

ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА

	ПРИПРЕМИО	КОНТРОЛИСАО	ОДОБРИО
ДАТУМ	26.12.2023.	26.12.2023.	26.12.2023.
ИМЕ И ПРЕЗИМЕ	МИЛЕНА ПОТПАРА	ДРАГАНА ПОПОВИЋ	ТАТЈАНА БОЈАНИЋ
ПОТПИС			

Садржај

Страна

1	УВОД	3
2	ТЕХНИЧКЕ ОБЛАСТИ.....	3
3	ОПШТЕ ОДРЕДБЕ	3
3.1	ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ.....	3
3.2	ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ	4
4	ИНСТИТУТ ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ (ИНСТИТУТ).....	5
5	ПРОЦЕС СЕРТИФИКАЦИЈЕ	8
5.1	ПОЧЕТНО ИНФОРМИСАЊЕ	8
5.2	ПРИЈАВА И ПРЕИСПИТИВАЊЕ ПРИЈАВЕ.....	8
5.3	ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ.....	9
5.4	ПОНУДА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ.....	9
5.5	ПРИХВАТАЊЕ ПОНУДЕ И УГОВАРАЊЕ УСЛУГЕ.....	9
6	ПОЧЕТНА СЕРТИФИКАЦИЈА	10
6.1	ПРИПРЕМА ЗА ПРОВЕРУ	10
7	ПРОВЕРА	10
7.1	СЕРТИФИКАЦИОНА ПРОВЕРА – ФАЗА 1.....	10
7.1.1	РЕЗУЛТАТИ ПРОВЕРЕ У ФАЗИ 1.....	11
7.2	СЕРТИФИКАЦИОНА ПРОВЕРА – ФАЗА 2.....	11
7.3	ЗАКЉУЧАК СА СЕРТИФИКАЦИОНЕ ПРОВЕРЕ	12
7.4	ОДЛУКА О СЕРТИФИКАЦИЈИ.....	12
7.5	ОДРЖАВАЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ.....	13
8	РЕСЕРТИФИКАЦИЈА.....	15
9	ПОСЕБНЕ ПРОВЕРЕ.....	16
9.1	ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ.....	16
9.2	ПРОВЕРЕ УЗ ПРЕТХОДНУ КРАТКУ НАЈАВУ (ВАНРЕДНИ НАДЗОР)	16
10	СУСПЕНДОВАЊЕ, ПОВЛАЧАЊЕ ИЛИ РЕДУКОВАЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ	17
10.1	СУСПЕНДОВАЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ	17
10.2	ПОВЛАЧЕЊЕ СЕРТИФИКАЦИЈЕ	17
10.3	РЕДУКОВАЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ	18
11	ПРИГОВОРИ И ЖАЛБЕ.....	18
11.1	ПРИГОВОРИ	18
11.2	ЖАЛБЕ.....	18

12	РЕГИСТАР СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА.....	19
13	ПОЗИВАЊЕ НА СЕРТИФИКАЦИЈУ И УПОТРЕБА ЗНАКА.....	19
14	ПОВЕРЉИВОСТ.....	20
15	РАЗМЕНА ИНФОРМАЦИЈА ИЗМЕЂУ СТ ИСС И КЛИЈЕНТА.....	20
15.1	ОБАВЕЗЕ КЛИЈЕНАТА.....	20
15.2	ОБАВЕЗЕ СТ ИСС.....	21
16	ДРУГА СЕРТИФИКАЦИОНА ТЕЛА.....	21
17	ЦЕНЕ УСЛУГА СЕРТИФИКАЦИЈЕ.....	22

	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	3/22	5.0	5.0		

1 Увод

Овим документом ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА (у даљем тексту ПРАВИЛА) утврђује се процес сертификације коју спроводи Сертификационо тело Института за стандардизацију Србије (у даљем тексту СТ ИСС).

Ова ПРАВИЛА усаглашена су са захтевима стандарда SRPS ISO/IEC 17021-1:2015, *Оцењивање усаглашености – Захтеви за тела која обављају проверу и сертификацију система менаџмента – Део 1. Захтеви.*

ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА спадају у интерни документ Института за стандардизацију Србије (у даљем тексту Институт).

СТ ИСС обавља сертификацију појединачних система менаџмента према захтевима следећих стандарда:

- SRPS ISO 9001:2015, *Систем менаџмента квалитетом – Захтеви*
- SRPS ISO 14001:2015, *Системи менаџмента животном средином – Захтеви са упутством за коришћење*
- SRPS ISO 45001:2018, *Системи менаџмента безбедношћу и здрављем на раду – Захтеви са упутством за коришћење*
- SRPS ISO/IEC 27001:2014, *Информационе технологије – Технике безбедности – Системи менаџмента безбедношћу информација - Захтеви*

2 Техничке области

Сертификацију система менаџмента квалитетом, система менаџмента животном средином и система менаџмента безбедношћу и здрављем на раду СТ ИСС пружа у обиму утврђеном последњом Одлуком о акредитацији, акредитациони број 08-21.

За сертификацију према овом стандарду техничка област је наведена у документу Акредитационог тела Србије [класификација према *REGULATION (EC) No 1893/2006 OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 20 December 2006 establishing the statistical classification of economic activities NACE Revision 2 and amending Council Regulation (EEC) No 3037/90 as well as certain EC Regulations on specific statistical domains*].

СТ ИСС обавља сертификацију система менаџмента за техничке области при чему је за стандард за систем менаџмента квалитетом, термин „техничка област” повезан са процесима неопходним да се испуне очекивања **клијента (организације)** и примењивих захтева закона и других прописа који се односе на производе и услуге **организације**.

3 Опште одредбе

3.1 Предмет и подручје примене

ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА утврђују процес сертификације система менаџмента према стандардима SRPS ISO 9001, SRPS ISO/IEC 27001, SRPS ISO 14001 и SRPS ISO 45001.

 СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА	Ознака:			
		S.00.06			
		Страна:	Издање:	Измена:	
		4/22	5.0	5.0	

ПРАВИЛИМА се успоставља јединствени систем за спровођење сертификације система менаџмента, за праћење одржавања сертифициваног система менаџмента, за решавање жалби и приговора и утврђују права и обавезе **СТ ИСС** и сертифициваних **клијената (организација)**.

ПРАВИЛА су намењена **клијентима (организацијама)** који уводе или примењују систем менаџмента са циљем да се упознају са процесом сертификације и одржавањем ових система, као и Тиму за проверу и целокупном особљу запосленом у **СТ ИСС** и Институту, а које учествује у активностима сертификације.

Истовремено она представљају и елементе који се подразумевају уговоренима, уколико **клијент (организација)** процес сертификације повери **СТ ИСС**-у и Институт то прихвати.

3.2 Термини и дефиниције

За потребе ових **ПРАВИЛА** примењују се релевантне дефиниције дате у SRPS EN ISO 9000, *Системи менаџмента квалитетом – Основе и речник* и SRPS EN ISO/IEC 17000, *Оцењивање усаглашености – Речник и општи принципи*, као и следеће дефиниције везане за поступак сертификације који примењује **СТ ИСС**.

