



SADRŽAJ

1. Oblast delatnosti StandCert d.o.o. Beograd	2
1.1 Sertifikacija sistema menadžmenta.....	2
1.2 Principi poslovanja	2
2. Primena dokumenta	3
3. Termini i definicije	3
4. Pravna i ugovorna pitanja	5
5. Zahtevi koji se odnose na informisanje.....	5
6. Razmena informacija između StandCert i klijenta	6
7. Postupak sertifikacije sistema menadžmenta.....	6
7.1 Prijava za sertifikaciju	6
7.2 Sprovođenje početne sertifikacije i transfera sertifikacije.....	8
7.3 Tekuće nadzorne aktivnosti	10
7.4 Resertifikacija	11
7.5 Posebne provere	13
8. Suspenzija, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije	14
9. Sertifikat (dokumenat sertifikacije)	14
10. Pozivanje na sertifikaciju, upotreba Znaka sertifikacije i simbola akreditacije	15
11. Profesionalna odgovornost i finansiranje	15
12. Prigovori i žalbe	16
13. Poverljivost.....	16
14. Druga sertifikaciona tela	16
15. Cena usluga sertifikacije	16

Odobrio: mr Mirjana Stanić, dipl.ing



1. Oblast delatnosti StandCert d.o.o. Beograd

1.1 Sertifikacija sistema menadžmenta

StandCert d.o.o. vrši sledeće usluge u vezi sa sertifikacijom sistema menadžmenta:

- a) Sertifikaciju pojedinačnih sistema menadžmenta:
 - SRPS ISO 9001:2008, Sistem menadžmenta kvalitetom – Zahtevi (QMS)
 - SRPS ISO 9001:2015, Sistem menadžmenta kvalitetom – Zahtevi (QMS)
 - SRPS ISO 14001:2005, Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine - Zahtevi sa uputstvom za primenu (EMS)
 - SRPS ISO 14001:2015, Sistemi menadžmenta životnom sredinom - Zahtevi sa uputstvom za primenu (EMS)
 - SRPS OHSAS 18001:2008, Sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu - Zahtevi;
 - SRPS EN ISO 22000:2007, Sistemi menadžmenta bezbednošću hrane - Zahtevi za svaku organizaciju u lancu hrane (FSMS)
 - CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 – 2003, Sistemi upravljanja bezbednošću hrane HACCP
 - SRPS ISO/IEC 27001:2014 Informacione tehnologije - Tehnike bezbednosti - Sistemi menadžmenta bezbednošću informacija-zahtevi
 - SRPS EN ISO 50001:2012- Sistemi menadžmenta energijom – Zahtevi sa uputstvom za korišćenje (EnMS)
 - SRPS ISO/IEC 20000-1:2014 – Informacione tehnologije- Menadžment uslugama – Deo 1: Zahtevi za sistem menadžmenta uslugama (SMS)
 - SRPS ISO 22301:2014 – Društvena bezbednost – sistemi menadžmenta kontinuitetom poslovanja – Zahtevi- Postavljanje i upravljanje efektivnim sistemom menadžmenta kontinuitetom poslovanja (BCMS)
 - SRPS EN ISO 13485:2014 – Medicinska sredstva – Sistemi menadžmenta kvalitetom – zahtevi za svrhe regulative (MDQMS)
 - i drugim standardima.
- b) Sertifikaciju integrisanih sistema menadžmenta¹
- c) Sertifikaciju pojedinačnih sistema menadžmenta prema standardima sa posebnim zahtevima za primenu standarda SRPS ISO 9001 u pojedinim oblastima, kao što su SRPS ISO/16949, EN ISO 13485, EN 13980, SRPS ISO 29001 i drugi standardi sistema menadžmenta; i
- d) Ostale usluge u vezi sa pomenutim sertifikacijama (obuka za primenu standarda sistema menadžmenta, obuka za interne proveravače....).

StandCert d.o.o. obavlja sertifikaciju za sve tehničke oblasti i kategorije u lancu hrane, a koje su navedene u dokumentu Akreditacionog tela Srbije ATS-UP12.

Sertifikat sa simbolom akreditacije se izdaje samo za tehničke oblasti za koje je dobijena akreditacija. Informacije o tehničkim oblastima za koje StandCert poseduje akreditaciju, prikazane posebno za sertifikaciju prema SRPS ISO 9001, SRPS ISO 14001 i SRPS OHSAS 18001, SRPS EN ISO 22000, mogu se videti na zvaničnom sajtu [StandCert](#), kao i na sajtu [Akreditacionog tela Srbije](#).

1.2 Principi poslovanja

StandCert obavlja proces sertifikacije na način koji obezbeđuje visok stepen javnog poverenja i verovanja da se obavlja nepristrasno i kompetentno. Strane koje su zainteresovane za sertifikaciju su:

¹ Pod integrisanim sistemima menadžmenta podrazumevaju se dva ili više pojedinačnih sistema menadžmenta, kod kojih su neki delovi dokumentacije objedinjeni.



- Naši klijenti
- Vladina tela
- Nevladine organizacije
- Potrošači i drugi predstavnici javnosti

Principi koje StandCert poštuje su:

- Nepriistrasnost
- Kompetentnost
- Odgovornost
- Otvorenost
- Poverljivost
- Reagovanje na prigovore
- Pristup zasnovan na riziku

2. Primena dokumenta

Svrha ovih Pravila je propisivanje jedinstvenog načina sprovođenja sertifikacije sistema menadžmenta, praćenja održavanja sertifikovanog sistema menadžmenta, rešavanja žalbi i prigovora, kao i prava i obaveza StandCert-a i sertifikovanih organizacija. Pravila su namenjena organizacijama koje uvode ili primenjuju sistem menadžmenta, radi upoznavanja sa procesom sertifikacije i održavanja ovih sistema, kao i zaposlenima u StandCert, osoblju angažovanom u procesu sertifikacije putem ugovora, proveravačima iz Registra StandCert u aktivnostima pripreme i spovođenja provere i Komisiji za sertifikaciju kod donošenja odluka o sertifikaciji.

