# **Сфера застосування**

Цей Порядок встановлює загальні вимоги Органу з оцінки відповідності ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (далі – ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ») до сертифікації харчової продукції.

Цей Порядок застосовується ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» в законодавчо нерегульованій сфері, а також для виконання робіт з оцінки відповідності в інших системах, з урахуванням правил та порядків цих систем.

Цей Порядок встановлює вимоги щодо проведення оцінки відповідності для продукції, яка проводиться на добровільних засадах у системі сертифікації ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Перелік продукції, сертифікація якої проводиться за цим Порядком, наведено в сфері акредитації ООВ.

Структурні підрозділи ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» можуть розробляти порядки та процедури з урахуванням особливостей продукції, що підлягає сертифікації.

Цей Порядок є обов’язковим для персоналу відділу сертифікації, оцінки відповідності продукції, послуг та систем управління.

# **Загальні положення**

Об’єктом сертифікації за цим Порядком є продукція, що виробляється в Україні або імпортується до неї в законодавчо нерегульованій сфері.

Сертифікація харчової продукції проводиться на добровільних засадах за схемами (моделями), наведеними в Ф.06 ІнСЯ-13 на підставі договору між заявником (виробником, постачальником) та ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ». При цьому відповідність продукції підтверджується заявленим вимогам.

Усі роботи з сертифікації за цим Порядком сплачуються заявником на договірних умовах.

Персонал ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», що залучається до виконання робіт з сертифікації, повинен пройти відповідну підготовку та бути компетентним на право проведення робіт.

Порядок проведення сертифікації продукції у загальному випадку передбачає:

* подання заявки на сертифікацію;
* розгляд заявки і визначення характеристик продукції щодо проведення випробувань зразків;
* прийняття рішення за заявкою із визначенням схеми сертифікації;
* розгляд результатів випробувань, обстеження виробництва;
* прийняття рішення щодо сертифікації;
* надання ліцензії щодо застосування сертифіката та знака відповідності;
* внесення інформації про сертифіковану продукцію в реєстр виданих сертифікатів;
* здійснення технічного нагляду за сертифікованою продукцією в період дії сертифіката.

**Подання заявки на сертифікацію**

Для проведення сертифікації продукції заявник подає до ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» заявку за формою, наведеною в ІнСЯ-13 (Ф.01 або Ф.02).

Заявником на сертифікацію одиничного виробу або партії продукції може будь-яка юридична або фізична особа.

Заявником на сертифікацію продукції, що випускається (постачається в Україну) серійно, може бути виробник (резидент України) як юридична особа, або постачальник (резидент України), який уповноважений іноземним виробником діяти від його імені в Україні. В останньому випадку постачальник, який вводить продукцію в обіг в Україні, приймає на себе всю повноту відповідальності за продукцію, введену в обіг в Україні.

До заявки додаються:

* копія нормативного документа, завірена його власником, відповідно до вимог якого випускається продукція (для вітчизняного виробника);
* документ, що підтверджує розмір партії , від якої мають відбиратися зразки продукції для випробувань;
* сертифікат або інший документ, що свідчить про країну походження продукції (для імпортної продукції);
* договір (контракт) на постачання продукції в Україну (для імпортної продукції);
* супровідні документи (для партій продукції, що імпортується);
* етикетки, інструкції, тощо, щодо використання, застосування продукції.

Додатково надається інформація та документи про наявність чинних сертифікатів на продукцію, на систему управління якістю, безпечністю, відомості про кількість видів продукції, що заявляється на сертифікацію та їх відмінності, обсяги виробництва та кількість працюючих на підприємстві, протоколи внутрішніх випробувань та випробувань сторонніми організаціями (за наявності), опитувальна анкета з інформацією про виробництво продукції, що сертифікується (Ф.03 ІнСЯ-13). Опитувальна анкета надається у разі подання заявки на сертифікацію продукції за схемою 3. Інформація, надана в опитувальній анкеті, є конфіденційною і призначена виключно для фахівців ООВ.

**Розгляд заявки**

Метою розгляду заявки є забезпечення того, що:

* вимоги до проведення сертифікації чітко визначені, документально оформлені і зрозумілі;
* будь-які розбіжності у розумінні між ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» і заявником вирішені, зокрема, погодження щодо стандартів або інших нормативних документів;
* заявлена сфера сертифікації визначена;
* ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» має компетентність і спроможність здійснювати сертифікаційну діяльність.

Розгляд заявки і визначення характеристик продукції щодо проведення випробувань зразків, обстеження виробництва.

