



INTERNATIONAL
CERTIFICATION GROUP



PRAVILNIK O SERTIFIKACIJI

SRPS ISO/IEC 17021-1:2015

INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD
Dimitrija Tucovića 124, Beograd

A. KONTROLA IZDANJA PRAVILNIKA O SERTIFIKACIJI

Ovo kontrolisano izdanje Pravilnika o sertifikaciji je:

Radnja:	Lice:	Potpis:
Izradio/la:	Žarko Đokić	
Kontrolisao/la:	Gordana Ristić	
Odobrio/la:	Radoje Đorda	

Korisnik kontrolisanog primerka:

Izdanje:	1
Datum izdanja:	01.01.2017
Broj kontrolisanog primerka:	
Korisnik kontrolisanog primerka:	
Potpis korisnika primerka:	

© Pravilnik o sertifikaciji je ekskluzivno vlasništvo INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD i zabranjeno je izdavanje ili reprodukovanje na bilo koji način, bez prethodnog pisanog odobrenja vlasnika.

Primerci ovog Pravilnika o sertifikaciji izdaju se bilo kojoj zainteresovanoj strani isključivo po odobrenju Direktora INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD ili lica koje ima hijerarhijsko odobrenje za vršenje ove radnje.

B. IZMENE

Ovo izdanje Pravilnika o sertifikaciji pripada kontrolisanim dokumentima sistema kvaliteta INTERNATIONAL CERTIFICATION GROUP DOO BEOGRAD. Izdavanja i izmene ovog dokumenta sprovode se shodno proceduri **ICG-P 10.7.5.3 Upravljanje dokumentovanim informacijama**.

Svi kontrolisani primerci Pravilnika o sertifikaciji sadrže tabelu sa eventualnim promenama i sa obaveznim potpisom odobrenja:

Promena:		Promena učinjena na:			Odobrenje:
Redni broj:	Datum:	Poglavlje:	Strana:	Promena:	

C. SADRŽAJ

A.	KONTROLA IZDANJA PRAVILNIKA O SERTIFIKACIJI	1
B.	IZMENE	2
C.	SADRŽAJ	3
1.	SVRHA	6
2.	PODRUČJE PRIMENE	7
3.	NORMATIVNE REFERENCE	7
3.1.	Standardi	7
3.2.	Smernice, uputstva i pravilnici	7
3.3.	Povezani dokumenti	7
4.	TERMINI I DEFINICIJE	8
5.	ODGOVORNOST	8
6.	OPŠTA PRAVILA	8
6.1.	Uvod	8
6.1.1.	Opšte o sertifikaciji	8
6.1.2.	Opšte o Sertifikacionom telu ICG	8
6.2.	Sertifikacija organizacija	9
6.2.1.	Kriterijumi sertifikacije	9
6.2.2.	Postupak, obim i lokacije sertifikacije	9
6.2.3.	Jezik postupka sertifikacije	10
6.2.4.	Prenos sertifikacije	10
6.2.5.	Troškovi sertifikacije	10
6.2.6.	Reagovanje na prigovore	10
6.3.	Principi provere	11
6.3.1.	Etičko ponašanje	11
6.3.2.	Korektno prikazivanje	12
6.3.3.	Profesionalnost	12
6.3.4.	Nezavisnost	12
6.3.5.	Pristup zasnovan na dokazima	13
6.4.	Postupak sertifikacije	13
6.4.1.	Informisanje o postupku sertifikacije	14
6.4.1.1.	Pružanje i ažurnost informacija od strane Sertifikacionog tela ICG	14