Pravila se primenjuju za sve postupke sertifikacije sistema menadžmenta, a sve organizacije koje žele da imaju sertifikovan sistem menadžmenta imaju iste mogućnosti i prava tokom celog postupka. Ujedno, ona predstavljaju elemente koji se podrazumevaju ugovorenima ukoliko organizacija proces sertifikacije poveri StandCert i on to prihvati.

3. Termini i definicije

Za potrebe ovih Pravila primenjuju se relevantne definicije date u standardu SRPS ISO 9000:2015, SRPS ISO/IEC 17000:2007, ISO/TS 22003:2015, SRPS ISO 17021-1:2015 :2015, ISO/IEC 27006:2015, IAF MD9:2015.

Posebno navodimo sledeće definicije:

sertifikaciona provera

provera koju u svrhu sertifikacije sistema menadžmenta klijenta sprovodi organizacija za proveru, nezavisna od klijenta i strana koje se pouzdaju u sertifikaciju

NAPOMENA 1: Termin „provera” se koristi u definicijama koje slede radi uprošćenog pozivanja na sertifikacionu proveru preko treće strane.

NAPOMENA 2: Sertifikaciona provera preko treće strane obuhvata početne, nadzorne i resertifikacione provere i može da obuhvati i specijalne provere.

NAPOMENA 3: Sertifikacionu proveru preko treće strane obično sprovode timovi za proveru onih tela koja obezbeđuju sertifikaciju usaglašenosti sa zahtevima standarda za sisteme menadžmenta.



NAPOMENA 4: Zajednička provera jeste ona u kojoj dve ili više organizacija za proveru saraduju radi provere jednog klijenta.

NAPOMENA 5: Kombinovana provera jeste ona u kojoj se klijent zajedno proverava prema zahtevima dvaju ili više standarda za sisteme menadžmenta.

NAPOMENA 6: Integrisana provera jeste ona u kojoj je klijent integrisao primenu zahteva dvaju ili više standarda za sisteme menadžmenta u jedinstven sistem menadžmenta i proverava se prema većem broju standarda.

klijent

organizacija čiji se sistem menadžmenta proverava radi sertifikacije

suspenzija

privremeno stavljanje van snage sertifikata za ceo specificirani obim sertifikacije ili njegov deo

žalba

zahtev organizacije koja je u postupku sertifikacije ili održava sertifikaciju, StandCertu, da ponovo razmotri odluku koju je donelo u vezi sa sertifikacijom

prigovor

izraz nezadovoljstva, osim žalbe, bilo koje osobe ili organizacije StandCertu, na koji se očekuje odgovor

neusaglašenost

neispunjenost zahteva

velika neusaglašenost: neusaglašenost koja utiče na sposobnost sistema menadžmenta da ostvari predviđene rezultate

NAPOMENA 7: neusaglašenosti mogu da budu klasifikovane kao velike u sledećim okolnostima: ako postoji značajna sumnja u to da je primenjeno efektivno upravljanje procesom, ili da će proizvodi ili usluge ispuniti specificirane zahteve; izvestan broj malih neusaglašenosti povezanih sa istim zahtevom ili pitanjem, koje bi mogle da pokažu sistemsku grešku, i time čine veliku neusaglašenost.

mala neusaglašenost: neusaglašenost koja ne utiče na sposobnost sistema menadžmenta da ostvari predviđene rezultate.

komentar

nalaz vezan za aktivnosti ili dokumenta proveravane organizacije koji predstavlja mesto za poboljšanje

preventivna mera

mera za otklanjanje uzroka potencijalne neusaglašenosti ili druge potencijalne neželjene situacije

korektivna mera

mera za otklanjanje uzroka neusaglašenosti i sprečavanje njenog ponavljanja

korekcija



mera za otklanjanje otkrivene neusaglašenosti

NAPOMENA 8: Korekcija može da bude izvršena pre korektivne mere, zajedno sa korektivnom merom, ili posle nje

plan K/KM = Plan za korekcije/korektivne mere

predlog korekcija/korektivnih mera sa rokom sprovođenja - daje predstavnik klijenta na obrascu sertifikacionog tela

4. Pravna i ugovorna pitanja

Zakonska odgovornost

StandCert je pravno lice registrovano kao deoničarsko društvo u APR-u (Registracija pod brojem 20480211) i pravno je odgovoran za sve sertifikacione aktivnosti.

Ugovor o sertifikaciji

StandCert usluge sertifikacije obavlja na osnovu Ugovora sa organizacijom koja se sertifikuje. Ugovor je osnov za saradnju. Sklapaju ga Direktor StandCerta i ovlašćeno lice organizacije. Ugovorom se utvrđuju svi bitni elementi usluge sertifikacije i njime Pravila sertifikacije postaju obavezujuća za potpisnike Ugovora.

Ugovorom se obuhvataju sve lokacije koje je klijent prijavio za sertifikaciju.

Odgovornost za donošenje odluka o sertifikaciji

StandCert je odgovoran i nadležan za odluke, koje se odnose na sertifikaciju, uključujući dodeljivanje, održavanje, dodela resertifikacije, proširenje, smanjenje, suspendovanje ili vraćanje nakon suspendacije i povlačenje sertifikacije. Ovo ovlašćenje StandCert ne prenosi ni na koga.

5. Zahtevi koji se odnose na informisanje

StandCert u svim geografskim područjima u kojima radi održava i čini javno dostupnim putem sajta (www.standcert.rs) informacije koje opisuju:

- a) procese provere;
- b) procese za dodeljivanje, odbijanje, održavanje, dodelu resertifikacije, suspendovanje ili vraćanja sertifikacije ili proširenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije,
- c) vrste sistema menadžmenta i šeme za sertifikaciju u kojima radi;
- d) pravila za korišćenje naziva sertifikacionog tela i znaka sertifikacije;
- e) procese za postupanje sa zahtevima za informacije, prigovorima i žalbama;
- f) politiku nepristrasnosti.