3.2.1 сертификација

атестирање које је извршила трећа страна у вези са системима менаџмента

НАПОМЕНА Сертификација система менаџмента понекад се назива и регистрација.

3.2.2 провера

систематичан, независан и документован процес за добијање доказа провере и његово објективно вредновање да би се одредио ниво до којег су испуњени специфицирани захтеви

3.2.3 комбинована провера

провера када се **клијент** проверава заједно у складу са захтевима два или више стандарда за системе менаџмента

3.2.4 интегрисана провера

провера код **клијента** који је интегрисао примену захтева два или више стандарда за системе менаџмента и проверава се у односу на више од једног стандарда

3.2.5 додатна провера

додатна комплетна и додатна ограничена

провере које се спроводе да би се верификовала ефективност корекција и корективних мера

3.2.6 надзор

систематично понављање активности оцењивања усаглашености као основа за одржавање изјаве о усаглашености валидном

3.2.7 суспензија

привремено стављање ван снаге сертификата за цео специфицирани обим сертификације или његов део

 <p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	5/22	5.0	5.0		

3.2.8

повлачење

стављање ван снаге сертификата

3.2.9

жалба

захтев организације која је у поступку сертификације или одржава сертификацију **СТ ИСС**-у да поново размотри одлуку коју је донело у вези са сертификацијом

3.2.10

приговор

израз незадовољства, осим жалбе, било које особе или организације **СТ ИСС**-у, на који се очекује одговор

4 Институт за стандардизацију Србије (Институт)

У складу са овим **ПРАВИЛИМА**, **СТ ИСС** обавља сертификацију система менаџмента на основу следећих закона, подзаконских аката и докумената:

- Закон о стандардизацији („Сл. гласник РС”, бр. 36/2009 и 46/2015 став II члан 7, 15б);
- Одлука о изменама и допунама оснивачког акта Института за стандардизацију Србије („Сл. гласник РС”, бр. 93/2015);
- Документи система менаџмента квалитетом процеса сертификације QMS — Документа Института за стандардизацију Србије.
- Стандард SRPS ISO/IEC 17021-1:2015. *Оцењивање усаглашености — Захтеви за тела која обављају проверу и сертификацију система менаџмента — Део 1: Захтеви.*

Радом Института, укључујући и послове сертификације руководи директор Института.

Координатор сертификације има одговорности и овлашћења која се односе на активности у вези са сертификацијом.

На основу предлога координатора сертификације, Тим за проверу у процесу сертификације из **РЕГИСТРА ПРОВЕРАВАЧА И ТЕХНИЧКИХ ЕКСПЕРАТА СТ ИСС**, именује директор Института.

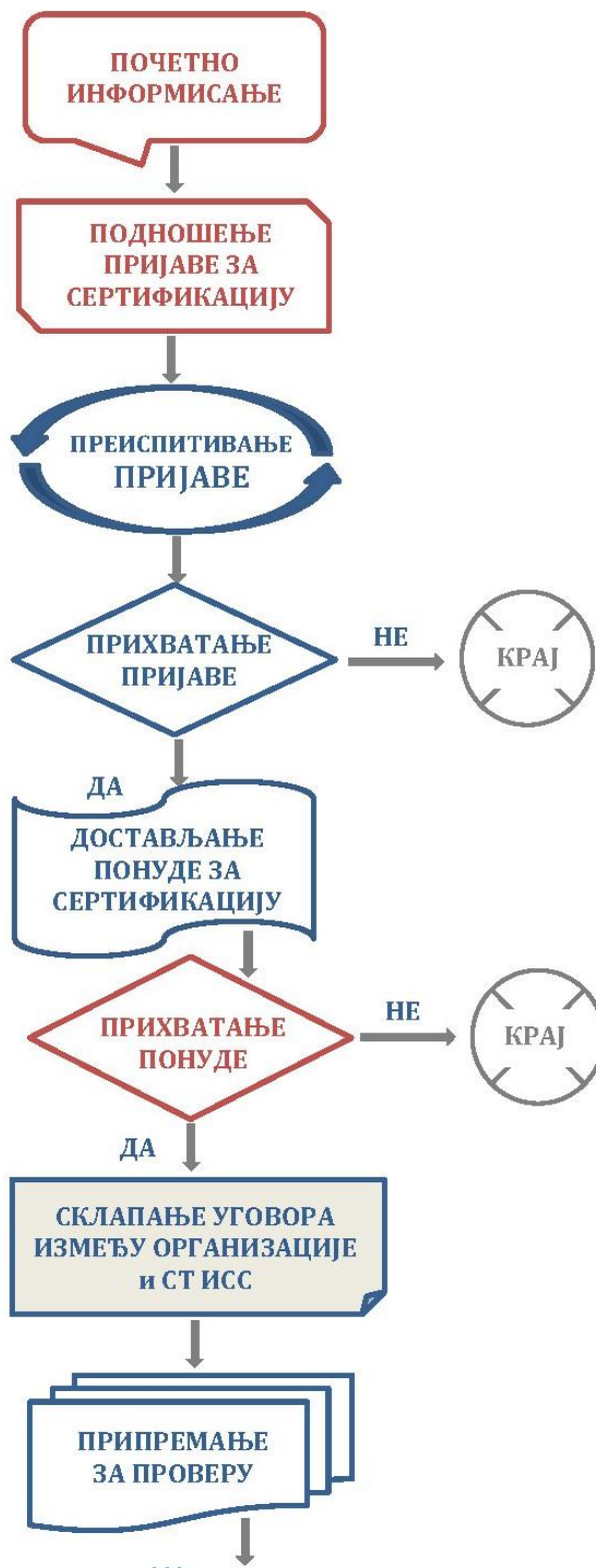
Координатор сертификације даје предлог састава Комисије за сертификацију, а именује је директор Института.

