## СЕРТИФІКАЦІЯ В ТУРИЗМІ

### Сутність сертифікації

Загальне поняття сертифікації випливає з етимології слова “сертифікат” (лат. certum – правильно + facere - робити), тобто зроблено правильно. Сертифі- катом засвідчують наявність якого-небудь факту. Такими фактами можуть бу- ти, наприклад, походження, справжність товару тощо. Найбільш поширеним випадком застосування сертифікації є підтвердження відповідності якого- небудь об’єкта встановленим до нього вимогам.

Підтвердження відповідності може здійснювати перша сторона (вироб- ник, продавець, виконавець), друга сторона (споживач, замовник), третя сторо- на (особа або орган, які визнані незалежними від сторін, що беруть участь у ро- згляді певного питання).

Найбільш об’єктивною оцінкою вважають оцінку третьої сторони. Термін “сертифікація” вперше було сформульовано й визначено Комі-

тетом з питань сертифікації Міжнародної організації з стандартизації (ISO) та включено у Керівництво №2 ISO (ISO/ІЕС 2) версії 1982 р. “Загальні те- рміни та визначення у галузі стандартизації, сертифікації та акредитації”. У відповідності до цього документу сертифікація визначалась як дія з підтвердження того, що виріб або послуга відповідає певним стандартам

або іншим нормативним документам.

Це визначення покладено в основу поняття сертифікації, прийнятого сьо- годні в Україні, згідно з яким **сертифікація** – це процедура підтвердження від- повідності, за допомогою якої третя, незалежна від виробника (виконавця) і споживача сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам. Під відповідністю розуміється додержання усіх встановлених вимог до продукції, процесів, послуг. Наявність третьої сторони в підтвердженні відповідності є головною ознакою сертифікації.

Для того, щоб переконатися, що продукція зроблена правильно або по- слуга надана правильно, необхідно:

* знати, яким вимогам вона повинна відповідати;
* яким чином можна отримати достовірні докази цієї відповідності.

Загальновизнаним способом такого доказу є сертифікація відповідності, а результат цієї дії, тобто письмова гарантія третьої сторони одержали назву сер- тифікату відповідності.

**Сертифікат відповідності** – документ, виданий відповідно до правил си- стеми сертифікації, який вказує, що забезпечується необхідна впевненість в то- му, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відпові- дають конкретному стандарту чи іншому нормативному документу.

Сертифікація продукції та послуг є елементом державного регулювання діяльності суб’єктів господарської діяльності.

Сертифікація створює передумови й умови для успішного вирішення ва- жливих соціально-економічних проблем та завдань, що сприяють інтеграції окремих держав у світову економіку.

### Цілі сертифікації

Сертифікація проводиться з метою:

* створення умов для діяльності підприємств, закладів, організацій та підприємців на єдиному товарному ринку, а також для участі в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародної торгівлі;
* сприяння споживачам у компетентному виборі продукції, послуг;
* захисту споживачів від несумлінного виробника (продавця,

виконавця);

* контролю безпеки продукції, послуг для навколишнього середовища, життя, здоров’я та майна споживачів;
* підтвердження показників якості продукції, замовлених виробником,

тощо.

Сертифікація товарів, робіт, послуг у сфері туристської діяльності вико-

нується з метою:

* запобігання реалізації товарів, робіт, послуг, небезпечних для життя, здоров'я людей, майна і довкілля;
* сприяння споживачам у свідомому виборі товарів, робіт, послуг;
* забезпечення дотримання обов'язкових норм, правил, вимог щодо охорони навколишнього природного середовища, використання природних ре- сурсів та забезпечення екологічної безпеки;
* гармонізації стандартів, норм і правил з міжнародними стандартами, рекомендаціями, нормами і правилами, що стосуються вимог до об'єктів відві- дування і туристських послуг, взаємодії туроператорів, використання обмеже- них туристських ресурсів, якості і видів туристських послуг.

### Види сертифікації

Сертифікація може бути обов'язковою, і добровільною.

**Обов’язкова сертифікація** здійснюється на основі законів та законодав- чих положень і забезпечує доказ відповідності продукції, послуг обов’язковим вимогам стандартів та інших документів.Обов’язкові вимоги відносяться до безпеки, охорони здоров’я людей і навколишнього середовища.

Необхідною умовою для проведення сертифікації є наявність норматив- ного документа, що визначає встановлені вимоги до продукції або послуг, у то- му числі і вимогам безпеки, і методи випробувань (для продукції) або обслуго- вування (для послуг).

Нормативними документами, на відповідність яким проводиться обов'яз- кова сертифікація, вважаються:

* законодавчі акти, в яких містяться конкретні вимоги до продукції, ро- біт і послуг;
* державні стандарти;
* санітарні норми і правила;
* будівельні норми і правила;
* інші документи, які відповідно до законодавства встановлюють обо-

в'язкові вимоги до якості товарів (робіт, послуг).

Обов'язкова сертифікація є інструментом для захисту суспільства і грома- дян від товарів і послуг, здатних завдати шкоди здоров'ю, майну і навколиш- ньому середовищу.

Даний вид сертифікації вводиться законодавчими актами і організовуєть- ся монопольно державою і органами виконавчої влади.

**Добровільна сертифікація** проводиться з ініціативи юридичних і фізич- них осіб на договірних умовах між заявником і органом з сертифікації.

Добровільна сертифікація здійснюється для:

* підвищення конкурентоспроможності послуг, продукції;
* розповсюдження (просування) послуг на ринку;
* залучення споживачів, які орієнтуються на сертифіковані послуги.

Добровільна сертифікація складає невід'ємну частину сучасних ринкових відносин, будучи чинником підвищення конкурентоспроможності товарів і по- слуг і розвивається при підтримці держави.

### Державна система сертифікації УкрСЕПРО

**Система сертифікації в Україні УкрСЕПРО** – це державна система сертифікації продукції в Україні призначена для проведення обов’язкової та добровільної сертифікації продукції, процесів, послуг.

Система УкрСЕПРО має на меті проведення обов'язкової і добровіль- ної сертифікації продукції, процесів або послуг. Обов'язкова сертифікація проводиться на відповідність щодо вимог чинних законодавчих актів Укра- їни та обов'язкових вимог нормативних документів, міжнародних та націо- нальних стандартів інших держав, які діють в Україні. Перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, затверджується Державним коміте- том України з питань технічного регулювання та споживчої політики (Держспоживстандартом України).

В Україні добровільну сертифікацію продукції, систем якості здійснює також Українська асоціація якості, яка отримала ліцензію на право роботи в си- стемі сертифікації Міжнародної асоціації якості (в межах СНД).

Структура системи УкрСЕПРО наведена на рис.10.1.

У системі УкрСЕПРО проводяться такі взаємопов'язані види діяльності:

* сертифікація продукції, процесів, послуг;
* сертифікація систем якості;
* атестація виробництв;
* акредитація випробувальних лабораторійі випробувальних центрів;
* акредитація органів *з* сертифікації продукції;
* атестація експертів-аудиторів за переліченими видами діяльності.