StandCert je učinio javnim i informacije o:

- a) statusu dodeljenih sertifikacija;
- b) nazivu, relevantnom normativnom dokumentu, predmetu i području primene i geografskoj lokaciji (mesto i zemlja) za specifičnog sertifikovanog klijenta.

Podatak o izdatom sertifikatu objavljuje se u Registru sertifikovanih klijenata, koji je dostupan na sajtu www.standcert.rs, strana „REGISTRI”, sa sledećim informacijama: naziv i sedište organizacije odnosno dela organizacije, relevantni normativni dokument, broj sertifikata, oblast sertifikacije i datum do kojeg sertifikat važi.

U registru se ažurira status klijenata u odnosu na sertifikaciju (važeći, suspendovan, povučen).



6. Razmena informacija između StandCert i klijenta

Informacije o aktivnosti sertifikacije i zahtevima

StandCert putem javno dostupnih informacija na sajtu www.standcert.rs, Pravila sertifikacije, Postupka sertifikacije, cenovnika i programa sertifikacije ažurno obaveštava klijenta o:

- a) detaljnom opisu početne i dalje sertifikacione aktivnosti, uključujući podnošenje zahteva, početne provere, nadzorne provere i procese za dodeljivanje, održavanje, smanjenje, proširenje, suspendovanje, povlačenje sertifikacije i dodelu resertifikacije;
- b) normativnim zahtevima za sertifikaciju;
- c) informacijama o cenama za podnošenje zahteva, početnu sertifikaciju i nastavak sertifikacije (na zahtev klijenata);
- d) zahtevima StandCert prema budućim klijentima:
 - da su usaglašeni sa zahtevima sertifikacije,
 - da treba da sačine sve neophodne aranžmane za sprovođenje provera, uključujući uslove za pregled dokumentacije i pristup svim postupcima i oblastima, zapisima i osoblju za potrebe početne sertifikacije, nadzora, dodele resertifikacije i rešavanja po prigovorima, i
 - da omogućе uslove za prisustvo posmatrača (npr. ocenjivača Akreditacionog tela Srbije ili proveravača na obuci), tamo gde je potrebno;
- e) dokumentima koja opisuju prava i obaveze sertifikovanih klijenata, uključujući zahteve u vezi sa pozivanjem na svoju sertifikaciju u komunikaciji bilo koje vrste;
- f) informacijama o procedurama za postupanje u slučaju prigovora i žalbi.

Obaveze StandCerta

StandCert putem sajta obaveštava svoje sertifikovane klijente o svakoj promeni svojih zahteva za sertifikaciju, i verifikuje da je svaki sertifikovani klijent usklađen sa novim zahtevima.

Obaveze klijenta

Klijent je u obavezi da, shodno Pravilima sertifikacije i ugovorom, o pitanjima koja mogu da se odraze na usaglašenost sistema menadžmenta sa relevantnim standardom, bez kašnjenja, StandCert obavesti o promenama koje se odnose na:

- a) vlasništvo, pravne i komercijalne aspekte, organizacioni status, ovlašćenja i organizacionu strukturu;
- b) organizaciju i rukovodstvo (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje);
- c) kontakt adrese i sajtove;
- d) obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta;
- e) glavne promene sistema menadžmenta i proces;
- a) dokumentaciju sistema menadžmenta; specifično za ISMS obavezno je obaveštavanje o promenama u Izjavi o primenljivosti (SoA).

7. Postupak sertifikacije sistema menadžmenta

Sertifikacija sistema menadžmenta obuhvata aktivnosti prikazane šemom [Postupak sertifikacije](#).

7.1 Prijava za sertifikaciju

7.1.1 Razmena informacija između klijenta i sertifikacionog tela

Potencijalni podnosilac zahteva za sertifikaciju (u daljem tekstu: klijent) informiše se o procesu sertifikacije, o dodeli i održavanju sertifikata, pravima i obavezama StandCerta i sertifikovanog klijenta, rešavanju žalbi, prigovora, cenama i drugim relevantnim činjenicama, putem sajta



www.standcert.rs , putem prepiske ili direktnim kontaktima sa StandCert. Obrazac -Prijava-Zahtev za izdavanje ponude za sertifikaciju sistema menadžmenta (u daljem tekstu: Prijava-Zahtev) se preuzima sa sajta ili se na zahtev klijenta, dostavlja elektronskom poštom. Dostavljanjem popunjenog obrasca Prijava-Zahtev klijent se prijavljuje za sertifikaciju

7.1.2 Prispitivanje prijave

Vrši se preispitivanje prijave i dodatnih priloženih informacija za sertifikaciju i mogućnosti da StandCert sprovede sertifikaciju za traženi obim i oblast sertifikacije da bi bilo sigurno sledeće:

- da su informacije o klijentu podnosiocu prijave i njenom sistemu menadžmenta dovoljne da se razvije Program provere;
- da je otklonjena svaka uočena razlika u shvatanjima između StandCert-a i klijenta podnosioca prijave;
- da je StandCert kompetentan i sposoban da izvrši sertifikacionu aktivnost;
- da su u obzir uzeti 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).

7.1.3 Identifikacija područja koja izazivaju zabrinutost i zahtevanje dodatnih informacija

Nedoumice mogu da se odnose na:

- tačno definisanje predmeta i područja sertifikacije (vrste proizvoda i usluga koje organizacija prijavljuje za sertifikaciju i zahtevi standarda koji nisu primenjivi)
- efektivan broj zaposlenih
- lokacije i privremene lokacije na koje se odnosi predmet i područje primene
- identifikaciju glavnih procesa
- rizike vezane za proveru (rizici za organizaciju i rizici za tim za proveru).

7.1.4 StandCert poseduje ili ne poseduje kompetentnost za obavljanje sertifikacije prema zahtevu klijenta

Ukoliko se preispitivanjem Prijave zaključi da StandCert nema kompetentnost ili kapacitete za obavljanje sertifikacije prema zahtevima iz Prijave, Klijent se obaveštava o odbijanju Prijave, uz dokumentovano i jasno obrazloženje razloga.