6.4.1.2.	Pružanje i ažurnost informacija od strane klijenta	15
6.4.2.	Podnošenje zahteva za sertifikaciju	15
6.4.3.	Razmatranje zahteva za sertifikaciju	16
6.4.4.	Ugovaranje sertifikacije sistema menadžmenta	17
6.4.4.1.	Preliminarna poseta	17
6.4.5.	Priprema za početnu sertifikacionu proveru.....	18
6.4.5.1.	Imenovanje vođe tima proveravača	18
6.4.5.2.	Definisanje ciljeva, predmeta, područja primene i kriterijuma provere	18
6.4.5.3.	Utvrđivanje izvodljivosti provere.....	19
6.4.5.4.	Izbor tima proveravača.....	19
6.4.6.	Početna sertifikaciona provera.....	19
6.4.6.1.	Preispitivanje dokumenata (faza 1 provere)	19
6.4.6.2.	Provera na licu mesta (faza 2 provere).....	20
6.4.6.3.	Izveštaj o proveri	22
6.4.7.	Odlučivanje o dodeli sertifikacije	23
6.4.8.	Registar sertifikovanih organizacija.....	24
6.5.	Nadzorne aktivnosti.....	24
6.5.1.	Opšte	24
6.5.2.	Nadzorna provera.....	25
6.5.2.1.	Redovne nadzorne provere	25
6.5.2.2.	Vanredne nadzorne provere	26
6.5.3.	Resertifikacija	27
6.5.3.1.	Opšte	27
6.5.3.2.	Sprovođenje provere radi resertifikacije.....	28
6.5.3.3.	Odlučivanje o ponovnoj dodeli sertifikacije	28
6.5.4.	Posebne provere	29
6.5.4.1.	Proširenje obima sertifikacije	29
6.5.4.2.	Provera uz prethodnu kratku najavu.....	29
6.5.5.	Suspendovanje sertifikacije	29
6.5.6.	Redukovanje obima dodeljene sertifikacije	30
6.5.7.	Povlačenje sertifikacije	30
6.6.	Prigovori i žalbe	31
6.6.1.	Prigovori	31

6.6.2.	Žalbe	31
6.6.3.	Postupak rešavanja prigovora i žalbi	31
6.7.	Obaveze	32
6.7.1.	Obaveze Sertifikacionog tela ICG	32
6.7.2.	Obaveze sertifikovanih organizacija	32
7.	ZAPISI	33

1. SVRHA

Svrha Pravilnika o sertifikaciji je da opiše uloge, odgovornosti i procese u Sertifikacionom telu ICG koji se odnose na sertifikovanje sistema menadžmenta. On određuje prava i obaveze organizacija koje podnose zahtev za sertifikaciju, kao i organizacija koje su sertifikovane kod Sertifikacionog tela ICG. Takođe, ovim Pravilnikom se utvrđuju principi provere, kojih se pridržavaju svi proveravači Sertifikacionog tela ICG.

Po pitanju principa provere Pravilnikom se utvrđuju osnovna načela kako bi se osiguralo poštovanje sledećih principa:

- Etičko ponašanje – koje uključuje odgovornost, otvorenost, verovanje, integritet, poverenje, diskreciju i drugo;
- Korektno prikazivanje - koje predstavlja obavezu svih proveravača da izveštavaju istinito i tačno;
- Profesionalnost – koja uključuje kompetentnost, poverljivost, predanost, ispravno prosuđivanje i slično;
- Nezavisnost - koja je osnov za nepristrasnost provere i objektivnost zaključaka provere;
- Pristupa zasnovanog na dokazima provere koji se mogu verifikovati.

Pravilnikom se određuje i postupak, odnosno procesi, sertifikacije sistema menadžmenta koji sadrži sledeće:

- Početnu komunikaciju sa klijentom koja obuhvata informisanje o proveru i iniciranje provere
- Podnošenje i preispitivanje zahteva za proveru i ostalih dokumenata
- Aktivnosti vezane za pripremu ugovora i zaključivanje ugovora sa klijentom
- Pripremu za proveru
- Aktivnosti provere u prvoj fazi
- Pripreme aktivnosti za proveru na licu mesta
- Aktivnosti provere na licu mesta
- Pripremu, odobravanje i distribuiranje izveštaja o proveru
- Preispitivanje i donošenje odluke o sertifikaciji
- Izdavanje sertifikata

Pravilnik definiše i aktivnosti vezane za nadzorne provere, provere radi resertifikacije, posebne provere vezane za promene u obimu sertifikacije ili radi istraživanja prigovora protiv sertifikovanog klijenta, suspenziju sertifikata, povlačenje sertifikata ili redukovanje obima sertifikata.

2. PODRUČJE PRIMENE

Pravilnik o sertifikaciji primenjuje Sertifikaciono telo International Certification Group doo Beograd i odnosi se na svo osoblje Sertifikacionog tela ICG koje učestvuje u procesu sertifikacije, članove komisija, proveravače sistema menadžmenta i tehničke eksperte.

