



Uputstvo za sprovođenje nadzora sistema menadžmenta u skladu sa SRPS ISO/IEC 17021-1 prema ATS-PR18

	Ime i prezime	Funkcija	Datum	Potpis
Izradio:	Aleksandar Dvornić, dipl.ing.zžs	RK	21.03.2024.	
Overio:	Milan Kamberović, dipl.ing.el	RST	21.03.2024.	
Odobrio:	Dejan Radujkov, dipl.ing.	Direktor	21.03.2024.	



IZMENE I DOPUNE DOKUMENTA

Izmena br	Datum	Broj strane	Opis izmene



SADRŽAJ

1. SVRHA	5
2. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	5
2.1 Predmet	5
2.2 Područje primene	5
3. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA	5
4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE	5
5. OPIS	6
5.1 Uvod	6
5.2 Kompetentnost osoblja	7
5.2.1 <i>Zahtevi za kompetentnost za proveravače sistema menadžmenta</i>	<i>7</i>
5.2.2 <i>Zahtevi za kompetentnost proveravača i timova za proveru QMS-a.....</i>	<i>8</i>
5.2.3 <i>Zahtevi za kompetentnost osoblja koje preispituje izveštaje o proveri i donosi odluke o sertifikaciji.....</i>	<i>9</i>
5.2.4 <i>Zahtevi za kompetentnost osoblja koje sprovodi preispitivanje prijave da bi utvrdilo zahtevanu kompetentnost tima za proveru, izabralo članove tima za proveru i odredilo vreme za proveru</i>	<i>10</i>
5.2.5 <i>Procesi vrednovanja</i>	<i>10</i>
5.2.6 <i>Podugovaranje.....</i>	<i>13</i>
5.3 <i>Prijava (zahtev) za sertifikaciju</i>	<i>13</i>
5.3.1 <i>Preispitivanje prijave.....</i>	<i>14</i>
5.4 <i>Program provere</i>	<i>14</i>
5.4.1 <i>Određivanje vremena provere</i>	<i>15</i>
5.4.2 <i>Metodologija za utvrđivanje vremena ocenjivanja-provere</i>	<i>16</i>
5.4.3 <i>Planiranje provere.....</i>	<i>19</i>
5.5 <i>Početa sertifikacija</i>	<i>22</i>
5.5.1 <i>Faza 1.....</i>	<i>22</i>
5.5.2 <i>Faza 2.....</i>	<i>23</i>
5.5.3 <i>Zaključci početne sertifikacione provere</i>	<i>23</i>
5.6 <i>Planiranje provere.....</i>	<i>23</i>
5.6.1 <i>Sprovođenje uvodnog sastanka.....</i>	<i>23</i>
5.6.2 <i>Komuniciranje u toku provere</i>	<i>24</i>



5.6.3	<i>Dobijanje i verifikacija informacija</i>	24
5.6.4	<i>Identifikovanje i zapisivanje nalaza provere</i>	25
5.6.5	<i>Priprema zaključaka provere</i>	25
5.6.6	<i>Sprovođenje završnog sastanka</i>	25
5.6.7	<i>Izveštaj o proveri</i>	26
5.6.8	<i>Analiza uzroka neusaglašenosti</i>	27
5.6.9	<i>Efektivnost korekcija i korektivnih mera</i>	27
5.7	<i>Odluka o sertifikaciji</i>	27
5.7.1	<i>Mere pre donošenja odluke</i>	27
5.7.2	<i>Informacije za dodeljivanje početne sertifikacije</i>	27
5.8	<i>Transfer sertifikacije</i>	27
5.8.1	<i>Informacije za dodeljivanje resertifikacije</i>	27
5.9	<i>Održavanje sertifikacije</i>	27
5.9.1	<i>Nadzorne aktivnosti</i>	28
5.10	<i>Resertifikacija</i>	29
5.11	<i>Posebne provere</i>	29
5.12	<i>Suspenzija, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije</i>	30
5.13	<i>Žalbe</i>	30
5.14	<i>Prigovori</i>	31
6.	<i>ODGOVORNOST</i>	31
7.	<i>ZAPISI</i>	31
8.	<i>PRILOZI</i>	32
9.	<i>OBRAZCI</i>	32



1. SVRHA

Ovo uputstvo služi za sprovođenje provere sistema menadžmenta prilikom ocenjivanja usaglašenosti u skladu sa standardom SRPS IEC 17021-1 i modulom E – “usaglašenost sa tipom na osnovu obezbeđivanja kvaliteta proizvoda” Pravilnika o opremi i zaštitnim sistemima namenjenim za upotrebu u potencijalno eksplozivnim atmosferama (“Služeni glasnik RS”, broj 10/17 i i 21/20) (u daljem tekstu: Pravilnik).

2. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

2.1 Predmet

Predmet ovog uputstva je proces sertifikacije usaglašenosti sa tipom na osnovu obezbeđivanja kvaliteta proizvoda prema modulu E “Pravilnika” koji, za račun podnosioca zahteva obavlja Sertifikaciono telo Instituta za preventivu.

2.2 Područje primene

Uputstvo se odnosi na ocenjivanje usaglašenosti sistema menadžmenta sa Pravilnikom o opremi i zaštitnim sistemima namenjenim za upotrebu u potencijalno eksplozivnim atmosferama (“Služeni glasnik RS”, broj 10/17 i i 21/20) (u daljem tekstu: Pravilnik) u skladu sa standardom SRPS ISO/IEC 17021-1 koje kao usluge trećim licima pruža Sertifikaciono telo, koje se nalazi u okviru D.O.O. „Instituta za preventivu“.

3. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA

- ✧ SRPS ISO/IEC 17000:2008 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi
- ✧ SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 Ocenjivanje usaglašenosti-Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta-Deo 1: Zahtevi
- ✧ SRPS ISO/IEC 17021-3:2017 Ocenjivanje usaglašenosti-Zahtevi za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta-Deo 3: Zahtevi za kompetentnost za proveravanje i sertifikaciju sistema menadžmenta kvalitetom
- ✧ IAF MD 5:2023 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems
- ✧ SRPS EN ISO/IEC 17065:2016 Ocenjivanje usaglašenosti — Zahtevi za tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- ✧ SRPS ISO 9000:2015 Sistemi menadžmenta kvalitetom — Osnove i rečnik
- ✧ IPST 01 00 Priručnik o kvalitetu Sertifikacionog tela
- ✧ IPST 02 01 Procedura za sprovođenje sertifikaciju proizvoda opreme i zaštitnih sistema namenjenih za upotrebu u potencijalno eksplozivnim atmosferama
- ✧ IPST 02 02 Procedura za sprovođenje nadzora
- ✧ ATS-PR18 Akreditacija u svrhu imenovanja

4. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovom dokumentu koriste se termini i definicije navedeni u standardima SRPS ISO/IEC 17000, SRPS ISO 9000 i SRPS EN ISO/IEC 17065.

Institut za preventivu - DOO INSTITUT ZA PREVENTIVU, ZAŠTITU NA RADU, PROTIVPOŽARNU ZAŠTITU I RAZVOJ, NOVI SAD



Sertifikaciono telo – Sertifikaciono telo za sertifikaciju proizvoda Instituta za preventivu

Direktor - Direktor Instituta za preventivu

Rukovodilac – Rukovodilac sertifikacionog tela Instituta za preventivu

Klijent – organizacija ili osoba odgovorna sertifikacionom telu za osiguranje da su zahtevi za sertifikaciju, uključujući i zahteve za proizvod ispunjeni.

ITOU – Imenovano telo za ocenjivanje usaglašenosti

5. OPIS

5.1 Uvod

U skladu sa Prilogom 1 dokumenta ATS-PR18 Akreditacija u svrhu imenovanja, Sertifikaciono telo prilikom ocenjivanja usaglašenosti prema Modulu E pored standarda SRPS EN ISO/IEC 17065 mora pokazati sposobnost za provereavanje i odobravanje sistema menadžmenta (quality assurance) proizvođača što prikazuje time što dokazuje ispunjnost zahteva t.7.1.1, t.7.1.2, t.7.2.4, t.7.2.5, t.7.2.8, t.7.2.10, t.9.1 do t.9.4 i t.9.6 standarda SRPS ISO/IEC 17021-1.

Detaljni zahtevi koji se uzimaju iz „+” standarda zavise od nivoa pokrivenosti tih zahteva osnovnim (referentnim) standardom koji se koristi. U slučajevima kada zahtevi osnovnog standarda prevazilaze zahteve koji se uzimaju iz „+” standarda, prednost imaju zahtevi osnovnog standarda.

Zahtevi za ITOU

Zahtevi koje mora da ispuni ITOU propisani su:

- preporučenim referentnim – osnovnim standardom za akreditaciju iz Priloga 2 procedure ATS-PR18;
- drugim standardima (dodatni zahtevi iz Priloga 1 procedure ATS-PR18) i odredbama svakog TP



5.2 Kompetentnost osoblja

Sertifikaciono telo mora da ima procese kojima obezbeđuje da osoblje raspolaže odgovarajućim znanjem i veštinama, relevantnim za vrste sistema menadžmenta (npr. sisteme menadžmenta životnom sredinom, sisteme menadžmenta kvalitetom, sisteme menadžmenta bezbednošću informacija) i geografske prostore u kojima realizuje operativne aktivnosti.

Kriterijumi kompetentnosti dokumentuju se u aktu o unutrašnjoj sistematizaciji - Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji poslova i radnih zadataka D.O.O. "Institut za preventivu" Novi Sad. Pri utvrđivanju kriterijuma kompetentnosti obavezno se uzimaju u obzir zahtevi koji su dati u regulativi, standardima i drugim normativnim dokumentima ukoliko isti postoje.

Sertifikaciono telo mora da ima proces za određivanje kriterijuma za kompetentnost za osoblje koje je uključeno u

- rukovođenje,
- izvođenje provera i
- druge aktivnosti sertifikacije.

Kriterijumi za kompetentnost moraju da budu određeni uzimanjem u obzir zahteva za

- svaku vrstu standarda ili specifikacije za sistem menadžmenta
- svaku tehničku oblast i
- svaku funkciju u procesu sertifikacije.

