**Порядок сертификации СМК**

В ОС СМК сертификация проводится в соответствии с Руководящим документом СДС «Военный Регистр» ВР РД 03.001 «Порядок сертификации систем менеджмента качества» и документированной процедурой ОС СМК: ВР-ДП-04 «Правила выполнения работ по сертификации систем менеджмента качества в Системе добровольной сертификации «Военный Регистр».

Правила осуществления контроля за использованием сертификатов соответствия, знаков соответствия и других средств подтверждения прохождения сертификации установлены в процедуре ВР-ДП-05 «Правила применения сертификата соответствия и знака соответствия в Системе добровольной сертификации «Военный Регистр». Процедура ВР-ДП-05 предоставляется заявителю вместе с положительным Решением по сертификации, Сертификатом соответствия и Разрешением на применение знака соответствия.

**Этапы работ**

Процесс сертификации, проводимых ОС СМК, состоит из следующих этапов:

* предварительный этап;
* первоначальная сертификация, которая проводится в два этапа;
* подтверждение сертификации (инспекционный контроль в течение первого и второго года после выдачи сертификата);
* ресертификация на третий год до истечения срока действия сертификата.

Кроме того, ОС может потребоваться проведение специальных аудитов, к которым относятся аудиты расширения области сертификации, внеплановые аудиты сертифицированного заказчика для расследования жалоб, для проверки изменений, для контроля вследствие приостановления действия сертификата.

**Действия Заказчика перед сертификацией**

Заказчик, при принятии решения о необходимости проведения сертификации СМК, должен:

* ознакомиться с порядком проведения сертификации СМК в Системе СДС «Военный Регистр» (в ОС СМК или ЦО);
* определить заявляемую область сертификации СМК, нормативную документацию и установленные требования, на соответствие которым он планирует провести сертификацию СМК;
* оформить и направить в ОС СМК заявку на проведение сертификации СМК в соответствии и сведения об организации в соответствии с *Приложениями на сайте ОС СМК АНО «СЦ Связь-сертификат»*.

Заказчик может запросить у ОС СМК дополнительную информацию о порядке и правилах проведения сертификации, сроках и затратах на ее проведение.

**Предварительный этап** сертификации СМК содержит выполнение работ по получению заявки от Заявителя:

* анализ заявки;
* формирования извещения по результатам анализа заявки;
* оформление договорных обязательств;
* формирование трехгодичной программы аудита;
* определение трудоемкости аудита;
* формирование экспертной группы.

**Первоначальная сертификация**

Аудит первоначальной сертификации выполняется в два этапа:

1 этап - анализ документации СМК организации и анализ СМК в организации с выездом (при необходимости);

2 этап - оценка внедрения системы менеджмента качества заказчика, в том числе ее результативности.

**Первый этап аудита**

Этап 1 аудита должен проводиться с целью:

* анализа документации СМК заказчика;
* оценки местоположения заказчика и специфических условий размещения производственных площадок, а также с целью обсуждения с персоналом заказчика готовности ко второму этапу аудита;
* анализа состояния заказчика и понимания им требований стандарта, в частности, тех, которые относятся к идентификации ключевых видов деятельности, процессов, целей, а также к функционированию СМК;
* сбора необходимой информации относительно области применения СМК, включая местоположение (производственные площадки) заказчика, используемые процессы и оборудование, установленные уровни управления, применяемые законодательные и нормативные требования;
* анализа распределения ресурсов для проведения второго этапа сертификационного аудита и согласования с заказчиком деталей второго этапа сертификационного аудита;
* обеспечения правильной расстановки акцентов при планировании второго этапа на основе четкого понимания СМК заказчика и функционирования производственных площадок в связи со стандартом на СМК и другим нормативным документам;
* оценки того, были ли спланированы и проведены внутренние аудиты и анализ со стороны руководства, и того, что уровень внедрения СМК является достаточным для признания готовности заказчика к проведению второго этапа аудита.

Для достижения указанных выше целей часть аудита на первом этапе сертификационного аудита (при необходимости) рекомендуется проводить на территории заказчика.

Оплата проведения первого этапа аудита с выездом «на место» оговаривается с заявителем включением этих работ в основной договор либо по дополнительному соглашению.

ОС СМК должен проводить аудит СМК на месте только после оплаты работ.

Главный эксперт разрабатывает план первого этапа аудита сертификационного аудита.

