



QualityCert
certification body

PRAVILA SERTIFIKACIJE

IZRADIO: BRANIMIRKA MIHIĆ

ODOBRIO: IGOR JOVANOVSKI

PK-QC-01

IZDANJE 4

15.06.2020

Izmene dokumenta

RBr.	Datum izdanja	Izdanje	Opis izmene	Izmenu odobrio
1	10.01.2018	2	Prilagođavanje dokumentacije novom izdanju standarda	Igor Jovanovski
2	16.10.2018	3	Izmene u nazivima Uputstava na koje se poziva PK-QC-01	Igor Jovanovski
3	15.06.2020	4	Prilagođavanje u skladu sa standardom ISO 45001. Ispravka formulacije teksta u tački 4.7 i 5.	Igor Jovanovski

Sadržaj

1. Predmet i područje primene	5
2. Referentni dokumenti	5
3. Definicije	6
4. Postupak sertifikacije	6
4.1 Informisanje o postupku sertifikacije	7
4.2 Podnošenje zahteva za sertifikaciju	7
4.3 Razmatranje prijave za sertifikaciju	8
4.4 Ugovaranje sertifikacije sistema menadžmenta	9
4.6 Početna sertifikaciona provera	9
4.6.1 Faza 1 - Pregled/preispitivanje dokumenata	10
4.6.2 Faza 2 – Provera na licu mesta	10
4.7 Donošenje odluke o sertifikaciji	12
4.8 Registar sertifikovanih klijenata	13
5. NADZORNE AKTIVNOSTI	13
6. PONOVDNA SERTIFIKACIJA	13
7. POSEBNE PROVERE	15
7.1 Proširenje obima sertifikacije	15
7.2 Provere uz prethodnu kratku najavu	15
8. SUSPEDNOVANJE SERTIFIKACIJE	16
9. REDUKOVANJE OBIMA DODELJENE SERTIFIKACIJE	17
10. POVLAČENJE SERTIFIKACIJE	17
11. PRIGOVORI I ŽALBE	17

11.1 Prigovori	17
11.2 Žalbe.....	18
11.3 Postupak rešavanja prigovora i žalbi	18
12. OBAVEZE	18
12.1 Obaveze QUALITY CERT organizacije	18
12.2 Obaveze sertifikovanih organizacija.....	19

1. Predmet i područje primene

Dokument Pravila sertifikacije se primenjuje u organizaciji Quality Cert Serbia d.o.o. Beograd i odnosi se na njene zaposlene, članove Komisija, proveravače sistema menadžmenta i tehničke eksperte.

Takođe, njim se određuju prava i obaveze Quality Cert-a, svih podnosioca zahteva za sertifikaciju i sertifikovanih organizacija, pa se stoga primena odnosi i na organizacije klijenata.

2. Referentni dokumenti

- SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 Ocenjivanje usaglašenosti - Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta.
- SRPS ISO 9001:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi
- SRPS ISO 14001:2015 – Sistemi menadžmenta životnom sredinom — Zahtevi sa uputstvom za korišćenje
- SRPS OHSAS 18001:2008 - Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu – Zahtevi
- SRPS ISO 45001:2018 – Sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje
- Poslovnik o kvalitetu i druge procedure i uputstva navedena u Prilogu Poslovnika o kvalitetu.
- SRPS ISO 9000:2015 - Sistemi menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik
- SRPS EN ISO 19011:2018 Uputstvo za proveravanje sistema menadžmenta
- SRPS ISO/IEC 17000:2007 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti termini

3. Definicije

U dokumentu **Pravila sertifikacije** se koriste termini, odnosno definicije date u sledećim dokumentima:

- SRPS ISO 9000:2015 – Sistem menadžmenta kvalitetom – Osnove i rečnik
- SRPS ISO/IEC 17000:2007 – Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšta načela

Sertifikovani klijent - organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan.

Nepriistrasnost - stvarno i opaženo postojanje objektivnosti .

Provera- sistematski, nezavisan i dokumentovan proces za dobijanje dokaza provere i za njegovu objektivno vrednovanje, da bi se utvrdio stepen do kojeg su ispunjeni kriterijumi provere.

Kriterijumi provere- skup koji čine: politika, procedure ili zahtevi.

Dokaz provere - zapisi, izjave o činjenicama ili ostale informacije, koje su relevantne za kriterijume provere i koje se mogu verifikovati.

Nalazi provere- rezultati vrednovanja prikupljenih dokaza provere u odnosu na kriterijume provere.

Zaključak provere ishod provere tima proveravača posle razmatranja ciljeva provere i svih nalaza provere.

Naručilac provere - organizacija ili osoba koji traže proveru.

Organizacija koja se proverava - organizacija u kojoj se spovodi proveravanje.

Proveravač osoba osposobljena da obavi proveru.