Izlazni elementi iz procesa moraju da budu dokumentovani kriterijumi zahtevanog znanja i veština, neophodnih da se provera efektivno izvodi i da se ispune zadaci sertifikacije, tako da se ostvare predviđeni rezultati.

5.2.1 Zahtevi za kompetentnost za proveravače sistema menadžmenta

a) Znanje o praksama menadžmenta poslovanjem

Opšte znanje o organizaciji u pogledu vrste, veličine, upravljanja, strukture i praksi na radnom mestu, informacionih sistema i sistema podataka, sistema dokumentacije, kao i o informacionim tehnologijama.

b) Znanje o principima, praksama i tehnikama provera

Znanje o generičkim principima, praksama i tehnikama provere sistema menadžmenta, specificiranim u ISO/IEC 17021-1, dovoljno da se sprovedu sertifikacione provere i da se vrednuju procesi interne provere.

c) Znanje o standardima/normativnim dokumentima za specifičan sistem menadžmenta

Znanje o standardu ili drugim normativnim dokumentima sistema menadžmenta specificiranim za sertifikaciju, dovoljno da se odredi da li je efektivno primenjen i da li je usaglašen sa zahtevima

d) Znanje o procesima sertifikacionog tela

Znanje o procesima sertifikacionog tela, dovoljno da se izvodi u skladu sa procedurama i procesima sertifikacionog tela.

e) Znanje o poslovnom sektoru klijenta

Znanje o terminologiji, praksama i procesima koji su uobičajeni u poslovnom sektoru klijenta,



dovoljno da se razumeju očekivanja sektora u kontekstu standarda sistema menadžmenta ili drugog normativnog dokumenta.

f) Znanje o proizvodima, procesima i organizaciji klijenta

Znanje koje je u vezi sa vrstama proizvoda ili procesa klijenta, dovoljno da se razume kako takva organizacija može da funkcioniše i kako organizacija može da primeni zahteve standarda sistema menadžmenta ili drugog relevantnog normativnog dokumenta.

g) Jezičke veštine koje odgovaraju svim nivoima u organizaciji klijenta

Sposobnost efektivnog komuniciranja sa osobama na bilo kom nivou u organizaciji, korišćenjem odgovarajućih termina, izraza i govora.

h) Veštine vođenja beleški i pisanja izveštaja

Sposobnost čitanja i pisanja dovoljnom brzinom, tačnost i razumljivost zapisivanja, vođenje beležaka i efektivno saopštavanje nalaza i zaključaka provere.

i) Veštine prezentovanja

Sposobnost prezentovanja nalaza i zaključaka provere, tako da budu lako razumljivi. Za vođu tima to znači prezentovanje u javnosti (npr. završni sastanak) nalaza, zaključaka i preporuka provere na onaj način koji odgovara auditorijumu.

j) Veštine intervjuisanja

Sposobnost intervjuisanja radi dobijanja relevantnih informacija postavljanjem otvorenih, dobro formulisanih pitanja i slušanja da bi se razumeli i vrednovali odgovori.

k) Veštine rukovođenja proverom

Sposobnost sprovođenja i rukovođenja proverom da bi se ostvarili ciljevi provere u dogovorenom vremenskom okviru. Za vođu tima to znači sposobnost vođenja sastanaka radi efektivne razmene informacija i sposobnost dodeljivanja zadataka ili preraspodeljivanja zadataka onda kada je to neophodno.

5.2.2 Zahtevi za kompetentnost proveravača i timova za proveru QMS-a

a) Opšti principi

Svaki proveravač QMS-a mora da ima znanje o:

- osnovnim konceptima i principima menadžmenta kvalitetom i njihovoj primeni;
- terminima i definicijama u vezi sa menadžmentom kvalitetom;
- procesnom pristupu, uključujući odgovarajuće praćenje i merenje;
- ulozi liderstva u organizaciji i njegovom uticaju na QMS;
- primeni razmišljanja zasnovanog na riziku, uključujući utvrđivanje rizika i prilika;
- primeni PDCA ciklusa (planirajte, uradite, proverite, delujite);
- strukturi i međusobnoj povezanosti dokumentovanih informacija specifičnih za menadžment kvalitetom;
- alatima, metodama i tehnikama u vezi sa menadžmentom kvalitetom i o njihovoj primeni.

b) *Kontekst organizacije*



Tim za proveru mora da ima znanje o poslovnom sektoru da bi utvrdio da li je organizacija na odgovarajući način utvrdila:

- interna i eksterna pitanja relevantna za njenu svrhu i strateško usmerenje, koja utiču na njenu sposobnost da ostvari predviđeni rezultat (rezultate) svog QMS-a;
- potrebe i očekivanja zainteresovanih strana relevantnih za QMS organizacije, uključujući zahteve za proizvode i usluge organizacije;
- granice i primenljivost QMS-a radi uspostavljanja predmeta i područja njegove primene.

c) Proizvodi, usluge, procesi i organizacija klijenta

Tim za proveru mora da ima znanje o :

- terminologiji i tehnologiji specifičnoj za tehničku oblast;
- zahtevima zakona i propisa primenljivim na proizvod ili uslugu, specifičnim za tehničku oblast;
- karakteristikama proizvoda, usluga i procesa specifičnih za tehničku oblast;
- infrastrukturi i okruženju za realizaciju operativnih aktivnosti procesa koje utiču na kvalitet proizvoda i usluga;
- obezbeđenju eksterno nabavljenih procesa, proizvoda i usluga;
- uticaju tipa, veličine, načina upravljanja, strukture, funkcija i međusobnih veza organizacije prilikom razvoja i primene sistema menadžmenta kvalitetom, njenim dokumentovanim informacijama i aktivnostima sertifikacije.

5.2.3 Zahtevi za kompetentnost osoblja koje preispituje izveštaje o proveru i donosi odluke o sertifikaciji

Funkcije ovog osoblja može da ispuni jedna ili više osoba.

Osoblje koje preispituje izveštaje o proveru i donosi odluke o sertifikaciji mora da poseduje sledeća znanja:

a) Znanje o principima, praksama i tehnikama provere

Znanje o generičkim principima, praksama i tehnikama provera sistema menadžmenta, onako kako je to specificirano u ovom standardu, dovoljno da se razume izveštaj o sertifikacionoj proveru.

b) Znanje o standardima/normativnim dokumentima za specifičan sistem menadžmenta

Znanje o standardu ili drugim normativnim dokumentima za sistem menadžmenta specificiranim za sertifikaciju, dovoljno da se donese odluka na osnovu izveštaja o sertifikacionoj proveru.

c) Znanje o procesima sertifikacionog tela

Znanje o procesima sertifikacionog tela, dovoljno da se utvrdi da li su očekivanja sertifikacionog tela ispunjena na osnovu informacija koje se podnose na preispitivanje.

d) Znanje o poslovnom sektoru klijenta

Znanje o terminologiji, praksama i procesima koji su uobičajeni za poslovni sektor klijenta, dovoljno da se razume.



5.2.3.1 Kompetentnost osoblja koje vrši preispitivanje izveštaja o proveru i donosi odluke o sertifikaciji (dodatni zahtevi prema ISO/IEC 17021-3)

a) Osnovni koncepti i principi menadžmenta kvalitetom

Osoblje koje preispituje izveštaje i donosi odluku o sertifikaciji mora da ima znanje o:

- osnovnim konceptima i principima menadžmenta kvalitetom;
- terminima i definicijama u vezi sa menadžmentom kvalitetom;
- procesnom pristupu;
- ulozi liderstva u organizaciji i njegovom uticaju na QMS;
- primeni razmišljanja zasnovanog na riziku, uključujući utvrđivanje rizika i prilika;
- predmetu i području primene injegovoj primenljivosti na QMS organizacije

5.2.4 Zahtevi za kompetentnost osoblja koje sprovodi preispitivanje prijave da bi utvrdilo zahtevanu kompetentnost tima za proveru, izabralo članove tima za proveru i odredilo vreme za proveru

Funkcije ovog osoblja može da ispuni jedna ili više osoba. Osoblje koje sprovodi preispitivanje prijave mora da poseduje sledeća znanja:

a) Znanje o standardima/normativnim dokumentima za specifičan sistem menadžmenta

Znanje o tome koji su standardi ili drugi normativni dokumenti za sistem menadžmenta specificirani za sertifikaciju.

b) Znanje o procesima sertifikacionog tela

Znanje o procesima sertifikacionog tela dovoljno da se imenuju kompetentni članovi tima za proveru i da se tačno odredi vreme provere.

c) Znanje o poslovnom sektoru klijenta

Znanje o terminologiji, praksama i procesima koji su uobičajeni za poslovni sektor klijenta, dovoljno da se imenuju kompetentni članovi tima za proveru i da se tačno odredi vreme provere.

d) Znanje o proizvodima, procesima i organizaciji klijenata

Znanje u vezi sa vrstama proizvoda ili procesa klijenta, dovoljno da se imenuju kompetentni članovi tima za proveru i da se tačno odredi vreme za proveru.

5.2.5 Procesi vrednovanja

Sertifikaciono telo ima dokumentovane procese za

- početno vrednovanje kompetentnosti i
- stalno praćenje kompetentnosti i performansi za sve osoblje uključeno u rukovođenje i izvođenje provera i drugih aktivnosti sertifikacije, primenjujući određene kriterijume za kompetentnost.

i pokazuje da su njegove metode za vrednovanje efektivne.

Izlazni element iz procesa vrednovanja je identifikovano osoblje koje je pokazalo nivo kompetentnosti koji se zahteva za različite funkcije procesa provere i sertifikacije. Kompetentnost je pokazana pre nego što pojedinac preuzme odgovornost za izvođenje svojih aktivnosti u okviru



sertifikacionog tela.