В случае, если принято решение не проводить первый этап аудита на территории заказчика, главный эксперт должен обосновать свое решение и отразить его в отчете по анализу документации СМК.

Проведение первого этапа аудита без выезда возможно в следующих случаях:

* представленный заказчиком комплект документов демонстрирует достаточный уровень внедрения СМК для признания готовности заказчика к сертификации;
* у главного эксперта и членов экспертной группы не возникло спорных вопросов в ходе анализа представленных документов;
* ресертификации СМК;
* минимального числа сотрудников в организации и наличия в СМК лишь нескольких простых процессов.

По результатам первого этапа аудита главный эксперт должен представить в ОС СМК отчет по результатам первого этапа аудита СМК, содержащий вывод о возможности или невозможности проведения второго этапа аудита.

При отрицательном заключении по результатам этапа проверяемая организация в течение **пяти рабочих дней** разрабатывает план мероприятий по устранению отмеченных в отчете несоответствий СМК, согласовывает его с ВП, закрепленным за организацией.

ОС СМК и заказчик должны согласовать сроки устранения выявленных несоответствий. Заказчик выполняет мероприятия по устранению несоответствий и проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа сертификационного аудита, и направляет в ОС СМК отчет об их устранении.

Главный эксперт должен провести экспертизу отчета об устранении несоответствий, выявленных на первом этапе аудита СМК заказчика, и оформить заключение о возможности перехода ко второму этапу аудита.

При установлении промежутка времени между проведением этапа 1 и этапа 2 должны быть рассмотрены потребности заказчика, связанные с устранением проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита. ОС СМК также может потребоваться время на корректировку мероприятий по подготовке ко второму этапу сертификационного аудита. В случае внесения серьезных изменений, способных повлиять на функционирование, ОС СМК следует рассмотреть вопрос о необходимости повторного проведения части или всех мероприятий первого этапа аудита.

Результаты, полученные в ходе первого этапа аудита, могут привести к отсрочке или отмене проведения второго этапа аудита.

Если главный эксперт оценивает мероприятия по устранению несоответствий и проблемных областей, выявленных в ходе первого этапа аудита, как недостаточные для перехода ко второму этапу сертификационного аудита, ОС СМК должен уведомить заказчика о необходимости повторного проведения мероприятий по устранению несоответствий и проблемных областей, признанных главным экспертом не устраненными. Срок повторного устранения – **1 месяц**.

Промежуток времени между проведением этапа 1 и этапа 2 **не** должен быть **менее 1 месяца** (промежуток времени может быть **снижен до 15 дней** для предприятий численностью **до 50** человек и/или для предприятий, у которых на первом этапе аудита не выявлено несоответствий и проблемных областей) и **более 6 месяцев**.

**Второй этап аудита**

Второй этап сертификационного аудита СМК проводится непосредственно у заказчика «на месте».

Аудиты должны начинаться с проведения предварительного совещания и завершаться проведением заключительного совещания.

Целью второго этапа аудита является оценка внедрения системы менеджмента качества заказчика, в том числе ее результативности.

Второй этап аудита должен включать в себя следующее:

* сбор информации и свидетельств соответствия всем требованиям применяемого стандарта на СМК или других нормативных документов;
* мониторинг, измерение, регистрацию и анализ функционирования по ключевым показателям процессов, выполнение целей и задач (согласующихся с ожиданиями в применяемом стандарте на СМК или другом нормативном документе);
* оценку соответствия СМК и деятельности заказчика законодательным, нормативным и контрактным требованиям;
* оценку результативности управления заказчиком своими процессами и СМК в целом;
* оценку проведения внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
* ответственность руководства за политику организации-заказчика.

По результатам аудита главный эксперт с участием всех членов экспертной группы и технических экспертов, принимавших участие в проверке, оформляет акт по аудиту заказчика.

Заказчик должен в установленные сроки провести анализа причин несоответствий и определить, какие коррекции и корректирующие действия будут предприняты для устранения выявленных несоответствий.

Сроки устранения несоответствий не должны превышать **трех месяцев** с последнего дня аудита СМК на месте.

Заказчик должен оценить необходимость действий по устранению причин выявленных несоответствий с тем, чтобы избежать их повторного появления или появления в другом месте.

