформаційного оповіщення, прийняті в ОС СМ.

10.2.6 Внутрішні аудити

10.2.6.1 Процедура проведення внутрішніх аудитів ОС СМ регламентована методикою М 04_01 Внутрішній аудит.

Метою проведення внутрішніх аудитів є:

- оцінювання цілісності системи менеджменту, її відповідності вимогам ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1, ISO 22003-1 та результативності функціонування;
- визначення того, наскільки результативні та надійні впроваджені заходи та методи менеджменту цими заходами для виконання визначених керівництвом Політики та цілей у сфері якості;
- отримання постійної незалежної інформації, на підставі якої проводять моніторинг та аналізування необхідності впровадження заходів по поліпшенню діяльності ОС СМ.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 46 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

10.2.6.2 Внутрішні аудити здійснюють у відповідності з програмою проведення внутрішніх аудитів ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (Додаток Б М 04_01), яка складається на рік і затверджується генеральним директором ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», який є керівником ОС СМ. При необхідності до програми проведення внутрішніх аудитів можуть вноситись зміни.

Для проведення конкретного аудиту керівник групи аудиту розробляє графік внутрішнього аудиту (Додаток В М 04_01).

План аудиту розробляють з урахуванням:

- важливості процесів та діяльності ОС;
- частоти проведення аудитів та результатів попередніх аудитів;
- змін у структурі або в процесах основної діяльності ОС;
- потреби в акредитації чи отриманні повноважень.

10.2.6.3 Планові внутрішні аудити проводять не рідше одного разу на рік.

У разі необхідності можуть проводитись позачергові аудити:

- за розпорядженням генерального директора;
- за результатами перевірок органів, які здійснюють функції контролю діяльності ОС

СМ;

- при надходженні обґрунтованих скарг чи апеляцій зі сторони заявників;
- для підтвердження (у разі необхідності) результативності коригувальних дій.

10.2.6.4 Орган з сертифікації забезпечує, щоб:

- внутрішні аудити провадив кваліфікований персонал, добре обізнаний у сертифікації, проведенні аудитів і вимогах цієї частини Настанови щодо якості;
- аудиторів не провадили аудит своєї власної роботи;
- персонал, що відповідає за дільницю, піддану аудиту, був поінформований про результати аудиту;
- будь-які дії за результатами внутрішніх аудитів виконували своєчасно і належним чином;
- визначали будь-які можливості для поліпшення.

Для кожної невідповідності, виявленої під час аудиту, керівник підрозділу забезпечує визначення та аналізування причин невідповідностей, розроблення коригувальних дій (за необхідністю) з чітким визначенням термінів виконання цих дій та відповідальних виконавців.

Коригувальні дії розробляють згідно вимог методики М 04_02 Контроль невідповідностей і коригувальні дії.

10.2.7 Коригувальні дії

В ОС СМ розроблено процедури для ідентифікації і керування невідповідностями у своїй діяльності (М 04_02). Орган з сертифікації також, якщо необхідно, вживає заходів, щоб усунути причини невідповідностей, щоб запобігти їх повторенню. Коригувальні дії повинні бути адекватними наслідкам виявлених проблем. Процедури повинні визначити вимоги щодо:

- ідентифікації невідповідностей (наприклад, від скарг і внутрішніх аудитів);
- визначення причин невідповідності;
- усунення невідповідностей;
- оцінювання необхідності в діях, щоб запобігти повторенню невідповідностей;
- визначення і своєчасного запровадження потрібних дій;
- реєстрування результатів виконаних дій;
- аналізування ефективності коригувальних дій.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 47 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

Додаток А Декларація щодо неупередженості

ДЕКЛАРАЦІЯ ЩОДО НЕУПЕРЕДЖЕНОСТІ

Орган з сертифікації систем менеджменту

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» засвідчує, що:

- бере на себе зобов'язання щодо забезпечення неупередженості в діях щодо сертифікації систем управління;
- є незалежним у юридичному та фінансовому відношенні від організацій - заявників або інших сторін, зацікавлених в сертифікації систем управління;
- політика і процедури, відповідно до вимог яких ОС СМ здійснює свою діяльність, мають об'єктивний, недискримінаційний та неупереджений характер;
- не проводить сертифікацію систем управління інших органів з сертифікації стосовно його дій щодо сертифікації систем управління;
- ОС СМ не пропонує та не провадить консультування з питань систем управління; не здійснює внутрішні аудити у своїх сертифікованих організаціях - заявниках;
- ОС СМ не сертифікує системи управління організацій - заявників, які отримали від ОС СМ консультації стосовно систем управління, якщо не пройшов допустимий мінімальний період від моменту закінчення консультування (2 роки);
- не залучає до аудитів консалтингові організації, оскільки це становить неприйнятну загрозу для неупередженості ОС СМ;
- персонал ОС СМ (внутрішній, зовнішній) діє неупереджено та не допускає комерційного, фінансового чи будь-якого іншого тиску, що загрожує їх неупередженості;
- урегульовує та документує будь-які конфлікти інтересів, усуває або мінімізує такі загрози;
- забезпечує об'єктивність своїх робіт щодо сертифікації.

_____ дата

_____ підпис

_____ власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ керівника ОС СМ

Нижній колонтитул кожного аркушу протоколу, крім титульного

Декларація щодо неупередженості

ТФ 1 НЯ СУ-20 ____ Редакція ____ *

*При оформленні використовувати позначення року та редакції чинної методики, відповідно до якої була заповнена форма.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 48 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

Додаток А1 Декларація щодо неупередженості та конфіденційності

Декларація щодо неупередженості та конфіденційності

Я, _____,
згідно з вимогами стандарту ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 Оцінка відповідності – Вимоги до органів, що здійснюють аудит і сертифікацію систем менеджменту – Частина 1: Вимоги про обов'язкове дотримання принципу неупередженості акредитованими органами з сертифікації систем менеджменту, а також дотримуючись Політики в сфері якості, заявляю, що завжди буду діяти таким чином, щоб забезпечити неупередженість та конфіденційність своєї роботи.

Для забезпечення неупередженості:

- 1) гарантую проведення сертифікації у відповідності до встановлених органом з сертифікації процедур, об'єктивно та максимально етично по відношенню до заявників;
- 2) повідомлятиму про ситуації, які можуть призвести мене та орган з сертифікації до конфлікту інтересів;
- 3) інформуватиму керівництво органу з сертифікації про факти адміністративного, комерційного, фінансового та іншого тиску, який може вплинути на об'єктивність результатів роботи з сертифікації систем управління;
- 4) не допускати впливу моєї власної вигоди на хід робіт з оцінювання систем управління;
- 5) повідомлятиму, якщо матиме місце факт залякування мене з боку зацікавлених осіб або організацій, або небажаного заступництва. Не допускати надмірної фамільярності по відношенню до заявника, поважатиму гідність осіб, що представляють заявника;
- 6) зобов'язуюсь виключити будь-який консалтинг, який може вплинути на незалежність і неупередженість моєї діяльності;
- 7) не заявлятиму і не матиму на увазі, що сертифікація буде більш простою, легкою, швидкою або менш дорогою, ніж в інших органах з сертифікації, які виконують Правила сертифікації та дотримуються принципів неупередженості;
- 8) всіляко сприятиму проведенню аналізу своєї діяльності, на предмет забезпечення принципу неупередженості, та оцінці інших фахівців, що працюють в органі з сертифікації.

Для забезпечення конфіденційності:

- 1) гарантую захист, збереження та нерозголошення усієї приватної інформації заявника.
- 2) за дорученням керівництва органу з сертифікації завчасно повідомлятиму заявника про намір оприлюднити конфіденційну інформацію (якщо це не заборонено законом), - у тих випадках, якщо цього вимагатиме законодавство або договірні зобов'язання органу з сертифікації.
- 3) підтримую і сприятиму реалізації принципу відкритості - забезпеченню публічного доступу або розкриттю відповідної актуалізованої інформації про процедури сертифікації і про статус сертифікації для будь-якої організації (тобто, про наявність, відміну, призупинення, анулювання, поновлення, розширення, скорочення сфери застосування), аби мати довіру до надійності та об'єктивності сертифікації, що відбулася.

Виконуватиму всі накази та рішення керівництва органу з сертифікації, Мінекономіки, Національного агентства з акредитації України, Ради органу з сертифікації, що стосуються неупередженості та конфіденційності.