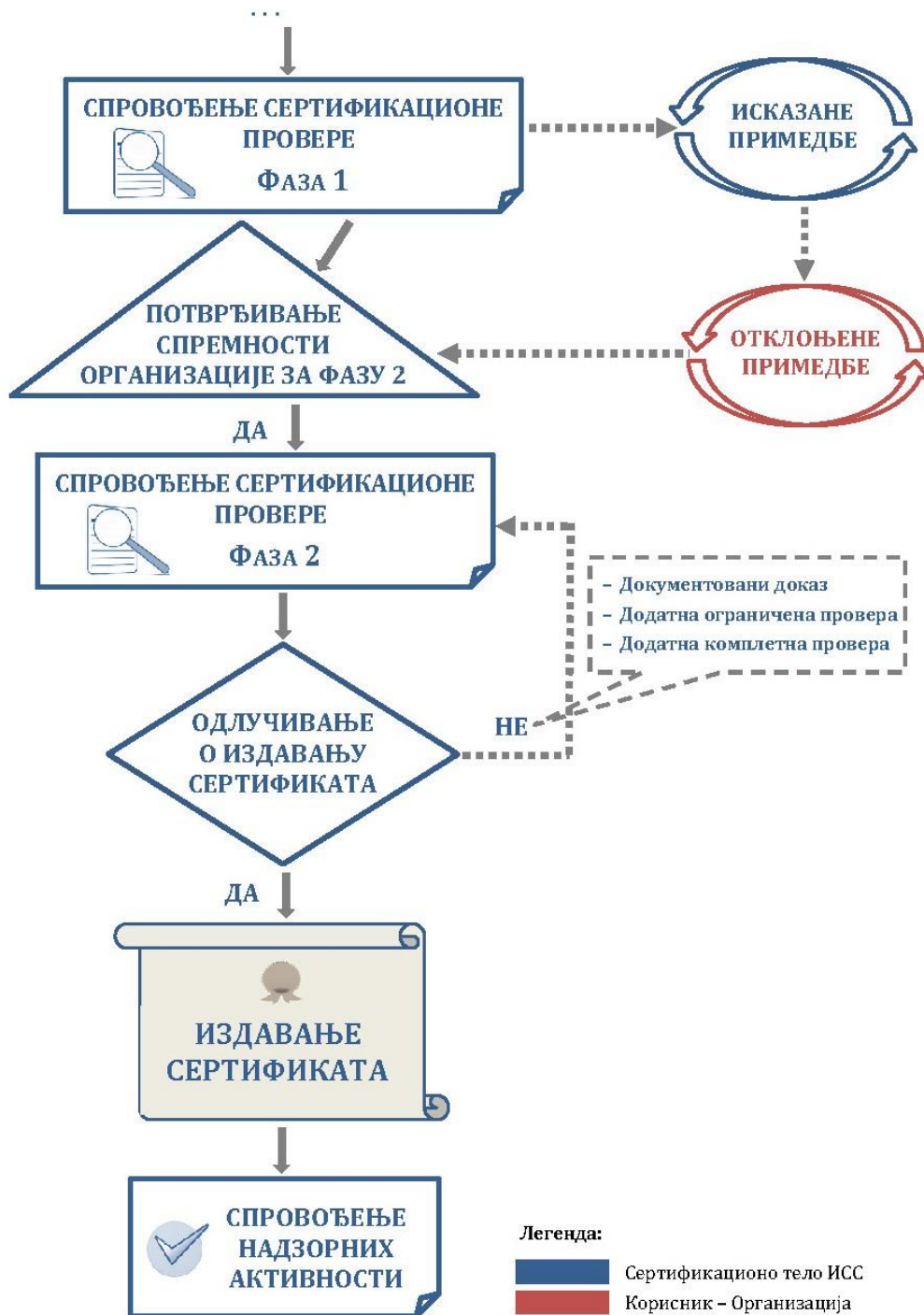
Одлуку о сертификацији доноси Комисија за сертификацију. У складу са одлуком ове комисије директор Института издаје сертификат.

Координатор сертификације потврђује сертификацију клијента након извршене надзорне провере, на основу закључка и предлога Тима за проверу. Уколико је у провери, у функцији проверавача ангажован координатор сертификације, сертификацију потврђује председник или неки од чланова Комисије за сертификацију.

Процес сертификације се обавља према **ДИЈАГРАМУ ТОКА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ**.

Дијаграм тока поступка сертификације





	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	8/22	5.0	5.0		

5 Процес сертификације

Процес сертификације СТ ИСС обавља у складу са [ПРАВИЛИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА](#) и регулисан је документима система менаџмента СТ ИСС за процес сертификације. Сертификација обухвата следеће активности.

5.1 Почетно информисање

Почетним информисањем потенцијални подносилац [ЗАХТЕВА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ](#) – **клијент (организација)** добија информације које се односе на процес сертификације, укључујући подношење пријаве, почетну и надзорну проверу, процесе за доделу и одржавање сертификације као и одбијање сертификације, права и обавезе организације која жели да се сертифиције као и организације која има сертификат, права и обавезе [СТ ИСС](#), решавање жалби и приговора, цене и друге релевантне чињенице за процес сертификације. Информације о сертификацији коју [СТ ИСС](#) спроводи доступне су на сајту Института укључујући и [ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА](#) о чему се клијент обавештава. Почетно информисање може да се обави преписком или непосредним контактом.

5.2 Пријава и преиспитивање пријаве

У [ПРИЈАВИ-ЗАХТЕВУ ЗА ИЗДАВАЊЕ ПОНУДЕ](#) **клијент (организација)** који подноси захтев даје податке неопходне за извођење процеса сертификације. Образац [ПРИЈАВА-ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ПОНУДЕ](#) доступан је на сајту Института.

Попуњен образац [ПРИЈАВА-ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ПОНУДЕ](#) мора да садржи информације о:

- организацији (**клијенту**), њеној адреси, локацији, процесима и оперативним активностима, људским и техничким ресурсима, релевантној законској обавези,
- стандардима и другим захтевима у односу на које организација тражи сертификацију система менаџмента као и о изузећима из релевантног стандарда,
- жељеном предмету и подручју сертификације,
- процесима из аутсорса,
- документима које организација доставља [СТ ИСС](#)-у,
- пруженим консултантским услугама, времену када су оне обављане као и о лицу/лицима које их је пружало.

Поред наведеног, [ПРИЈАВА-ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ПОНУДЕ](#) (у даљем тексту [ПРИЈАВА](#)) осигурава да је подносилац [ПРИЈАВЕ](#) упознат са захтевима за сертификацију који су јасно дефинисани и документовани у [ПРАВИЛИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА](#) и осталим документима који су доступни на сајту Института.

Након подношења [ПРИЈАВЕ](#), [СТ ИСС](#) обавља анализу и преиспитивање исте, са циљем да утврди способност и компетентност [СТ ИСС](#)-а да изврши тражену сертификацију. Такође, преиспитивање [ПРИЈАВЕ](#), има за сврху да се развије програм провере, отклоне све разлике у разумевању између [СТ ИСС](#)-а и организације која подноси [ПРИЈАВУ](#), да се утврди тражени обим сертификације, локације и време до ког је захтевано да се провере заврше. Анализом се обухватају и све околности које могу имати утицаја на процес сертификације (језик, безбедносни услови, претње по непристрасност итд.).

	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	9/22	5.0	5.0		

Уколико је потребно, **СТ ИСС** од подносиоца **ПРИЈАВЕ** тражи додатне информације и по потреби, излази на њене локације.

У случају да је резултат преиспитивања, одбијање **ПРИЈАВЕ**, Институт је дужан да подносиоцу **ПРИЈАВЕ** документује и објасни разлоге за одбијање.

Преиспитивањем **ПРИЈАВЕ**, **СТ ИСС** одређује потребне компетентности за извођење сертификације и потребан број дана/провераваача.

5.3 Програм провере

На основу преиспитивања **ПРИЈАВЕ**, приступа се изради **ТРОГОДИШЊЕГ ПРОГРАМА ПРОВЕРЕ** који обухвата све кораке у току једног сертификационог циклуса што обухвата почетну проверу у две фазе, као и надзорне провере у првој и другој години након сертификације и ресертификацију у трећој години пре истека сертификације.