Tim proveravača - jedan ili više proveravača koji obavljaju proveru, po potrebi potpomognuti stručnjakom za oblast.

Stručnjak za oblast - ekspert za oblast, osoba koja pruža specifično znanje ili ekspertizu timu proveravača.

Program provere - skup jedne ili više provera, planiranih za utvrđen period, u određene svrhe.

Plan provere - opis aktivnosti i dogovora/rasporeda/pripreme za proveru.

Predmet i područje primene provere - obim i granice provere.

Osposobljenost - prikazane lične osobine i sposobnost primene znanja i umešnosti.

4. Postupak sertifikacije

QUALITY CERT je proces sertifikacije podelio na nekoliko segmenata, od kojih svaki sadrži određene stavke i procese koji moraju da se slede kako bi provera mogla da se sprovede na ispravan

način. Ukoliko je neka od stavki izostavljena od strane organizacije koja se proverava, QUALITY CERT će u komunikaciji sa odgovornim licem ukazati na propuste i zahtevati izmenu ili dopunu aktivnosti ili dokumentacije. Ukoliko nakon informacija dobijenih od QUALITY CERT-a klijent ne sprovede neophodne aktivnosti, zahtev za sertifikacijom neće ponovo biti uzet u razmatranje.

4.1 Informisanje o postupku sertifikacije

Pružanje i ažurnost informacija od strane QUALITY CERT-a

Aktivnosti vezane za ovu fazu se odnose na klijenta i na QUALITY CERT, a tiču se pružanja određenih informacija od strane QUALITY CERT-a.

Sve informacije koje su neophodne klijentima, QUALITY CERT javno prikazuje na internet stranici (www.qualitycert.rs) ili ih dostavlja na pisani ili usmeni zahtev klijenta. Ukoliko organizacija, koja želi da izvrši sertifikaciju kod QUALITY CERT-a, zatraži informativni sastanak, isti će joj biti omogućen u najkraćem roku.

Pružanje i ažurnost informacija od strane klijenta

QUALITY CERT je u **Ugovoru** definisao da je obaveza sertifikovanog klijenta da pisano i pravovremeno obavesti QUALITY CERT o svim promenama sistema menadžmenta ili drugim promenama koje mogu da se odraze na sposobnost sistema menadžmenta da i dalje ispunjava zahteve standarda primenjene na sertifikaciji.

Ovo uključuje promene koje se odnose na:

- a) pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo;
- b) organizaciju i rukovodstvo (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje);
- c) kontakt adrese i lokacije na kojima se obavljaju aktivnosti;
- d) obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta, i
- e) bitne promene sistema menadžmenta i procesa.

4.2 Podnošenje zahteva za sertifikaciju

Prvi korak organizacije koja želi da sistem menadžmenta sertifikuje kod QUALITY CERT-a je upoznavanje sa Pravilima sertifikacije, a nakon toga ispunjavanje zapisa Zahtev za sertifikaciju.

Organizacija mora zatražiti sertifikaciju putem ispunjavanja forme **Zahtev za sertifikaciju** ili može kontaktirati QUALITY CERT radi dobijanja Zahteva putem fax-a, mail-a, pošte ili lično. Zahtev za sertifikaciju mora biti u celosti popunjen kako bi bio uzet u razmatranje, a uz njega moraju biti dostavljena sva dokumenta navedena u istom, koja se razlikuju na osnovu delatnosti organizacije i implementiranog sistema koji treba sertifikovati.

Zahtev za sertifikaciju popunjava ovlašćeni predstavnik organizacije koja se prijavljuje i putem njega se pružaju informacije o željenom obimu sertifikacije, opštim karakteristikama organizacije koja podnosi zahtev i druge informacije neophodne za dalji proces sertifikacije.

Potpisivanjem **Zahteva za sertifikaciju**, klijent garantuje da je upoznat sa **Pravilima sertifikacije** i sa njima saglasan.

Klijent je u obavezi da ispunjeni **Zahtev za sertifikaciju** dostavi QUALITY CERT-u u štampanoj ili elektronskoj formi, zajedno sa traženim dokumentima.

4.3 Razmatranje prijava za sertifikaciju

Dostavljeni **Zahtevi za sertifikaciju**, zajedno sa propratnim dokumentima, QUALITY CERT evidentira na način propisan procedurom **Upravljanje dokumentima i zapisima**. Zahtevi i dokumentacija se preispituju u pogledu potpunosti i važnosti u skladu sa **Procedurom ugovaranje sertifikacije sistema menadžmenta**.

Najkasnije u roku od 7 dana od prijema zahteva za sertifikaciju, odgovorno lice QUALITY CERT-a kontaktira organizaciju-podnosioca i, ukoliko je dokumentacija potpuna i adekvatna, šalje klijentu **Ponudu za sertifikaciju** sistema menadžmenta.