Ukoliko se preispitivanjem Prijave zaključi da StandCert ima kompetentnost i kapacitete za obavljanje sertifikacije prema zahtevima iz Prijave, StandCert pristupa razvoju programa provere.

7.1.5 Razvoj Programa provere

Programom provere su na sveobuhvatan način prikazani koraci u ciklusu sertifikacije. Ujedno se prikazuju sve bitne karakteristike i podaci o klijentu, predmet i područje primene, kompleksnost sistema menadžmenta klijenta. Za celokupan sertifikacioni ciklus (dve faze početne provere, nadzorne provere u prvoj i drugoj godini i resertifikacionu proveru u trećoj godini pre isteka sertifikacije).

Nadzorne provere moraju da se sprovedu najmanje jednom u kalendarskoj godini, osim u godinama resertifikacije. Datum prve nadzorne provere posle početne sertifikacije ne sme da bude više od 12 meseci od datuma donošenja odluke o sertifikaciji. Može da bude neophodno da se podešava učestalost nadzornih provera da bi se prilagodilo faktorima kao što su sezone ili sertifikacija sistema menadžmenta ograničenog trajanja (npr. privremena lokacija gradilišta).



Kada StandCert uzima u obzir sertifikaciju koja je već dodeljena klijentu i provere koje sprovodi drugo sertifikaciono telo, ono mora da dobije i da čuva dovoljno dokaza, kao što su izveštaji i dokumentacija o korektivnim merama za svaku neusaglašenost. U slučaju nepostojanja ovih dokaza neophodno je definisati tim za proveru koji bi izvršio neophodnu proveru sa ciljem daljeg odlučivanja u vezi sa transferom sertifikacije.

7.1.6 Ponuda za sertifikaciju

Ponuda verifikovana od strane direktora, dostavlja se klijentu na saglasnost koji je u obavezi da obavesti o prihvatanju ili odbijanju Ponude za sertifikaciju.

7.1.7 Klijent ima primedbe na predloženu Ponudu

Ako ima osnova, rezultat može biti izmena Programa i saglasno tome izmena Ponude. Ukoliko nema osnova za izmenu Programa, StandCert zatvara predmet klijenta.

Klijent se obaveštava o odbijanju Prijave, uz dokumentovano i jasno obrazloženje razloga.

7.1.8 Prihvatanje Ponude – stupanje u zvanične aranžmane za sertifikaciju

Nakon prihvaćene Ponude potpisuje se Ugovor između StandCerta i klijenta koji je osnov za saradnju. Sklapaju ga Direktor StandCerta i ovlašćeno lice klijenta. Ugovorom moraju biti obuhvaćene sve lokacije klijenta prema traženom obimu sertifikacije. Ugovorom se utvrđuju svi bitni elementi usluge sertifikacije. Posle sklapanja Ugovora pristupa se daljim aktivnostima procesa sertifikacije.

Ugovor može da se ostvari kroz više ugovora koji se pozivaju jedan na drugi ili su drugačije povezani ili kroz Aneксе ugovora.

Za početak aktivnosti provere sistema menadžmenta, klijent je dužan da dostavi Poslovník sistema menadžmenta, šemu procesa sistema menadžmenta, organizacionu šemu i drugu potrebnu dokumentaciju sistema menadžmenta.

7.2 Sprovođenje početne sertifikacije i transfera sertifikacije

7.2.1 Izvođenje faze 1

Provera u fazi 1 obuhvata pregled dostavljene dokumentacije i posetu klijentu radi upoznavanja sa ostalom dokumentacijom, stepenom sprovođenja sistema menadžmenta i organizacijom u celini. Ukoliko se u fazi 1 utvrde zabrinutosti koje mogu biti kvalifikovane kao neusaglašenosti u fazi 2, dokazi o otklanjanju mogu se dostaviti pisanim putem ili vođa tima procenjuje da je potrebno da se izvrši još jedna predsertifikaciona poseta. Razrešenja nekih zabrinutosti se mogu proveriti u fazi 2. Klijent obaveštava da li je u predviđenom roku razrešio sve zabrinutosti da bi se pristupilo planiranju faze 2 provere.

Faza 1 sertifikacione provere izvodi se u cilju:

- preispitivanja dokumentovane informacije sistema menadžmenta klijenta;
- vrednovanja uslova specifičnih za lokaciju klijenta i da se prodiskutuje sa osobljem klijenta da bi se utvrdila spremnost za fazu 2;
- preispitivanja klijentovog statusa i razumevanje zahteva standarda, naročito u pogledu identifikacije ključnih performansi ili značajnih aspekata, procesa, ciljeva i funkcionisanja sistema menadžmenta;
- prikupljanja neophodnih informacija koje se odnose na predmet i područje primene sistema menadžmenta uključujući:
 - lokacije klijenta,

- procese i opremu koja se koristi,
 - uspostavljene nivoe upravljanja (naročito u slučaju klijenta koji ima više lokacija);
 - primenljive zahteve zakona i propisa
- preispitivanja alokacija resursa za fazu 2 provere i dogovor sa klijentom o detaljima provere u fazi 2;
 - planiranja faze 2 provere na osnovu razumevanja klijentovog sistema menadžmenta i rada na raznim lokacijama
 - vrednovanja da li su interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva planirani i obavljani, i da li je nivo primene sistema menadžmenta dovoljan da je klijent spreman za fazu 2 provere.

7.2.2 Izvođenje faze 2

Faza 2 sertifikacione provere izvodi se u cilju:

- utvrđivanje usaglašenosti sistema menadžmenta klijenta, ili njegovih delova, u odnosu na kriterijume provere;
- određivanje sposobnosti sistema menadžmenta da obezbeđuje da klijent ispunjava primenljive zahteve zakona, propisa i ugovora;
NAPOMENA 9: Sertifikaciona provera sistema menadžmenta nije provera usklađenosti sa zakonima
- određivanje efektivnosti sistema menadžmenta da bi se obezbedilo da klijent može razumno da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;
- identifikovanje oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema menadžmenta, kako je primenljivo.