Приликом израде **ТРОГОДИШЊЕГ ПРОГРАМА ПРОВЕРЕ** **СТ ИСС** узима у обзир величину **организације** која се сертифиције, предмет и подручје примене, комплексност и ефективност **клијентовог** система менаџмента као и резултате са претходних провера.

Време потребно за проверу дефинише се у складу са *Процедуром за утврђивање времена провере и начина узорковања* и то за сваког **клијента** појединачно.

Уколико **клијентов** систем менаџмента обухвата више локација, **СТ ИСС** израђује **ПРОГРАМ УЗОРКОВАЊА** са циљем да се провера квалитетно обави уз објашњење за **ПРОГРАМ УЗОРКОВАЊА** који се документује за сваког **клијента** у складу са *Процедуром за утврђивање времена провере и начина узорковања*.

ТРОГОДИШЊИ ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ се доставља **клијенту** на сагласност.

5.4 Понуда за сертификацију

Након што **СТ ИСС** прихвати **ПРИЈАВУ** и изради **ТРОГОДИШЊИ ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ**, **клијенту** се уз програм провере доставља **ПОНУДА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ НА ОСНОВУ ПРИЈАВЕ КЛИЈЕНТА**. Између осталог, у **ПОНУДИ ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ НА ОСНОВУ ПРИЈАВЕ КЛИЈЕНТА** (у даљем тексту **ПОНУДА**) се дефинише цена услуга сертификације.

Уз **ПОНУДУ**, **клијенту** се достављају и **ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**.

Уколико **клијент** прихвати **ТРОГОДИШЊИ ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ** и **ПОНУДУ** која дефинише и финансијски аспект сертификације, приступа се изради правно важећег уговора између **СТ ИСС-а** и **организације** која жели да се сертифиције.

5.5 Прихватање понуде и уговарање услуге

Након што **организација (клијент)** прихвати **ПОНУДУ**, услови реализације прихваћене понуде се прецизирају **УГОВОР О СЕРТИФИКАЦИЈИ СА КЛИЈЕНТОМ** између **СТ ИСС** и **организације**. **УГОВОР О СЕРТИФИКАЦИЈИ СА КЛИЈЕНТОМ** је основ за сарадњу **СТ ИСС** и **организације**. Закључују га директор Института и овлашћено лице **организације**. **УГОВОР О СЕРТИФИКАЦИЈИ СА КЛИЈЕНТОМ** се утврђују сви битни елементи услуге сертификације који нису регулисани овим **ПРАВИЛИМА**. Одговорност **СТ ИСС** и **организације** је да у процесу сертификације поштују све одредбе **ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**.

 ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:		Издање:	Измена:	
	10/22		5.0	5.0	

6 Почетна сертификација

6.1 Припрема за проверу

После потписивања **УГОВОРА О СЕРТИФИКАЦИЈИ СА КЛИЈЕНТОМ** приступа се даљим активностима процеса сертификације.

На основу потписаног **УГОВОРА О СЕРТИФИКАЦИЈИ СА КЛИЈЕНТОМ**, директор Института именује вођу и чланове тима за проверу. Тим за проверу се снабдева потребним радним документима и спроводи припрему за сертификациону проверу, у складу са *Процедуром за сертификацију система менаџмента*.

Код почетне сертификације провера се обавља у две фазе (фаза 1 и фаза 2).

7 Провера

7.1 Сертификациона провера – Фаза 1

Провером у фази 1 **СТ ИСС**:

- а) проверава документацију система менаџмента **клијента**;
- б) вреднује локацију **клијента** и специфичне услове везане за локацију и са особљем **клијента** обавља разговоре ради утврђивања спремности за проверу у фази 2;
- в) преиспитује **клијентов** статус и разумевање захтева стандарда, нарочито у погледу идентификације кључних перформанси или значајних аспеката, процеса, циљева и функционисања система менаџмента;
- г) прикупља неопходне информације које се односе на обим система менаџмента, процесе и локацију (локације) **клијента** и одговарајуће статутарне и аспекте закона и прописа и усклађености (нпр. аспекти квалитета, животне средине, правни аспекти рада **клијента**, повезани ризици итд.);
- д) преиспитује локације ресурса за фазу 2 провере и са **клијентом** договара о детаљима провере у фази 2;
- ђ) тежиште ставља на планирање фазе 2 провере тиме што ће се стећи довољно разумевања о **клијентовом** систему менаџмента и раду на разним локацијама у контексту могућих значајних аспеката;
- е) оцењује да ли су интерне провере и преиспитивања које врши руководство планирани и извршавани;
- ж) оцењује да ли је степен спровођења система менаџмента довољан да **клијент** буде спреман за фазу 2 провере.

За већину система менаџмента у циљу испуњења горе наведених циљева, препорука је да се бар део фазе 1 изврши на локацији **клијента** како би се остварили горе наведени циљеви.

Уколико постоји потреба предузимања активности на лицу места у фази 1 **клијент** се о томе обавештава.

 ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	11/22	5.0	5.0		

7.1.1 Резултати провере у фази 1

Уколико се у фази 1 утврде неусаглашености/забринутости, оне морају бити отклоњене до почетка провере у фази 2. **ИЗВЕШТАЈ О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ** који садржи део који се односи на верификацију корекције и корективне мере **вођа тима** доставља **СТ ИСС** у договореном року. Исти извештај о неусаглашености **СТ ИСС** доставља клијенту.

Приликом утврђивања интервала између фазе 1 и фазе 2 провере, мора се обратити пажња на потребе **клијента** да отклони неусаглашености/забринутости које су идентификоване у току фазе 1 провере.

Тим за проверу подноси извештај о обављеним активностима провере у фази 1. У **ИЗВЕШТАЈУ О ПРОВЕРИ** у фази 1 наводе се и утврђене неусаглашености и идентификоване забринутости и овај **ИЗВЕШТАЈ О ПРОВЕРИ** се доставља **клијенту** електронским путем. Уколико се у фази 1 утврде неусаглашености/забринутости оне морају бити отклоњене до почетка провере фазе 2. Осведочење о томе се врши на лицу места у фази 2 или пре почетка фазе 2 провере.

Уколико је степен испуњења циљева фазе 1 недовољан, фаза 2 се може одложити и фаза 1 се може поновити у целини или један њен део. **СТ ИСС** о томе обавештава **клијента**.

7.2 Сертификациона провера – Фаза 2

Сертификациона провера – Фаза 2 се изводи на лицу места (на локацији **клијента**) према **ПЛАНУ ПРОВЕРЕ** у фази 2 који су **СТ ИСС** и **клијент** претходно усагласили и верификовали.

Провером се утврђује:

- усаглашеност са свим захтевима примењивог стандарда за систем менаџмента и других нормативних докумената;
- активност праћења, мерења, извештавања и преиспитивања перформанси у односу на опште и посебне циљеве за кључне перформансе;
- испуњеност захтева закона, прописа и уговора;
- управљање реализацијом оперативних активности на свим нивоима;
- усаглашеност са захтевима за интерне провере и преиспитивање од стране руководства;
- одговорност руководства за политике.