_____ дата

_____ підпис

_____ власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ

*Нижній колонтитул кожного аркушу протоколу, крім титульного
Декларація щодо неупередженості та конфіденційності*

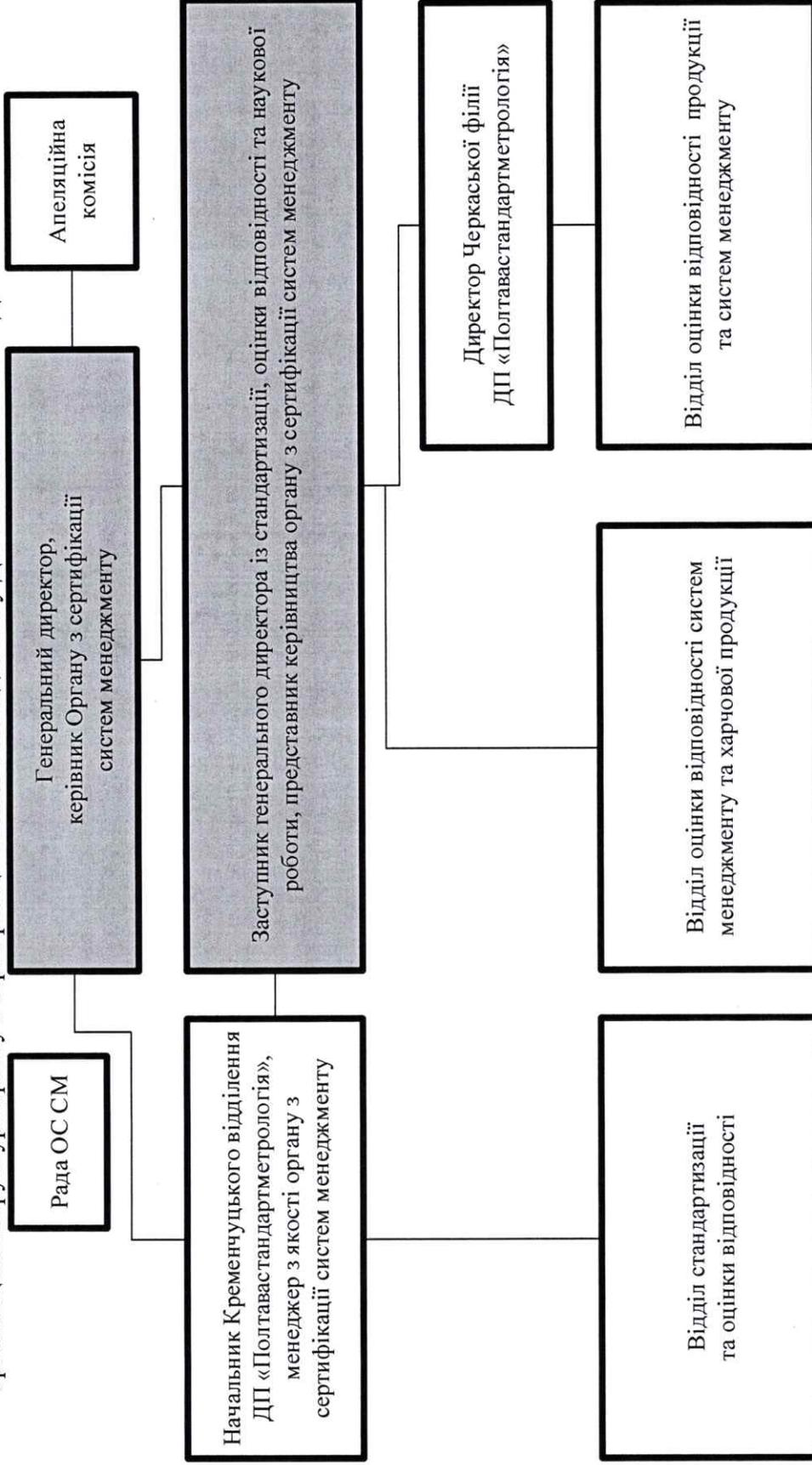
ТФ 2 НЯ СУ-20 ____ Редакція ____*

*При оформленні використовувати позначення року та редакції чинної методики, відповідно до якої була заповнена форма.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТАМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»	Арк. 49 з 54
Документ НЯ СУ-2025	Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА

Додаток Б Організаційна структура органу з сертифікації системи менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТАМЕТРОЛОГІЯ»»

Організаційна структура органу з сертифікації системи менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТАМЕТРОЛОГІЯ»»



Нижній колонитиртл кожного аркшущ протоколу, крім титульного Організаційна структура органу з сертифікації системи менеджменту ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТАМЕТРОЛОГІЯ»

ТФ з НЯ СУ-20 ____ Редакція ____ *

*При оформленні використовувати позначення року та редакції чинної методики, відповідно до якої була заповнена форма.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 50 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА	Олена БІЛЕНЬКА
		Редакція №1

Додаток В Правила застосування Знака сертифікації систем управління

Правила застосування Знака сертифікації систем управління

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Сертифікація – цінність, що демонструє Ваше досягнення і постійну прихильність вести бізнес повністю професійно і послідовно.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» настійно рекомендує скористатися Вашим досягненням повною мірою шляхом використання Знака сертифікації системи управління ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (далі по тексту - Знак), в своїх брошурах, на транспортних засобах, знаках і прапорах, бланках і т.д.

1.2 ДСТУ EN ISO/IEC 17021-1 вимагає, щоб ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» забезпечило використання сертифікованими організаціями Знака сертифікації системи управління ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» відповідно до встановлених ним вимог. Задоволення цим вимогам повинне гарантувати, що знак не використовується у такий спосіб, при якому організації або приватні особи, що є споживачами товарів або послуг сертифікованих компаній, можуть бути дезінформовані.

1.3 Якщо слова «знак сертифікації системи управління» використовуються в цьому документі, то під ними також вважаються сертифікати, звіти та інші, пов'язані з ними документи, і всі вони не повинні використовуватися так, щоб вводити в оману або дискредитувати ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ». Текст про систему управління повинен бути чітким і ясным. Формулювання, що допускає припущення про те, що сертифікований продукт, а не система управління, є неприйнятним.

1.4 Ці рекомендації розроблені з метою гарантувати, що правила по використанню Знака доведені до всіх організацій-заявників ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ». Це дозволяє заявникам ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» використовувати повною мірою Знак ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», не порушуючи при цьому правила органу з акредитації, покладені на ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

2 ВИМОГИ ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

2.1 Всі організації-заявники, сертифіковані ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», забезпечуються Знаком сертифікації систем управління (малюнок 1) відповідно до стандарту, на відповідність якому вони сертифіковані.



Малюнок 1. Знак сертифікації системи управління

Розмір D має бути не менше 15 мм.

Колір верхньої частини знака сертифікації – блакитний, нижньої – жовтий.

2.2 Цей Знак повинен асоціюватися тільки з послугами щодо сертифікації систем управління, наданими ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», а не з іншими послугами ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», такими як випробування продукції і т.п.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»			Арк. 51 з 54
Документ НЯ СУ-2025			Редакція №1
РОЗРОБИЛА	Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

2.3 Цей Знак можуть використовувати тільки сертифіковані організації-заявники. Заборонено видозмінювати знаки, кольори, посилання на стандарт.

2.4 Знак сертифікації системи управління ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» може розміщуватись організацією – заявником, сертифікованим ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», на упаковці або у супроводжувальній інформації щодо того, що він має сертифіковану систему управління. Упаковкою продукції вважається така, що може бути усунена без розбирання або пошкодження самої продукції. Супроводжувальною інформацією вважається така, що є доступною окремо або легко відокремлюється. Друковані етикетки, а також ідентифікаційні таблички вважаються частиною продукції. Інформація не повинна будь-яким способом натякати, що продукція, процес або послуга є сертифікованою. Інформація повинна мати посилання на:

- визначення (наприклад, торгова марка або назва) сертифікованої організації - заявника;
- тип системи управління (наприклад, системи управління якістю, безпечністю харчових продуктів, екологічного управління, гігієною та безпекою праці) та застосовний стандарт;
- Орган з сертифікації ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

3 ЗНАК СЕРТИФІКАЦІЇ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ

3.1 Знак може використовуватися досвідченими способами:

- у літературі, брошурах, на бланках і в звітах;
- у рекламних матеріалах і на web сайтах;
- на транспортних засобах;
- на прапорах і знаках організацій-заявників;
- на виставковому устаткуванні і стендах.

3.2 Не допускається використання Знака у звітах лабораторних випробувань, калібрування або інспекційних звітах, оскільки в цьому контексті такі звіти вважатимуться продукцією.