Metode vrednovanja koje sertifikaciono telo sprovodi prilikom utvrđivanja kompetentnosti su:

- Preispitivanje zapisa (biografija, dokazi o obrazovanju, obukama, izveštaji sa provera, izveštaj sa osvedočenja-proceni performansi proveravača koji izvodi proveru i sl)
- Povratne informacije (od poslodavca, kolega i sl)
- Intervju (tokom zapošljavanja, deo preispitivanja performansi, nakon
- sprovedene provere, za ocenu veština komunikacije, ponašanja i sl)
- Posmatranje (osvedočenje u sprovođenju aktivnosti)
- Ispitivanja (usmeno/pismeno; studije slučaja, simulacije situacija, testovi i sl)

Sertifikacionom telu je dostupna neophodna tehnička ekspertiza radi savetovanja u vezi sa pitanjima koja su u direktnoj vezi sa aktivnostima sertifikacije za sve tehničke oblasti, vrste sistema menadžmenta i geografska područja u kojima sertifikaciono telo realizuje svoje operative aktivnosti. Savet može da se dobije eksterno ili od osoblja sertifikacionog tela.

Sertifikaciono telo Instituta za preventivu:

- ima dovoljan broj kompetentnog osoblja
- zapošljava ili ima pristup dovoljnom broju proveravača, uključujući vođe timova za proveru i tehničke eksperte
- svakoj osobi mora jasno stavljati do znanja koje su njene dužnosti, odgovornosti i ovlašćenja (putem ugovora o radu, zapisa o ovlašćivanju i sistematizacije)
- ima procese za izbor, obuku, zvanično ovlašćivanje proveravača i za izbor i bliže upoznavanje tehničkih eksperata koje angažuje u aktivnostima sertifikacije (IP 02 05 Procedura za menadžment osobljem)
- ima proces kojim postiže i pokazuje efektivno proveravanje
- obezbeđuje da proveravači (i, onda kada je to potrebno, tehnički eksperti) dobro poznaju svoje procese provere, zahteve za sertifikaciju i ostale relevantne zahteve (putem obuka i nadzora iskusnih proverivača)
- identifikuje potrebe za obukom i nudi i obezbeđuje pristup specifičnoj obuci
- obezbeđuje zadovoljavajuće performanse svog osoblja koje je uključeno u proveru i ostale aktivnosti sertifikacije
- prati svakog proveravača, razmatrajući svaku vrstu sistema menadžmenta za koji se proveravač smatra kompetentnim
- periodično vrednuje performanse svakog proveravača na licu mesta (po uputstvu IPL 03 04.)

Sertifikaciono telo mora da ima procese za

- izbor
- obuku
- zvanično ovlašćivanje proveravača i



- izbor i bliže upoznavanje tehničkih eksperata koje angažuje u aktivnostima sertifikacije

Početno vrednovanje kompetentnosti nekog proveravača mora da obuhvata sposobnosti da se primeni zahtevano znanje i veštine tokom provera, što utvrđuje kompetentan evaluator koji posmatra proveravača dok sprovodi proveru.

Napomena: Poželjno lično ponašanje može da se razmotri tokom procesa izbora i obuke opisanog u prethodnom tekstu. U pitanju su karakteristike koje utiču na sposobnost pojedinca da obavlja specifične funkcije.

Rukovodilac sertifikacionog tela je u obavezi da, uzimajući u obzir kvalifikacije i prethodno iskustvo pojedinca, kao i aktivnosti koje će pojedinac obavljati sačini program osposobljavanja (na obrascu IP 02 05-01) za svaku novo primljenu osobu ili osobu koja se iz već postojećeg kadra Instituta za preventivu raspoređuje za obavljanje poslova proverivača sistema menadžmenta.

Rezultati praćenja realizacije po programu se unose u odgovarajuće rubrike obrasca IP 02 05-01, a na bazi izveštaja (IP 02 05-02) osobe koje je bila zadužena za konkretnu aktivnost obuke/nadzor.

Vrednovanje kompetentnosti osoblja sprovode se u skladu sa procedurom IP 02 05 Procedura za menadžment osobljem.

Primeri ličnog ponašanja koje je značajno za osoblje uključeno u aktivnosti sertifikacije:

- etičnost, tj. da bude pravičan, istinoljubiv, iskren, pošten i diskretan;
- otvorenost, tj. voljan da razmatra alternativne ideje ili tačke gledišta;
- diplomatičnost, tj. taktičnost u ophođenju sa ljudima;
- spremnost na saradnju, tj. da efektivno saraduje sa drugima;
- pronicljivost, tj. da bude aktivno svestan fizičkog okruženja i aktivnosti;
- perceptivnost, tj. da bude instinktivno svestan situacije i da je u stanju da je razume;
- prilagodljivost, tj. da se lako prilagođava različitim situacijama;
- upornost, tj. istrajnost i usmerenost na ostvarivanje ciljeva;
- odlučnost, tj. blagovremeno dolaženje do zaključaka zasnovanih na logičkom rezonovanju i analizi;
- samostalnost, tj. da deluje i funkcioniše nezavisno;
- profesionalnost, tj. da pokazuje učtivo, savesno i, uopšte, poslovno ponašanje na radnom mestu;
- moralna hrabrost, tj. da je voljan da deluje odgovorno i etički, čak i ako takve mere možda nisu uvek popularne i mogu ponekad dovesti do neslaganja ili konfrontacije;
- organizovanost, tj. pokazivanje efektivnog upravljanja vremenom, pravljenje prioriteta, planiranje i efikasnost.

Grupa ili pojedinac koji donosi odluku o dodeljivanju, odbijanju, održavanju, obnavljanju, suspenziji, vraćanju ili povlačenju sertifikacije ili proširenju ili smanjenju predmeta i područja sertifikacije, mora da:

- razume primenljivi standard i zahteve sertifikacije i



- pokaže kompetentnost za vrednovanje ishoda procesa provere, uključujući i sa tim povezane preporuke tima za proveru.

Sertifikaciono telo prati svakog proveravača, razmatrajući svaku vrstu sistema menadžmenta za koji se proveravač smatra kompetentnim.

Dokumentovani proces praćenja proveravača obuhvata kombinaciju vrednovanja

- na licu mesta
- preispitivanja izveštaja o proveru i povratnih informacija od klijenata ili sa tržišta.

Praćenje je projektovano tako da na najmanju moguću meru smanji ometanje uobičajenih procesa sertifikacije, naročito iz tačke gledišta klijenta.

Ukoliko sertifikaciono telo ima potrebu da eksterno angažuje proveravače i/ili tehničke eksperte tada sporazum u pisanoj formi sa eksternim proveravačima i eksternim tehničkim ekspertima mora da sadrži:

- obavezivanje na poštovanje primenljivih politika i primenjivanje procesa onako kako je to definisalo sertifikaciono telo
- aspekte koji se odnose na poverljivost i nepristrasnost
- zahtev eksternim proveravačima i eksternim tehničkim ekspertima da obaveštavaju sertifikaciono telo o svakoj postojećoj ili prethodnoj povezanosti sa bilo kojom organizacijom koja im može biti dodeljena za proveru.

NAPOMENA Angažovanje pojedinca ili zaposlenog iz neke druge organizacije na osnovu sklopljenog pojedinačnog sporazuma za obavljanje posla eksternog proveravača ili tehničkog eksperta ne predstavlja autsors.

Sertifikaciono telo održava ažurne zapise o osoblju u skladu sa t.5.5 IP 02 05 Procedure za menadžment osobljem.

Odnosi se na osoblje koje obavlja aktivnosti sertifikacije, rukovodeće i administrativno osoblje.

5.2.6 Podugovaranje

Sertifikaciono telo opisuje uslove pod kojima može da bude primenjeno podugovaranje osoblja u skladu sa procedurom IP 02 07 Procedura za eksterno nabavljene proizvode i usluge.

Odluke o dodeljivanju, odbijanju, održavanju sertifikacije, proširenju ili smanjenju predmeta i područja sertifikacije, obnavljanju, suspendovanju ili vraćanju, ili povlačenju sertifikacije ne smeju da budu obezbeđene iz autsorsa.

5.3 Prijava (zahtev) za sertifikaciju

Sertifikaciono telo zahteva da mu ovlašćeni predstavnik organizacije koja podnosi prijavu pruži neophodne informacije kako bi se omogućilo da utvrdi sledeće:

- željeni predmet i područje sertifikacije;
- relevantne detalje o organizaciji koja podnosi prijavu, onako kako to zahteva specifična šema za sertifikaciju, uključujući njeno ime i adresu (adrese) njene lokacije (lokacija), njene procese i operativne aktivnosti koje realizuje, ljudske i tehničke resurse, funkcije, međusobne veze i svaku relevantnu zakonsku obavezu;



- identifikaciju procesa iz autsorsa koje koristi organizacija i koji će uticati na usaglašenost sa zahtevima;
- standarde ili druge zahteve za koje organizacija koja podnosi prijavu traži sertifikaciju;
- da li su pružane konsultantske usluge u vezi sa sistemom menadžmenta koji treba da se sertifikuje i, ukoliko jesu, ko ih je pružao

5.3.1 Preispitivanje prijave

Sertifikaciono telo mora sprovesti preispitivanje prijave i dopunskih informacija za sertifikaciju da bi obezbedilo:

- da su informacije o organizaciji koja podnosi prijavu i njenom sistemu menadžmenta dovoljne da se razvije program provere;
- da su rešene sve poznate razlike u razumevanju između sertifikacionog tela i organizacije koja podnosi prijavu;
- da sertifikaciono telo ima kompetentnost i sposobnost da izvodi aktivnost sertifikacije
- da se uzima u obzir traženi predmet i područje sertifikacije, lokacija (lokacije) na kojima organizacija koja podnosi prijavu realizuje svoje operativne aktivnosti, vreme zahtevano da se završe provere i svaka druga stavka koja utiče na aktivnost sertifikacije (jezik, uslovi bezbednosti, pretnje po nepristrasnost itd).

Preispitivanje prijave se vrši u skladu sa t. 5.1.4. Procedure za sprovođenje sertifikacije IPST 02 01.