У току провере, налази провере који се односе на неусаглашености класификују се у две групе:

1. **велика неусаглашеност** – значи потпуно одсуство примене једног од захтева референтног стандарда,
2. **мала неусаглашеност** – значи одступање од захтева референтног стандарда, које нема значајан утицај на ефективност система менаџмента.

Поред наведеног, налази се могу класификовати и као **забринутости**. Забринутости представљају опажање проверача који се наводи и описује у Извештају о провери. Активност или документација клијента која је изазвала забринутост предмет је следеће провере (надзора) о чему се клијент обавештава на завршном састанку. Нерешена забринутост на следећој провери може прерасти у неусаглашеност.

<p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА			Ознака:		
				S.00.06		
	Страна:		Издање:	Измена:		
	12/22		5.0	5.0		

У **ИЗВЕШТАЈУ О ПРОВЕРИ** Тим за проверу **организацији** може указати на могућности за побољшање. Корекције и корективне мере за отклањање неусаглашености не могу се забележити као могућности за побољшање. Тим за проверу може указати **клијенту** да постоје могућности за побољшање, али не сме препоручити конкретна решења.

7.3 Закључак са сертификационе провере

После сертификационе провере, на завршном састанку Тим за проверу обавештава представнике **организације** о налазима провере, и о предлогу о сертификацији. Писани извештај са провере вођа тима доставља **СТ ИСС** у року од седам дана од последњег дана провере, након чега га **СТ ИСС** доставља **организацији**. Све записе са провере **СТ ИСС** доставља Комисији за сертификацију након њеног именовања, а у року од четрнаест дана од последњег дана провере.

Уколико је идентификована неусаглашеност, један примерак **ИЗВЕШТАЈА О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ** вођа Тима доставља **организацији** на завршном састанку. Образац са утврђеном и верификованом неусаглашеношћу која се доставља **организацији** садржи део који попуњава **организација**, а односи се на анализу узрока неусаглашености, предложену корективну меру и рок до када корективна мера треба да се спроведе.

Попуњени образац **ИЗВЕШТАЈА О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ организација** доставља **СТ ИСС**-у у року од 15 дана од дана пријема истог. Уколико је вођа тима сагласан са предложеном корективном мером о томе се обавештава **клијент**. Свака корекција и корективна мера коју организација предузима за сваку велику неусаглашеност вођа тима верификује одмах по њеном спровођењу. Уколико сертификационо тело није у могућности да верификује примену корекција и корективних мера за сваку велику неусаглашеност у року од шест месеци од задњег дана провере у фази 2 онда мора да спроведе још једну фазу 2 пре него што препоручи сертификацију. **СТ ИСС** обавештава клијента о налазима који се односе на верификацију корективне мере одмах по добијању **ИЗВЕШТАЈА О НЕУСАГЛАШЕНОСТИ** од стране тима за проверу.

Корективне мере за мале неусаглашености верификују се на следећој надзорној провери.

7.4 Одлука о сертификацији

Тим за проверу предлаже Комисији за сертификацију да донесе одлуку да се:

- **додели сертификација** (када не постоји велика неусаглашеност, када су идентификоване мале неусаглашености, не више од 4; када су идентификоване забринутости);
- **одложи сертификација до отклањања неусаглашености** (верификација у року од шест месеци од последњег дана Фазе 2);
- **одложи сертификација и предложи још једна Фаза 2** уколико велика неусаглашеност није могла бити верификована у року од 6 месеци од последњег дана обављене Фазе 2;
- **одбије сертификација и предложи додатна комплетна провера** – у случају да систем менаџмента клијента није усаглашен са основним захтевима референтног стандарда.

Комисија за сертификацију доноси одлуку о сертификацији у року од седам дана од дана пријема записа са провере од стране **СТ ИСС**. **ИЗВЕШТАЈ О ПРОВЕРИ** садржи део који се односи на предлог Тима који је вршио проверу у вези са сертификацијом. Овај **ИЗВЕШТАЈ О ПРОВЕРИ** шаље се и **клијенту**.

 <p>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	13/22	5.0	5.0		

На основу [ИЗВЕШТАЈА О ПРОВЕРИ](#), предлога Тима и осталих релевантних чињеница (приговора, жалби, законских регулатива, информација о измирењу свих трошкова спроведеног поступка ...) добијених прегледом поступка сертификације, Комисија за сертификацију доноси одлуку о сертификацији.

Одлука Комисије за сертификацију може бити да се предлог Тима потврди или преиначи.

Уколико су утврђене мале неусаглашености (не више од четири) Комисија за сертификацију може донети одлуку о додели сертификације. Забринутости идентификоване током провере не представљају сметњу за доделу сертификације.

Уколико су утврђене велике (једна или више) неусаглашености са роком за отклањање од шест месеци, вођа тима за проверу врши увид у објективне доказе о отклањању неусаглашености или се обавља додатна ограничена провера на лицу места. Након што се верификује отклањање неусаглашености вођа тима доставља [СТ ИСС](#) допуну извештаја која се односи на затварање и верификовање спроведене корективне мере у року од седам дана по затварању корективне мере.

Уколико је Комисија за сертификацију донела [Одлуку КЗС о СЕРТИФИКАЦИЈИ](#) директор Института издаје сертификат. **Клијент** добија сертификат на српском језику. Сертификовани **клијент** се уписује у [РЕГИСТАР СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА](#) који је јавно доступан на сајту [СТ ИСС](#).

Уколико Комисија за сертификацију донесе одлуку о одбијању сертификације директор Института доноси решење о одбијању сертификације. **Клијенту** се нуди комплетна провера у року од шест месеци. **Клијенту** се, уз допис, доставља решење на које има право жалбе у року од седам дана од дана пријема решења. [СТ ИСС](#) са жалбама поступа како је предвиђено [Процедуром за решавање приговора и жалби](#) ([ПРИГОВОР–ЖАЛБА ОРГАНИЗАЦИЈЕ-КЛИЈЕНТА](#) доступан је на сајту Института).

7.5 Одржавање сертификације

Надзорне активности [СТ ИСС](#) обавља у циљу одржања статуса сертификованог **клијента** према захтевима одређеног стандарда. Репрезентативне области и функције обухваћене предметом подручја и примене система менаџмента редовно се прате и води се рачуна о изменама у систему менаџмента сертификованог **клијента**.

Надзорне активности спроводе се у континуитету, а надзорне провере најмање једанпут годишње.

Од почетне сертификације до прве надзорне провере не сме проћи више од 12 месеци од дана доношења одлуке о сертификацији.

Друга надзорна провера спроводи се у периоду не дужем од 24 месеци од дана доношења одлуке о сертификацији.

Уколико сертификовани **клијент** не прихвати спровођење надзорне провере у року утврђеном у програму сертификације, директор Института доноси Решење о суспензији сертификације на основу Одлуке КЗС о суспензији сертификације у складу са [Процедуром о суспензији, повлачењу или смањењу предмета и подручја примене сертификације](#).