Prilikom razmatranja Ponude za sertifikaciju sistema menadžmenta dostavljene od strane QUALITY CERT-a, klijent može zatražiti pojašnjenje svih stavki, a QUALITY CERT će odgovoriti na njegove potrebe.

Ukoliko je preispitivanjem utvrđeno da dokumentacija nije potpuna ili da je neadekvatna, QUALITY CERT će od klijenta pisanim putem zahtevati dopunu ili kompletiranje dokumentacije, dodatne neophodne informacije ili podatke i utvrditi rok za dostavljane dokumentacije. Po dobijanju traženih dokumenata, QUALITY CERT će ponovo pristupiti preispitivanju prijave.

QUALITY CERT može najviše tri puta tražiti dopunu dokumentacije usled neadekvatnosti ili nepotpunosti, a ukoliko se nakon toga ista ne dostavi, QUALITY CERT će obavestiti organizaciju koja aplicira o nemogućnosti da prihvati prijavu.

Prijava može biti neprihvaćena i iz drugih razloga, kao što su: nemogućnost QUALITY CERT-a da izvrši proveru usled nedostatka resursa, nemogućnosti da izađe klijentu u susret po pitanju vremenskih odrednica i slično.

Ukoliko se prijava odbije, iz bilo kog razloga, klijent će o tome biti pismeno obavešten, uz adekvatno objašnjenje odbijanja, i biće mu vraćena sva dokumentacija koju je tom prilikom dostavio. U ovim slučajevima klijent ima pravo žalbe/prigovora, što može učiniti prateći smernice **procedure Rešavanje prigovora/žalbi**, koja mu je dostupna na zahtev.

4.4 Ugovaranje sertifikacije sistema menadžmenta

Sedam dana nakon preispitivanja prijava za sertifikaciju, QUALITY CERT će klijenu dostaviti **Ponudu za sertifikaciju** sistema menadžmenta, ukoliko je tražena.

Nakon prihvatanja jednog od gore navedenih zapisa, QUALITY CERT i organizacija koja zahteva sertifikaciju rešavaju međusobna pitanja u vezi sa postupkom sertifikacije, datumima održavanja provera, nadzornim proverama, ponovnom sertifikacijom pred istek važnosti sertifikata, dodeli sertifikata i slično. QUALITY CERT i organizacija koja zahteva sertifikaciju ova pitanja uređuju **Ugovorom** za pružanje usluga provere i sertifikacije sistema menadžmenta.

Ugovor za pružanje usluga provere i sertifikacije sistema menadžmenta određuje i obaveze sertifikacionog tela prema klijentu, kao i obaveze klijenta prema sertifikacionom telu.

Prilikom prihvatanja ugovora, klijent se obavezuje da će ispoštovati sve navedene stavke i potpisom garantuje da je saglasan sa svim članovima ugovora.

Preliminarna poseta

Organizacija se prilikom ispunjavanja zahteva za sertifikaciju i ugovaranja sertifikacije može izjasniti da želi realizaciju preliminarne posete koja služi za ocenu spremnosti organizacije da stupi u proces sertifikacije sistema menadžmenta.

Preliminarna poseta obuhvata pregled organizacione postavke, resursa, traženog obima sertifikacije, pripremljenosti za postupak sertifikacije, dokumentovanosti sistema i na njoj se procenjuje trajanje, obim i neophodni resursi za proveru.

Organizacija koja zahteva preliminarnu posetu snosi troškove iste, a QUALITY CERT nakon posete dostavlja podnosiocu **Zapisnik o preliminarnoj poseti** u kome se navode identifikovane usaglašenosti i neusaglašenosti.

4.6 Početna sertifikaciona provera

Početna sertifikaciona provera sistema menadžmenta se sprovodi u dve faze. Prva faza (Faza 1) podrazumeva pregled/preispitivanje dokumenta organizacije koja se sertifikuje, dok druga faza

(Faza 2) podrazumeva proveru na licu mesta, odnosno proveru na lokacijama klijenta i obuhvata dobijanje dokaza o usaglašenosti, odnosno neusaglašenosti.

4.6.1 Faza 1 - Pregled/preispitivanje dokumenata

Pre aktivnosti druge faze provere, odnosno provere na licu mesta, vođa tima proveravača, samostalno ili angažovanjem tima proveravača, pregleda dokumenta sistema menadžmenta organizacije koja se proverava, kako bi utvrdio usaglašenost sistema, prema onome kako je dokumentovan, sa kriterijumima provere, prijavljenim oblašću i obimom sertifikacije i drugim referentnim dokumentima koji su utvrđeni **Programom provere**.

Ako se pronade neusaglašenost dokumentacije sa kriterijumima provere, vođa tima proveravača o tome **pisanim putem obaveštava naručioca provere**, direktora sektora za sertifikaciju i organizaciju koja se proverava.