Nalazi provere koji se odnose na neusaglašenosti se klasifikuju u 2 grupe (definicije date u Tački 3 ovih Pravila):

- Velika neusaglašenost
- Mala neusaglašenost

7.2.3 Zaključak početne sertifikacione provere/transfera sertifikacije

Tim za proveru predlaže da se:

- a) **sertifikacija dodeli** ukoliko nema neusaglašenosti
- b) **u slučaju malih neusaglašenosti, sertifikacija dodeli pošto je preispitan i prihvaćen klijentov Plana K/KM;** klijent je u obavezi da u roku od 7 dana dostavi Plan K/KM, a na osnovu kojeg će se sastaviti Izveštaja sa provere.
- c) **u slučaju velikih neusaglašenosti, odloži dodela sertifikacije do njihovog otklanjanja;** verifikacija primene korekcija i korektivnih mera mora se obaviti najviše 5,5 meseci od poslednjeg dana faze 2 (na osnovu dokumentovanih dokaza ili dodatnom ograničenom proverom).

U Izveštaju o proveru Tim za proveru može da identifikuje mogućnosti za poboljšavanje, ali ne sme da preporučuje posebna rešenja.

7.2.4 Odluka o početnoj sertifikaciji

Na osnovu Izveštaja o proveru, Aneksa izveštaja, verifikacije Izveštaja od strane Sistem – menadžera i ostalih relevantnih činjenica (prigovori, žalbe, zakonska regulativa, izveštaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza, informacija iz javnosti, dobijenih praćenjem dnevne štampe, elektronskih medija, izveštaja iz APR, izveštaja Narodne banke, izveštaja inspekcijiskih sužbi),



dobijenih pregledom postupka sertifikacije, Sertifikaciona komisija donosi Odluku o sertifikaciji. Odluka sertifikacione komisije može biti da se predlog tima potvrdi ili preinači.

7.2.5 Dodeljivanje početne sertifikacije i izdavanje sertifikacionih dokumenata
Ukoliko je Komisija donela odluku o dodeli Sertifikata, Direktor StandCert dodeljuje sertifikat. U slučaju sertifikacije više sistema menadžmenta Sertifikat se dodeljuje posebno za svaki sertifikovani sistem.

Klijent dobija po jedan primerak Sertifikata na srpskom i engleskom jeziku. Sertifikovani klijent se upisuje u Registar sertifikovanih klijenata koji je dostupan putem sajta www.standcert.rs.

7.2.6 Odbijanje dodele sertifikacije
Ako Komisija donese odluku da se ne dodeli sertifikacija, direktor donosi Rešenje o odbijanju dodele sertifikacije. Klijentu se nudi obavljanje još jedne faze 2 početne provere. U ovom slučaju klijentu se uz dopis dostavlja Rešenje, na koje ima pravo [Žalbe](#).

7.3 Tekuće nadzorne aktivnosti

Nadzorne aktivnosti moraju da obuhvate proveravanje „na licu mesta“ o tome da li sistem menadžmenta sertifikovanog klijenta ispunjava specificirane zahteve u odnosu na standard prema kojem je dodeljena sertifikacija. Nije neophodno da budu provere celog sistema i planiraju se sa ostalim nadzornim aktivnostima tako da sertifikaciono telo može da održava poverenje da sertifikovani sistem menadžmenta nastavlja da ispunjava zahteve između resertifikacionih prevera.

Nadzorne provere se izvode najmanje jednom godišnje. Datum prve nadzorne provere posle početne sertifikacije ne sme da bude više od 12 meseci a druge više 24 meseca od datuma donošenja odluke o sertifikaciji.

Ukoliko sertifikovani klijent ne prihvata nadzorne provere u roku predviđenom programom održavanja sertifikacije, Direktor StandCerta donosi *Rešenje o suspenziji sertifikacije*, Rok za nadzor može biti produžen do 6 meseci ukoliko klijent dostavi obrazloženje koje StandCert prihvati.

Klijent može dostaviti zahtev da se u okviru nadzora obavi proširenje obima sertifikacije (novi standard, novi zahtevi standarda, nova tehnička oblast, nova kategorija lanca ishrane...). U tom slučaju, nova aktivnost biće predmet Aneksa ugovora sklopljenog tokom početne sertifikacione provere ili transfera sertifikacije.

Nadzorne provere sprovode se u cilju:

- potvrda da je nastavljena usaglašenost i efektivnost sistema menadžmenta kao celine, kao i da se nastavlja njegova relevantnost i primenljivost na predmet i područje sertifikacije;
- potvrda izvršenih izmena sistema menadžmenta kao i načina evidentiranja tih izmena;
- utvrđivanje načina upotrebe znaka i/ili bilo kog drugog pozivanja na sertifikaciju;
- utvrđivanje usaglašenosti sistema menadžmenta klijenta, ili njegovih delova, u odnosu na kriterijume provere;
- određivanje sposobnosti sistema menadžmenta da obezbeđuje da klijent ispunjava primenljive zahteve zakona, propisa i ugovora;
- određivanje efektivnosti sistema menadžmenta da bi se obezbedilo da klijent može razumno da očekuje da će ostvarivati svoje specificirane ciljeve;



- identifikovanje oblasti za potencijalno poboljšavanje sistema menadžmenta, kako je primenljivo.

Nalazi provere koji se odnose na neusaglašenosti se klasifikuju u 2 grupe (definicije date u Tački 3 ovih Pravila):

- Velika neusaglašenost
- Mala neusaglašenost

Zaključak tima o nadzoru može biti pozitivan ili negativan.

Pozitivan zaključak podrazumeva predlog tima da se:

- a) **zadrži sertifikacija** (ukoliko nema neusaglašenosti)
- b) **u slučaju malih neusaglašenosti, zadrži sertifikacija pošto je preispitan i prihvaćen klijentov Plan K/KM; klijent je u obavezi da u roku od 7 dana dostavi Plan K/KM, a na osnovu kojeg će se sastaviti Izveštaja sa provere.**

Negativan zaključak podrazumeva predlog tima da se:

- a) **u slučaju velikih neusaglašenosti, suspenduje sertifikacija za deo predmet i područje sertifikacije do njihovog otklanjanja**
- b) **u slučaju velikih neusaglašenosti, suspenduje sertifikacija za ceo predmeta i područja sertifikacije do njihovog otklanjanja**

Verifikacija primene korekcija i korektivnih mera mora se obaviti najviše 5,5 meseci od poslednjeg dana provere na lokaciji klijenta, i najviše 15 dana pre isteka suspenzije (na osnovu dokumentovanih dokaza ili dodatnom ograničenom proverom).