Поред проверавања „на лицу места” [СТ ИСС](#) прати информације које су на интернет порталу **клијента**, прегледа записе и друге релевантне документе и добијене информације.

 СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	14/22	5.0	5.0		

Надзорна провера обухвата:

- интерне провере и преиспитивање од стране руководства;
- преиспитивање мера предузетих због неусаглашености идентификованих у току претходних провера;
- поступке у случају приговора;
- ефективност система менаџмента са становишта остваривања циљева и предвиђених резултата одговарајућег система менаџмента сертифициваног **клијента**;
- напредовање активности чија је сврха непрестано побољшавање;
- стална управљања реализацијом оперативних активности;
- преиспитивања сваке измене, и
- коришћење знакова и/или било којег другог позивања на сертификацију.

СТ ИСС обавља надзорне активности узимајући у обзир и промотивни материјал, веб сајт, документоване информације које ће тражити од сертифициваног клијента.

У Тиму за надзорне провере именују се, по правилу, проверавачи који су учествовали у сертификационој провери. За састав Тима СТ ИСС треба да добије сагласност од сертифициваног **клијента**.

Предлог Тима на основу извршене надзорне провере може бити да се:

- **задржи сертификација** (уколико нема великих неусаглашености);
- **задржи сертификација**, након верификације спроведене корекције и корективне мере у року не дужем од шест месеци од задњег дана провере, за сваку велику неусаглашеност;
- **редукује обим сертификације**, уколико је утврђено да **клијент** не наставља да испуњава усаглашеност за један део обима сертификације;
- **суспендује сертификација**, уколико организација показује да сертифицивани систем менаџмента константно и озбиљно не испуњава захтеве за сертификацију, укључујући и захтеве за ефективност за системе менаџмента;
- **повуче сертификација** уколико се питање због кога је дошло до суспензије сертификације није разрешило у року од шест месеци;
- **прошири обим сертификације** ако је у склопу надзорне провере извршена и провера по **ЗАХТЕВУ ЗА ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** и уколико нема великих неусаглашености, или су верификоване спроведене корекције и корективне мере у року не дужем од шест месеци од задњег дана провере, за сваку велику неусаглашеност.

У случају да на надзорној провери нису идентификоване велике неусаглашености СТ ИСС потврђује сертификацију.

О исходу надзорне провере **клијент (организација)**, се обавештава писменим путем, а доставља му се и копија **ИЗВЕШТАЈА О ПРОВЕРИ**.

 <p>СТ ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</p>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	15/22	5.0	5.0		

Уколико је дошло до измене у предмету и подручју примене сертификације у смислу смањења или проширења обима сертификације, **СТ ИСС** врши поређење почетног програма сертификације са проширеним или смањеним захтевима и све измене се идентификују и уносе у **ТРОГОДИШЊИ ПРОГРАМ ПРОВЕРЕ**. У овим случајевима потребно је направити Анекс уговора склопљеног у поступку почетне сертификације у који се уносе промене у односу на првобитни аранжман, с тим што се **СТ ИСС** претходно усагласи са **клијентом** у вези са изменама.

7.6 Редукција обима, суспензија и повлачење сертификације

СТ ИСС ће суспендовати сертификацију у случајевима када:

- Систем менаџмента сертифициване организације озбиљно и константно не задовољава захтеве сертификације, укључујући захтеве за ефективност система менаџмента (више великих неусаглашености у вези са захтевима кључним за ефективност сертифициваног система менаџмента).
- Сертифицивана организација не дозвољава да се надзор изведе према програму одржавања сертификације.
- Сертифицивана организација добровољно тражи суспензију.
- Сертифицивана организација није испунила финансијске обавезе према **СТ ИСС**.

Током суспензије сертификација система менаџмента клијента је привремено неважећа.

Повлачење или смањење обима сертификације настаје уколико клијент није рарешао питања због којих је дошло до суспензије сертификације.

У случајевима редукције обима сертификације, суспензије или повлачења сертификације директор Института доноси решење о томе. **Клијенту** се доставља решење на које има право жалбе у року од 7 дана од дана пријема решења.

8 Ресертификација

Сертифицивани **клијент**, који жели да обнови сертификацију, попуњава **ПРИЈАВУ–ЗАХТЕВ ЗА ИЗДАВАЊЕ ПОНУДЕ** за обављање ресертификације која се по правилу доставља **СТ ИСС**-у 4 месеца пре истека важеће сертификације. Ресертификациона провера се, по правилу, спроводи 3 месеца пре истека важења сертификације, чиме се **клијенту** даје довољно времена да отклони евентуалне неусаглашености, које се могу током ресертификационе провере утврдити.

СТ ИСС према програму одржавања сертификације врши проверу ради ресертификације, да би се вредновало континуирано испуњавање свих захтева релевантног стандарда система менаџмента или неког другог нормативног документа. Сврха провере за обнављање сертификације јесте да се потврди стална усаглашеност и ефективност система менаџмента као целине и његова стална релевантност и применљивост за обим сертификације.

Провера у процесу ресертификације узима у обзир резултате функционисања система менаџмента у току сертификационог циклуса и обухвата и преиспитивање извештаја о претходним надзорним проверама.

<p>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА</p>	Ознака:			
		S.00.06			
		Страна:	Издање:	Измена:	
		16/22	5.0	5.0	

Активности провере код ресертификације могу имати потребу за провером у фази 1, у ситуацији када постоје значајне промене у систему менаџмента код **клијента** или уколико се за то **клијент** сам изјасни. Процес ресертификације се од фазе 2 у почетној сертификацији разликује по обиму узорка за проверу. Узорковање за проверу се врши на основу планова и налаза из претходних провера.

Када су ресертификационе активности успешно завршене пре датума истека постојеће сертификације Комисија за сертификацију доноси **Одлуку о сертификацији** на основу које директор Института додељује сертификат са истим бројем као на претходном сертификату. Датум ступања на снагу на новом сертификату мора да буде датум доношења одлуке о ресертификацији или датум после њега. Датум до кога нова сертификација важи заснива се на датуму истека претходне сертификације.

Уколико **СТ ИСС** није завршило ресертификациону проверу или није у могућности да верификује примењивање корекција и корективних мера за сваку велику неусаглашеност пре истека датума сертификације, тада важење сертификације не сме да буде продужено. Клијент о томе мора бити информисан а последице морају да му се објасне.

Након што сертификација истекне, уколико се започете ресертификационе активности заврше у року од шест месеци рачунајући од датума истека сертификације, **СТ ИСС** клијенту може да врати сертификацију. У периоду прекида сертификације, у складу са обавезама регулисаним Уговором клијент је дужан да поштује правила сертификације, што значи да у време прекида не сме користити знак сертификације и позивање на сертификацију. Нови сертификат који се у оваквим случајевима издаје носи број који је исти као претходни сертификат. Датум ступања на снагу новог сертификата је датум доношења одлуке о ресертификацији или после њега. Важење новог сертификата заснива се на претходном сертификационом циклусу, тако да нови сертификат важи три године од датума истека претходног сертификата.