3.3 Знак може використовуватись сертифікованими організаціями-заявниками, якщо він:

- відповідає вимогам органу сертифікації під час посилання на свій сертифікований статус в засобах масової інформації, таких як Інтернет, брошури, реклама або інші документи;
- не робив або не допускав оманливих заяв стосовно своєї сертифікації систем управління;
- не використовував або не допускав використання документа щодо сертифікації системи управління або будь-якої його частини у спосіб, що вводить в оману;
- у разі припинення дії або скасування його сертифікації, припиняв використання всього рекламного матеріалу, що містить посилання на сертифікацію системи управління, як було визначено ОС ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»;
- вносив зміни у весь рекламний матеріал, якщо серу застосування сертифіката на систему управління було скорочено;
- не дозволяв, щоб посилання на сертифікацію своєї системи управління використовувалось у спосіб, який дозволяє припустити, що орган сертифікації сертифікує продукцію (включаючи послугу або процес);
- не робив припущень, що сертифікація системи управління стосується діяльності, яка не охоплена сферою сертифікації;
- не використовував свою сертифікацію таким чином, що може дискредитувати ОС та/або систему сертифікації або призвести до втрати довіри суспільства.

Нижче в таблиці стисло представлені допустимі обмеження по використанню Знака на упаковці продукції.

	На продукті або на первинній упаковці	На великих коробках і т.д. для транспортування продукту (вторинна упаковка)	На транспортних засобах або на спорудах для реклами	У брошурах, web сайтах і інших матеріалах для реклами
Знак сертифікації системи управління	Не дозволено	Дозволено	Дозволено	Дозволено
Напис	Дозволено	Дозволено	Дозволено	Дозволено

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 52 з 54
Документ НЯ СУ-2025		
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	Редакція №1

3.4 Не допустимо робити наступні зміни

- обертати Знак сертифікації системи управління;
- міняти пропорції;
- міняти розташування Знака сертифікації системи управління і тексту;
- використовувати інші шрифти і кольори.

3.5 У випадках неправильних посилань на систему сертифікації чи неналежного використання ліцензій, сертифікатів або знаків відповідності, виявлених у рекламних матеріалах, каталогах тощо, ОС вживає відповідні заходи. Це охоплює коригувальну дію, скасування сертифіката, опублікування порушень і, якщо необхідно, інші дії, згідно з законодавством України.

На підставі рішення про видачу сертифікату ОС СМ надає організації-заявнику дозвіл на використання знаку сертифікації на період дії сертифікату.

Форма і розміри знаку сертифікації ОС СМ наведені у Правилах застосування знаку сертифікації систем управління.

Знак сертифікації може бути використаний в будь-якій формі, яка виключає можливість тлумачення його як позначання відповідності продукції. Використання знаку сертифікації ОС СМ поза сферою та строками дії сертифікату системи управління організації-заявника заборонено.

Можливе використання знаку сертифікації ОС СМ в рекламних буклетах, проспектах або брошурах, плакатах, бланках організаційно-розпорядчої документації організації-заявника сертифікату.

На дозволяється наносити знак сертифікації ОС СМ на продукцію, тару, упаковку і етикетки, які супроводжують продукцію, а також використовувати таким чином, щоб сфера дії знаку сертифікації ОС СМ могла бути зрозуміла розширено, тобто необґрунтовано охоплювати види діяльності або продукцію, на які не поширюється сертифікована система управління.

Контроль за дотриманням умов застосування знаку сертифікації ОС СМ організацією-заявником сертифікату здійснюється в рамках наглядових аудитів і за допомогою моніторингу загальнодоступної інформації, зокрема в мережі Інтернет.

Примітка 1. Додаток В не застосовується до сертифікації систем управління безпечністю харчових продуктів відповідно до розділу 8 ISO 22003-1:2022, а саме пункту 8.3: «Орган з сертифікації не повинен надавати дозвіл на використання знаку сертифікації системи управління безпечністю харчових продуктів на продукції або на пакуванні продукції» та пункту 8.4: «Орган сертифікації не повинен дозволяти використання будь-якої інформації на пакуванні продукції про те, що Замовник має сертифіковану систему управління безпечністю харчових продуктів. Це охоплює все пакування продукції, як первинне пакування (яке містить продукцію), так і будь-яке зовнішнє або вторинне пакування».