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» під час розгляду заявки виконує наступні дії:

* проводить експертизу наданих документів;
* визначає перелік додаткових документів, які повинен надати заявник для проведення сертифікації;
* розглядає нормативні документи на продукцію і визначає перелік характеристик та показників, за якими продукція має бути ідентифікована та випробувана щодо її відповідності заявленим та чинним в Україні нормативним документам;
* готує документи за прийнятими в ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» формами для укладання договору (контракту) із заявником на проведення робіт, узгоджує терміни їх виконання та вартість;
* готує рішення за поданою заявкою, в тому числі із зазначенням узгодженої схеми сертифікації (ІнСЯ-13 Ф.04).

За результатами розгляду заявки та наданих супровідних документів ООВ складає Висновок за результатами попередньої оцінки виробництва (ІнСЯ-13 Ф.05).

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» не пізніше 30 діб (для партії продукції – 5 діб) від дня реєстрації заявки надає заявнику рішення за заявкою за формою (ІнСЯ-13 Ф.04), яка містить основні умови сертифікації заявленої продукції.

Якщо за результатами розгляду заявки та супровiдних документiв виявляється неможливiсть проведення подальших робiт із сертифiкацiї, ООВ надає заявникові обґрунтоване рiшення про неможливість проведення сертифiкацiї. У разі незгоди з прийнятим рішенням заявник може оскаржити рiшення ООВ у порядку відповідно до цього Порядку.

Якщо ООВ визначає, що запит клієнта щодо сертифікації охоплює тип продукції, або нормативний документ, або схему сертифікації, стосовно яких орган з сертифікації не має попереднього досвіду, ООВ повинен гарантувати, що він має компетентність і спроможність для усіх видів сертифікаційної діяльності, що необхідно виконати, і зберігає записи щодо обґрунтування рішення провести сертифікацію.

Орган з сертифікації повинен відмовитися проводити конкретну сертифікацію, якщо йому не вистачає будь-якої компетентності або він не має спроможності провести таку сертифікаційну діяльність.

Взаємовiдносини мiж заявником, ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», випробувальними лабораторіями (центрами) та, за необхідності, зовнішніми органами з сертифікації систем управління регулюються договорами, укладеними мiж ними.

**Вибір схеми сертифікації**

Схема сертифікації продукції (ІнСЯ-13 Ф.06) обирається ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» згідно із рішенням за заявкою (ІнСЯ-13 Ф.04).

**Обстеження (оцінювання) виробництва**

У разі позитивного висновку ООВ складає Програму обстеження виробництва (ІнСЯ-13 Ф.07).

Обстеження (оцінювання) виробництва проводиться з метою встановлення відповідності фактичного стану виробництва продукції вимогам документації, підтвердження можливості підприємства виготовляти продукцію відповідно до вимог, що підтверджуються шляхом сертифікації, видачі рекомендацій щодо періодичності та форм проведення технічного нагляду за виробництвом сертифікованої продукції.

Проведення обстеження (оцінювання) на підприємстві включає проведення вступної наради (ІнСЯ-13 Ф.08), обстеження виробництва відповідно до Програми (ІнСЯ-13 Ф.07), проведення заключної наради (ІнСЯ-13 Ф.09).

Під час проведення обстеження (оцінювання) виробництва комісією можуть бути відібрані зразки продукції для проведення випробувань з метою сертифікації, нагляду за сертифікованою продукцією, випробуваннями, перевірки (далі – випробувань), в тому числі з виробництва, у постачальника, з відкритого ринку здійснюється ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» або іншими незалежними від виробника (постачальника) організаціями.

Кількість зразків продукції для випробувань та правила їх відбору встановлюються ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» згідно з вимогами нормативних документів на конкретну продукцію.

Відбирається кількість зразків з урахуванням забезпечення зберігання «зразка – свідка», про що складається Акт про пломбування та зберігання зразка-свідка продукції за формою згідно ІнСЯ-13 Ф.10.

Відбір зразків здійснюється в присутності представника заявника і оформляється актом відбору зразків за формою згідно ІнСЯ-13 Ф.11.

Ідентифікацію відібраних зразків продукції здійснює представник ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» на місці відбору, за необхідності, ідентифікація доручається акредитованій випробувальній лабораторії за показниками, які потребують додаткового визначення і оформляється актом ідентифікації зразків за формою згідно ІнСЯ-13 Ф.12.

Відібрані зразки повинні бути укомплектовані, опломбовані і упаковані (у разі застосування). Доставка відібраних для випробувань зразків до випробувальної лабораторії і повернення їх після випробувань здійснюється за рахунок заявника.