У сертифікації продукції беруть участь органи із сертифікації, випробува- льні лабораторії й центри та експерти-аудитори, що акредитовані в системі УкрСЕПРО й занесені до Реєстру системи.

Національний орган з сертифікації – Держспоживстандарт України управління з сертифікації

Науково-технічна комісія

Науково- дослідні інститути

Територіальні центри стандартизації, метрології, сертифікації

Органи із сертифікації продукції

Органи із сертифікації системи якості

Випробува- льні лабораторії, центри

Навчально-науковий центр з стандартиза- ції, метрології та якості продукції

Штат експертів аудиторів

Рис. 10.1 - Загальна структура системи УкрСЕПРО

Органами із сертифікації продукції можуть бути акредитовані організації та підприємства державної форми власності, випробувальні лабораторії та ви- пробувальні центри – організації і підприємства будь-яких форм власності.

Орган із сертифікації продукції несе відповідальність за необгрунтовану чи неправомірну видачу сертифікатів відповідності, атестатів виробництва та підтвердження їх дії, а також за порушення правил системи УкрСЕПРО, а ви- пробувальні лабораторії і випробувальні центри – за недостовірність та необ'єк- тивність результатів випробувань сертифікованої продукції.

При цьому виготовник (виконавець, постачальник) несе відповідальність за невідповідність сертифікованої продукції вимогам нормативних документів та застосування сертифіката і знака відповідності з порушенням правил систе- ми УкрСЕПРО, а продавець – за відсутність сертифіката або знака відповіднос- ті на продукцію, що реалізується, якщо вона підлягає обов'язковій сертифікації. Якщо в системі акредитовано декілька органів із сертифікації тієї самої продукції, то заявник має право провести сертифікацію продукції в будь-якому

з цих органів.

З метою забезпечення визнання сертифікатів і знаків відповідності систе- ми УкрСЕПРО за кордоном вона побудована з урахуванням вимог міжнародних

систем і взаємодіє на основі угод з міжнародними, регіональними та національ- ними організаціями інших держав, які проводять сертифікацію. Визнання сер- тифікатів і знаків відповідності інших держав здійснюється на основі багато- сторонніх і двосторонніх угод про взаємне визнання результатів робіт із серти- фікації. Свідченням визнання закордонного сертифіката є сертифікат, виданий у системі УкрСЕПРО, або свідоцтво про його визнання.

Роботи із сертифікації в системі УкрСЕПРО організують шляхом ство- рення органом із сертифікації продукції систем сертифікації спорідненої про- дукції, які повинні будуватися з урахуванням правил чинних міжнародних сис- тем сертифікації.

На сертифіковану в системі УкрСЕПРО продукцію видається сертифікат і наноситься знак відповідності. Знак відповідності, технічні вимоги до нього, порядок і правила його застосування встановлено державним стандартом Укра- їни. Сертифікат та/або знак відповідності системи свідчать про те, що контроль за відповідністю продукції вимогам стандартів здійснюється в цій системі.

Роботи із сертифікації продукції, систем якості, атестації виробництв, ак- редитації органів із сертифікації продукції у випробувальних лабораторіях або випробувальних центрах виконують за угодами. Технічний нагляд за виробниц- твом сертифікованої продукції в системі УкрСЕПРО виконує орган із сертифі- кації продукції або за його дорученням інші організації (орган із сертифікації систем якості, територіальні органи Держспоживстандарту України). Під час проведення технічного нагляду враховується інформація щодо якості продукції, яка надходить від органів державного нагляду, товариств споживачів та інших зацікавлених організацій.

Основою інформаційного забезпечення системи УкрСЕПРО є Реєстр сис- теми УкрСЕПРО. Дані Реєстру та інформацію про діяльність із сертифікації Держспоживстандарт України періодично публікує у своїх інформаційних ви- даннях. Система УкрСЕПРО забезпечує конфіденційність інформації про ре- зультати робіт із сертифікації.

Апеляції щодо застосування стандартів, якості сертифікованої продукції, а також виконання правил системи УкрСЕПРО розглядає орган із сертифікації продукції. У разі незгоди однієї із сторін з результатами розгляду подальше ро- зв'язання суперечки здійснюється Комісією з апеляцій, яка створюється Націо- нальним органом із сертифікації із залученням представників органу з сертифі- кації продукції та інших зацікавлених сторін.

Офіційною мовою системи УкрСЕПРО є державна мова. У разі потреби документи можуть супроводжуватись автентичним текстом будь-якою іншою мовою, при цьому тексти повинні мати однакову силу.

Система УкрСЕПРО взаємодіє на основі угод із системами перевірки без- пеки, охорони навколишнього середовища та іншими, що функціонують в Україні під керівництвом уповноважених урядом органів. Національний орган із сертифікації (Держспоживстандарт) може передавати цим органам окремі функції у проведенні сертифікації продукції.

### Порядок і правила сертифікації послуг у сфері туризму

Українська система сертифікації в туризмі знаходиться у стадії розвитку. Вона була введена як захисний захід у зв'язку з тим, що в 90-ті роки ХХ ст. не- досконалий український ринок заполонили товари, серед яких було багато не- доброякісних або просто небезпечних для життя. Першим її кроком було вве- дення Закону України "Про захист прав споживачів". У Законі передбачалася обов'язкова сертифікація товарів (робіт, послуг), на які в законодавчих актах або стандартах встановлені вимоги, направлені на забезпечення безпеки життя, здоров'я, споживача і охорони навколишнього середовища, запобігання спри- чинення шкоди майну споживача.

Основні положення з сертифікації послуг у сфері туризму визначено у ст.

18 і 19 Закону України ”Про внесення змін до Закону України” ”Про туризм”.

Перелік туристських послуг, що підлягають обов'язковій сертифікації стосовно безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна та охорони до- вкілля, порядок проведення сертифікації послуг у сфері туристської діяльності визначається Кабінетом Міністрів України.

Підтвердження відповідності туристських послуг здійснюється в устано- вленому порядку.

З метою підвищення рівня туристського обслуговування, сприяння спо- живачам у свідомому виборі туристських послуг, забезпечення рівних можли- востей суб'єктам туристської діяльності на ринку туристських послуг, забезпе- чення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, пі- двищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристської інфраструктури при- своюються категорії якості й рівня обслуговування.

Встановлення об'єктам туристської інфраструктури (готелям, іншим об'єктам, призначеним для надання послуг з розміщення, закладам харчу- вання, курортним закладам тощо) відповідної категорії здійснюється за за- явою їх власника.

Види категорій об'єктів туристської інфраструктури, порядок їх встанов- лення та зміни визначаються Кабінетом Міністрів України.

Загальна схема процесу сертифікації наведено на рис.10.2.

Порядок проведення сертифікації продукції в системі УкрСЕПРО в зага- льному випадку містить подання і розгляд заяви на сертифікацію продукції, прийняття рішення із зазначенням схеми (моделі) сертифікації; атестацію виро- бництва продукції, що сертифікується, або сертифікацію системи якості, якщо це передбачено схемою сертифікації; відбирання, ідентифікація зразків продук- ції та випробування; аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість видачі сертифіката і надання ліцензій; видачу сертифіката, надання ліцензій і занесення сертифікованої продукції до Реєстру системи; визнання сертифіката, що виданий закордонним або міжнародним органом; технічний нагляд за сертифікованою продукцією, під час її виробництва; інформацію про результати робіт із сертифікації.