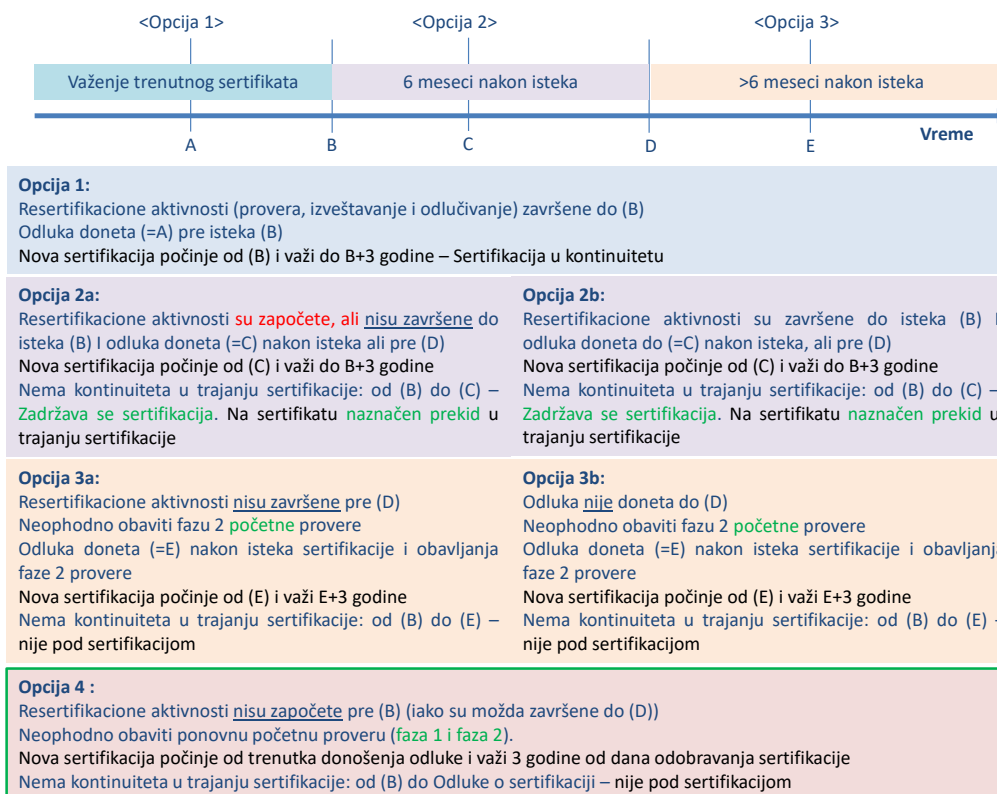
Odluka se donosi na osnovu Izveštaja o nadzoru, predloga tima, ostalih relevantnih činjenica (prigovori, žalbe, izveštaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza, zakonska regulativa, informacija iz javnosti, dobijenih praćenjem dnevne štampe, elektronskih medija, izveštaja iz APR, izveštaja Narodne banke, izveštaja inspeksijskih sužbi), dobijenih pregledom postupka sertifikacije. Kopija izveštaja se šalje klijentu.

7.4 Resertifikacija

7.4.1 Pokretanje postupka resertifikacije

Sertifikovana organizacija, koja želi da obnovi sertifikaciju, pisanim putem obaveštava StandCert o tome najmanje 3 meseca pre isteka važeće sertifikacije. Resertifikaciona provera, u postupku obnavljanja sertifikacije, se po pravilu sprovodi 2 meseca pre isteka važenja sertifikacije, čime se klijentu daje dovoljno vremena da otkloni eventualne neusaglašenosti, koje se mogu tokom resertifikacione provere utvrditi.

Za sprovođenje postupka resertifikacije (početak i važenje sertifikacije) postoje **4 opcije** :



7.4.2 Planiranje i izvođenje resertifikacione provere na lokaciji

Aktivnost resertifikacije obuhvata:

- preispitivanje izveštaja o prethodnim nadzornim proverama i
- razmatranje performansi sistema menadžmenta tokom najskorijeg ciklusa sertifikacije.

Provera u resertifikaciji uzima u obzir rezultate funkcionisanja sistema menadžmenta u toku sertifikacionog perioda i obuhvata i preispitivanje izveštaja prethodnih nadzornih provera. Proces resertifikacije je identičan sa procesom početne sertifikacije, osim u obimu uzorka za proveru: obuhvata proveru da li sistem menadžmenta klijenta nastavlja da ispunjava zahteve referentnog standarda ili drugog normativnog dokumenta u organizaciji klijenta, odnosno njenom delu koji je predmet provere.

Provera „na licu mesta” obuhvata sledeće:

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

7.4.3 Zaključak resertifikacione provere

Postupak tima za proveru, u vezi zaključaka resertifikacione je isti kao za sertifikacionu proveru, ali kontinuitet o održavanju sertifikacije zavisi od dinamike aktivnosti sertifikacije.

7.4.4 Odluka o resertifikaciji



Na osnovu rezultata resertifikacione provere i pisanog Izveštaja o proveru tima za proveru, Aneksa izveštaja o proveru kao i rezultata preispitivanja sistema u toku perioda sertifikacije i prigovora i žalbi dobijenih od korisnika sertifikacije i drugih zainteresovanih strana, izveštaji finansijske službe o izmirenju finansijskih obaveza, svih informacija iz javnosti, dobijenih praćenjem dnevne štampe, elektronskih medija, izveštaja iz APR, izveštaja Narodne banke, izveštaja inspekcijских službi itd. sertifikaciona komisija donosi Odluku u zavisnosti od dinamike sprovođenja aktivnosti resertifikacije (Opcije 1, 2a, 2b, 3a, 3b i 4 date u Tački 4 - slika)

U svim opcijama datum donošenja odluke je datum izdavanja resertifikacije (opcije 1, 2a, 2b) odnosno datum izdavanja nove sertifikacije (opcije 3a, 3b i 4) a važenje je dato u zavisnosti od opcija.