Takođe, Pravilnik o sertifikaciji određuje prava i obaveze Sertifikacionog tela ICG, svih podnosilaca zahteva za sertifikaciju kod Sertifikacionog tela ICG i sertifikovanih organizacija, te se primena odnosi i na organizacije klijenata.

3. NORMATIVNE REFERENCE

3.1. Standardi

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se standardi utvrđeni u Katalogu normativnih referenci (ICG-Z 10.7.5.3.4).

3.2. Smernice, uputstva i pravilnici

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se smernice, uputstva i pravilnici utvrđeni u Katalogu normativnih referenci (ICG-Z 10.7.5.3.4).

3.3. Povezani dokumenti

ICG-Q.M.	Poslovnik o kvalitetu
ICG-P 10.8.2.	Komunikacija sa korisnicima
ICG-P 10.10.2	Postupanje sa prigovorima
ICG-P 10.10.3	Postupanje po žalbama
ICG-Z 10.8.5.1.1	Sertifikat
ICG-Z 10.8.5.1.2	Nalog za proveru
ICG-Z 10.8.5.1.3	Plan provere
ICG-Z 10.8.5.1.4	Izveštaj o aktivnostima provere (početna provera/ transfer)
ICG-Z 10.8.5.1.5	Beleška proveravača
ICG-Z 10.8.5.1.6	Plan korektivnih mera
ICG-Z 10.8.5.1.7	Izveštaj o aktivnostima provere (nadzor/ resertifikacija)
ICG-Z 10.8.5.1.8	Izveštaj i odluka Komisije za sertifikaciju
ICG-Z 10.8.5.1.9	Zahtev za izdavanje sertifikata
ICG-Z 10.8.5.1.10	Izveštaj o proveru
ICG-Z 10.8.5.1.11	Izveštaj o postojanju prepreka za uspešno okončanje provere
ICG-Z 10.8.5.1.12	Kontrolna lista ISO 9001
ICG-Z 10.8.5.1.13	Izjava o nepostojanju konflikta interesa

ICG-Z 10.8.5.1.14	Ugovor o angažovanju članova Komisije za sertifikaciju
ICG-Z 10.8.5.1.15	Zapisnik sa zasedanja Komisije za sertifikaciju
ICG-Z 10.8.5.1.16	Evidencija zasedanja Komisije za sertifikaciju

4. TERMINI I DEFINICIJE

Za svrhe primene sistema kvaliteta Sertifikacionog tela ICG primenjuju se termini i definicije određene u Katalogu termina i definicija (ICG-Z 10.7.5.3.5).

5. ODGOVORNOST

Direktor, Menadžer za sertifikaciju, Komisija za sertifikaciju, proveravači, tehnički eksperti, svo osoblje uključeno u proces sertifikacije, klijenti/organizacije koje proverava i sertifikuje Sertifikaciono telo ICG, klijenti/organizacije koje je sertifikovalo Sertifikaciono telo ICG.

6. OPŠTA PRAVILA

6.1. Uvod

6.1.1. Opšte o sertifikaciji

Sertifikacija sistema menadžmenta predstavlja proveru usklađenosti sistema upravljanja koji organizacija klijenta sprovodi sa zahtevima relevantnog standarda i pravnim normama koje se odnose na delatnost klijenta.

Glavni cilj svakog procesa sertifikacije je da se stvori poverenje kod svih zainteresovanih strana da sistem upravljanja klijenta ispunjava sve specificirane zahteve.

Sertifikacija sistema pomože organizaciji da stalno poboljšava svoju strategiju poslovanja i nivo usluga. Izbor Sertifikacionog tela ICG garantuje da će organizacija dobiti realne i objektivne podatke o usaglašenosti, odnosno neusaglašenosti, performansi preduzeća sa zahtevima standarda koji su sačinjeni kako bi unapredili poslovanje u raznim ili svim domenima.

6.1.2. Opšte o Sertifikacionom telu ICG

ICG je sertifikaciono telo koje pruža usluge preduzećima u oblasti sertifikacije sistema menadžmenta.