Видавати сертифікат?

ні

так

Видача сертифікату, скла- дання ліцензійної угоди

Розробка й вико- нання дій, спря- мованих на усу- нення зауважень

Аналіз результатів і при- йняття рішення

Атестація вироб- ництва

Сертифікаційні ви- пробування

Сертифікація сис- теми якості

Прийняття рішення за заявою і вибір схеми сертифікації

Подача заяви на сертифікацію і розгляд її органом з сертифікації

|  |  |
| --- | --- |
| Внесення в реєстр серти- фікованої продукції, послуг | |
|  |  |
| Технічний  нагляд за сертифікованою продукцією, послугами | |

Рис. 10.2 - Загальна схема сертифікації продукції, робіт, послуг

Загальні положення з проведення сертифікації продукції в Україні ви- значені Державним стандартом – ДСТУ 3419-95 ”Порядок проведення сер- тифікації продукції”. На території України діє Перелік продукції, належній обов'язковій сертифікації в Україні, затверджений наказом Державного ко- мітету України з питань технічного регулювання і споживчої політики від 01.02.2005 р. № 28 (далі – Перелік № 28). У п. 30 цього переліку “Готельні послуги і послуги харчування, що надаються суб'єктам туристської діяльно- сті” визначені засоби розміщення і підприємства харчування, послуги яких підлягають обов'язковій сертифікації.

Таким чином в Україні у сфері туризму обов’язковій сертифікації підля- гають готельні послуги й послуги харчування. Для проведення сертифікації ро- зроблено два нормативних документи:

* Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг, затверджені наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сер- тифікації від 27.01.99 р. № 37 (далі – Правила обов'язкової сертифікації готельних послуг);
* Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затвер- джені наказом Державного комітету України зі стандартизації, метрології і сертифікації від 27.01.99 р. № 37 (далі – Правила обов'язкової сертифі- кації послуг харчування).

Розглянемо детально порядок сертифікації готельних послуг і по- слуг харчування.

### Порядок обов'язкової сертифікації готельних послуг

Правила сертифікації готельних послуг є обов'язковими для виконання органами із сертифікації готельних послуг (ОСГП), акредитованими в УкрСЕ- ПРО (далі – Система), акредитованими випробувальними (соціологічними) ла- бораторіями, а також суб'єктами туристської діяльності відповідно до Закону України “Про внесення змін до Закону” “Про туризм”.

Обов'язкову сертифікацію готельних послуг здійснюють органи із серти- фікації, акредитовані в установленому порядку в Системі на проведення серти- фікації готельних послуг**. Об'єктами обов'язкової сертифікації є готельні по- слуги,** що надаються суб'єктами туристської діяльності (готелі, мотелі, турист- ські бази, гірські притулки, кемпінги, оздоровчі заклади, заклади відпочинку, місця для короткочасного мешкання в інших приміщеннях),а також **процес на- дання послуг**. Зазначимо, що згідно із п. 3.1 Правил обов'язкової сертифікації готельних послуг готельна послуга — це діяльність підприємства по наданню споживачу місця для короткочасного мешкання.

Обов'язкова сертифікація готельних послуг в Системі здійснюється на ві- дповідність обов'язковим вимогам нормативних документів, діючих в Україні, щодо **безпеки** для життя і здоров'я людей, **захисту** їх майна **і охорони** навко- лишнього середовища.

Порядок проведення обов'язкової сертифікації передбачає:

* подачу заяви на. обов'язкову сертифікацію;
* розгляд і ухвалення рішення за заявою і визначення схеми

сертифікації;

* проведення випробувань (перевірок) з метою обов'язкової сертифікації;
* аналіз отриманих результатів і ухвалення рішення про можливість ви- дачі сертифікату відповідності і висновку ліцензійної угоди;
* реєстрацію сертифікату відповідності в Реєстрі Системи, видачу сер- тифікату відповідності і підписання ліцензійної угоди;
* технічний нагляд за наданням обов'язкових сертифікованих послуг, сертифікованою системою якості послуг, що надаються;
* інформування про результати обов'язкової сертифікації готель- них послуг.

Для проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг в Системі за- явник подає заявку на проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг і надання категорії в Системі УкрСЕПРО встановленої форми в будь-якій з акре- дитованих ОСГП, а за відсутності інформації про його наявність – в Держспо- живстандарт України, який направляє заявку в акредитований ОСГП. Останній розглядає заявку і направляє заявнику опитувальну анкету з пропозицією запо- внити її для проведення попереднього аналізу

Опитувальна анкета може бути подана одночасно із заявкою. Анкету для попереднього аналізу оформлюють як додаток до заявки, вона є додатковим матеріалом для ухвалення рішення за заявкою.

Після отримання заповненої опитувальної анкети ОСГП ухвалює рішення за заявкою. Рішення за заявкою на проведення обов'язкової сертифікації готе- льних послуг за результатами попередньої оцінки ухвалюється в строк, що не перевищує одного місяця з часу її отримання ОСГП. Рішення за заявкою за- тверджується керівником ОСГП і направляється заявнику.

У разі ухвалення рішення про неможливість проведення сертифікації за- явка повертається заявнику з письмовим аргументуванням за ухваленим рішен- ням. Якщо заявник в десятиденний термін після отримання рішення про відмо- ву в обов'язковій сертифікації не повідомив про свої наміри з проведення захо- дів коригувань, то роботи з виконання обов'язкової сертифікації припиняються**.** Якщо заявник бажає оскаржити рішення за його заявкою на сертифікацію послуг, то він повинен подати (письмово) апеляцію в ОСГП не пізніше одного місяця після отримання повідомлення по ухваленому рішенню. Подача апеляції

не припиняє дії ухваленого ОСГП рішення.

Апеляція розглядається ОСГП в місячний термін з дня її надходження. Для розгляду спірних питань створюється апеляційна комісія. Заявник має пра- во бути присутнім на засіданні комісії.

У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право протя- гом 10 днів з дня отримання рішення звернутися в Комісію з апеляцій Націона- льного органу із сертифікації або в суд.

На підставі заявки і позитивного рішення ОСГП направляє заявнику разом з супровідним листом договір про організацію і проведення обов'яз- кового комплексу робіт з обов'язкової сертифікації готельних послуг. До договору додаються:

* календарний план робіт, де указуються основні види робіт, вартість і терміни їх виконання, а також інші організації, що залучаються до виконання робіт із сертифікації;
* протокол узгодження договірної ціни.

За узгодженням із заявником ОСГП може виконувати роботи окремими етапами – за окремими договорами**,** а також за прямими договорами з субпідря- дними організаціями.

Після підписання договору заявник заздалегідь оплачує вартість прове- дення робіт, передбачених договором, або за погодженням сторін – вартість кожного окремого етапу. У разі негативного результату обов'язкової сертифіка- ції заявник не звільняється від оплати виконаних робіт.