Vođa tima proveravača obaveštava organizaciju i o neusaglašenostima koje moraju biti otklonjene i postavlja rok za otklanjanje neusaglašenosti. Organizacija je dužna da otkloni neusaglašenosti u zadatom periodu, pre provere na licu mesta, i o tome pismeno obavesti QUALITY CERT.

Ukoliko organizacija ne otkloni neusaglašenosti, odnosno ne dostavi dokaze o otklanjanju istih u periodu koji je postavljen od strane vođe tima proveravača, **Služba za sertifikaciju** pristupa preispitivanju statusa sertifikacije klijenta, gde donosi odluku da li će se klijentu dati još vremena za otklanjanje neusaglašenosti ili će se smatrati se da je organizacija odustala od sertifikacije, pa će se stoga proces sertifikacije obustaviti.

U slučaju obustavljanja procesa sertifikacije, organizacija koja je pristupila procesu ima pravo žalbe.

4.6.2 Faza 2 – Provera na licu mesta

Formiranje Plana provere

Vođa tima provere za svaku proveru utvrđuje **Plan provere**. Plan se priprema radi obezbeđenja osnova za dogovor u vezi sa sprovođenjem i raspoređivanjem aktivnosti provere između naručioca provere, tima proveravača i organizacije koja se proverava.

Vođa tima proveravača utvrđuje vreme potrebno za planiranje i izvršenje kompletne i efektivne provere klijentovog sistema menadžmenta prema proceduri **Utvrđivanje vremena**

provere. Vreme provere koje je utvrđeno **Planom provere** i opravdanost njegovog utvrđivanja se uvek beleže.

Vođa tima, u konsultaciji sa timom proveravača, dodeljuje svakom članu tima odgovornost za proveru specifičnih procesa, funkcija, mesta, oblasti ili aktivnosti, pri čemu se uzima u obzir nezavisnost proveravača, njihova osposobljenost i efektivno korišćenje resursa, kao i različite uloge i odgovornosti proveravača, proveravača koji se obučavaju i tehničkih eksperata.

Plan provere se dostavlja klijentu pravovremeno pre provere, a datumi provere unapred su usaglašeni sa organizacijom klijenta.

Ukoliko organizacija koja se proverava ima bilo kakve primedbe na **Plan provere**, QUALITY CERT ih razmatra, kako bi **Plan** bio usaglašen između svih strana, pre nastavka provere.

Aktivnosti provere na licu mesta

Aktivnosti provere na licu mesta obuhvataju održavanje uvodnog sastanka, prikupljanje i verifikaciju informacija, formiranje nalaza provere, priprema zaključaka provere i održavanje završnog sastanka.

Online provera

Provere se mogu obavljati i korišćenjem informacionih tehnologija (**PR 16 Provere tokom vanrednih situacija**) organizacijom online sastanaka putem nekih od specijalizovanih platformi za ovu vrstu komunikacije i razmene informacija. Način sprovođenja online provere utvrđuje se sa proveravanom organizacijom pre provere a u cilju utvrđivanja tehničkih mogućnosti za izvođenje ove vrste provere. Principi poverljivosti i nepristrasnosti se u potpunosti poštuju kao i kod provera na licu mesta.

Otklanjanje eventualnih utvrđenih neusaglašenosti

Ukoliko su prilikom provere otkrivene i zabeležene neusaglašenosti u **Izveštaju sa provere**, organizacija koja se proverava je dužna da u definisanom roku dostavi vođi tima proveravača predloge korektivnih mera za otklanjanje neusaglašenosti. Vođa tima proveravača može predloge prihvatiti ili ih vratiti na izmenu. U slučaju prihvatanja, vođa tima proveravača propisuje rok za izvršenje korektivnih mera.

Po isteku roka, organizacija koja se proverava obaveštava pisanim putem vođu tima proveravača o otklanjanju utvrđenih neusaglašenosti, a uz to prilaže i dokaz.

Vođa proveravača QUALITY CERT-a preispituje dokaze o izvršenju korektivnih mera od strane organizacije koja se proverava kako bi utvrdio da li su iste otklonjene na odgovarajući način.

Ako je potrebno, vođa tima može zakazati i dodatnu proveru, odnosno ponovnu proveru na licu mesta. U slučaju ponovne provere, vođa tima proveravača sastavlja **Izveštaj sa provere**.

Ukoliko u definisanom roku, organizacija ne podnese predloge korektivnih mera, vođa tima proveravača može da donese odluku o prekidanju postupka sertifikacije, na šta organizacija koja se proverava ima pravo žalbe.

U slučaju obustavljanja postupka sertifikacije, isti se ne može obnoviti u roku kraćem od tri meseca.

4.7 Donošenje odluke o sertifikaciji

Nakon završenih aktivnosti provere, i verifikacije da su otklonjene utvrđene neusaglašenosti, vođa i članovi tima proveravača dostavljaju **Komisiji za sertifikaciju Izveštaj sa provere**, koji sadrži neusaglašenosti, **Izveštaj o korektivnim merama**, ukoliko je primenljivo i ček listu.