Nakon preispitivanja prijave, sertifikaciono telo mora da prihvati ili odbije prijavu za sertifikaciju. Ako se prijava odbije onda razlozi za odbijanje prijave moraju da se dokumentuju i razjasne klijentu. Ova aktivnost detaljnije je opisana u t. 5.1.5 Procedure za sprovođenje sertifikacije IPST 02 01.

Na osnovu preispitivanja, sertifikaciono telo mora da odredi kompetentnosti koje je potrebno da ima u timu za proveru i za odlučivanje o sertifikaciji u skladu sa detaljima opisanim u t. 5.1.6 Procedure za sprovođenje sertifikacije IPST 02 01.

5.4 Program provere

Program provere za celokupan ciklus sertifikacije se izrađuje tako da jasno identifikuje aktivnosti provere koje se zahtevaju da bi se pokazalo da klijentov sistem menadžmenta ispunjava zahteve za sertifikaciju prema odabranom standardu (standardima) ili drugom normativnom dokumentu (dokumentima). Program provere za ciklus sertifikacije obuhvata sve zahteve sistema menadžmenta.

Program provere za **početnu sertifikaciju** obuhvata:

- početnu proveru u dve faze (F1 i F2),
- nadzorne provere u prvoj i drugoj godini nakon odluke o sertifikaciji,
- resertifikacionu proveru u trećoj godini, pre isteka sertifikacije.

Prvi trogodišnji ciklus sertifikacije počinje odlukom o sertifikaciji. Naredni ciklusi počinju odlukom o resertifikaciji.

Utvrđivanje programa provere i sva naknadna podešavanja moraju da uzmu u obzir veličinu organizacije klijenta, predmet i područje primene i kompleksnost njegovog sistema menadžmenta, proizvoda i procesa, kao i pokazani nivo efektivnosti sistema menadžmenta i rezultate svih



prethodnih provera.

Nadzorne provere moraju da se sprovede najmanje jednom u kalendarskoj godini, osim u godinama resertifikacije.

Datum prve nadzorne provere posle početne sertifikacije ne sme da bude posle više od 12 meseci od datuma donošenja odluke o sertifikaciji.

Kada sertifikaciono telo uzima u obzir sertifikaciju koja je već dodeljena klijentu i provere koje je sprovodilo drugo sertifikaciono telo, onda ono mora da dobije i čuva dovoljno dokaza, kao što su izveštaji i dokumentacija o korektivnim merama za svaku neusaglašenost. Dokumentacija mora da podržava ispunjavanje zahteva iz ISO/IEC 17021-1. Sertifikaciono telo mora da, na osnovu dobijenih informacija, obrazloži i zabeleži svako podešavanje postojećeg programa provere i prati primenjivanje korektivnih mera koje se tiču prethodnih neusaglašenosti.

Kada klijent radi u smenama, onda prilikom razvijanja programa i planova provere moraju da se razmatraju aktivnosti koje se odvijaju tokom smena.

5.4.1 Određivanje vremena provere

Sertifikaciono telo vrši određivanje vremena provere i za svakog klijenta određuje vreme potrebno za planiranje i izvršenje kompletne i efektivne provere u skladu sa t.5.4.2 ovog uputstva.

Prilikom određivanja vremena provere, sertifikaciono telo uzima u obzir, pored ostalog, sledeće aspekte:

- zahteve relevantnog standarda za sistem menadžmenta;
- kompleksnost klijenta i njegovog sistema menadžmenta;
- tehnološki i zakonodavni kontekst;
- svako obezbeđenje iz autsorsa bilo koje aktivnosti obuhvaćene predmetom i područjem primene sistema menadžmenta;
- rezultate svake prethodne provere;
- veličinu i broj lokacija, njihov geografski položaj i višelokacijska razmatranja;
- rizike povezane sa proizvodima, procesima ili aktivnostima organizacije;
- da li su provere kombinovane, zajedničke ili integrisane

Trajanje provere sistema menadžmenta i obrazloženje za trajanje se zapisuju.

Vreme koje je utrošio bilo koji član tima koji nije imenovan kao proveravač (npr. tehnički eksperti, prevodioci, tumači, posmatrači i proveravači na obuci) se ne uračunava u prethodno navedeno ustanovljeno trajanje provere sistema menadžmenta.

Vreme provedeno u putovanju do i od proveravanih lokacija ne ulazi u proračun trajanja proveravač–dana za sistem menadžmenta.

5.4.1.1 Specifični kriterijumi za utvrđivanje trajanja vremena provere

U IAF MD5 su uspostavljeni specifični kriterijumi za utvrđivanje trajanja vremena provere sistema menadžmenta kvalitetom:

- **Vreme provere-** vreme potrebno za planiranje i izvršenje kompletne i efektivne provere sistema menadžmenta organizacije klijenta



Vreme provedeno na lokaciji klijenta i vreme provedeno mimo lokacije klijenta u planiranju, pregledu dokumentacije, interakcije sa klijentovim osobljem i pisanju izveštaja.

- **Trajanje provere** - deo vremena provere utrošen za sprovođenje aktivnosti provere od uvodnog sastanka do završnog sastanka, uključujući i ove sastanke
- **Efektivan broj osoblja** - čini celokupan broj zaposlenih (stalno, privremeno i zaposleni sa nepunim radnim vremenom) uključen u predmet i područje sertifikacije, uključujući i zaposlene koji rade u svakoj smeni. Kada je u predmet i područje sertifikacije uključeno osoblje koje nije stalno zaposleno onda i to osoblje treba uključiti u efektivan broj.

5.4.2 Metodologija za utvrđivanje vremena ocenjivanja-provere

Polazna tačka za utvrđivanje vremena provere je efektivan broja osoblja.

Na osnovu efektivnog broja osoblja utvrđuje se vreme provere korišenjem tabele 1 iz Aneksa A dokumenta IAF MD5

Tako dobijeno vreme se prilagođava značajnim faktorima, koji važe za klijenta koji treba da bude predmet provere, tako što se svakom faktoru dodaje ili oduzima ponder kako bi se izvršila modifikacija utvrđenog vremena provere na bazi efektivnog broja osoblja

5.4.2.1 Određivanje efektivnog broja zaposlenih

Efektivan broj zaposlenih se utvrđuje na osnovu sledećih faktora:

- Broj smena i broj zaposlenih u smenama
- Osoblje koje obavlja slične, ponavljajuće aktivnosti/pozicije i faktor rizika koje preuzimaju te aktivnosti/pozicije
- Osoblje koje obavlja administrativne i druge kancelarijske poslove
- Privremeno nekvalifikovano osoblje
- Osoblje sa nepunim radnim vremenom i zaposleni delimično obuhvaćenih predmetom i područjem sertifikacije
- Podugovoreno osoblje
- Sezonski radnici

U zavisnosti od radnih sati, broj osoblja sa nepunim radnim vremenom i zaposlenih delimično obuhvaćenih predmetom i područjem sertifikacije, potrebno je pretvoriti u ekvivalentan broj zaposlenih sa punim radnim vremenom. (npr. 30 zaposlenih sa nepunim radnim vremenom koji rade 4 sata na dan jednak je 15 zaposlenih sa punim radnim vremenom).

U slučaju sezonskih poslova, izračunavanje efektivnog broja osoblja zasniva se na osoblju koje je obično (tipično) angažovano u špicu sezone.

Smanjenje ukupnog broja osoblja u cilju utvrđivanja efektivnog broja osoblja može se izvršiti u slučajevima:

- Kada visok procenat osoblja obavlja određene aktivnosti/zausima radna mesta koja se smatraju ponavljajućim;
- Visok broj privremeno zaposlenog nekvalifikovanog kadra radi zamene automatizovanih procesa;



- Ako se u smenama obavljaju isti ili slični procesi/aktivnosti i ako je uspostavljen visok nivo kontrole svake smene.

Utvrđivanje vremena provere – korišćenjem tabele 1 Aneksa A IAF MD5

Efektivni broj zaposlenih	Broj proveravač dana (faza I i faza II) pd
1-5	1,5
6-10	2
11-15	2,5
16-25	3
26-45	4
46-65	5
66-85	6
86-125	7
126-175	8
176-275	9
276-425	10
426-625	11
626-875	12
876-1175	13
1176-1550	14
1551-2025	15
2026-2675	16
2676-3450	17
3451-4350	18
4351-5450	19
5451-6800	20



6801-8500	21
8501-10700	22
>10700	pratiti progresiju iz tabele

Tabela 1. Veza između efektivnog broja osoblja i vremena za početnu proveru sistema kvaliteta

5.4.2.2 Povećanje i smanjenje vremena provere

Dobijeno vreme provere korišćenjem Tabele 1 može se uvećati/smanjiti uzimajući u obzir faktore povećanja i faktore smanjenja.

Vreme početne sertifikacione provere se računa tako što se vreme provere dobijeno na osnovu tabele 1 uveća i umanja procentualno za primenjive faktore povećanja i smanjenja za konkretnog klijenta. Tako izračunato vreme ne sme da prelazi umanjeње od 30% od vremena utvrđenog na osnovu Tabele 1.

Ako je nakon izračunavanja rezultat decimalni broj, broj dana treba zaokružiti na najbližu polovinu dana (npr.: 5,3 dana proveravač dana postaje 5,5 dana proveravač dana, dok 5,2 proveravač dana postaje 5 proveravač dana).