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 53 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

Додаток Г Політика у сфері якості органу з сертифікації систем менеджменту

Політика у сфері якості органу з сертифікації систем менеджменту

Стратегічною метою нашої діяльності є надання послуг з сертифікації систем управління, які відповідають потребам організацій - заявників: задовольняють та перевищують їх очікування щодо якості при умові повного дотримання усіх законодавчих та нормативних вимог.

Ми здійснюємо діяльність на принципі доступності для всіх заявників за відсутності будь-якої дискримінації.

Ми гарантуємо належну реалізацію державної політики у сфері сертифікації і управління якістю.

Ми заявляємо, що будемо сумлінно працювати, аби заявники наших послуг були завжди впевнені у високій якості робіт.

Ми постійно розширяємо спектр послуг, враховуючи побажання та потреби наших заявників.

Ми націлені на безперервне зростання професіоналізму кожного співробітника, удосконалення внутрішніх відносин.

Ми прагнемо постійно освоювати нові технології та програмні продукти, досягти високої якості виконання робіт з сертифікації систем управління.

Ми намагаємось сумлінною працею підтримувати гідну ділову репутацію, яка склалась протягом багатьох років.

Ми прагнемо досягти і втримати високі конкурентні позиції та довести свою спроможність рівноправно взаємодіяти з закордонними партнерами у сфері сертифікації систем управління.

Ми постійно працюємо над поліпшенням своєї діяльності, аби й надалі відповідати вимогам міжнародних стандартів, застосованих до діяльності органів з сертифікації систем менеджменту та викликам часу на шляху до євроінтеграції.

Відповідальність за реалізацію цієї політики і забезпечення її виконання усіма необхідними ресурсами, у тому числі компетентним персоналом, актуалізованим фондом нормативних документів, матеріально-технічними ресурсами, приміщеннями, засобами зв'язку, бере на себе вище керівництво ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Керівник органу з сертифікації
систем менеджменту
ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»

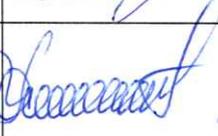
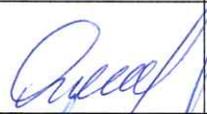
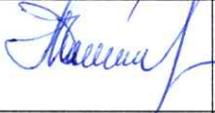
Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ

*Нижній колонтитул кожного аркушу протоколу, крім титульного
Політика у сфері якості органу з сертифікації систем менеджменту
ТФ 4 НЯ СУ-20 ____ Редакція ____**

*При оформленні використовувати позначення року та редакції чинної методики, відповідно до якої була заповнена форма.

ДП «ПОЛТАВАСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» Орган з сертифікації систем менеджменту «Настанова щодо якості органу з сертифікації систем менеджменту»		Арк. 54 з 54
Документ НЯ СУ-2025		Редакція №1
РОЗРОБИЛА Інна МАМЧЕНКО	ПЕРЕВІРИЛА Олена БІЛЕНЬКА	

Лист ознайомлення з документом

Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ	Посада	Підпис	Дата
Лариса ДЗЮБА	начальник кадрової служби		28.01.2025
Олена СИРОТА	начальник відділу оцінки відповідності систем менеджменту та харчової продукції		28.01.2025
Тетяна ЯСИНОВСЬКА	начальник відділу з оцінки відповідності промислової продукції		28.01.2025
Тетяна ФЕДОРИНА	начальник служби з оцінки відповідності світлотехнічної та електро побутової продукції		28.01.2025
Іван КИРИЛЕНКО	начальник відділу з оцінки відповідності засобів вимірювальної техніки		28.01.2025
Олена БЕЗГОДЬКО	провідний фахівець із сертифікації відділу оцінки відповідності систем менеджменту та харчової продукції		28.01.2025
Ольга ДЕМЧЕНКО	провідний фахівець із сертифікації відділу оцінки відповідності систем менеджменту та харчової продукції		28.01.2025
Тетяна РИБОЧКА	провідний фахівець із сертифікації стандартизації та відповідності відділу оцінки		28.01.2025
Тетяна СИДОРЕНКО	провідний фахівець із сертифікації стандартизації та відповідності відділу оцінки		28.01.2025
Вікторія ПУЧЕВСЬКА	провідний фахівець із сертифікації стандартизації та відповідності відділу оцінки		28.01.2025