ОСГП формує комісію з проведення сертифікаційних випробувань (пере- вірок.). Головою комісії призначається атестований аудитор із сертифікації го- тельних послуг. Членами комісії можуть бути аудитори і кандидати в аудитори із сертифікації готельних послуг (у тому числі позаштатні), аудитори із серти- фікації систем якості. До складу комісії для сертифікаційних випробувань (пе- ревірок) окремих видів готельних послуг можуть бути залучені кваліфіковані фахівці з готельного господарства і захисту прав споживачів. Фахівці, які залу- чаються до роботи, не повинні бути співробітниками підприємств і організацій, зацікавлених в результатах сертифікації.

Голова комісії проводить підготовчі роботи: встановлює терміни, визна- чає програму проведення випробувань (перевірок), повідомляє про неї членів комісії. Для проведення робіт з обов'язкової сертифікації заявник зобов'язаний надати комісії всі необхідні матеріали й створити умови для її роботи, в тому числі безперешкодний доступ у всі приміщення, де надаються готельні послуги, доступ до документів.

Під час обов'язкової сертифікації готельних послуг зі всіх схем сертифі- кації (оцінка процесу надання послуг, атестація підприємства або сертифікація системи якості) встановлюється наявність документів, що підтверджують здій- снення нагляду органами санепіднагляду, пожежного нагляду, технічного на- гляду, інших органів державного нагляду в рамках їх компетенції у встановле- ному порядку. Перевіряється наявність договорів з цими органами, актів, ви- сновків останньої перевірки, датованих терміном не пізніше ніж півроку до дня початку сертифікаційних випробувань (перевірок). За наявності цих документів (і усуненні виявлених в них недоліків) комісія приступає до роботи з обов'язко- вої сертифікації. У такому разі не потрібне додаткове обстеження вищезгада- ними наглядовими організаціями підприємства, що надає готельні послуги.

Крім того, під час сертифікаційних випробувань (перевірок) готельних послуг проводяться:

* повне або вибіркове обстеження членами комісії приміщень, в яких надаються готельні послуги. При цьому об'єм вибірки встановлюється головою комісії і повинен забезпечувати впевненість у фактичному стані;
* перевірка наявності скарг, претензій і заходів з реагування на них;
* перевірка відповідності кваліфікації персоналу вимогам посадових ін- струкцій, затверджених у встановленому порядку;
* оцінка процесу надання послуг, атестація підприємства або сертифі- кація системи якості;
* вибіркові випробування результату послуги шляхом соціологічної (або експертної) оцінки; аналізу результатів соціологічних досліджень за мето- диками соціологічного опитування із залученням у разі потреби, акредитованої випробувальної (соціологічної) лабораторії або аналізу інформації органів за- хисту прав споживачів, претензій і скарг споживачів послуг.

Згідно з Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг іс- нує три схеми (моделі) сертифікації. Схеми відрізняються між собою видами й обсягами робіт.

Перша схема передбачає обстеження засобу розміщення. За другою схемою проводиться атестація засобу розміщення на категорію. При здійсненні сертифікації за третьою схемою виконується сертифікація системи управління якістю. При проведенні сертифікації за будь-якою схемою обов’язково здійс- нюється вибіркове обстеження номерів засобу розміщення і технічний нагляд за наданням послуги після видачі сертифікату відповідності.

**Обстеження засобу розміщення і оцінка процесу надання послуг** пе- редбачає перевірку:

* номенклатури заявлених послуг;
* наявність матеріально-технічної бази, необхідної для надання послуг, і оцінка її стану (відповідність обов'язковим вимогам нормативних документів);
* відповідність санітарно-гігієнічного і санітарно-технічного стану приміщень вимогам нормативних документів;
* наявність нормативної документації;
* виконання умов нормативних і організаційно-методичних документів, що встановлюють вимоги до послуг і процесу їх надання;
* наявність кваліфікованого персоналу, знання ним інструкцій і правил обслуговування, згідно із сферою діяльності.

Схема з оцінкою процесу надання послуг рекомендується для готелів, що не відповідають вимогам найнижчої категорії – \* (одна зірка), і для інших місць короткочасного мешкання. Сертифікат відповідності, виданий по схемі, що пе- редбачає оцінку процесу надання послуг, має термін дії до одного року.

**Атестація підприємства** виконується з урахуванням специфіки готель- них послуг, які не мають ознак, властивих виробничим процесам, і матеріаль- ного результату, що піддається кількісному вимірюванню. При проведенні обо- в'язкової сертифікації за цією схемою заявник заповнює декларацію про свою відповідність вимогам до категорії (зірці), на яку претендує, згідно з вимогами відповідного стандарту. Декларацію підписує заявник і скріплює свій підпис печаткою.

При позитивних результатах аналізу декларації ОСГП проводить перевір- ку на відповідність вимогам безпеки, перевірку відповідності номенклатури і якості готельних послуг встановленому нормативними документами переліку вимог до готелів певної категорії (зірки), та іншої інформації, наведеної в де- кларації. Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає атеста- цію підприємства, має термін дії до трьох років.

**Сертифікацію системи якості** проводять органи, акредитовані в Системі на право проведення цих робіт. Порядок проведення сертифікації встановлю- ється органом із сертифікації систем якості з урахуванням вимог нормативних документів Системи.

Сертифікація системи якості виконується за ініціативою заявника з метою підтвердження відповідності системи забезпечення якості готельних послуг ви- могам відповідних стандартів, а також того, що підприємство може постійно надавати готельні послуги, що відповідають обов'язковим вимогам норматив- них документів з безпеки і вимогам до певної категорії (зірки).

У разі проведення сертифікації системи якості заявник згідно з рішенням ОСГП направляє заявку до органу із сертифікації систем якості. Після отри- мання заявником сертифікату відповідності на систему якості цей сертифікат надається органу із сертифікації готельних послуг для подальшого проведення робіт з обов'язкової сертифікації. Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи якості, має термін дії до п'яти років.

У процесі роботи комісії заповнюють звіт за результатами оцінки процесу надання готельних послуг або протокол випробування (перевірки) на відповід- ність вимогам безпеки і протокол випробування (перевірки) на відповідність вимогам категорії, які є підставою для складання акту і ухвалення рішення.

Протоколи випробувань (перевірок) готельних послуг повинні бути під- писані головою і всіма членами комісії, представником заявника, у присутності якого проводилися випробування (перевірки). З протоколами повинен бути ознайомлений заявник. Якщо до проведення випробувань (перевірок) була за- лучена випробувальна (соціологічна) лабораторія, то за результатами випробу- вань (перевірок) лабораторія складає свій протокол випробування (перевірок), підписаний виконавцями робіт і затверджений керівником лабораторії, і подає його в ОСГП, а копію – заявнику.

Після завершення випробувань (перевірок) на підставі усіх матеріалів складають акт проведення обов'язкової сертифікації готельних послуг. Акт під- писує голова і члени комісії. Один екземпляр акту передається заявнику.