Faktori povećanja koji se razmatraju:

- složena logistika koja podrazumeva više od jedne zgrade ili lokacije na kojoj se obavljaju poslovi;
- visok rizik - greška u proizvodnju ili izvršavanju usluge koji/koju isporučuje organizacija izaziva ekonomsku katastrofu ili dovodi do ugrožavanja života;
- srednji rizik - greška u proizvodnju ili izvršavanju usluge koji/koju isporučuje organizacija može da prouzrokuje povrede ili bolest;
- osoblje koje govori različite jezike (što zahteva prevodioce ili što onemogućava proveravačima da svoje aktivnosti obavljaju nezavisno);
- veoma velika lokacija u odnosu na broj osoblja;
- razvijena regulative;
- sistem obuhvata izuzetno složene procese ili relativno veliki broj specifičnih poslova;
- poslovi, koji zahtevaju da privremene lokacije budu posećene, kako bi se potvrdilo obavljanje poslova na trajnim lokacijama čiji je sistem menadžmenta predmet sertifikacije;
- autorsovane funkcije ili procesi

Faktori smanjenja koji se razmatraju:

- klijent nije „odgovoran za projektovanje“ ili drugi standardni elementi nisu pokriveni predmetom i područjem sertifikacije (npr. nema razvojnu funkciju);
- mali broj procesa, mali obim procesa, procesi koji se ponavljaju, mali i jednostavni;
- nizak rizik - mala verovatnoća da će greška u proizvodnju koji isporučuje organizacija izazvati povredu ili bolest (nizak rizik);



- vrlo mala lokacija u odnosu na broj osoblja;
- zrelost sistema menadžmenta-resertifikacione provere;
- klijentova spremnost za sertifikaciju (npr. već sertifikovan ili priznat na osnovu druge šeme treće strane);
- visok nivo automatizacije;
- kada osoblje uključuje veliki broj ljudi koji rade „van lokacije“ i moguće je proveriti usklađenost njihovih aktivnosti sa sistemom u znatnoj meri uz pomoć pregleda zapisa.

5.4.2.3 Utvrđivanje vremena nadzorne provere

Vreme nadzorne provere za datu organizaciju treba da bude proporcionalno vremenu početne sertifikacione provere (faza I + faza II) za datu organizaciju i ono iznosi 1/3 od vremena početne sertifikacione provere.

5.4.2.4 Utvrđivanje vremena resertifikacione provere

Vreme resertifikacione provere izračunava se na osnovu ažurnih informacija od klijenta i obično iznosi 2/3 vremena koje je potrebno za početnu sertifikacionu proveru (faza I + faza II) organizacije ukoliko bi takva početna provera trebalo da se obavi u vreme resertifikacije (tj. ne 2/3 vremena prvobitno utvrđenog za početnu sertifikacionu proveru). Nekada je potrebno da vreme resertifikacione provere bude kao i vreme provere za početnu sertifikacionu proveru (ukoliko je došlo do velikih promena u sistemu). Pri utvrđivanju vremena resertifikacione provere uzima se u obzir izveštaj o funkcionisanju sistema u prethodnom periodu.

5.4.2.5 Određivanje trajanja provere

Trajanje provere sistema kvaliteta obično ne bi trebalo da bude manje od 80% od izračunatog vremena provere. Normalna praksa je da vreme provedeno u fazi 2 bude veće od vremena koje se provede u fazi 1. Preporučuje se da vreme provere na lokaciji ne bude manje od 1 proveravač dan.

Sertifikaciona provera može uključivati i proveru „na daljinu“: internet bazirane sastanke, interaktivne saradnje na vebu, telekonferencije i/ili elektronske verifikacije procesa proveravane organizacije. Ove aktivnosti se identifikuju kod planiranja provere i vreme provedeno u ovim aktivnostima se smatra delom trajanja sertifikacione provere sistema menadžmenta.

Kada se koristi višelokacijsko uzorkovanje za proveru klijentovog sistema menadžmenta koji obuhvata iste aktivnosti na različitim geografskim lokacijama, onda sertifikaciono telo mora da razvije program uzorkovanja da bi se obezbedila pravilna provera sistema menadžmenta.

Objašnjenje plana uzorkovanja mora da se dokumentuje za svakog klijenta.

5.4.3 Planiranje provere

5.4.3.1 Određivanje ciljeva, predmeta i područja provere i kriterijuma provere

Sertifikaciono telo određuje ciljeve provere. Ciljevi provere opisuju ono što se postiže proverom i uključuju sledeće:

- a) određivanje usaglašenosti klijentovog sistema menadžmenta, ili njegovih delova, u odnosu na kriterijume provere;
- b) određivanje sposobnosti sistema menadžmenta da obezbedi da klijent ispunjava primenljive zahteve zakona, propisa i ugovora;

Napomena: Sertifikaciona provera sistema menadžmenta nije provera usklađenosti sa zakonima.



c) određivanje efektivnosti sistema menadžmenta da bi se obezbedilo da klijent može osnovano da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;

d) identifikovanje oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema menadžmenta, ako je to primenljivo

Sertifikaciono telo uspostavlja predmet i područje provere. Predmet i područje provere opisuje obim i granice provere, kao što su lokacije, organizacione jedinice, aktivnosti i procesi koji će se proveravati.

Kada se početni ili resertifikacioni proces sastoji od više provera (npr. različitih lokacija), onda predmet i područje pojedinačnih provera ne mora da obuhvata celokupan predmet i područje sertifikacije, ali sve provere kao celina moraju da budu konzistentne sa predmetom i područjem u dokumentu sertifikacije.

Sertifikaciono telo uspostavlja kriterijume provere. Kriterijumi provere se koriste kao referenca u odnosu na koju se određuje usaglašenost i uključuju zahteve definisanog normativnog dokumenta za sisteme menadžmenta, definisane procese i dokumentaciju sistema menadžmenta koju je razvio klijent.

5.4.3.2 Izbor i zadaci tima za proveru

Sertifikaciono telo ima proces za izbor i imenovanje tima za proveru, uključujući vođu tima za proveru i tehničke eksperte, ako je to neophodno, pri čemu se uzima u obzir kompetentnost potrebna za ostvarivanje ciljeva provere i zahtevi za nepristrasnost.

Ukoliko postoji samo jedan proveravač, onda taj proveravač mora da ima kompetentnost za obavljanje dužnosti vođe tima koje su primenljive za tu proveru.

Tim za proveru mora da ima ukupnu kompetentnost koju je sertifikaciono telo identifikovalo za tu proveru.

Prilikom odlučivanja o veličini i sastavu tima za proveru, razmatra se sledeće:

- ciljevi provere, predmet i područje, kriterijumi i procenjeno vreme provere;
- da li je provera kombinovana, zajednička ili integrisana;
- ukupna kompetentnost tima za proveru koja je potrebna da bi se ostvarili ciljevi provere
- zahtevi sertifikacije (uključujući sve primenljive zahteve zakona, propisa ili ugovora);
- jezik i kultura.

Neophodno znanje i veštine vođe tima za proveru i proveravača mogu da dopune tehnički eksperti, prevodioci i tumači koji moraju da rade pod rukovodstvom proveravača.

Kada je potrebno angažovati prevodioce ili tumače, onda oni moraju da budu izabrani tako da ne utiču prekomerno na proveru.

Proveravači na obuci mogu da učestvuju u proveri ukoliko je obezbeđeno da je jedan proveravač imenovan kao evaluator. Evaluator mora da bude kompetentan da preuzme dužnosti i da ima krajnju odgovornost za aktivnosti i nalaze proveravača na obuci.

Vođa tima za proveru dodeljuje svakom članu odgovornost za proveravanje specifičnih procesa, funkcija, lokacija, oblasti ili aktivnosti (uz konsultaciju sa timom za proveru).

Prilikom dodeljivanja zadataka moraju da se uzmu u obzir potrebe za kompetentnošću, efektivnom



i efikasnom angažovanju tima za proveru kao i različitim ulogama i odgovornostima proveravača, proveravača na obuci i tehničkih eksperata.

Da bi se obezbedilo ostvarivanje ciljeva provere, u radnim zadacima mogu da se vrše izmene i tokom odvijanja provere.

5.4.3.3 Posmatrači

Prisustvo posmatrača i obrazloženje za njihovo učestvovanje u aktivnostima provere mora da bude predmet dogovora između sertifikacionog tela i klijenta pre sprovođenja provere. Tim za proveru mora da obezbedi da posmatrači ne utiču prekomerno i da se ne mešaju u proces ili ishod provere.

Napomena: Posmatrači mogu da budu članovi organizacije klijenta, konsultanti, osoblje akreditacionog tela prilikom osvedočenja, predstavnici zakonodavnih tela ili druge osobe za koje je to opravdano

5.4.3.4 Tehnički eksperti

Uloga tehničkih eksperata tokom aktivnosti provere mora da bude predmet dogovora između sertifikacionog tela i klijenta pre sprovođenja provere. Tehnički ekspert ne sme da se ponaša kao proveravač u timu za proveru i njega prati proveravač.

Napomena: Tehnički eksperti mogu da pružaju timu za proveru savete za pripremanje, planiranje ili proveru.

5.4.3.5 Pratioci

U pratnji svakog proveravača mora da bude pratilac, osim ako se drugačije ne dogovore vođa tima za proveru i klijent. Pratilac (pratioci) se dodeljuje timu za proveru da bi se olakšala provera. Tim za proveru mora da obezbedi da pratioci ne utiču niti se mešaju u proces ili ishod provere.

Napomena: Kada je to odgovarajuće, proveravani može da deluje i kao pratilac.

5.4.3.6 Plan provere

Sertifikaciono telo uspostavlja plan provere pre svake provere identifikovane u programu provere. Plan provere mora da odgovara ciljevima i predmetu i području provere. Plan provere mora da obuhvata ili da se poziva najmanje na sledeće:

- ciljeve provere;
- kriterijume provere;
- predmet i područje provere, uključujući identifikaciju organizacionih i funkcionalnih jedinica ili procesa koji će se proveravati;
- datume i lokacije na kojima će se obavljati provera „na licu mesta”, uključujući posete privremenim lokacijama i aktivnosti proveravanja „na daljinu”, kada je odgovarajuće;
- očekivano trajanje aktivnosti provere „na licu mesta”;
- uloge i odgovornosti članova tima za proveru i osoba u pratnji, kao što su posmatrači ili tumači

5.4.3.7 Komuniciranje o zadacima tima za proveru

Zadaci koji se daju timu za proveru su definisani i njima se od tima za proveru zahteva da:

- a) pregleda i verifikuje strukturu, politike, procese, procedure, zapise i u vezi sa tim dokumente klijenta relevantne za standard za sistem menadžmenta;
- b) utvrdi da navedeno pod a) ispunjava sve zahteve relevantne za predviđeni predmet i područje



sertifikacije;

c) utvrdi da su procesi i procedure efektivno uspostavljeni, primenjeni i održavani, tako da pružaju osnovu za poverenje u klijentov sistem menadžmenta i

d) komunicira sa klijentom o bilo kojoj nedoslednost između klijentove politike, opštih ciljeva i posebnih ciljeva, radi preduzimanja mera

5.4.3.8 Komuniciranje u vezi sa planom provere

Plan provere mora da bude saopšten. Datumi provere moraju da budu unapred dogovoreni sa klijentom.