ООВ інформує клієнта про всі невідповідності. При виявленні невідповідностей та зацікавленості клієнта в продовженні процесу сертифікації, ООВ надає інформацію щодо додаткового оцінювання, необхідного для перевіряння того, що невідповідності були усунені.

**Аналізування даних**

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» оцінює всю заявлену продукцію заявника на відповідність встановленим вимогам, визначених у заявці та відповідно до рішення за заявкою.

Випробування зразків продукції з метою сертифікації, в тому числі з метою нагляду за виробництвом сертифікованої продукції (якщо необхідно при нагляданні), здійснюються в акредитованих випробувальних лабораторіях, що визначені в рішенні ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

За результатами випробувань акредитована випробувальна лабораторія надає протокол випробувань до ООВ та заявнику (якщо передбачено). Протокол випробувань повинен бути підписаний виконавцями робіт і затверджений керівником випробувальної лабораторії.

У разі отримання негативних результатів випробувань хоча б за одним з показників, випробування з метою сертифікації припиняються. Про негативний результат випробувальна лабораторія повідомляє заявника та ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ», який приймає рішення щодо припинення робіт з сертифікації або їх продовження.

У разі неможливості вжиття коригувальних заходів, що не впливають на попередньо одержані позитивні результати випробувань, роботи з сертифікації припиняються і можуть бути проведені після подання нової заявки і надання ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» доказів вжиття заявником коригувальних заходів для усунення причин, що призвели до невідповідності продукції встановленим вимогам.

Зразки продукції, що пройшли (не пройшли) випробування з метою сертифікації і піддавались чи не піддавались руйнуванню під час випробувань залишаються власністю заявника і повертаються йому за вимогою.

Зразки – свідки продукції, що пройшла випробування з позитивними результатами, зберігаються у заявника, який забезпечує умови їх зберігання.

Роботи обстеження та аналізування даних виконуються згідно з рішенням ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» за заявкою.

Результати обстеження виробництва оформлюються у вигляді Акту обстеження виробництва (ІнСЯ-13 Ф.13).

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» проводить аналізування результатів робіт з сертифікації, виконаних відповідно до вимог п.п. 5.4, 5.5 цього Порядку. Під час аналізування результатів робіт оцінюється їх повнота, об’єктивність, результати випробувань з урахуванням показників їх достовірності. Відповідальна особа, яка не залучена до процесу оцінювання (додаток 2 ІнСЯ-02), аналізує дані, отримані під час оцінювання (згідно ІнСЯ-13 Ф.14).

**Рішення щодо сертифікації**

Відповідальна особа, яка не залучена до процесу оцінювання (додаток 2 ІнСЯ-02), приймає рішення щодо сертифікації (згідно ІнСЯ-13 Ф.14).

За позитивними результатами аналізу готується рішення щодо сертифікації за формою згідно ІнСЯ-13 Ф.14.

За негативними результатами аналізу готується рішення ООВ щодо відмови у наданні сертифікації з зазначенням причини відмови (ІнСЯ-13 Ф.14).

Рішення щодо сертифікації приймає керівник ООВ – генеральний директор ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» або заступник керівника ООВ - заступник генерального директора із стандартизації, сертифікації, оцінки відповідності та наукової діяльності ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» (якщо не залучений до процесу оцінювання).

**Видача сертифіката та занесення сертифікованої продукції до реєстру ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ»**

Оформлення сертифікатів згідно правил, наведених в ІнСЯ-13 Ф.15, та їх реєстрацію в журналі обліку заявок та сертифікатів (атестатів) ООВ (ІнСЯ-13 Ф.16) здійснюють відповідальні особи.

При експертизі перевіряється наявність дат затвердження документів та наявність підписів уповноважених осіб.

За рішенням керівника (заступника керівника) ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» заявнику видається оригінал сертифіката відповідності згідно ІнСЯ-13 Ф.17 та укладається ліцензійна угода за формою згідно ІнСЯ-13 Ф.18.

До сертифіката відповідності, за необхідності, додається додаток. У разі розширення переліку (номенклатури, асортименту) продукції, зазначеному в додатку, зміна тексту додатку не допускається, повинен видаватися новий сертифікат відповідності з новим додатком.

Заповнення реквізитів, передбачених у формі сертифіката, є обов’язковим.

Реквізит «код ТН ЗЕД» заповнюється за результатами ідентифікації продукції і визначення на їх підставі коду за Товарною номенклатурою зовнішньоекономічної діяльності.

Якщо заходи, передбачені у формі сертифіката не проводились, в реквізиті робиться запис: «Не проводилось».