ОСГП розглядає всі матеріали (звіт, протоколи, акт, результати соціологі- чних досліджень і т. ін.). При позитивних результатах розгляду матеріалів ОСГП ухвалює рішення про видачу сертифікату відповідності. При цьому якщо схемою сертифікації, приведеної в рішенні за заявкою, передбачена сертифіка- ція системи якості, то ОСГП при позитивних результатах цієї роботи ухвалює рішення про термін дії сертифікату відповідності.

Якщо ОСГП ухвалює рішення про відмову у видачі сертифікату відповід- ності, то рішення з обов'язковою вказівкою причин відмови передається заяв- нику в строк, що не перевищує 10 днів з дня підписання акту, а заявка анулю- ється. Повторне випробування (перевірка) з метою сертифікації може бути про- ведено тільки після подачі нової заявки в ОСГП і переконливих доказів заявни- ка щодо проведення ним заходів коригувань для усунення причин, що виклика- ли невідповідність.

ОСГП оформляє сертифікат відповідності і реєструє в Реєстрі системи в строк, що не перевищує 10 днів з дня надання акту. Оформлені в установлено-

му порядку оригінал сертифікату відповідності і ліцензійна угода на право за- стосування сертифікату відповідності і знака відповідності ОСГП надають за- явнику. Виконавці послуг застосовують знак відповідності (вид знаку визначе- но ДСТУ 2296-93 “Національний знак відповідності. Форма, розміри, технічні вимоги і правила застосування”), проставляючи його в рекламній і супровідній документації, яка видається клієнту (картках гостя, квитанціях і т. ін.), а також на вивісках.

Якщо вимоги до показників (характеристик) сертифікованої готельної по- слуги змінюються, то дія сертифікату припиняється з дати введення змін. У разі зміни умов надання або номенклатури готельних послуг або технологічної до- кументації на їх надання, які можуть вплинути на показники, підтверджені під час сертифікації, заявник зобов'язаний попередити про це ОСГП.

Не пізніше ніж за три місяці до закінчення дії сертифікату відповідності заявник подає нову заявку до органу із сертифікації для отримання сертифікату на наступний період. Орган із сертифікації визначає необхідний обсяг робіт за заявою з урахуванням результатів технічного нагляду.

**Технічний нагляд** за сертифікованими готельними послугами під час їх надання здійснює ОСГП, який видав сертифікат відповідності, або за його до- рученням – інша організація. Технічний нагляд проводять протягом всього тер- міну дії сертифікату відповідності у формі планових і позапланових перевірок.

Кількість планових перевірок і форми їх проведення визначаються умо- вами договору на здійснення технічного нагляду між ОСГП і заявником. Об- сяг, зміст і порядок проведення технічного нагляду визначає ОСГП у кожно- му конкретному випадку з урахуванням схеми, за якою проводилася сертифі- кація, і регламентує їх у програмі технічного нагляду, яка розробляється ОСГП і затверджується його керівником. При проведенні технічного нагляду здійснюють:

* контроль дотримання підприємством вимог до сертифікованих готе- льних послуг шляхом перевірки їх відповідності діючій нормативний і техніч- ній документації, відсутності змін в документації, а також перевірки характеру змін, внесених в нормативні документи, за якими була сертифікована готельна послуга, перевірку вимог безпеки, що містяться в нормативній документації;
* соціологічну або експертну оцінку, яку проводять за тими ж процеду- рами, які діяли і при сертифікації готельних послуг;
* оцінку процесу надання готельної послуги, атестацію підприємства, оцінку системи якості за тими ж методиками, які діяли і при сертифікації готе- льної послуги;
* контроль дотримання умов ліцензійної угоди, яка складається з пере- вірки наявності і правильності нанесення знака відповідності і знака відповід- ності категорії (зірки) на картки гостя, квитанції, рекламні матеріали, вивіски.

За результатами технічного нагляду ОСГП складає звіт, в якому вказу- ються можливі причини невідповідності готельної послуги встановленим вимо- гам (за наявності невідповідності) і пропонуються заходи коригувань для їх усунення. Один екземпляр звіту вручають заявнику.

ОСГП може ухвалити рішення про проведення додаткових позапланових перевірок у разі надходження інформації про претензії (у скаргах, рекламаціях) до сертифікованих готельних послуг від їх споживачів, а також від органів, що здійснюють суспільний або державний контроль за готельними послугами згід- но законодавчих актів. Додаткові перевірки можуть також проводитися за на- явності інформації від заявника про зміну технології, характеристик або номен- клатури готельних послуг або умов обслуговування.

Дія сертифікату відповідності і ліцензійної угоди може бути припине- на у разі:

* встановлення невідповідності готельної послуги вимогам норматив- них документів з її безпеки;
* встановлення відсутності умов для забезпечення безпеки готельної послуги;
* встановлення невідповідності послуги вимогам нормативних докуме- нтів відносно наданому готелю категорії (зірки);
* встановлення змін, внесених в нормативну і технологічну документа- цію на готельну послугу без попереднього узгодження з ОСГП;
* порушення правил застосування сертифікатів і знаків відповідності;
* наявності скарг і претензій до сертифікованих готельних послуг;
* відмови заявника від оплати робіт по технічному нагляду.

У такому разі ОСГП в триденний термін подає письмову інформацію про ухвалене рішення щодо припинення або відміни дії виданого сертифікату від- повідності в Держспоживстандарт України, його територіальний орган, у Дер- жавну службу туризму і курортів України і заявнику. Рішення про припинення дії сертифікату відповідності може бути відмінено, якщо за допомогою прове- дення заходів коригувань заявник може усунути невідповідність і причини її виникнення у встановлений ОСГП термін. По закінченні цього терміну прово- диться технічний нагляд, який може виконуватися за скороченою процедурою, враховуючи результати попереднього технічного нагляду.

Заходи коригувань проводяться заявником після отримання відповідно- го рішення ОСГП. Контроль за виконанням заходів коригувань, прийнятих для усунення причин виявлених невідповідностей, здійснює ОСГП. Всі ви- трати, пов'язані із заходами коригувань і контролем за їх виконанням, опла- чує заявник.

Рішення про. відміну дії сертифікату відповідності може бути прийняте,

якщо:

* недоліки неможливо усунути за прийнятний час;
* заходи коригувань не виконані або вони не мали наслідків у встанов-

лений рішенням про припинення дії сертифікату відповідності термін; – не виконана умова ліцензійної угоди.

Відміна сертифікату відповідності набуває чинності з моменту вилучення його з Реєстру системи.

Готельна послуга, на яку була відмінена дія сертифікату відповідності, може заявлятися замовником на повторну обов'язкову сертифікацію після виконання ним заходів коригувань, направлених на усунення порушень, ви-

явлених під час технічного нагляду. У такому разі роботи із сертифікації проводяться без урахування результатів попередньої обов'язкової сертифі- кації даної послуги.