5.4.3.9 Komuniciranje koje se tiče članova tima za proveru

Sertifikaciono telo dostavlja ime i, kada se zahteva, čini dostupnim osnovne informacije o svakom članu tima za proveru, tako da klijentu ostaje dovoljno vremena da stavi primedbu na imenovanje bilo kog od članova tima za proveru i da sertifikaciono telo ponovo formira tim kao odgovor na svaku validnu primedbu.

5.5 Početna sertifikacija

Početna sertifikaciona provera sistema menadžmenta sprovodi se u dve faze: **fazi 1 i fazi 2**

5.5.1 Faza 1

Planiranje mora da obezbedi da ciljevi faze 1 mogu da budu ispunjeni, a klijent mora da bude informisan o svakoj aktivnosti „na licu mesta” u toku faze 1.

Napomena: Ne zahteva se formalni plan provere za fazu 1

Napomena: Ako se barem deo faze 1 izvrši u prostorijama klijenta, onda to može da pomogne u ostvarivanju prethodno navedenih ciljeva.

Ciljevi faze 1 su da se preispitaju dokumentovane informacije sistema menadžmenta klijenta; vrednuju uslovi specifični za lokaciju klijenta i prodiskutuje sa osobljem klijenta da bi se utvrdila spremnost za fazu 2; preispita klijentov status i razumevanje zahteva standarda, sa posebnim osvrtom na identifikaciju ključnih performansi ili značajnih aspekata, procesa, ciljeva i funkcionisanja sistema menadžmenta; prikupe neophodne informacije koje se odnose na predmet i područje primene sistema menadžmenta, uključujući:

- lokaciju (lokacije) klijenta;
- procese i opremu koja se koristi;
- uspostavljene nivoe upravljanja (naročito u slučaju klijenta koji ima više lokacija);
- primenljive zahteve zakona i propisa;
- preispita raspoređivanje resursa za fazu 2 i sa klijentom dogovore detalji za fazu 2;
- stavi težište na planiranje faze 2 time što će se steći dovoljno razumevanja o sistemu menadžmenta klijenta i realizaciji operativnih aktivnosti na lokaciji, u kontekstu standarda za sistem menadžmenta ili drugog normativnog dokumenta;
- vrednuje da li su interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva planirani i obavljani, kao i da li nivo primene sistema menadžmenta potkrepljuje klijentovu spremnost za fazu 2.

Dokumentovani zaključci o ispunjavanju ciljeva faze 1 i spremnosti za fazu 2 moraju da se saopšte klijentu, uključujući identifikaciju svake oblasti koja izaziva zabrinutost i koja može da bude



klasifikovana kao neusaglašenost tokom faze 2.

Napomena: Nije potrebno da izlazni elementi iz faze 1 ispunjavaju sve zahteve za izveštaj

► Prilikom određivanja vremenskog razmaka između faze 1 i faze 2, moraju da se uzmu u obzir potrebe klijenta da razreši oblasti koje izazivaju zabrinutost, identifikovane tokom faze 1. Možda će takođe biti potrebno da sertifikaciono telo revidira svoje aranžmane za fazu 2. Ako se pojave bilo kakve značajne izmene koje bi uticale na sistem menadžmenta, onda sertifikaciono telo mora da razmotri potrebu da se ponovi cela faza 1 ili njen deo. Klijent mora da bude informisan o tome da rezultati faze 1 mogu da dovedu do odlaganja ili otkazivanja faze 2 provere.

5.5.2 Faza 2

Svrha faze 2 jeste da se vrednuje primenjivanje sistema menadžmenta klijenta, uključujući efektivnost. Faza 2 mora da se odvija na lokaciji (lokacijama) klijenta.

Faza 2 obuhvata proveravanje najmanje sledećeg:

- informacija i dokaza o usaglašenosti sa svim zahtevima primenljivog standarda za sistem menadžmenta ili drugih normativnih dokumenata;
- praćenja, merenja, izveštavanja i preispitivanja performansi u odnosu na opšte i posebne ciljeve za ključne performanse (konzistentno sa očekivanjima sadržanim u primenljivom standardu sistema menadžmenta ili drugom normativnom dokumentu);
- posebnosti klijentovog sistema menadžmenta i njegovih performansi da ispunjavaju primenljive zahteve zakona, propisa i ugovora;
- upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti u klijentovim procesima;
- interno proveravanje i preispitivanje od strane rukovodstva;
- odgovornosti rukovodstva klijenta za politike

5.5.3 Zaključci početne sertifikacione provere

► Tim za proveru mora da analizira sve informacije i dokaze provere prikupljene tokom faze 1 i tokom faze 2 da bi preispitao nalaze provere i da bi se dogovorio oko zaključaka provere

5.6 Planiranje provere

Sertifikaciono telo mora da ima proces za sprovođenje provera na „licu mesta”. Ovaj proces mora da obuhvati uvodni sastanak na početku provere i završni sastanak prilikom zaključivanja provere. Provere „na licu mesta” mogu da uključe pristup „na daljinu”.

5.6.1 Sprovođenje uvodnog sastanka

Zvanični uvodni sastanak se održava sa rukovodstvom klijenta i, kada je to odgovarajuće, sa onima koji su odgovorni za funkcije ili procese koji će se proveravati. Svrha uvodnog sastanka je da se pruži kratko objašnjenje o tome kako će se preduzimati aktivnosti provere. Sprovodi ga vođa tima za proveru.

Sadržaj uvodnog sastanka uglavnom se sastoji od sledećih tačaka:

- predstavljanje učesnika, uključujući kratak prikaz njihovih uloga;
- potvrđivanje predmeta i područja sertifikacije
- potvrđivanje plana provere (uključujući vrstu i predmet i područje provere, ciljeve i



kriterijume), svake izmene i ostalih relevantnih aranžmana sa klijentom, kao što su datum i vreme završnog sastanka, sastanci tima za proveru i rukovodstva klijenta u međuvremenu;

- potvrđivanje zvaničnih kanala komunikacije između tima za proveru i klijenta;
- potvrđivanje da su dostupni resursi, oprema i prostor koji su potrebni timu za proveru;
- potvrđivanje pojedinosti u vezi sa poverljivošću;
- potvrđivanje procedura za bezbednost na radu, za vanredne situacije i sigurnost koje su relevantne za tim za proveru;
- potvrđivanje raspoloživosti, uloga i identiteta svakog pratioca i posmatrača;
- metode izveštavanja, uključujući sva rangiranja nalaza provere;
- informacije o uslovima pod kojima provera sme da se prekine pre vremena;
- potvrđivanje da su vođa tima za proveru i tim za proveru koji predstavljaju sertifikaciono telo odgovorni za proveru i da moraju da upravljaju izvršavanjem plana

provere, uključujući aktivnosti provere i tragove provere;

- potvrđivanje statusa nalaza prethodnog preispitivanja ili provere, ako je to primenljivo;
- metode i procedure koje će se koristiti za sprovođenje provere koja se zasniva na uzorkovanju;
- potvrđivanja jezika koji će se koristiti u toku provere;
- potvrđivanje da će u toku provere klijent biti informisan o napredovanju provere i svakoj zabrinutosti;
- prilika za klijenta da postavi pitanja

5.6.2 Komuniciranje u toku provere

Tim za proveru periodično ocenjuje napredovanje provere i da o tome razmenjuje informacije. Vođa tima za proveru po potrebi, preraspodeljuje posao između članova tima za proveru i periodično komunicira sa klijentom o napredovanju provere i svakoj zabrinutosti.

Ukoliko raspoloživi dokazi provere ukazuju na to da su ciljevi provere nedostižni ili sugerišu na prisustvo neposrednog ili značajnog rizika (npr. po bezbednost), onda vođa tima za proveru o tome da izveštava klijenta i, ako je moguće, sertifikaciono telo, da bi se utvrdila odgovarajuća mera. Takva mera sme da obuhvati ponovno potvrđivanje ili modifikaciju plana provere, izmene ciljeva ili predmeta i područja provere, ili prekid provere. Vođa tima za proveru mora da izvesti sertifikaciono telo o ishodu preduzete mere. Vođa tima za proveru zajedno sa klijentom preispituje svaku potrebu za izmenama predmeta i područja provere koja postane očigledna tokom napredovanja aktivnosti proveravanja na licu mesta i o tome izveštava sertifikaciono telo.

5.6.3 Dobijanje i verifikacija informacija

Informacije relevantne za ciljeve, predmet i područje i kriterijume provere dobijene su odgovarajućim uzorkovanjem i verifikovane da bi postale dokazi provere.

Metode za dobijanje informacija moraju da obuhvate, ali se ne ograničavaju na:

- intervju;



- posmatranje procesa i aktivnosti;
- preispitivanje dokumenata i zapisa

5.6.4 Identifikovanje i zapisivanje nalaza provere

Nalazi provere koji sumiraju usaglašenost i daju detalje o neusaglašenosti se identifikuju, klasifikuju i zapisuju kako bi se omogućilo da donošenje odluke o sertifikaciji ili o održavanju sertifikacije bude zasnovano na informacijama.

Prilike za poboljšavanje smeju da se identifikuju i zapišu, osim ako su zabranjene zahtevima šeme za sertifikaciju sistema menadžmenta. Međutim, nalazi provere koji predstavljaju neusaglašenosti ne smeju da se zapišu kao prilike za poboljšavanje.