Заказчик представляет в ОС СМК план корректирующих действий и отчет об устранении несоответствий, выявленных в ходе аудита, с письменными подтверждениями.

Срок оформления плана устранения несоответствий и проведения корректирующих действий не должен превышать **10 рабочих дней** после последнего дня аудита на месте.

Примечание – По усмотрению заказчика допускается документирование корректирующих действий в Плане мероприятий, применяемой в практике заказчика.

При наличии критических (значительных) несоответствий ОС СМК должен назначить проведение повторного аудита СМК, определить его трудоемкость и состав экспертной группы в соответствии с установленными процедурами ОС, и условия оплаты дополнительного аудита.

Главный эксперт должен разработать план дополнительного аудита в зависимости от установленной трудоемкости (полный аудит или частичный аудит объектов, процессов и функциональных подразделений, по которым были выявлены несоответствия) и провести аудит.

При наличии некритических (незначительных) несоответствий ОС может принять решение о достаточности предоставления письменного подтверждения устранения несоответствий, если содержание коррекции и корректирующего действия не требует проверки «на месте».

ОС СМК должен проверить фактическое устранение несоответствий и результативность корректирующих действий по некритическим несоответствиям при проведении инспекционного контроля.

**Информация, необходимая для признания действительными результатов первоначальной сертификации**

ОС СМК должен принимать решение о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия на основании информации, предоставляемой экспертной группой, а именно:

* акта по аудиту;
* письменных подтверждений об устранении несоответствий и заключений по ним;
* подтверждение информации, представленной организацией в ОС СМК и использованной при анализе заявки;
* рекомендации относительно выдачи или отказе в выдаче сертификата со всеми условиями и замечаниями экспертной группы.

Необходимыми условиями для принятия положительного решения о выдаче сертификата соответствия являются:

* СМК заказчика в целом соответствует установленным требованиям, на соответствие которым осуществлялся аудит;
* СМК заказчика способна достигать намеченных результатов;
* критические (значительные) несоответствия СМК установленным требованиям либо отсутствуют, либо все выявленные критические (значительные) несоответствия устранены, ОС СМК проанализировал, признал и проверил результаты коррекций и корректирующих действий в отношении критических (значительных) несоответствий;
* заказчик предоставил информацию об устранении некритических (незначительных) несоответствий и их причин, которую ОС СМК проанализировал и признал результаты коррекции и корректирующих действий заказчика в отношении всех некритических (незначительных) несоответствий.

Если ОС не сможет проверить выполнение коррекций и корректирующих действий в отношении какого-либо критического (значительного) несоответствия в течение **6 месяцев** после завершения второго этапа в связи с непредставлением такой возможности заказчиком, он должен снова провести второй этап аудита перед тем, как принимать решение о выдаче сертификата.

В случае невыполнения хотя бы одного из вышеперечисленных условий, ОС должен принять решение об отказе в выдаче сертификата соответствия.

ОС СМК должен выдать заказчику сертификат соответствия только после подписания договора об ИК. Срок действия сертификата соответствия должен исчисляться с даты регистрации сертификата в Реестре Системы и не должен превышать 3-х лет.

Срок действия договора об ИК должен соответствовать сроку действия сертификата соответствия.

В случае положительного решения ОС СМК передает заказчику следующие документы:

* оригинал решения о выдаче сертификата;
* проект договора на проведение инспекционного контроля;
* сертификат соответствия;
* Разрешение на применение знака соответствия;
* инструкцию по применению знака соответствия СМК.

Сертификат соответствия направляется организации (заявителю) любым выбранным им способом (экспресс-почтой, личным визитом или иным способом).

По запросу заказчика ОС может оформить сертификат соответствия на иностранном языке путем аутентичного перевода сертификата соответствия, выпущенного на русском языке, сохраняя регистрационный номер Сертификата.

В случае отрицательного решения ОС должен оформить решение об отказе в выдаче сертификата соответствия с обоснованием отказа, которое должно быть направлено заказчику и ВП в течение пяти рабочих дней. Копия решения об отказе в выдаче сертификата должна быть направлена в ЦО.

Заказчику также должны быть даны разъяснения об объемах и стоимости работ по сертификации СМК при повторном обращении, после проведения устранения причин отказа в выдаче сертификата. В этом случае оговаривается предельный срок повторного обращения заказчика в ОС.