Якщо заявник має бажання оскаржити рішення про відміну ліцензії на право застосування сертифікату відповідності і маркування знаком відповідно- сті готельних послуг, вказаних в сертифікаті і що надаються заявником протя- гом терміну дії ліцензійної угоди, то він повинен подати (письмово) апеляцію в ОСГП не пізніше місяця після отримання повідомлення про ухвалення рішення. Подача апеляції не припиняє дії ухваленого ОСГП рішення.

Як вже вказувалося вище, апеляція розглядається ОСГП в місячний тер- мін з дня її надходження. Для розгляду спірних питань створюється апеляційна комісія. Заявник має право бути присутнім на засіданні комісії. Рішення комісії відносно поданої апеляції письмово доводиться до відома заявника і ОСГП. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право протягом 10 днів з дня отримання рішення звернутися в Комісію з апеляції Національного органу з сертифікації або в суд.

### Порядок обов'язкової сертифікації послуг харчування

Вимоги Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування є обов'язко- вими для органів із сертифікації послуг харчування (далі — ОСПХ), акредито- ваних в Українській державній системі сертифікації продукції — Системі сер- тифікації УкрСЕПРО (далі — Система), акредитованих випробувальних лабо- раторій (центрів) і суб'єктів туристської діяльності, що надають послуги харчу- вання. Обов'язкову сертифікацію послуг харчування здійснюють ОСПХ, акре- дитовані в установленому порядку на проведення обов'язкової сертифікації по- слуг харчування в Системі і зареєстровані в Реєстрі Системи.

### Об'єктами обов'язкової сертифікації в Системі є послуги харчування, результати послуг харчування, процес надання послуг харчування, систе- ми якості.

Згідно з п. 3 Правил обов'язкової сертифікації послуг харчування **послуга громадського харчування –** результат діяльності підприємств і громадян- підприємців із задоволення потреб споживача у харчуванні і проведенні дозвіл- ля, а **процес обслуговування –** сукупність операцій, виконуваних виконавцем послуги громадського харчування у разі безпосереднього контакту із спожива- чем послуг при реалізації кулінарної продукції і організації дозвілля.

Обов'язкова сертифікація послуг харчування в Системі здійснюється на відповідність обов'язковим вимогам діючих в Україні нормативних документів з безпеки життя і здоров'я людей, збереження їх майна, охорони навколишнього природного середовища. Під час обов'язкової сертифікації послуг харчування перевіряють вимоги безпеки і екологічності послуг і умов обслуговування, ви- користовуючи методи, які дають можливість:

* повно і достовірно підтвердити відповідність послуги харчування ви- могам, спрямованим на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна, охорони навколишнього природного середовища, встановленим в нор- мативних документах для цієї послуги, а також іншим вимогам, які згідно зако-

нодавчим актам повинні підтверджуватися при обов'язковій сертифікації;

* провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;
* перевірити приналежність підприємства до класифікаційної групи.

Крім того, харчова продукція, сировина, напівфабрикати вітчизняного і імпортного виробництва, які використовуються у процесі надання послуг хар- чування і підлягають обов'язковій сертифікації в Україні, повинні мати серти- фікат відповідності.

Вартість робіт з обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі

**оплачується заявником** на договірних умовах.

Для проведення обов'язкової сертифікації послуг харчування в Системі заявник подає заявку за встановленою формою в будь-який з акредитованих в Системі орган із сертифікації послуг харчування, а за відсутності інформації про його наявність – в Держспоживстандарт України. Заявник разом із заявкою подає в ОСПХ заповнену опитувальну анкету, а також початкову документацію для проведення оцінки підприємства. Перелік питань опитувальної анкети мо- же уточнюватися у процесі розгляду заявки.

Заявку розглядає орган із сертифікації, який:

* реєструє заявку в журналі обліку і відкриває окрему справу про обо- в'язкову сертифікацію послуг харчування, в якій надалі зберігаються все листу- вання і документи сертифікації;
* проводить експертизу заявки щодо правильності заповнення рекві- зитів, наявності і актуалізації вказаних в заявці нормативних документів на послугу.

Термін розгляду заявки і ухвалення рішення по ній не повинен пе- ревищувати **30 діб** з дня її реєстрації. Рішення за заявою в триденний те- рмін передається:

* заявнику;
* випробувальній лабораторії, яка проводитиме випробування.

Копія підписаного рішення за заявою зберігається у справі із сертифікації вказаних послуг харчування.

Причиною відмови у розгляді заявки може бути офіційна інформація са- нітарно-епідемічної станції або Держпожежнагляду щодо невідповідності під- приємства санітарним правилам і нормам, протипожежним правилам і нормам або відсутність висновків.

Якщо прийнято рішення проводити сертифікацію, то здійснюють вибір схеми сертифікації. Згідно з Правилами обов'язкової сертифікації послуг харчу- вання існує три схеми сертифікації.

Перша схема передбачає обстеження процесу надання послуги. За другою схемою проводиться атестація виробництва. При здійсненні серти- фікації за третьою схемою виконується сертифікація системи управління якістю. При проведенні сертифікації за будь-якою схемою обов’язково здій- снюються вибіркова перевірка кулінарної продукції (випробування резуль- тату послуги) і технічний нагляд за стабільністю надання послуги після видачі сертифікату відповідності.

Схема сертифікації заявлених послуг харчування визначається виконав- чою групою ОСПХ за узгодженням із заявником до початку робіт з обов'язкової сертифікації послуг і залежить від виду надання послуги харчування, номенк- латури і кількості виробленої кулінарної продукції, типу підприємства харчу- вання та інших вихідних даних.

Сертифікат відповідності при сертифікації послуг харчування за схе- мою, що передбачає обстеження процесу надання послуги, має термін дії до одного року. В передбачених випадках (у разі впровадження на підприємст- ві заходів з поліпшення якості) сертифікат відповідності може мати термін дії до двох років.

Термін дії сертифікату відповідності при сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає атестацію виробництва, встановлюється з урахуван- ням терміну дії атестата виробництва і не повинен перевищувати трьох років.

Термін дії сертифікату відповідності при сертифікації послуг харчування за схемою, що передбачає сертифікацію системи якості, встановлюється з ура- хуванням терміну дії сертифікату системи якості і не повинен перевищувати п'яти років.

Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наяв- ності висновків органів санепідемнагляду, ветеринарних свідоцтв для продуктів тваринництва, карантинного дозволу на сировину і продукцію рослинного по- ходження, пожежного нагляду щодо відповідності підприємства харчування санітарно-гігієнічним вимогам і вимогам протипожежної безпеки, а також на- явність сертифікатів відповідності на харчові продукти й продовольчу сирови- ну, що використовуються для виготовлення кулінарної продукції.

Для оцінки якості послуги харчування перевіряють дотримання вимог відносно:

* умов виробництва кулінарної продукції, зберігання, реалізації і орга- нізації споживання, в тому числі сировини і продовольчих товарів, що викорис- товуються для виробництва кулінарної продукції;
* умов обслуговування;
* умов матеріально-технічного оснащення;
* рівня професійної підготовки і кваліфікації обслуговуючого персоналу.