Nalaz o neusaglašenosti mora da se zapiše u odnosu na specifičan zahtev i mora da sadrži jasnu izjavu o neusaglašenosti koja detaljno identifikuje objektivan dokaz na kome je neusaglašenost zasnovana. O neusaglašenosti se diskutuje sa klijentom da bi se obezbedilo da su dokazi tačni i da se neusaglašenosti razumeju. Proveravač, međutim, mora da se suzdržava od sugerisanja uzroka neusaglašenosti ili njihovog rešavanja.

Vođa tima za proveru mora da pokuša da razreši sva neslaganja u mišljenjima između tima za proveru i klijenta koja se tiču dokaza ili nalaza provere, a nerešena pitanja moraju da se zapišu.

5.6.5 Priprema zaključaka provere

Pre završnog sastanka, tim za proveru mora da:

- preispita nalaze provere i svaku drugu odgovarajuću informaciju dobijenu tokom provere u odnosu na ciljeve provere i kriterijume provere i da klasifikuje neusaglašenosti;
- se saglasi o zaključcima provere, uzimajući u obzir nesigurnost svojstvenu za proces provere;
- se saglasi o svakoj neophodnoj naknadnoj meri;
- potvrdi prikladnost programa provere ili da identifikuje svaku izmenu zahtevanu za buduće provere (npr. predmet i područje sertifikacije, vreme ili datume provere, učestalost nadzora, kompetentnost tima za proveru)

5.6.6 Sprovođenje završnog sastanka

Zvanični završni sastanak se održava sa rukovodstvom organizacije i, onda kada je to odgovarajuće, sa onima koji su odgovorni za funkcije ili procese koji su proveravani. Prisustvo završnom sastanku mora da bude zabeleženo i obično ga sprovodi vođa tima za proveru. Svrha završnog sastanka je da se prezentuju zaključci provere i preporuke u pogledu sertifikacije.

Svaka neusaglašenost se prezentuje na takav način da bude razumljiva i mora da se dogovori o vremenskom okviru za davanje odgovora.

Završni sastanak mora da obuhvati i sledeće elemente:

- izveštavanje klijenta da su dobijeni dokazi provere zasnovani na uzorku informacija; čime se uvodi element nesigurnosti;
- metod i vremenski okvir za izveštavanje, uključujući i svaku gradaciju nalaza provere;
- proces sertifikacionog tela za postupanje sa neusaglašenostima, uključujući i sve posledice koje se odnose na status sertifikacije klijenta;



- vremenski okvir za klijenta da prezentuje plan za korekcije i korektivne mere za svaku neusaglašenost identifikovanu tokom provere;
- aktivnosti sertifikacionog tela posle provere;
- informacije o procesima postupanja sa prigovorima i žalbama.

Klijentu se mora dati prilika da postavi pitanja. Sva neslaganja u mišljenjima između tima za proveru i klijenta koja se odnose na nalaze ili zaključke provere moraju da se prodiskutuju i razreše onda kada je to moguće. Sva neslaganja u mišljenjima koja nisu razrešena moraju da se zapišu i da se o tome obavesti sertifikaciono telo.

5.6.7 Izveštaj o proveri

Sertifikaciono telo nakon provere obezbedjuje klijentu izveštaj u pisanoj formi. Tim za proveru može da identifikuje mogućnosti za poboljšanja, ali ne sme da preporučuje specifična rešenja. Izveštaj o proveri ostaje vlasništvo sertifikacionog tela. Vođa tima za proveru mora da obezbedi da se izveštaj o proveri izradi i odgovoran je za njegov sadržaj. Izveštaj o proveri pruža tačan, koncizan i jasan zapis o proveri da bi se omogućilo da donošenje odluke o sertifikaciji bude zasnovano na informacijama.

Izveštaj o proveri mora da obuhvati ili da se poziva na sledeće:

- identifikaciju sertifikacionog tela;
- naziv i adresu klijenta i predstavnika klijenta;
- vrstu provere (npr. početna, nadzorna ili resertifikaciona provera ili posebne provere);
- kriterijume provere;
- ciljeve provere;
- predmet i područje provere, naročito identifikaciju proveravanih organizacionih ili funkcionalnih jedinica ili procesa, kao i vreme u koje je provera održana;
- svako odstupanje od plana provere i razloge za to;
- svako značajno pitanje koje utiče na program provere;
- identifikaciju vođe tima za proveru, članova tima za proveru i svih osoba u pratnji;
- datume i mesta na kojima su se aktivnosti provere sprovodile (na „licu mesta” ili van „lica mesta”, na stalnim ili privremenim lokacijama);
- nalaze provere, pozivanje na dokaze i zaključke, konzistentno sa zahtevima za vrstu provere;
- značajne promene koje su se dogodile od poslednje provere, ako ih ima, a koje utiču na sistem menadžmenta klijenta;
- sva nerazrešena pitanja, ukoliko su identifikovana;
- da li je provera zajednička, kombinovana ili integrisana, onda kada je to primenljivo;
- izjavu o odricanju od odgovornosti kojom se ukazuje na to da je proveravanje zasnovano na procesu uzorkovanja dostupnih informacija.
- preporuke tima za proveru;



- da li proveravani klijent efektivno upravlja korišćenjem dokumenata i znakova sertifikacije, ako je to primenljivo;
- verifikaciju efektivnosti preduzetih korektivnih mera u pogledu prethodno identifikovanih neusaglašenosti, ako je to primenljivo.
- izjavu o usaglašenosti i efektivnosti sistema menadžmenta, zajedno sa kratkim pregledom dokaza koji se odnose na:
 - ✓ sposobnost sistema menadžmenta da ispunjava primenljive zahteve i očekivane ishode,
 - ✓ proces interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva;
 - ✓ zaključak o prikladnosti predmeta i područja sertifikacije;
 - ✓ potvrđivanje da su ispunjeni ciljevi provere.

5.6.8 Analiza uzroka neusaglašenosti

Sertifikaciono telo mora da zahteva od klijenta da u okviru definisanog vremena analizira uzroke i opiše specifične korekcije i korektivne mere, preduzete ili planirane da budu preduzete radi eliminisanja otkrivenih neusaglašenosti.

5.6.9 Efektivnost korekcija i korektivnih mera

Sertifikaciono telo mora da preispita korekcije, identifikovane uzroke i korektivne mere koje je klijent dostavio da bi utvrdilo da li su one prihvatljive i verifikuje efektivnost svake preduzete korekcije i korektivnih mera. Dobijeni dokazi koji potkrepljuju rešavanje neusaglašenosti moraju da se zapišu. Klijent se informiše o rezultatima preispitivanja i verifikacije i o tome da li će biti potrebna dodatna potpuna provera, dodatna ograničena provera, ili dokumentovani dokaz (koji će se potvrditi tokom budućih provera) da bi se verifikovala efektivnost korekcije i korektivnih mera. Verifikacija efektivnosti korekcije i korektivnih mera može da se izvrši na osnovu preispitivanja dokumentovanih informacija koje je obezbedio klijent ili verifikacijom na „licu mesta”.

5.7 Odluka o sertifikaciji

5.7.1 Mere pre donošenja odluke

Sertifikaciono telo mora da raspolaže informacijama dobijenim od tima koje su dovoljne. Za veliku NU preispitane, prihvaćene i verifikovane korekcije i KM, a za male NU preispitan i prihvaćen plan za korekcije i KM.

5.7.2 Informacije za dodeljivanje početne sertifikacije

Informacije za dodeljivanje početne sertifikacije dobijaju se na osnovu izveštaja o proveri, komentara o NU, korekcijama i KM, ostvarenje ciljeva, potvrđivanja informacija korišćenih prilikom preispitivanja prijave i preporuka.

5.8 Transfer sertifikacije

5.8.1 Informacije za dodeljivanje resertifikacije

Informacije za resertifikaciju dobijaju se na osnovu rezultata resertifikacione provere, preispitivanja sistema tokom perioda resertifikacije i prigovora.

5.9 Održavanje sertifikacije

Sertifikaciono telo održava sertifikaciju na osnovu pokazivanja da klijent nastavlja da ispunjava zahteve standarda za sistem menadžmenta.



Sertifikaciono telo sme da održava sertifikaciju klijenta na osnovu pozitivnih zaključaka vođe tima za proveru, bez daljeg nezavisnog preispitivanja i odluke, pod uslovom da:

- za svaku veliku neusaglašenost ili drugu situaciju koja može da dovede do suspenzije ili povlačenja sertifikacije ST ima sistem koji zahteva od vođe tima za proveru da sertifikaciono telo izvesti o potrebi da se inicira preispitivanje koje će vršiti kompetentno osoblje koje je različito od onog koje je izvršilo proveru, kako bi se utvrdilo da li sertifikacija može da se održava i
- kompetentno osoblje ST prati nadzorne aktivnosti sertifikacionog tela, uključujući praćenje izveštavanja proveravača, da bi se potvrdilo da se sertifikaciona aktivnost efektivno sprovodi.

Postupak održavanja sertifikacije definisan je u t.5.4 IPST 02 02 - Procedure za sprovođenje nadzora.

5.9.1 Nadzorne aktivnosti

Sertifikaciono telo razvija svoje nadzorne aktivnosti tako da se reprezentativne oblasti i funkcije obuhvaćene predmetom i područjem primene sistema menadžmenta redovno prate i vodi računa o promenama kod sertifikovanog klijenta i u njegovom sistemu menadžmenta.

Nadzorne aktivnosti moraju da obuhvate proveravanje „na licu mesta” da li sistem menadžmenta sertifikovanog klijenta ispunjava specificirane zahteve standarda prema kojem je dodeljena sertifikacija.

Ostale nadzorne aktivnosti mogu da obuhvataju:

- upit koji o aspektima sertifikacije sertifikaciono telo upućuje sertifikovanim klijentima;
- preispitivanje svake izjave sertifikovanog klijenta u vezi sa realizacijom njegovih operativnih aktivnosti (npr. promotivnih materijala, veb-sajta);
- zahteve sertifikovanom klijentu da pruži dokumentovane informacije (na papiru ili putem elektronskih medija);
- druge načine za praćenje performansi sertifikovanog klijenta.

