

## **ПОРЯДОК ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ СЕРТИФИКАЦИИ**

**Перед решением об участии в Системе добровольной сертификации Сервисных услуг на транспорте (СДС СУТ) заявитель должен ознакомиться с правилами функционирования СДС СУТ и стандартом услуг.**

Для проведения сертификации заявитель подает в Орган по сертификации заявку установленной формы. Вместе с заявкой заявитель представляет в Орган по сертификации копии следующих документов:

**1.** Информация о деятельности Заявителя (в свободной форме): время создания (или начала деятельности); состав работающих; виды деятельности; объемы выпуска продукции за предыдущий календарный год в рублях и натуральной величине.

**2.** Учредительные документы (для предприятий):

**2а.** Устав (и Изменения к уставу, при их наличии)

**2б.** Учредительный договор (или решение Учредителя)

**2в.** Решение (или выписка из протокола) о назначении директора (ген. директора)

**3.** Свидетельство о государственной регистрации предприятия (индивидуального предпринимателя)

**4.** Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц

**5.** Свидетельство о государственной регистрации субъекта малого предпринимательства

(для субъектов малого предпринимательства)

**6.** Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе и присвоении ИНН

**7.** Справка Госкомстата о присвоении кодов ОКПО, ОКОНХ

**8.** Документы об аренде помещений (или о праве собственности на занимаемые помещения)

**9.** Организационно – функциональную структуру и штатное расписание.

**10.** Техническая документация, в соответствии с которой осуществляется деятельность предприятия.

Орган по сертификации, при необходимости, может запросить у заявителя дополнительные документы.

Орган по сертификации в срок до 10 рабочих дней с момента регистрации заявки проводит анализ заявки и представленных материалов и определяет стоимость работ по экспертизе объекта.

При отрицательных результатах проведенного анализа заявителю дается мотивированное заключение о невозможности проведения работ по сертификации.

Повторная заявка может быть подана только после устранения указанных в решении несоответствий.

При подаче повторной заявки к ней необходимо дополнительно прилагать подробную информацию о проведенных корректирующих мероприятиях по устранению несоответствий.

При положительном решении по заявке Орган по сертификации подписывает с заявителем договор на экспертизу объекта сертификации.

Следующий этап - экспертиза заявителя на соответствие услуг заявителя Стандарту системы.

Орган по сертификации создает комиссию для проведения экспертизы и составляет программу. График проведения экспертизы согласовывается с заявителем. Общий срок проведения экспертизы объекта не может превышать 10 рабочих дней с момента подписания договора.

При проведении экспертизы заявитель обязан обеспечить для комиссии возможность:

- беспрепятственного доступа в помещения, используемые при оказании услуг;
- свободного общения с сотрудниками и потребителями заявителя;
- получить всю информацию и документацию, необходимую для проведения экспертизы.

При отрицательных результатах экспертизы, комиссия устанавливает заявителю срок для устранения несоответствий.

Дальнейшая экспертиза проводится после представления заявителем подробной информации о проведенных корректирующих мероприятиях по устранению несоответствий.

По окончании экспертизы комиссия составляет акт проверки услуг в двух экземплярах установленной формы, один из которых представляется заявителю, а второй – в Орган по сертификации.

Орган по сертификации принимает решение о соответствии (несоответствии) услуг заявителя установленным требованиям.

В случае отрицательного решения заявителю дается мотивированное заключение о несоответствии установленным требованиям.

Основаниями для принятия решения о невыдаче сертификата соответствия могут являться:

- невыполнение заявителем требований договора на проведение работ по сертификации;
- отрицательный результат проверки услуг,
- отказ заявителя от заключения соглашения по сертификации;
- наличие признанной обоснованной негативной информации от обществ по защите прав потребителей, органов государственного управления.

Положительное решение является основанием к заключению с заявителем договора на сертификацию объекта. В договоре на сертификацию объекта указывается кратность инспекционного контроля за объектом сертификации и условия применения знака соответствия системы. Одновременно Орган по сертификации представляет заявителю на подпись два экземпляра договора на сертификацию. Заявитель должен подписать договор на сертификацию и в течение 10 рабочих дней после предоставления его Органом по сертификации вернуть один экземпляр договора в Орган по сертификации.