При несогласии с решением об отказе в выдаче сертификата соответствия заказчик имеет право в течение месяца после получения решения об отказе в выдаче сертификата обратиться в Апелляционный совет ОС или, при несогласии с его решением, в Апелляционный совет Системы в соответствии с ВР РД 01.008.

**Подтверждение сертификации**

Инспекционный контроль сертифицированной СМК должен организовывать и осуществлять ОС, выдавший сертификат соответствия, с целью осуществления постоянного мониторинга типичных областей и функций, охваченных СМК, а также учитывать изменения, относящиеся к сертифицированному заказчику и его СМК.

Мероприятия по инспекционному контролю должны включать в себя проведение аудитов на месте с целью оценки соответствия СМК сертифицированного заказчика требованиям стандарта, на соответствие которому выдан сертификат.

Сроки, объемы и порядок организации плановых ИК определяются договором об ИК и планом инспекционного контроля сертифицированной СМК, разработанным с учетом результатов сертификации и/или предыдущих аудитов.

Плановый ИК должен осуществляться по заявке сертифицированного заказчика установленного образца.

Примечание – Дата начала проведения первого инспекционного контроля должна быть назначена не позднее, чем через 12 месяцев после выдачи сертификата. Дата проведения второго инспекционного контроля должна быть назначена не позднее, чем через 24 месяца после выдачи сертификата.

Порядок проведения инспекционного контроля аналогичен второму этапу сертификации.

Необходимым условием для принятия положительного решения о подтверждении сертификата соответствия является заключение экспертной группы о том, что:

* по результатам ИК отсутствуют или устранены вновь выявленные критические (значительные) несоответствия СМК, ОС СМК проанализировал, признал и проверил результаты коррекций и корректирующих действий в отношении критических (значительных) несоответствий;
* по вновь выявленным некритическим несоответствиям СМК установленным требованиям сертифицированный заказчик предоставил информацию об устранении, которую ОС СМК проанализировал, и признал запланированные коррекции и корректирующие действия в отношении всех некритических несоответствий;
* ранее выявленные (в ходе сертификации или предыдущего ИК) некритические несоответствия устранены;
* СМК по-прежнему соответствует установленным требованиям (на соответствие которым осуществлялась сертификация);
* наблюдается повышение результативности СМК;
* выполняются требования потребителей по удовлетворению рекламаций и осуществляется деятельность по их снижению;
* не выявлены нарушения использования знаков соответствия и/или любых других ссылок на сертификацию.

Если результаты коррекций, корректирующих действий признаны ОС неудовлетворительными или проверяемая организация (сертифицированный заказчик) не предоставляет ОС возможности их проверки результатов корректирующих действий, то это должно повлечь за собой приостановление действия сертификата соответствия СМК сертифицированного заказчика.

**Информация, необходимая для признания действительными результатов ресертификации**

Решение о возобновлении сертификата ОС СМК должен принимать на основе результатов ресертификационного аудита, а также анализа функционирования СМК за период действия сертификата, а также рассмотрения жалоб и рекламаций (при наличии), полученных от потребителей сертифицированного заказчика.

Ресертификационный аудит должен проводиться по заявке сертифицированного заказчика, которая должна быть направлена в ОС не позднее, чем за **6 месяцев** до окончания срока действия сертификата соответствия, чтобы, в случае выявления несоответствий или отсутствия достаточности свидетельств соответствия, заказчик мог выполнить коррекции и корректирующие действия, а ОС оценить их результативность в отношении всех несоответствий до истечения срока действия выданного сертификата соответствия.

Порядок ресертификации аналогичен порядку сертификации.

Если работы по ресертификации будут успешно завершены до истечения срока действия выданного сертификата, срок действия нового сертификата может устанавливаться на основе срока действия имеющегося сертификата. Новый сертификат должен датироваться либо днем принятия решения о ресертификации, либо поздней датой.

Если мероприятия ресертификационного аудита не были полностью завершены ОС СМК до истечения срока действия сертификата или до этого срока не было верифицировано выполнение коррекций и корректирующих действий в отношении любого несоответствия, то решение о ресертификации не должно приниматься.

Если мероприятия по ресертификации будут полностью завершены в течение 6 месяцев после окончания действия сертификата, то, в таком случае, сертификат должен датироваться днем принятия решения о ресертификации, а срок истечения действия сертификата должен устанавливаться на основе предыдущего цикла сертификации.