Nadzorne provere su provere „na licu mesta”, ali nije neophodno da budu provere celokupnog sistema i moraju da se planiraju zajedno sa ostalim nadzornim aktivnostima, tako da sertifikaciono telo može da održava poverenje da sertifikovani sistem menadžmenta klijenta nastavlja da ispunjava zahteve između resertifikacionih provera.

Svaki nadzor za relevantni sistem menadžmenta mora da obuhvati:

- interne provere i preispitivanje od strane rukovodstva;
- preispitivanje mera preduzetih za neusaglašenosti koje su identifikovane tokom prethodne provere;
- postupanje sa prigovorima;
- efektivnost sistema menadžmenta u pogledu ostvarivanja ciljeva i predviđenih rezultata odgovarajućeg (odgovarajućih) sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta;
- napredovanje planiranih aktivnosti usmerenih na stalno poboljšavanje;
- kontinualno upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti;



- preispitivanje svake izmene;
- korišćenje znakova i/ili bilo kog drugog pozivanja na sertifikaciju

5.10 Resertifikacija

Svrha resertifikacione provere jeste da se potvrdi da je sistem menadžmenta, kao celina, i da li je usaglašen, efektivan, relevantan i primenljiv za predmet i područje sertifikacije.

Resertifikaciona provera mora da se planira i sprovodi da bi se vrednovalo stalno ispunjavanje svih zahteva relevantnog standarda sistema menadžmenta ili drugog normativnog dokumenta i sprovodi na vreme da bi se omogućilo blagovremeno obnavljanje sertifikata pre datuma njegovog isteka.

Aktivnost resertifikacije mora da obuhvati preispitivanje izveštaja o prethodnim nadzornim proverama i razmatranje performansi sistema menadžmenta tokom najskorijeg ciklusa sertifikacije.

Aktivnostima resertifikacione provere može da bude potrebna faza 1 u situacijama kada je bilo značajnijih promena u sistemu menadžmenta, organizaciji ili kontekstu u kome funkcioniše sistem menadžmenta (npr. promene zakona).

Resertifikaciona provera mora da obuhvati proveru „na licu mesta” koja se bavi sledećim:

- efektivnošću sistema menadžmenta u celini, u svetlu internih i eksternih promena i nastavljanja njegove relevantnosti i primenljivosti na predmet i područje sertifikacije;
- pokazanom posvećenošću da se održava efektivnost i poboljšava sistem menadžmenta da bi se unapredile ukupne performanse;
- efektivnošću sistema menadžmenta u pogledu ostvarivanja ciljeva i predviđenih rezultata odgovarajućeg (odgovarajućih) sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta.

Sertifikaciono telo mora da definiše rokove za korekciju i korektivne mere za svaku veliku neusaglašenost. Te mere moraju da budu primenjene i verifikovane pre isteka sertifikacije.

Ukoliko su resertifikacione aktivnosti uspešno završene pre datuma isteka postojeće sertifikacije onda datum isteka nove sertifikacije može da se zasniva na datumu isteka te postojeće sertifikacije i datum izdavanja na novom sertifikatu mora da bude datum odluke o resertifikaciji ili posle njega.

Ukoliko sertifikaciono telo nije završilo resertifikacionu proveru ili nije u stanju da verifikuje primenjivanje korekcija i korektivnih mera za svaku veliku neusaglašenost pre isteka datuma sertifikacije tada ne sme da se da preporuka za resertifikaciju, a važenje sertifikacije ne sme da bude produženo, klijent mora da bude informisan, a posledice moraju da se objasne.

Nakon što sertifikacija istekne sertifikaciono telo može da vrati sertifikaciju u roku od 6 meseci, pod uslovom da su kompletirane nezavršene aktivnosti resertifikacije, a u suprotom mora da se sprovede barem faza 2. Datum stupanja na snagu na sertifikatu mora da bude datum odluke o resertifikaciji ili posle njega, a datum isteka mora da bude zasnovan na prethodnom sertifikacionom ciklusu.

5.11 Posebne provere

Posebne provere mogu da se sprovedu u sledećim slučajevima:

- Proširenje predmeta i područja sertifikacije



- Provere uz kratku najavu
- Suspenzija, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije
- Proširenje predmeta i područja sertifikacije

Kao odgovor na prijavu za proširenje predmeta i područja već dodeljene sertifikacije, sertifikaciono telo mora da preduzme preispitivanje prijave i utvrdi svaku aktivnost provere neophodnu za odlučivanje o tome da li proširenje sme ili ne sme da se dodeli. Dozvoljeno je da se ovo sprovodi zajedno sa nadzornom proverom.

Sprovođenje provere sertifikovanih klijenata nakon kratke najave ili nenajavljeno može se sprovesti u sledećim slučajevima:

- istraživanje prigovora
- kao odgovor na izmene
- kao nastavak aktivnosti nad suspendovanim klijentima.

Sertifikaciono telo mora da opiše i unapred upozna sertifikovane klijente sa uslovima pod kojima će se takve provere sprovoditi i obrati posebnu pažnju na imenovanje tima za proveru, zbog toga što klijent nema priliku da stavi primedbu na članove tima za proveru.

5.12 Suspenzija, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije

Sertifikaciono telo ima politiku i dokumentovanu proceduru (IPST 02 02 - Procedura za sprovođenje nadzora) za suspenziju, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije i da specificira redosled mera koje preduzima.

Sertifikaciono telo mora da suspenduje sertifikaciju u slučajevima kada, na primer:

- sertifikovani sistem menadžmenta klijenta konstantno ili ozbiljno ne ispunjava zahteve za sertifikaciju, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta;
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzorne ili resertifikacione provere sprovede onoliko učestalo koliko se zahteva;
- sertifikovani klijent dobrovoljno zahteva suspenziju.

Tokom suspenzije, sertifikacija sistema menadžmenta klijenta je privremeno nevažeća. Sertifikaciono telo mora da vrati suspendovanu sertifikaciju ako je razrešeno pitanje koje je rezultovalo suspenzijom. Neuspeh u razrešavanju pitanja koje je rezultovalo suspenzijom, u roku koji je ustanovilo sertifikaciono telo, mora za rezultat da ima povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije.

Napomena: Suspenzija u većini slučajeva ne bi trebalo da traje duže od šest meseci.

Sertifikaciono telo mora da smanji predmet i područje sertifikacije klijenta da bi isključilo delove koji ne ispunjavaju zahteve, onda kada sertifikovani klijent konstantno ili ozbiljno ne uspeva da ispunjava zahteve za sertifikaciju za te delove predmeta i područja sertifikacije.

Postupak suspenzije, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije definisan je u t.5.6, 5.7 i 5.8 IPST 02 02 - Procedure za sprovođenje nadzora.

5.13 Žalbe

Sertifikaciono telo mora da ima dokumentovani proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po žalbama (IP 02 08 Procedura za postupanje sa prigovorima i žalbama) i odgovorno je za sve



odluke na svim nivoima procesa postupanja sa žalbama. Sertifikaciono telo obezbedjuje da osobe angažovane u procesu postupanja sa žalbama budu različite od onih koje su izvršile provere i donele odluke o sertifikaciji. Odgovorno je za prikupljanje i verifikaciju svih informacija neophodnih za validaciju žalbe. Nakon primanja žalbe, ST stavlja do znanja klijentu da je primilo žalbu i pruža podnosiocu žalbe izveštaje o sprovođenju postupka i rezultatu žalbe. Sertifikaciono telo zvanično obaveštava podnosioca žalbe o završetku procesa postupanja sa žalbama.

Odluku koja će biti saopštena podnosiocu žalbe mora da donese, ili preispita i odobri, osoba (osobe) koja prethodno nije bila uključena u predmet žalbe. Podnošenje, istraživanje i odluke o žalbama ne smeju da rezultiraju nikakvim diskriminatorским merama protiv podnosioca žalbe.

5.14 Prigovori

Sertifikaciono telo ima dokumentovani proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluka po prigovorima i odgovorno je za sve odluke na svim nivoima procesa postupanja sa prigovorima. ST mora da potvrdi da se prigovor odnosi na aktivnosti sertifikacije za koje je ST odgovorno i da obezbedi da osobe angažovane u procesu postupanja sa žalbama budu različite od onih koje su izvršile provere i donele odluke o sertifikaciji.

Takođe, Sertifikaciono telo je odgovorno i da :

- razmotri efektivnost sertifikovanog SM klijenta na koji se prigovor odnosi
- dostavi sertifikovanom klijentu prigovor koji se na njega odnosi
- bude odgovorno za prikupljanje i verifikaciju svih informacija neophodnih za validaciju prigovora
- stavi do znanja da je primilo prigovor, kad god je moguće
- pruži podnosiocu prigovora izveštaje o sprovođenju postupka i rezultatu prigovora, kad god je moguće
- zvanično da obavesti podnosioca žalbe o završetku procesa postupanja sa prigovorom, kad god je moguće
- utvrdi, zajedno sa sertifikovanim klijentom i podnosiocem prigovora, da li predmet prigovora i njegovo rešenje moraju da budu javni i, ako moraju, u kom obimu

Odluku koja će biti saopštena podnosiocu prigovora mora da donese, ili preispita i odobri, osoba (osobe) koja prethodno nije bila uključena u predmet prigovora. Podnošenje, istraživanje i odluke o prigovorima ne smeju da rezultiraju nikakvim diskriminatorским merama protiv podnosioca prigovora.

Detaljan opis postupka upravljanja prigovorima i žalbama definisan je u IP 02 08 Procedura za postupanje sa prigovorima i žalbama.

6. ODGOVORNOST

Ovo uputstvo mora poznavati i po njoj postupati kompletno osoblje koje je angažovano na poslovima sertifikacije, a odgovornost za njeno sprovođenje je na strani Rukovodioca Sertifikacionog tela.

7. ZAPISI

Svi zapisi koji nastaju u procesu sertifikacije proizvoda i u vezi sa tim ispitivanjem čuvaju se 10 godina po predmetima sertifikacije kod Rukovodioca ST.



8. PRILOZI

Nema.

9. OBRAZCI

Nema.