Для випробування якості кулінарної продукції проводять органолептичну оцінку кулінарної продукції, контроль маркування, упаковки, транспортування і зберігання., За наслідками контролю складають протокол. У разі сумнівної якості контрольованої продукції представник ОСПХ направляє відібрані зразки в акредитовану випробувальну лабораторію для проведення оцінки за фізико- хімічними і мікробіологічними показниками. Для випробувань відбирають зра- зки кулінарної продукції, які є найуразливішими з мікробіологічної точки зору або в технологічному процесі приготування яких передбачені ручні операції пі- сля проведення термічної обробки. При цьому зразки-свідки кулінарної проду- кції не відбирають.

Відбір зразків кулінарної продукції для випробувань проводить представ- ник ОСПХ у присутності представника заявника і оформляє актом відбору зра-

зків. Акт оформлюють у трьох екземплярах. Його підписує представник органу із сертифікації послуг, який проводив відбір, і представник заявника. Один ек- земпляр залишається у заявника, другий прямує до органу із сертифікації для зберігання, третій (разом із зразками для випробувань) – в акредитовану випро- бувальну лабораторію. Відібрані зразки для випробувань маркують і пломбу- ють. Заявник **за свої кошти** оплачує відібрані зразки кулінарної продукції для випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії.

Ідентифікація кулінарної продукції (відібраних зразків), у тому числі ім- портних проводиться представником ОСПХ при відборі зразків у присутності представника заявника. Ідентифікація відібраних зразків виконується за резуль- татами аналізу інформації, наведеної на етикетці або в маркіровці, візуального огляду відібраних зразків відносно:

* дати виготовлення і терміну придатності до вживання;
* найменування і адреси виробника;
* наявності сертифікатів відповідності на використану сировину, поку- пні товари і винно-горілчані вироби, що підлягають обов'язковій сертифікації в Україні;
* маркування, упаковки.

Не підлягає ідентифікації продукція без етикеток або чіткого маркування, без належної інформації, з виявленими ознаками пошкодження упаковок і для якої термін придатності до вживання не вказаний або вичерпаний. За наслідка- ми ідентифікації зразків кулінарної продукції представник ОСПХ разом із заяв- ником або уповноваженою особою заявника складають акт ідентифікації.

Відібрані й ідентифіковані зразки опечатують або пломбують і разом з актом відбору і ідентифікації передають у випробувальну лабораторію у разі потреби проведення випробувань за фізико-хімічними і мікробіологічними по- казниками. Заявник за свої кошти передає відібрані для випробувань зразки ку- лінарної продукції у випробувальну лабораторію. Якщо зразки кулінарної про- дукції були передані у випробувальну лабораторію, то вона повинна забезпечи- ти умови зберігання зразків кулінарної продукції для випробувань згідно з ви- могами нормативного документа на кулінарну продукцію протягом всього тер- міну зберігання. Зразки кулінарної продукції, використані для ідентифікації та/або випробувань, підлягають списанню. Списання використаних для іденти- фікації та/або випробувань зразків скріпляється підписами заявника або його представника і відповідальної особи лабораторії у графі про списання в «Жур- налі обліку зразків».

Випробування зразків кулінарної продукції проводять виключно акреди- товані в Системі випробувальні лабораторії, визначені органом по сертифікації в рішенні за заявкою. Самостійне ухвалення випробувальною лабораторією рі- шень про проведення випробувань зразків з метою обов'язкової сертифікації продукції не допускається.

За результатами випробувань випробувальна лабораторія подає до органу із сертифікації протокол випробувань кулінарної продукції. Протокол повинен бути підписаний виконавцями робіт і затверджений керівником випробувальної лабораторії. Якщо випробування проводилося у випробувальній лабораторії,

акредитованій в Системі тільки на технічну компетентність, то протокол ви- пробувань повинен бути підписаний також представником органу із сертифіка- ції, який (за дорученням органу по сертифікації) брав участь у випробуваннях. Наданий протокол випробувань розглядається відповідною виконавчою групою ОСПХ. При позитивних результатах розгляду протоколу та інших робіт, перед- бачених в рішенні за заявкою, виконавча група ОСПХ продовжує подальші ро- боти із сертифікації. У разі отримання негативних результатів хоча б одного з показників випробування з метою сертифікації припиняються. Інформація про негативні результати подається в триденний термін заявнику і ОСПХ, який від- міняє заявку.

Повторні випробування можуть бути проведені тільки після оформлення нової заявки і надання заявником ОСПХ переконливих доказів проведення за- ходів коригувань щодо усунення причин, що викликали невідповідність показ- ника вимогам нормативного документа.

**Обстеження процесу надання послуги харчування** здійснюється з ме- тою оцінки технічних можливостей заявника забезпечити надання сертифікова- них послуг харчування із стабільними показниками, в повній відповідності з обов'язковими вимогами нормативних документів. ОСПХ формує комісію з проведення обстеження надання послуги харчування. Головою комісії призна- чають аудитора із сертифікації послуг. Членами комісії можуть бути аудитори і кандидати в аудитори із сертифікації послуг харчування (у тому числі позашта- тні). До складу комісії можуть бути залучені кваліфіковані фахівці з послуг ха- рчування, які не зацікавлені у результатах обов'язкової сертифікації. Заявник повинен надати комісії всі необхідні матеріали й створити умови для її роботи, в тому числі безперешкодний доступ в усі приміщення.

Обстеження процесу надання послуги харчування проводиться за затвер- дженою керівником ОСПХ програмою. Випробування результату надання по- слуги харчування може виконуватися за методиками соціологічного опитуван- ня із залученням, у разі потреби, акредитованої соціологічної лабораторії. ОСПХ може проводити соціологічне опитування власними силами за наявності у штаті ОСПХ фахівців відповідної кваліфікації і затверджених методик.

При позитивних результатах обстеження процесу надання послуги харчу- вання виконавча група оформляє звіт за результатами обстеження процесу на- дання послуг харчування, який повинен містити аналіз обстеження і обґрунто- вані висновки (у тому числі з випробувань результату надання послуги) і про- позиції з доцільності видачі сертифікату відповідності або необхідності прове- дення заходів коригувань. Звіт підписують голова і члени комісії. Один екземп- ляр звіту передають заявнику.

**Атестація виробництва** продукції в Системі проводиться виконавчою групою згідно з рішенням ОСПХ або за ініціативою заявника відповідно до ви- мог нормативних документів Системи. При проведенні сертифікації за схемою, що передбачає атестацію виробництва, заявник одночасно з нормативними до- кументами на сертифіковані послуги передає в ОСПХ інструкцію з атестації те- хнічних можливостей, розроблену й затверджену у встановленому порядку. По- зитивні результати атестації оформляють атестатом виробництва.

**Сертифікацію системи якості** підприємства харчування здійснює орган із сертифікації систем якості виключно за бажанням заявника. Порядок прове- дення сертифікації встановлюється органом із сертифікації систем якості з ура- хуванням вимог нормативних документів Системи. Позитивні результати сер- тифікації системи якості заявника оформляються сертифікатом на систему яко- сті підприємства харчування.