Za slučaj dostavljanja Prijave do isteka sertifikacije važe:

Opcija 1 - obezbeđuje uslove za kontinuitet sertifikacije odnosno zadržavanje sertifikacije naredne 3 godine od isteka.

Opcija 2a i Opcija 2b - obezbeđuju zadržavanje sertifikacije sledeće 3 godine od isteka, ali, bez kontinuiteta u održavanju (prekid). Prekid sertifikacije mora biti naznačen na sertifikatu. U vreme prekida, organizacija mora da poštuje sva Pravila za korišćenje sertifikacije.

Opcija 3a i Opcija 3b – ne zadržava se sertifikacija i nema kontinuiteta u sertifikaciji, a važenje je 3 godine od dana donošenja Odluke o sertifikaciji.

Za slučaj dostavljanja Prijave posle isteka sertifikacije važi:

Opcija 4 - nema kontinuiteta u trajanju sertifikacije, u slučaju dodeljivanja sertifikacije, važenje je 3 godine od dana donošenja Odluke o sertifikaciji.

7.4.5 Dodeljivanje resertifikacije i izdavanje resertifikacionih dokumenata

Ukoliko je Komisija donela odluku o dodeli resertifikacije, direktor StandCerta dodeljuje sertifikat. Za sertifikovanu organizaciju se unose novi podaci u Registar sertifikovanih klijenata.

7.4.6 Vraćanje sertifikacije

To je situacija kada je klijent podneo zahtev za resertifikaciju pre isteka sertifikacije ali StandCert nije kompletirao nezavršene aktivnosti resertifikacije do isteka sertifikacije nego u roku od 6 meseci nakon isteka (Opcija 2)

Nakon što sertifikacija istekne, StandCert može da vrati sertifikaciju u roku od 6 meseci, samo na bazi izveštaja da su kompletirane nezavršene aktivnosti resertifikacije.

Datum izdavanja na sertifikatu mora da bude na dan odluke o resertifikaciji, a datum isteka mora da bude zasnovan na prethodnom sertifikacionom ciklusu. Broj Sertifikata se ne menja u odnosu na broj iz prethodne sertifikacije

7.5 Posebne provere

U posebne provere spadaju:

• **Proširenje obima i proširenje oblasti u okviru sertifikovanog obima:** Za proširenje sertifikacije, sertifikovani klijent se može prijaviti u bilo koje vreme tokom važenja dodeljene sertifikacije. Prijavljeno proširenje sertifikacije StandCert preispituje i donosi odluku o postupku koji će biti primenjen. Za proširenje sertifikacije sklapa se Aneks ugovora između StandCerta i klijenta. Proširenje može da se odnosi na:

- drugi sistem menadžmenta ili
- predmet i područje (oblast) u okviru postojeće sertifikacije



Provera može da se obavlja posebno ili integrisano sa već postojećim sistemom menadžmenta.

Proširenje kod nezavisne sertifikacije može imati nezavisan rok važenja sertifikacije.

- **Provere uz prethodnu kratku najavu (vanredni nadzor)**: da bi se istražili prigovori, slučaju promena, kao nastavak aktivnosti nad suspendovanom sertifikacijom. Klijent se pisanim putem obavesti o proveri koja će biti sprovedena. Usluga se naplaćuje prema važećem cenovniku za nadzor.

8. Suspenzija, povlačenje ili smanjenje predmeta i područja sertifikacije

StandCert suspenduje sertifikaciju u sledećim slučajevima:

- klijentov sertifikovani sistem menadžmenta ima stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve sertifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzor ili provere za ponovnu sertifikaciju izvode sa traženom učestalošću, ili
- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju.

StandCert izdaje Rešenje o suspendovanju sertifikacije, i u Registru sertifikovanih organizacija objavljuje suspendovanje sertifikacije. Suspenzija sertifikacije se izdaje sa rokom ne dužim od šest meseci. Ukoliko se u roku koji je utvrdio StandCert ne otklone uzroci zbog kojih je došlo do suspenzije, to ima za posledicu povlačenje ili redukciju obima sertifikacije. Ukoliko se otklone donosi se Odluka o vraćanju sertifikacije.

StandCert vrši povlačenje sertifikacije u slučaju:

- ukoliko se u roku koji je utvrdio StandCert ne otklone uzroci zbog kojih je došlo do suspenzije
- u slučaju prestanka rada sertifikovanog klijenta.

U slučaju povlačenja sertifikacije, StandCert izdaje Rešenje o povlačenju sertifikacije a klijent je u obavezi da vrati sve izdate sertifikate i da prekine da koristi sva reklamna sredstva koja sadrže bilo kakvo pozivanje na sertifikovan status.

StandCert vrši smanjenje obima sertifikacije:

- ukoliko organizacija sama prijavi smanjenje obima
- ukoliko se pri redovnom nadzoru i vanrednom nadzoru utvrdi da je došlo do smanjenja obima sertifikacije

Posle redukovanja obima sertifikacije StandCert vrši izmenu Sertifikata, a klijent mora da ispravi sve reklamne materijale.