Уколико се ресертификационе активности не заврше у року од шест месеци од истека сертификације спроводи се поступак као код почетне сертификације. Сертификат који се издаје добија нови број, датум ступања на снагу одговара датуму доношења одлуке о сертификацији или после њега. Сертификат важи три године од датума ступања на снагу.

9 Посебне провере

9.1 Проширење обима сертификације

Клијент који има сертификацију може да поднесе **ЗАХТЕВ ЗА ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ**. На основу преиспитивања претходно наведеног **ЗАХТЕВА**, **СТ ИСС** одлучује да ли је потребна додатна ограничена провера или се испуњеност захтева због измена обима може проверити наредним надзором. У случају провере, наредним надзором **клијент** мора доставити **ЗАХТЕВ ЗА ПРОШИРЕЊЕ ОБИМА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** најмање три месеца пре планираног надзора.

9.2 Провере уз претходну кратку најаву (ванредни надзор)

СТ ИСС, по потреби, може да обавља проверу уз кратку најаву:

- да би истражио приговоре;
- због промена правног, комерцијалног, организационог статуса или власништва организације и руководства, промене контакта адресе и сајтова;

 ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА			Ознака:		
				S.00.06		
	Страна:		Издање:	Измена:		
	17/22		5.0	5.0		

- због промене обима послова и главних промена система менаџмента и процеса;
- као наставак активности над суспендованим **клијентом**.

Поступак провере уз претходну кратку најаву почиње тако што се **клијент** писаним путем обавести о провери која ће бити спроведена. **Клијенту** се доставља **ПЛАН ПРОВЕРЕ** (датум, предмет провере и тим). На именовани тим и предмет провере се не тражи сагласност **клијента**. Са **клијентом** се усаглашава само датум провере. Услуга се наплаћује према важећем **ЦЕНОВНИКУ ЗА НАДЗОР**.

10 Суспендовање, повлачење или редуковање обима сертификације

Поред одлуке о одржавању сертификације коју доноси у сарадњи са **клијентом**, **СТ ИСС** може донети одлуку о издатој сертификацији без сарадње са **клијентом**, у случају престанка пословања, у случају правоснажних судских пресуда или грубог кршења ових **ПРАВИЛА**.

10.1 Суспендовање сертификације

СТ ИСС суспендује сертификацију у следећим случајевима:

- **клијентов** сертифицирани систем менаџмента има сталне или озбиљне тешкоће да задовољи захтеве сертификације, укључујући захтеве за ефективност система менаџмента;
- надзором је утврђено да нису спроведене корективне мере из сертификационе провере;
- сертифицирани **клијент** не дозвољава да се надзор или провере за поновну сертификацију изводе са траженом учесталашћу, или
- сертифицирани **клијент** добровољно тражи суспензију.

СТ ИСС у **РЕГИСТРУ СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА** објављује суспендовање сертификације. Суспензија сертификације се издаје са роком не дужим од шест месеци, што се евидентира у Одлуци о суспензији, повлачењу или смањењу предмета и подручја примене сертификације.

Отклањање узрока због кога је дошло до суспензије сертификације проверава се кроз проверу уз претходну кратку најаву.

Уколико се у року који је утврдио **СТ ИСС** не отклоне узроци због којих је дошло до суспензије, то има за последицу повлачење или редукацију обима сертификације.

10.2 Повлачење сертификације

СТ ИСС врши повлачење сертификације у следећим случајевима:

- уколико се у року који је утврдио **СТ ИСС** не отклоне узроци због којих је дошло до повлачења;
- сертифицирана организација добровољно тражи повлачење;
- у случају престанка рада сертифициваног **клијента**.

У случају повлачења сертификације **клијент** је у обавези да **СТ ИСС**-у врати све примерке издатог сертификата. Од датума повлачења сертификације **клијенту** није дозвољено било какво позивање на сертифицирани статус.

 <p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА</p>		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
18/22	5.0	5.0			

10.3 Редуковање обима сертификације

СТ ИСС врши редуковање обима сертификације:

- уколико **клијент** сам пријави смањење обима;
- уколико се при редовном надзору и ванредном надзору утврди да је дошло до смањења обима сертификације.

После редуковања обима сертификације СТ ИСС врши измену сертификације, а **клијент** мора да исправи све рекламне материјале.

11 Приговори и жалбе

СТ ИСС има утврђену процедуру за поступање са приговорима и жалбама. Процедура је доступна клијенту на његов захтев. Приговоре и жалбе се могу поднети преко сајта Института.

11.1 Приговори

СТ ИСС приговоре решава у складу са *Процедуром за решавање приговора и жалби*. СТ ИСС предузима следеће активности:

- разматра оправданост приговора;
- обезбеђује, када је то одговарајуће, да приговор најпре размотри сертифицирани **клијент** на којег се он односи;
- предузима одговарајуће мере и оцењује ефекте предузетих мера;
- региструје све приговоре и предузете мере, и
- одговара подносиоцу приговора.

11.2 Жалбе

Жалбе на одлуке о сертификацији решавају се у складу са процедуром *Процедуром за решавање приговора и жалби*. СТ ИСС предузима следеће активности:

- доноси одлуку о основаности жалбе;
- обавештава **клијента** о коначној одлуци;
- предузима накнадне мере када је то потребно, и
- води записе о свим жалбама, коначним одлукама и накнадним мерама које су предузете.

<p>СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА		Ознака:			
			S.00.06			
	Страна:	Издање:	Измена:			
	19/22	5.0	5.0			

12 Регистар сертифицираних клијената

Податак о сертификацији објављује се у [РЕГИСТРУ СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА](#), који је доступан на сајту Института са следећим информацијама:

- назив и седиште **клијента**, односно дела **организације клијента**,
- релевантни нормативни документ,
- област сертификације, и
- датум издавања и важења сертификације.

У [РЕГИСТРУ СЕРТИФИКОВАНИХ КЛИЈЕНАТА](#) се ажурира статус **клијента (организације)** у односу на сертификацију (важећи, суспендован, повучен).