При наявності в заявника сертифікату відповідності на систему якості, який розповсюджується на виробництво заявленої на обов'язкову сертифікацію продукції, заявник додає до заявки копію цього сертифікату відповідності. Ор- ган з сертифікації після отримання заявки і копії сертифікату відповідності на систему якості направляє запит до органу із сертифікації систем якості за доку- ментальним підтвердженням задовільного функціонування на підприємстві си- стеми якості. Після отримання документів, що підтверджують відповідність функціонування системи якості вимогам нормативних документів, поширюва- них на Систему, і за позитивними результатами їх аналізу орган із сертифікації визначає схему сертифікації з оцінкою сертифікованої системи якості.

Виконавча група ОСПХ на підставі позитивних результатів аналізу мате- ріалів випробувань з метою обов'язкової сертифікації, звіту про обстеження процесу надання послуги харчування або атестації виробництва, або сертифіка- ції системи якості (відповідно до вибраної схеми сертифікації) готує сертифікат відповідності за однією з форм, визначених в Системі, і ухвалює рішення про термін дії сертифікату, а також готує проект ліцензійної угоди із заявником (на право використовування сертифікату відповідності і маркування супровідних документів знаком відповідності).

Оригінал сертифікату разом з ліцензійною угодою у триденний термін видається заявнику, копія виданого сертифікату з ліцензійною угодою зберіга- ється ОСПХ у справі із сертифікації послуг харчування заявника. Другий екзе- мпляр копії подається в Держспоживстандарт України. Не пізніше ніж за 3 мі- сяці до закінчення терміну дії сертифікату відповідності заявник подає нову за- явку в ОСПХ для проведення подальшої обов'язкової сертифікації.

**Технічний нагляд** за стабільністю надання сертифікованої послуги здійснює ОСПХ або за його дорученням інша організація з метою встано- влення того, що послуга продовжує відповідати вимогам, на які вона бу- ла сертифікована.

Залежно від схеми сертифікації застосовують наступні види технічного нагляду:

–проведення періодичних вибіркових перевірок результату послуги (ви- пробувань зразків кулінарної продукції), а також обстеження процесу надання послуги;

–проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а та- кож технічний нагляд за атестованим виробництвом заявника;

–проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а та- кож оцінка функціонування сертифікованої системи якості в заявника.

Періодичність проведення технічного нагляду, програму і порядок його проведення встановлює ОСПХ. За результатами технічного нагляду виконавець

складає і подає в ОСПХ звіт з вказівкою, за наявності невідповідностей встано- вленим вимогам, можливих причин і запропонованих заходів коригувань.

ОСПХ може припинити дію сертифікату і ліцензійної угоди у разі:

–виявлення невідповідності процесу надання послуг вимогам, встановле- ним під час сертифікації;

–порушення заявником вимог ліцензійної угоди;

–зміни виробником нормативних документів, методів обслуговування, складу продукції і т. ін., які можуть вплинути на відповідність сертифікованої послуги встановленим вимогам, без попереднього узгодження з ОСПХ.

Рішення про припинення дії сертифікату відповідності може бути відмі- нено в тому випадку, якщо проведенням заходів коригувань заявник може усу- нути невідповідності і причини їх виникнення в місячний термін і без прове- дення випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії підтвердити ві- дповідність послуги встановленим вимогам. За інших умов сертифікат відпові- дності і ліцензійна угода відміняються у встановленому порядку.

Усі витрати із здійснення заходів з коригування і контролю за їх вико- нанням несе заявник. Крім того, слід враховувати, що всі роботи з обов'язкової сертифікації послуг харчування оплачуються заявником саме за договорами на проведення робіт, які укладаються між заявником і органом із сертифікації, ви- пробувальними (соціологічними) лабораторіями.

Якщо заявник бажає оскаржити рішення про відмову йому у видачі сер- тифікату відповідності або про припинення або призупинення дії сертифікату відповідності, то він повинен подати письмову апеляцію до органу з сертифіка- ції не пізніше одного місяця після отримання повідомлення за ухваленим рі- шенням. Подача апеляції не припиняє дії ухваленого рішення. Апеляція розгля- дається апеляційною комісією органу з сертифікації не пізніше місяця після її отримання.

Апеляційна комісія для розгляду апеляції повинна мати такі документи:

* апеляцію заявника;
* листування із спірного питання між заявником, випробувальною (со-

ціологічною) лабораторією і органом із сертифікації;

* протоколи випробувань продукції;
* зразки або фотографії продукції;
* фотографії приміщень;
* відповідні матеріали перевірок, звітів з технічного нагляду;
* нормативну документацію на продукцію, послуги і т.ін.

Документація надається голові й членам апеляційної комісії органом з сертифікації не пізніше як за два тижні до засідання комісії.

Кожна зацікавлена сторона має право бути присутньою на засіданні апе- ляційній комісії і запросити експерта для надання пояснень. Разом з тим апеля- ційна комісія розглядає спірні питання конфіденційно. При цьому при ухвален- ні рішення повинні бути присутній тільки члени комісії у повному складі.

Апеляційна комісія, як правило, приймає одне з наступних рішень:

* видати сертифікат відповідності;
* відмовити у видачі сертифікату відповідності;
* відмінити виданий сертифікат відповідності.

Рішення комісії письмово доводиться до відома заявника і органу з сертифікації протягом п'яти робочих днів після проведення засідання. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії заявник має право звернутися в Комісію з апеляцій Держспоживстандарту України протягом 10 днів від дня отримання рішення або в суд.

* + 1. **Відповідальність за порушення законодавства у сфері сертифікації**

За здійснення господарської діяльності без отримання сертифікату відпо-відності до суб'єктів господарювання застосовуються фінансові санкції у ви- гляді штрафів у розмірах, встановлених законом. Зокрема, ст. 170 Кодексу України про адміністративні правопорушення встановлено, що введення виробником або постачальником в обіг продукції (у тому числі імпортної), яка підлягає обов'язковому підтвердженню відповідності, але по якій немає сертифікату відповідності, спричиняє за собою накладення штрафу на посадовців підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, громадян – власників підприємств або уповноважених ними осіб, громадян, які займаються підприємницькою діяльністю, від трьох до вісімдесяти восьми не оподатковуваних податком мінімумів доходів громадян (від 51 до 1496 грн.).

Крім того, невиконання законних вимог посадовців органів виконавчої влади у сфері сертифікації щодо усунення порушень законодавства про сертифікацію або створення перешкод для діяльності цих органів, а також невиконання вимог розпоряджень, пов'язаних з порушенням вимог стандартів, норм і правил за якістю продукції, спричиняє за собою накладення штрафу від трьох до двадцяти не оподатковуваних податком мінімумів доходів громадян (від 51 грн. до 340 грн.) (ст. 188 Кодексу України про адміністративні правопорушення).

Разом з тим посадовці органу сертифікації у разі недотримання законодавства у сфері сертифікації також несуть відповідальність згідно із закону. Так, відповідно до ст. 172 Кодексу України про адміністративні правопорушення порушення встановленого порядку видачі сертифікату відповідності спричиняє за собою накладення штрафу на посадовців від трьох до сорока чотирьох не оподатковуваних податком мінімумів доходів громадян.