9. Sertifikat (dokumenat sertifikacije)

Sertifikat je potvrda o usaglašenosti sistema menadžmenta sa referentnim standardom. Na standardnom obrazcu sertifikata unose se sledeći podaci koji se odnose na klijenta:

- a) naziv i sedište organizacije (sve lokacije obuhvaćene sertifikacijom)
- b) datumi dodeljivanja, proširenja ili smanjenja predmeta i područja sertifikacije, ili dodeljivanja resertifikacije koji odgovara datumu odluke o resertifikaciji; posebni slučajevi:



- Kada je prethodni sertifikat istekao određeni period vremena (najviše 6 meseci) datum izdavanja resertifikacije odgovara datumu odluke o resertifikaciji. Uz datum izdavanja sertifikata kod resertifikacije stavlja se datum isteka poslednjeg sertifikacionog ciklusa (datum prethodne sertifikacije) i datum resertifikacione provere.
 - Kada se vrši izmena sertifikata, pored datuma izdavanja navodi se i datum izdavanja sertifikata koji se menja (zamenjuje sertifikat od:)
- c) datum važenja sertifikacije: datum važenja je tri godine od datuma izdavanja osim:
- u slučaju resertifikacije kada je resertifikacija obavljena u periodu od 6 meseci posle isticanja prethodne sertifikacije (datum važenja je 3 godine od isticanja prethodne sertifikacije)
 - u slučaju izmene sertifikata (datum važenja odgovara datumu važenja zamenjenog sertifikata)
- d) broj sertifikata
- e) referentni standard (ili referenti standardi za integrisane sisteme), koji su korišćeni za proveru, uključujući identifikaciju izdanja
- f) predmet i područje sertifikacije u odnosu na proces, proizvod ili uslugu koji se mogu primeniti na svaku lokaciju,
- g) naziv, adresu i znak sertifikacije StandCerta; ostale znakove (na primer, simbol akreditacije unosi se samo ako se radi o akreditovanoj sertifikaciji; logotip korisnika unosi se samo na zahtev klijenta) se mogu koristiti pod uslovom da ne zavaravaju i da nisu dvosmisleni;
- h) svaku drugu informaciju koju zahteva standard i/ili drugi normativni dokument koji se koristi za sertifikaciju;
- i) oznaku za isticanje razlike izmenjenog Sertifikata od prethodnog nevažećeg sertifikata (na izmenjenom Sertifikatu navodi se datum izdavanja nevažećeg Sertifikata – navedeno pod b)
- j) datum izdanja prethodnog sertifikata („zamenjuje sertifikat od:“), gde je primenljivo, kod resertifikacije:
- k) datum važenja
- l) datum prve sertifikacije.

10. Pozivanje na sertifikaciju, upotreba Znaka sertifikacije i simbola akreditacije

Na osnovu sertifikata o usaglašenosti sistema menadžmenta, organizacija stiče pravo na upotrebu *Znaka sertifikacije*. Pozivanje na sertifikat ili upotreba znaka, sertifikovana organizacija ili deo organizacije na koji se on odnosi, može koristiti u skladu sa *Pravilima za korišćenje sertifikacije, znaka sertifikacije i simbola akreditacije-SC-UP-21*.

Sertifikovane organizacije imaju pravo korišćenja simbola akreditacije. Način korišćenja opisan je u *Pravilima za korišćenje sertifikacije, znaka sertifikacije i simbola akreditacije-SC-UP-21*.

StandCert je utvrdio postupak kontrole i preduzimanja mera, ukoliko dođe do nekorektnog pozivanja na status sertifikacije ili dvosmislene upotrebe sertifikata, znaka sertifikacije, simbola akreditacije. Za slučaj nekorektnog pozivanja na sertifikaciju i korišćenje znaka sertifikacije i simbola akreditacije u suprotnosti sa *Pravilima*, StandCert preduzima mere, koje mogu uključiti zahtev za korektivnim merama, vanredne nadzorne provere, suspenziju ili povlačenje sertifikacije.

11. Profesionalna odgovornost i finansiranje



StandCert je ocenio rizik, koji potiče od poslova sertifikacije i ima odgovarajuće aranžmane (Polisu osiguranja) za pokrivanje odgovornosti, koje nastaju iz njegovog poslovanja, u svakoj od oblasti poslovanja, kao i geografskih oblasti u kojima posluje.

StandCert na osnovu finansijskih izveštaja, ocenjuje svoje finansije i izvore prihoda. StandCert ima finansijsku stabilnost, koja se zahteva za proces sertifikacije. Na osnovu toga obezbeđuje da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci ne narušavaju nepristrasnost u procesu sertifikacije. U sve to ima uvid i Komisija za obezbeđenje nepristrasnosti.

12. Prigovori i žalbe

StandCert ima utvrđenu proceduru za rešavanje Žalbi i prigovora. Procedura je dostupna zainteresovanim stranama na njihov zahtev.

13. Poverljivost

StandCert d.o.o. ugovorom o postupku sertifikacije sa klijentom reguliše zaštitu poverljivih informacija dobijenih u toku aktivnosti sertifikacije. Poverljivost je takođe regulisana ugovorom koji se sklapa sa proveravačima, pri upisivanju proveravača u Registar. Izuzetak predstavljaju informacije koje je sertifikaciono telo u obavezi da da Akreditacionom telu Srbije tokom provere u cilju akreditacije.

StandCert d.o.o., uključujući i članove tima za proveru, sve informacije i podatke o organizaciji dobijene pri podnošenju Zahteva ili sprovođenju provere i nadzora smatra poverljivim i upotrebljava ih isključivo za potrebe provere.

Informacije o postupku sertifikacije, i sa njim povezanim aktivnostima, su poslovna tajna klijenta i StandCert d.o.o., sa izuzetkom informacija o dodeli, suspenziji i povlačenju sertifikata.

14. Druga sertifikaciona tela

StandCert d.o.o. zadržava pravo da odlučuje o saradnji sa drugim sertifikacionim telima.

15. Cena usluga sertifikacije

StandCert ima finansijsku stabilnost koja se zahteva za proces sertifikacije. StandCert se finansira naplatom usluga sertifikacije. Cene sertifikacije sistema menadžmenta StandCert obrazuje u skladu sa principom pokrivanja neposrednih troškova u vezi sa sertifikacijom (troškovi angažovanja osoblja koje učestvuje u procesu sertifikacije i materijalni troškovi) i troškova razvoja delatnosti sertifikacije (obuka, oprema itd.) i bez stvaranja bilo kakvog profita. Cene su utvrđene u dokumentu *Cenovnik usluga sertifikacije*.