13 Позивање на сертификацију и употреба знака

На основу сертификата о усаглашености система менаџмента, **клијент** стиче право на употребу знака сертификације. Позивање на сертификацију или употреба знака, сертифицирани **клијент** или део организације **клијента** на који се он односи је могуће ако се користи у складу са овим [ПРАВИЛИМА](#), и то:

- без било каквих измена;
- са умањењем или увећањем у истој размери, до димензија које обезбеђују читљивост текста садржаног у знаку;
- само у периоду важења сертификата, што значи да након престанка важења сертификата, привременог или трајног одузимања сертификата престане да користи све рекламне материјале који садрже било какво позивање на сертификацију и да врати све примерке сертификата;
- само као законити, први власник сертификата;
- корисити **ЗНАК СЕРТИФИКАЦИЈЕ** у електронској форми само тако да се приликом умножавања докумената на којима су истакнути, **ЗНАК СЕРТИФИКАЦИЈЕ** јасно и читко види, и да се не врше измене оригиналног дизајна знака сертификације;
- свако позивање на сертификацију и употреба **ЗНАКОВА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** од стране клијента морају бити јасни у смислу да се односе на сертификацију система менаџмента, а не производа.
- у медијима за комуникацију, као што су интернет, брошуре и рекламе или у другим документима сертифицирани клијент може да се позива на свој статус сертификације уколико је усаглашен са захтевима сертификационог тела;
- није дозвољена употреба **ЗНАКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ** на производима и на њиховој амбалажи у којој се производ испоручује крајњем кориснику или на начин који се може протумачити као ознака за усаглашеност производа, као ни на извештајима лабораторија за испитивање, еталонирање и контролисање, јер се такви извештаји у овом контексту сматрају производима;
- сертифицирани клијент може у изјави на амбалажи производа или у пратећим информацијама које су од производа лако одвојиве да наведе:
 - позивање на идентификацију (бренд или назив) сертифициваног клијента,

 <p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА</p>			Ознака:		
				S.00.06		
	Страна:		Издање:	Измена:		
	20/22		5.0	5.0		

- врсту система менаџмента и применљиви стандард,
- сертификационо тело које издаје сертификат;
- да се позива на то да је он сертифициван само за обим који је наведен у сертификату, односно да исправи све рекламне материјале када је обим сертификације редукован;
- да не користи своју сертификацију на начин који угрожава репутацију сертификационог тела.

14 Поверљивост

СТ ИСС регулише заштиту поверљивих информација добијених у току активности сертификације Уговором о сертификацији са **клијентом**. Уговор који Институт склапа са клијентом или екстерно ангажованим проверавачима садржи одредбе којима се обезбеђује поверљивост информација до којих се долази у поступку сертификације.

СТ ИСС, укључујући чланове Тима за проверу и Комисије за сертификацију, све информације и податке о **клијенту (организацији)** добијене при подношењу **ЗАХТЕВА** или спровођењу провере и надзора сматра поверљивим и употребљава их искључиво за потребе провере.

Информације о поступку сертификације, и са њим повезаним активностима, су пословна тајна **клијента** и **СТ ИСС**, са изузетком информација о додели, суспензији и повлачењу сертификације.

15 Размена информација између СТ ИСС и клијента

15.1 Обавезе клијената

Сертифицивани **клијент** је у обавези да се у свом раду придржава успостављене докуменатације система менаџмента који је послужио као основ за добијање сертификације од стране **СТ ИСС**.

Клијент је обавезан да приликом извођења провере обезбеди да одговорно особље буде присутно ради пружања потребних информација, презентовања документације и процеса рада како би проверавачи **СТ ИСС** могли утврђивати објективне налазе.

Сертифицивани **клијент** је у обавези да омогући **СТ ИСС** и његовим представницима праћење усаглашености са референтним стандардом, овим **ПРАВИЛИМА** и одговарајућим критеријумима за сертификацију што подразумева, али се не ограничава на:

- омогућавање приступа свим релевантним подручјима рада сертифициваног **клијента**, што укључује потребне аранжмане на свим локацијама где се обављају послови под сертификацијом;
- стављање на располагање докумената и записа који се односе на послове који су сертифицивани;
- плаћање трошкова сертификације у складу са **ЦЕНОВНИКОМ УСЛУГА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА**, односно **ПОНУДЕ** коју је прихватио и **УГОВОРА** који је потписао;
- обавезу да обавештава о променама које су у вези са **организацијом** (промене власништва, санација, стечај, прекид пословања и сл.), системом менаџмента, предметом и обимом сертификације, највишим руководством (директор, представник руководства и сл.), комерцијалним статусом, контакт адресама.

	ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА		Ознака:		
			S.00.06		
	Страна:	Издање:	Измена:		
	21/22	5.0	5.0		

Сертификовани **клијент** је такође у обавези да:

- своју сертификацију не користи на начин који би угрожавао репутацију **СТ ИСС** водећи рачуна да се таквим коришћењем не ставара недоумица у погледу обима и садржаја додељене сертификације и да не даје никакве изјаве о својој сертификацији које се, по овим **ПРАВИЛИМА**, могу сматрати злоупотребом;
- се обрати **СТ ИСС**-у за добијање аутентичног тумачења, у случају било каквих недоумица око коришћења сертификације која јој је додељена;
- осигура да ниједан документ о сертификацији, симбол или извештај, нити било који њихов део неће бити коришћени на начин који може треће лице довести у заблуду;
- након укидања сертификације предузме све мере којим се спречава даље позивање на статус сертификације и врати сертификат **СТ ИСС**.

Сертификовани **клијент** је дужан да на захтев **СТ ИСС** стави на располагање све записе о неусаглашеностима и приговорима и жалбама, као и информације о предузетим корективним мерама у вези са захтевима референтног стандарда.

Детаљи у вези позивања на статус сертификације и коришћење знака сертификације утврђени су у **ПРОЦЕУРИ ЗА УПОТРЕБУ ЗНАКА СЕРТИФИКАЦИЈЕ**.

15.2 Обавезе **СТ ИСС**

Обавеза **СТ ИСС** је да се у разматрању **ЗАХТЕВА ЗА СЕРТИФИКАЦИЈУ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА** и при спровођењу поступка сертификације, придржава својих докумената процеса сертификације, ових **ПРАВИЛА**, а у складу са својом **ПОЛИТИКОМ КВАЛИТЕТА** и **ПРАВИЛИМА ДОБРЕ ПРАКСЕ** која се у овој области примењују.

Обавеза **СТ ИСС** је да обавештава сертификоване **клијенте** у вези са променама ових **ПРАВИЛА**.

СТ ИСС је у обавези да редовно информисе **клијенте** о свим релевантним чињеницама у вези са поступком сертификације и добијања и одржавања сертификације.

Такође обавеза **СТ ИСС** је да обезбеди:

- да особље које учествује у процесу сертификације буде независно и непристрасно;
- очување поверљивости информација и података до којих се дође у поступку сертификације;
- јавну доступност ажурних информација о додељеној сертификацији;
- правовремено информисање о променама критеријума за сертификацију;

16 Друга сертификациона тела

Право **СТ ИСС** је да одлучује о сарадњи са другим сертификационим телима на основу правно важећих уговора о заступању или сарадњи.

<p>ИСС СЕРТИФИКАЦИОНО ТЕЛО ИНСТИТУТА ЗА СТАНДАРДИЗАЦИЈУ СРБИЈЕ</p>	<p>ПРАВИЛА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА</p>	Ознака:		
		S.00.06		
		Страна:	Издање:	Измена:
	22/22	5.0	5.0	

17 Цене услуга сертификације

Цена за спровођење поступка сертификације формира се на бази документа [ЦЕНОВНИК УСЛУГА СЕРТИФИКАЦИЈЕ СИСТЕМА МЕНАџМЕНТА](#), који садржи јасне критеријуме за примену и који се може доставити заинтересованим **клијентима (организацијама)** на писани захтев.