

**Права и обязанности заявителя/сертифицированного заказчика и ОС ИСМ, связанные с осуществлением деятельности по подтверждению соответствия**

**Заявитель/Сертифицированный заказчик обязан:**

- обеспечивать соответствие своей системы менеджмента (СМ) требованиям системных стандартов;
- соблюдать Правила и процедуры сертификации систем менеджмента, установленные ОС ИСМ;
- предоставлять в ходе проведения аудита экспертам беспрепятственный доступ:
  - к документации системы менеджмента, в том числе руководствам, документированным процедурам, инструкциям и т.д.;
  - на территорию организации и в ее подразделения, ко всем процессам и участкам, на которые распространяется область распространения системы менеджмента;
  - к оборудованию, задействованному в процессах системы менеджмента;
  - к персоналу, осуществляющему деятельность и информации, подтверждающей его квалификацию;
  - к записям, отчетным документам в количестве и объеме, позволяющим оценить полноту и соответствие требованиям примененного системного стандарта;
  - записям по жалобам и претензиям со стороны потребителей и других заинтересованных сторон и предпринятым корректирующим действиям.
- обеспечивать обеспечить возможность присутствия наблюдателей при проведении проверок систем менеджмента (например, аудиторов органа по аккредитации или стажеров)
- оплачивать ОС ИСМ услуги по подтверждению соответствия в сроки и размерах, установленных договором на предоставление этих услуг;
- нести ответственность за полноту и достоверность всей информации представленной в ходе проведения процедур подтверждения соответствия;
- нести ответственность за проведение корректирующих действий, необходимых для исправления несоответствий, которые выявлены ОС ИСМ, и устраняющих их причины.
- информировать орган по сертификации обо всех структурных и качественных изменениях СМ, которые могут оказать влияние на способность системы менеджмента продолжать соответствовать требованиям стандарта, на соответствие которому проводилась сертификация, связанных:
  - с организацией и управлением (например, с ключевым управленческим персоналом, лицами, принимающими решения, или техническими специалистами);
  - контактным адресом и месторасположением;
  - областью деятельности в рамках сертифицированной СМ;
  - важными изменениями в системе менеджмента или процессах.
- информировать ОС ИСМ об изменениях юридического адреса и банковских реквизитов, юридического, коммерческого, организационного статуса, формы собственности;
- использовать сертификат и знак соответствия только в сферах, на которые они распространяются;
- в случае приостановления или отмены действия сертификата отказаться от дальнейших рекламных действий, ссылающихся на наличие сертификата, а также внести коррективы в рекламу при сужении области сертификации: прекращать указывать в рекламной документации, письмах, а также на своем сайте и на документах для внутреннего пользования сведения о сертификате соответствия и не проставлять знак соответствия;
- выполнять обязательства по обеспечению безопасности членов комиссии ОС ИСМ при проведении аудита «на месте».

#### **Обязательства ОС ИСМ:**

- выполнять требования к процедуре сертификации, требования Системы сертификации, в которой проводятся работы по подтверждению соответствия;
- обеспечить проверку соответствия требованиям систем менеджмента заявителей/сертифицированных лиц;
- в установленном порядке информировать клиента о невозможности проводить работы по сертификации в случае возникновения препятствующих этому обстоятельств;
- обеспечить заказчика подробным описанием деятельности по сертификации на начальном и последующих периодах, включая подачу заявки, первичный аудит, надзорные аудиты (инспекционный контроль), а также процессы выдачи, подтверждения, приостановления действия сертификата, сужения, расширения области сертификации, отмены действия сертификата и ресертификации;
- нести ответственность за выявление и определение категории несоответствия;
- обеспечить заказчика информацией по нормативным требованиям к сертификации;
- информировать заявителя о стоимости подачи заявки, сертификации и инспекционных контролей;
- предоставить информацию о требованиях ОС ИСМ к заказчику;
- сохранять конфиденциальность и не раскрывать третьей стороне без заблаговременного письменного согласования с заказчиком конфиденциальных сведений;
- при необходимости раскрытия конфиденциальной информации о заказчике в соответствии с требованием законодательства, заблаговременно уведомлять заказчика о раскрытии информации;
- информировать о процедурах рассмотрения жалоб и апелляций.

*ОС ИСМ обеспечивает недискриминационный доступ к услугам по сертификации систем менеджмента, то есть предусматривает обеспечение равных условий предоставления указанных услуг их потребителям независимо от организационно-правовой формы и правовых отношений с ним.*

*Процедура подтверждения соответствия не может быть предоставлена, если существующие у ОС ИСМ отношения с сертифицируемой Организацией создают недопустимую угрозу беспристрастности и не могут быть устранены или минимизированы.*

#### ***Права заявителя/сертифицированного заказчика***

***В случае возникновения претензий к качеству работы ОС ИСМ заинтересованная сторона может устно или письменно обратиться:***

- к руководству или в Комиссию по апелляциям ОС ИСМ, которые обязаны рассмотреть и проанализировать причины возникновения претензий и наметить план действий по их устранению, в соответствии с «Положением о комиссии по апелляциям и жалобам ОС ИСМ»;***
- в комиссию по апелляциям Системы добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»;***
- к руководству Росаккредитации.***