Takođe tim proveravača dostavlja i preporuku za dodeljivanje, odnosno nedodeljivanje sertifikacije.

Preporuka može biti:

- da se dodeli sertifikacija;
- da se dodeli sertifikacija u smanjenom obimu u odnosu na traženi obim sertifikacije;
- da se dodeli sertifikacija za određene poslovne jedinice (ogranke);
- da se ne dodeli sertifikacija.

Komisija za sertifikaciju pregleda **Izveštaj sa provere**, Plan korektivnih mera, Ček listu, preporuke tima proveravača i sve druge relevantne informacije (npr. informacije iz javnosti, komentara klijenata o izveštaju sa provere).

Ukoliko je **Komisija za sertifikaciju** utvrdila da je organizacija koja se proverava zadovoljila sve propisane zahteve, odnosno da je usaglašena sa kriterijumima provere, zajedno sa direktorom Quality Cert-a potpisuje odluku o dodeli sertifikacije i na osnovu toga se izdaje **Sertifikat**.

Organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan od strane QUALITY CERT dobija ovlašćenje da koristi znak usaglašenosti u skladu sa **Uputstvom o korišćenju znaka sertifikacije** čiju važeću verziju dobija zajedno sa sertifikatom. Znak sertifikacije prema Uputstvu o korišćenju

znaka sertifikacije se ne sme koristiti na proizvodu ili ambalaži proizvoda koje potrošač vidi ili na neki drugi način koji može biti protumačen kao da označava usaglašenost proizvoda.

Sertifikat o usaglašenosti važi tri godine, uz obavezne nadzorne provjere svake godine.

Po izdavanju **Sertifikata**, organizacija se upisuje u **Registar sertifikovanih klijenata** koji QUALITY CERT održava i koji je javno dostupan svim zainteresovanim stranama.

4.8 Registar sertifikovanih klijenata

QUALITY CERT održava **Registar sertifikovanih klijenata** i sadrži: naziv klijenta, naziv standarda prema kome je sistem menadžmenta sertifikovan, obim sertifikacije i adresu za svakog sertifikovanog klijenta, kontakt podaci (ili adresu sedišta klijenta i svake lokacije iz obima višelokacijske sertifikacije), broj sertifikata, datum izdanja, datum početka važnosti sertifikata, datum isteka važnosti sertifikata i status sertifikacije.

5. NADZORNE AKTIVNOSTI

Redovne nadzorne provjere

Nadzorne provjere se sprovode kod sertifikovanih organizacija prema postojećem **Programu provjere**. Sertifikovana organizacija je dužna da omogući obavljanje nadzorne provjere, a QUALITY CERT je dužan da ih uradi u planiranom vremenskom intervalu.

Ukoliko sertifikovana organizacija odbije nadzornu provjeru, QUALITY CERT ima pravo da preduzme mere za suspenziju, odnosno ukidanje sertifikacije.

Nadzorne provjere se izvode jednom godišnje, u periodu koji nije duži od 12 meseci od dana donošenja odluke o sertifikaciji.

QUALITY CERT obaveštava klijenta najranije tri meseca pre planiranog datuma sprovođenja aktivnosti redovne nadzorne provjere sistema menadžmenta.

Imenovani Vodeći proveravač, na osnovu Naloga za proveru i postojećeg **Programa provjere**, sastavlja **Plan provjere**.

6. PONOVA SERTIFIKACIJA

Opšte

Provera radi ponovne sertifikacije se vrši kako bi se utvrdilo da organizacija koja je sertifikovana i dalje u svom poslovanju ispunjava sve zahteve kriterijuma sertifikacije sistema menadžmenta.

Radi obnavljanja sertifikacije, QUALITY CERT obaveštava sertifikovanu organizaciju o isteku važećeg sertifikata najkasnije 1 mesec unapred, kako bi se omogućilo pravovremeno sprovođenje provere.

Sprovođenje provere radi obnavljanja sertifikacije se vrši pre isteka važećeg sertifikata, jer mora da se organizaciji koja se provereva omogući otklanjanje neusaglašenosti koje se mogu otkriti u toku provere.

Sprovođenje provere radi ponovne sertifikacije, odnosno resertifikacije

Aktivnosti radi provere ponovne sertifikacije se obavljaju prema **Planu provere** koji se donosi za proveru, a na osnovu **Programa provere**, po dobijanju ispunjenog **Zahteva za sertifikaciju**. Provera se vrši u dve faze samo u slučaju kada postoje značajne promene u sistemu menadžmenta, promene kod klijenta ili promene zakona koji se odnosi na delatnost klijenta.