Невыполнение этого требования рассматривается как отказ от заключения договора по сертификации.

После подписания договора по сертификации Орган по сертификации направляет копию сертификата соответствия в Руководящий Орган Системы (РОС) для регистрации в Реестре Системы (далее - Реестр).

Сертификат соответствия вступает в силу только после получения уведомления о регистрации сертификата соответствия в Реестре.

Орган по сертификации осуществляет инспекционный контроль сертифицированных услуг (далее инспекционный контроль) не реже одного раза в год в течение всего срока действия сертификата соответствия в форме периодических и внеплановых проверок услуг.

Стоимость планового и внепланового инспекционного контроля оговариваются отдельным приложением к договору по сертификации.

Внеплановые проверки могут проводиться по решению Управляющего Совета либо по предписанию Комиссии по разрешению споров.

Случаями проведения внеплановых проверок являются:

- поступления в Орган по сертификации претензий (жалоб) к сертифицированным услугам от потребителей;
- поступления в Орган по сертификации сведений о несоответствии сертифицированных услуг установленным требованиям.

Плановый инспекционный контроль осуществляется по программе проверки, которая предварительно направляется владельцу сертификата. В случае выездного инспекционного контроля дата посещения согласовывается с владельцем сертификата.

Орган по сертификации может приостановить либо аннулировать сертификат соответствия.

Основаниями для принятия решения Органом по сертификации о приостановлении действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации могут являться:

- несоответствие сертифицированных услуг установленным требованиям;
- невыполнение владельцем сертификата соответствия требований соглашения по сертификации.

Одновременно с принятием решения о приостановлении действия сертификата и соглашения по сертификации, Орган по сертификации устанавливает срок для проведения владельцем сертификата корректирующих мероприятий. Срок не должен превышать 30 рабочих дней.

В случае приостановления действия сертификата соответствия и соглашения по сертификации владелец сертификата соответствия обязан:

- приостановить применение знака соответствия;
- устранить несоответствия в установленный Органом по сертификации срок;
- письменно проинформировать Орган по сертификации о выполнении корректирующих мероприятий.

После выполнения владельцем сертификата корректирующих мероприятий по устранению несоответствий действие сертификата соответствия возобновляется.

Основаниями для принятия решения Органом по сертификации об аннулировании сертификата соответствия и соглашения по сертификации являются:

- несоответствие сертифицированных услуг установленным требованиям, если владелец сертификата соответствия путем корректирующих мероприятий не устранил обнаруженные несоответствия в

срок 30 рабочих дней и не подтвердил соответствие услуг установленным требованиям;

- возникновение у владельца сертификата соответствия условий, угрожающих безопасности жизни и здоровью потребителя услуг;
- нарушение владельцем сертификата установленных требований, повлекших за собой нанесение значительного материального ущерба потребителю услуг;
- невыполнение владельцем сертификата соответствия корректирующих мероприятий в установленный срок;
- сокрытие владельцем сертификата соответствия отрицательной информации о проверках услуг органами государственного или общественного контроля;
- установление факта фальсификации представленных в Органом по сертификации документов и материалов;
- просьба владельца сертификата.

Аннулирование сертификата вступает в силу с момента исключения его из Реестра.

Владелец сертификата может продлить срок действия сертификата. Для этого он должен за два месяца до окончания срока действия сертификата предоставить в Орган по сертификации соответствующее заявление.

В случае отрицательного решения владельцу сертификата дается мотивированное заключение о причинах отказа в продлении сертификата соответствия.

При наличии жалоб и претензий на работу отдела по сертификации заявитель может подать жалобу Руководителю Органа по сертификации. Жалобы и претензии на работу отдела сертификации рассматриваются Руководителем Органа по сертификации в десятидневный срок с момента ее регистрации.

При наличии спорных вопросов относительно принятых Органом по сертификации решений, отказов в выдаче сертификата соответствия и других действий Органа по сертификации, заявитель может подать письменную апелляцию в Руководящий Орган Системы (РОС) в срок не позднее одного месяца после получения уведомления о принятом решении.

Заявитель (владелец сертификата) оплачивает все работы по сертификации независимо от ее результатов.