У сертифікаті, що видається на партію продукції, зазначається інформація, яка однозначно дозволяє ідентифікувати продукцію - номер зареєстрованого інвойсу, розмір партії, дата виготовлення продукції, номер і дата підписання договору (контракту), за яким ця партія ввозиться в Україну або вивозиться з неї.

Термін дії сертифіката визначає ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» з урахуванням терміну зберігання продукції за умови дотримання вимог нормативних документів щодо умов транспортування, складування, зберігання, пакування продукції.

Термін дії сертифікатів відповідності на партію продукції визначається строком придатності продукції до споживання та не може перевищувати 3 роки.

Термін дії сертифікатів відповідності на продукцію, що виробляється серійно в залежності від схеми сертифікації та умов експлуатації продукції встановлюється від одного до п’яти років.

Реєстраційні номери сертифікатів в реєстрі ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» визначають уповноважені посадові особи відділу сертифікації, оцінки відповідності продукції, послуг та систем управління.

Копія виданого сертифіката зберігається у підрозділі ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

Дія сертифіката на серійну продукцію поширюється на всю продукцію.

Для отримання сертифіката на новий термін заявник направляє до ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» заявку за формою згідно ІнСЯ-13 Ф.01 або Ф.02.

Допускається видача нового сертифіката замість того, що втратив чинність, за схемами з обстеженням (оцінюванням) виробництва продукції або оцінкою системи управління якістю організації – виробника на підставі результатів технічного нагляду за період дії сертифіката, що втрачає(тив) чинність та результатами планових контрольних випробувань зразків продукції.

У разі закінчення терміну дії сертифіката на партію продукції, якщо партія продукції протягом цього терміну не реалізована, новий сертифікат на залишки сертифікованої продукції може бути виданий на підставі акта інвентаризації залишків партії та позитивних результатів оцінки умов зберігання залишків партії продукції.

За рішенням ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» можуть бути проведені випробування зразків, відібраних із залишків партії, при цьому зміна раніше встановлених термінів придатності (реалізації, гарантії тощо) не допускається.

У разі внесення змін до конструкції (складу) продукції або технології її виготовлення, що можуть вплинути на показники, які підтверджені під час сертифікації, заявник зобов’язаний попередньо повідомити про це ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» приймає рішення про необхідність проведення нових випробувань або оцінюванні стану виробництва.

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» може прийняти рішення про призупинення або скасування дії сертифіката (ІнСЯ-13 Ф.19) у випадках:

* виявлення невідповідності продукції вимогам, встановленим під час сертифікації або нагляданні;
* порушення вимог технології виготовлення, правил приймання, методів контролю та випробувань, маркування тощо;
* порушення заявником договору (контракту) або ліцензійної угоди.

ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» в триденний термін надсилає заявникові письмову інформацію про прийняте рішення щодо призупинення дії виданого сертифіката на термін до 6 місяців.

Рішення ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» про призупинення дії сертифіката може бути скасоване у випадку, якщо проведенням коригувальних заходів, погоджених з ООВ, заявник може усунути невідповідності та причини їх виникнення в узгоджений з ООВ термін і підтвердити відповідність продукції встановленим при сертифікації вимогам.

Контроль за виконанням коригувальних заходів здійснює ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ».

**Перелік сертифікованої продукції**

ООВ підтримує інформацію щодо сертифікованої продукції, яка містить:

* ідентифікацію продукції;
* стандарти та інші нормативні документи, на відповідність до яких продукцію сертифіковано;
* ідентифікацію клієнта.

ООВ надає за запитом інформацію щодо чинності наданої сертифікації.

**Наглядання (технічний нагляд) за сертифікованою продукцією в період дії сертифіката відповідності**

Наглядання (технічний нагляд)проводиться з метою:

* перевірки наявності умов для забезпечення постійної відповідності сертифікованої продукції вимогам, встановленим при сертифікації;
* з’ясування причин рекламацій, що надійшли на сертифіковану продукцію виробнику або в ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» за період, що передував технічному нагляду;
* оцінка виконання виробником коригувальних заходів;
* оцінка виконання виробником умов ліцензійної угоди;

Наглядання охоплює оцінювання, аналізування даних або прийняття рішення щодо сертифікації відповідно до вимог, наведених вище цього Порядку.

Обсяг та зміст технічного нагляду за конкретною сертифікованою продукцією встановлюється ООВ ДП «ЛУГАНСЬКСТАНДАРТМЕТРОЛОГІЯ» у в Рішенні щодо проведення технічного нагляду (ІнСЯ-13 Ф.20), Програмі технічного нагляду (ІнСЯ-13 Ф.21). Результати наглядання оформлюються Звітом згідно ІнСЯ-13 Ф.22.