Kada ne postoji potreba za proverom u dve faze QUALITY CERT vrši proveru na licu mesta, na isti način kao i početnu sertifikacionu proveru, prilikom koje kontroliše sledeće parametre:

- a) ukupnu efektivnost sistema menadžmenta i njegovu stalnu relevantnost i primenljivost na obim sertifikacije;
- b) uloženi trud i posvećenost zaposlenih u organizaciji za održavanje efektivnosti sistema menadžmenta i njegovo poboljšanje, a u cilju unapređenja rezultata rada.
- c) ostvarenje politike i ciljeva organizacije i doprinos sertifikovanog sistema menadžmenta ovim ciljevima.

Ukoliko proveravači QUALITY CERT identifikuju neusaglašenosti ili nedostatak dokaza o usaglašenosti, QUALITY CERT definiše vremenski rok za otklanjanje neusaglašenosti koji ne može biti duži od datuma isteka sertifikata kako bi se izbegao prestanak važenja sertifikata koji organizacija poseduje.

Korektivne mere definiše Predstavnik rukovodstva u organizaciji koja se proverava, koji je dužan da predloge korektivnih mera za otklanjanje neusaglašenosti dostavi vođi tima proveravača QUALITY CERT-a u što kraćem roku. Vođa tima proveravača može predloge prihvatiti ili ih vratiti na izmenu. U slučaju prihvatanja, vođa tima proveravača propisuje rok za proveru efektivnosti mera.

Po isteku roka, organizacija koja se proverava obaveštava pisanim putem vođu tima proveravača o otklanjanju utvrđenih neusaglašenosti, a uz to prilaže i dokaz.

Vođa proveravača QUALITY CERT-a preispituje dokaze o izvršenju korektivnih mera od strane organizacije koja se proverava kako bi utvrdio da li su iste otklonjene na odgovarajući način.

7. POSEBNE PROVERE

7.1 Proširenje obima sertifikacije

Ukoliko sertifikovana organizacija želi proširenje obima sertifikacije, o tome mora obavestiti QUALITY CERT putem dostavljanja ispunjenog zapisa Zahtev za sertifikaciju. Prijavu za proširenje obima sertifikacije, organizacija može podneti u bilo kom trenutku u periodu važenja dodeljene sertifikacije.

QUALITY CERT preispituje sve prijave za proširenje obima sertifikacije i donosi odluku o proveri koja će biti primenjena kako bi se dokazala usaglašenost sa kriterijumima sertifikacije.

Provera u cilju proširenja obima sertifikacije se može sprovesti zajedno sa nadzornom proverom koja je utvrđena **Programom provere**, ukoliko je prijava podneta pre termina planiranog za nadzornu proveru i ukoliko željeno proširenje obima sertifikacije ne remeti planirano vreme za izvođenje provere.

Ako organizacija prijavi željeno proširenje sertifikacije u bilo kom drugom terminu, QUALITY CERT sastavlja **Plan provere** i vrši proširenje obima kroz dodatni postupak provere na licu mesta.

Ukoliko je organizacija dokazala usaglašenost sa kriterijumima provere, QUALITY CERT dodeljuje novi sertifikat o usaglašenosti koji sadrži prošireni obim sertifikacije.

U slučaju identifikovanih neusaglašenosti, primenjuje se postupak otklanjanja neusaglašenosti.

7.2 Provere uz prethodnu kratku najavu

QUALITY CERT može smatrati neophodnim da obavi proveru sertifikovane organizacije klijenta uz kratku najavu, kako bi istražio prigovore ili zbog promena koje mogu nastati kod klijenta.

Takođe, provera uz prethodnu kratku najavu može biti sprovedena kao aktivnosti nad suspendovanim klijentom.

U gore navedenim slučajevima QUALITY CERT dostavlja klijentu uslove pod kojima će se poseta sa kratkom najavom sprovesti i obraća posebnu pažnju prilikom određivanja tima proveravača zbog toga što klijent nema priliku da stavi primedbu na članove tima proveravača.

8.SUSPEDNOVANJE SERTIFIKACIJE

QUALITY CERT poseduje ustanovljenu proceduru za suspenziju, povlačenje i redukciju obima sertifikacije.

QUALITY CERT sprovodi suspenziju sertifikacije u slučajevima kada se:

- Jave dokazi o ozbiljnom kršenju zakonskih propisa i zakonske regulative od strane organizacije koja je sertifikovana;
- Organizacija koja je sertifikovana od strane QUALITY CERT-a ne pridržava **Uputstva za korišćenje znaka sertifikacije** i/ili **Pravila sertifikacije**;
- Organizacija nije pridržavala **Ugovora** koji je potpisan sa QUALITY CERT-om.
- Organizacija koja poseduje sertifikovani menadžment sistem od strane QUALITY CERT-a susreće sa stalnim ili ozbiljnim teškoćama u nastojanju da zadovolji zahteve sertifikacije i kada njen sistem menadžmenta koji je sertifikovan nije efektivan;
- Na osnovu nalaza i zaključaka nadzorne provere ili provere za ponovnu sertifikaciju zaključi da sistem organizacije nije usaglašen sa kriterijumima sertifikacije;
- QUALITY CERT-u onemogućava sprovođenje aktivnosti nadzora ili provere za ponovnu sertifikaciju, ili kada klijent ne dozvoljava da se iste aktivnosti izvode sa traženom učestalošću;
- Primi zahtev od klijenta, čiji je sistem menadžmenta sertifikovan od strane QUALITY CERT-a, koji se odnosi na dobrovoljno traženje suspenzije.

QUALITY CERT donosi odluku o suspenziji sertifikacije na period koji nije duži od 6 meseci. U tom periodu, klijentova sertifikacija sistema menadžmenta je privremeno van snage, ali on u svakom trenutku može da zatraži prekid suspenzije podnošenjem Zahteva za sertifikaciju. Po isteku ovog perioda, ili po dobijanju zahteva za prekid suspenzije, QUALITY CERT sprovodi vanrednu nadzornu proveru sistema menadžmenta.

U slučaju suspendovanja sertifikacije, organizacija čija je sertifikacija suspendovana, dobija od QUALITY CERT-a Obaveštenje o suspenziji.

Trajanje suspenzije ne utiče na rok važenja sertifikacije, što znači da i u slučaju suspenzije sertifikacije, datum prestanka važenja sertifikata ostaje isti.

Ukoliko prilikom vanredne nadzorne provere, QUALITY CERT-ovi proveravači zakluče da nisu stečeni uslovi za prekid suspenzije, QUALITY CERT povlači sertifikaciju ili redukuje njen obim.

Na ovu odluku, organizacija koja je sertifikovana, ima pravo žalbe.

Informacije o procesu proveravanja usaglašenosti sistema menadžmenta o procesu sertifikacije kao i o statusu sertifikacije (tj. dodeljivanju, proširenju, održavanju, obnavljanju,

suspendovanju, redukovanju obima ili povlačenju sertifikacije) svake sertifikovane organizacije, su dostupne zainteresovanoj javnosti putem internet stranice www.qualitycert.rs

9. REDUKOVANJE OBIMA DODELJENE SERTIFIKACIJE

QUALITY CERT redukuje obim dodeljene sertifikacije kako bi izuzeo delove koji nisu usaglašeni sa zahtevima standarda i/ili relevantnih dokumenata, u slučajevima kada klijent ima česte, stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve za sertifikaciju.

Redukovanje obima sertifikacije QUALITY CERT vrši: na zahtev klijenta, na osnovu **Izveštaja sa provere** i na osnovu preporuke tima proveravača koji su vršili proveru sistema menadžmenta kod organizacije u upitu.

Zahtev za redukovanje obima sertifikacije klijent podnosi pisanim putem QUALITY CERT-u.

Na odluku o redukovanju obima sertifikacije, sertifikovana organizacija ima pravo žalbe.

10. POVLAČENJE SERTIFIKACIJE

QUALITY CERT vrši povlačenje sertifikacije na osnovu rezultata redovnih ili vanrednih nadzornih aktivnosti i na osnovu Izveštaja o proveru.

Po donošenju odluke o povlačenju sertifikacije, QUALITY CERT pismenim putem obaveštava klijenta o statusu sertifikacije i o njegovim daljim obavezama.

Na odluku o povlačenju sertifikacije, organizacija ima pravo žalbe.

Nakon isteka perioda od šest meseci od datuma povlačenja sertifikacije, organizacija kojoj je ukinuta sertifikacija ima pravo da ponovo aplicira za sertifikaciju putem ispunjavanja zapisa **Zahtev za sertifikaciju**.

11. PRIGOVORI I ŽALBE

11.1 Prigovori

Svako pravno ili fizičko lice ima pravo prigovora u vezi aktivnosti QUALITY CERT-a i/ili organizacija sertifikovanih od strane QUALITY CERT-a.

11.2 Žalbe

Žalbu može podneti predstavnik organizacije koja je u bilo kojoj fazi procesa sertifikacije ili u procesu koji se odnosi na nadzorne aktivnosti, a nezadovoljan je donešenom odlukom ili bilo kojim drugim segmentom rada QUALITY CERT organizacije.

11.3 Postupak rešavanja prigovora i žalbi

Kako bi se zaštitio integritet i kredibilitet svih klijenata i zainteresovanih strana **Komisija za rešavanje prigovora/žalbi** proučava i analizira sve prigovore i žalbe koje su upućene QUALITY CERT-u da bi se sprečile greške, propusti ili nerazumno ponašanje.

Da bi prigovor i žalba bili uzeti u obzir, neophodno je da se ispune parametri navedeni u zapisu **Prigovor/žalba** koji se može popuniti na internet stranici www.qualitycert.rs ili će zapis biti dostavljan klijentu drugim putem ukoliko je zatražen.