**Зміни, що впливають на сертифікацію**

ОВ своєчасно повідомляє клієнта-замовника про внесення змін до сертифікації згідно ст.11 «Ліцензійної угоди».

ООВ проводить впровадження змін при необхідності проведення робіт з оцінювання, аналізування даних, отриманих під час оцінювання, прийняття рішення, видання змінених офіційних документів щодо сертифікації для розширення або скорочення сфери сертифікації, видання документів щодо сертифікації щодо змін в діяльності з наглядання (якщо наглядання є частиною схеми сертифікації).

ООВ бере до уваги інші зміни, що впливають на сертифікацію, зокрема зміни, розпочаті клієнтом, та визначає відповідні дії.

Дії щодо впровадження змін, що впливають на сертифікацію повинні охоплювати: оцінювання, аналізування даних, отриманих під час оцінювання; прийняття рішення, видання змінених офіційних документів щодо сертифікації для розширення або скорочення сфери сертифікації; видання документів щодо сертифікації щодо змін в діяльності з нагляду.

**Закінчення терміну дії, скорочення, призупинення або скасування сертифікації**

ООВ має задокументований процес щодо закінчення, призупинення, скасування або скорочення сертифікації наведений в ІнСЯ-07 «Призупинення, скасування або скорочення сертифікації».

Якщо за результатами наглядання або іншим чином була виявлена невідповідність до сертифікаційних вимог, ООВ розглядає та приймає рішення щодо відповідних дій.

Відповідні дії можуть охоплювати наступне:

* продовження дії сертифікації за умови, визначеної ООВ (наприклад, позаплановий нагляд);
* скорочення сфери сертифікації, щоб вилучити невідповідні види продукції;
* призупинення сертифікації на період проведення клієнтом коригувальних заходів;
* скасування сертифікації.

Якщо сертифікація зупиняється (за запитом замовника), призупиняється або скасовується, ООВ вживає заходи, визначені схемою сертифікації, і вносить всі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації тощо, для того, щоб забезпечити унеможливлення посилання на те, що продукція залишається сертифікованою.

Якщо сфера сертифікації скорочується, ООВ вживає заходів, визначених схемою сертифікації, і вносить усі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації тощо, для того, щоб забезпечити, що про скорочену сферу явним чином було повідомлено заявнику і чітко визначено в офіційних документах щодо сертифікації та у публічній інформації.

Якщо сертифікація призупинена, ООВ призначає компетентну особу, щоб сформулювати та повідомити замовнику наступне:

* дії, необхідні для закінчення призупинення і поновлення сертифікації для продукції відповідно до схеми сертифікації;
* будь-які інші дії, що вимагає схема сертифікації.

Якщо сертифікація була поновлена після призупинення, ООВ вносить всі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації, щоб забезпечити наявність усіх відповідних посилань на те, що продукція продовжує бути сертифікованою. Якщо рішення скоротити сферу сертифікації було прийнято як умова поновлення, ООВ вносить всі необхідні зміни до офіційних документів щодо сертифікації, публічної інформації тощо для забезпечення того, що про скорочену сферу сертифікації явним чином було повідомлено замовнику та чітко визначено в офіційних документах щодо сертифікації та в публічній інформації.

Всі рішення ООВ щодо скорочення, призупинення, поновлення або скасування сертифікації оформляються рішенням, форма якого наведена в ІнСЯ-13 Ф.19. В ліцензійних угодах передбачені ситуації, що вимагають відправити повідомлення, яке може обумовити скасування сертифікації та їх строки.

**Записи**

ООВ веде записи щодо дій стосовно сертифікації для всіх клієнтів, охоплюючи всі організації, які подали заявки, або ті, у яких сертифікація була призупинена або скасована. Вимоги до ведення записів наведені в ІнСЯ-13 «Форми реєстрування даних з сертифікації продукції органу з оцінки відповідності», ІнСЯ-01 «Контроль документів і записів з оцінки відповідності».

ООВ зберігає записи в умовах конфіденційності. Перевозить, передає і пересилає тільки у спосіб, що забезпечує дотримання умов конфіденційності згідно вимог викладених в ІнСЯ-04 «Конфіденційність інформації (даних)».

**Скарги та апеляції**

ООВ має задокументований процес для отримання, оцінювання і ухвалювання рішення щодо апеляцій, наведений в ІнСЯ-03 «Реагування на апеляції та скарги».