Nakon što QUALITY CERT organizacija primi prigovor/žalbu, odgovorne osobe će istu rešiti u roku od 14 dana od datuma prijema na najadekvatniji način i odgovor proslediti podnosiocima. U slučaju nezadovoljstva sprovedenom korektivnom ili preventivnom merom, podnosilac može tražiti ponovno razmatranje.

Svaki prigovor i svaka žalba se uvek javno predstavljaju pred rukovodstvom i tom prilikom se sačinjava zapisnik sa sednice koji QUALITY CERT čuva deset godina.

12. OBAVEZE

12.1 Obaveze QUALITY CERT organizacije

QUALITY CERT je u obavezi da štiti nepristrasnost svojih aktivnosti preko Komisije za obezbeđenje nepristrasnosti kojoj su povereni svi važni zadaci vezani za ostvarivanje nepristrasnosti prilikom pružanja usluga provere i sertifikacije.

Sertifikaciono telo QUALITY CERT upravlja i svim konfliktima interesa i na taj način osigurava objektivnost svih svojih aktivnosti. Takođe, svi zaposleni u QUALITY CERT-u su dužni da se pridržavaju ustanovljene Politike kvaliteta i nepristrasnosti, ustanovljenih procedura i Etičkog kodeksa prilikom obavljanja svih aktivnosti.

QUALITY CERT je u obavezi da primenjuje Sistem kvaliteta u skladu sa SRPS ISO 9001:2015 i SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 na sve aktivnosti organizacije koje imaju uticaj na kvalitet, bezbednost QUALITY CERT usluga i zadovoljenje korisnika.

QUALITY CERT ima obavezu obezbeđenja potrebnih resursa (znanja, obučenog osoblja i odgovarajuće opreme) za uspešan, efikasan i efektivan rad svih odeljenja QUALITY CERT-a, i u obavezi je da ispunjava sve zahteve vezane za zaštitu ličnih i poverljivih podataka klijenata.

QUALITY CERT obezbeđuje da se usluga provere vrši u skladu sa standardom SRPS EN ISO 19011:2018.

Sertifikaciono telo QUALITY CERT pruža svoje usluge svim podnosiocima zahteva po istim pravilima i pod istim tretmanom.

QUALITY CERT dostavlja pisano obaveštenje klijentima o svim promenama koje ima nameru da izvrši u svojim zahtevima za sertifikaciju uzimajući u obzir njihove stavove pre odlučivanja o tačnom obliku i datumu stupanja na snagu izmena.

QUALITY CERT poštuje Pravila sertifikacije i Ugovor sklopljen sa korisnikom.

Takođe, QUALITY CERT obezbeđuje javnu dostupnost ažurnih informacija o statusu sertifikacije svih klijenata.

12.2 Obaveze sertifikovanih organizacija

Sertifikovana organizacija je u obavezi da:

- Se pridržava Pravila sertifikacije i Ugovora sačinjenog sa QUALITY CERT-om;
- Omogući QUALITY CERT-u sprovođenje postupka provere, odnosno da omogući proveravačima pristup dokumentaciji i zapisima, prostorijama, osoblju i slično;
- Dostavi QUALITY CERT-u sve informacije o promenama koje se tiču: pravnog, komercijalnog, organizacionog statusa ili vlasništva; organizacije i rukovodstva (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje); kontakt adrese i lokacije na kojima se obavljaju aktivnosti; obima poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta, i bitnih promena sistema menadžmenta i procesa;
- Redovno ispunjava svoje finansijske obaveze prema sertifikacionom telu QUALITY CERT;
- Prilikom vršenja aktivnosti koje su obuhvaćene obimom sertifikacije, poštuje ustanovljena pravila i procedure na osnovu kojih je ocenjena usaglašenost sa kriterijumima sertifikacije;

- Ne koristi sertifikaciju na način koji bi ugrozio QUALITY CERT;
- Se poziva na postupak sertifikacije samo za obim sertifikacije za koji je sertifikat dodeljen;
- Ne koristi sertifikat i znak usaglašenosti na način koji može dovesti u zabludu treću stranu;
- Se pridržava Uputstva o korišćenju znaka sertifikacije;
- Ukoliko dođe do suspenzije ili povlačenja sertifikata, prestane da se poziva na status sertifikacije i da se suzdržava od promocije sertifikacije;
- Ukoliko dođe do suspenzije ili povlačenja sertifikata vrati sve dokumente kako to zahteva QUALITY CERT;
- Arhivira dokumentaciju sertifikovanog sistema, a posebno zapise koje su u vezi sa prigovorima i otkrivenim neusaglašenostima;
- Se obrati QUALITY CERT-u ukoliko ima bilo kakvu nedoumicu vezanu za korišćenje dodeljene sertifikate.