Kako bi obezbedilo da se osnovne vrednosti primenjuju u celokupnoj organizaciji, Sertifikaciono telo ICG obavlja aktivnosti provere i sertifikacije na nepristrasan, odgovoran, objektivan, transparentan i stručan način, u skladu sa standardom SRPS ISO/IEC 17021-1:2015, a zaposleni su obavezani da poštuju standard, primenjene procedure i da se u svakom trenutku ponašaju u skladu sa **Kodeksom ponašanja (ICG-U 10.7.2.1)** i **Etičkim kodeksom (ICG-U 10.7.2.2)**. U skladu sa zahtevima profesije, **Etički kodeks**

(ICG-U 10.7.2.2) opisuje etičke vrednosti, principe i pravila Sertifikacionog tela ICG i osnov je njegovog rast i razvoja.

Svaku aktivnost Sertifikacionog tela ICG sprovode najstručniji kadrovi, koji pored znanja poseduju i snažne moralne vrednosti koje ih izdvajaju i čine posebnim. Sertifikaciono telo ICG svoje kadrove vrednuje i obučava kako bi isti pružili maksimum prilikom obavljanja aktivnosti organizacije. Ove aktivnosti Sertifikacionog tela ICG su regulisane procedurom **Upravljanje ljudskim resursima (ICG-P 10.7.2)**.

Unutrašnja organizacija Sertifikacionog tela ICG je utvrđena **Pravilnikom o unutrašnjem uređenju i sistematizaciji radnih mesta (ICG-U 10.5.1.1)**. Sertifikaciono telo ICG preuzima odgovornost za sve odluke koje se donose na odobravanje, održavanje, proširenje, redukovanje, suspenziju i povlačenje sertifikata. Takođe, Sertifikaciono telo ICG prihvata sve žalbe i prigovore na aktivnosti vezane za poslovanje, iste redovno preispituje i predlaže korektivne, odnosno preventivne mere za izvršenja. U tu svrhu, oformljena je Komisije za rešavanje žalbi i prigovora, a Sertifikaciono telo ICG poseduje procedure za rešavanje ovih pitanja (**Postupanje sa prigovorima (ICG-P 10.10.2)** i **Postupanje po žalbama (ICG-P 10.10.3)**).

6.2. Sertifikacija organizacija

6.2.1. Kriterijumi sertifikacije

Spisak dokumenata koji sadrže sve zahteve za čije ispunjenje je odgovorna organizacija koja zahteva uslugu provere i sertifikacije je dostupan na zahtev klijenta na Internet stranici Sertifikacionog tela ICG www.icertgroup.org.

Pored informacija koje su sadržane u Pravilniku o sertifikaciji, dodatne informacije o relevantnim pitanjima vezanim za proces sertifikacije, klijenti mogu dobiti na Internet stranici Sertifikacionog tela ICG www.icertgroup.org ili na zahtev koji mogu uputiti Sertifikacionom telu ICG, pisanim ili usmenim putem.

Ukoliko se izmene kriterijumi sertifikacije, Sertifikaciono telo ICG će dostaviti obaveštenje svim sertifikovanim klijentima ili drugim zainteresovanim stranama, a tom prilikom će objaviti informacije i na Internet stranici.

6.2.2. Postupak, obim i lokacije sertifikacije

Postupak sertifikacije se odvija na način koji je objašnjen u proceduri **Provera, sertifikacija i nadzor sistema menadžmenta (ICG-P 8.5.1)**, a u skladu sa politikom koju vodi Sertifikaciono telo ICG, prihvaćće se i razmotriti svi **Zahtevi za sertifikaciju (ICG-Z 8.2.2)** od strane organizacija koje žele da pristupe ovom procesu.

Organizacija koja želi da se sertifikuje kod Sertifikacionog tela ICG, podnosi **Zahtev za sertifikaciju (ICG-Z 8.2.2)** za obim za koji smatra da usaglašen sa zahtevima standarda koji primenjuje.

U periodu važenja sertifikacije, koji obuhvata početnu proveru i nadzorne provere, Sertifikaciono telo ICG će posetiti i proveriti sve lokacije organizacije koja se sertifikuje, a na kojima se sprovode procesi u

okviru obima sertifikacije. U posebnim slučajevima, zbog veličine organizacije klijenta, Sertifikaciono telo ICG može odustati od ovog zahteva. Tamo gde se koristi višelokacijsko uzorkovanje za proveru klijentovog sistema menadžmenta koji pokriva iste aktivnosti na različitim lokacijama, Sertifikaciono telo ICG u Programu proveru za svakog klijenta definiše metod uzorkovanja tako da u početnoj proveru obavezno proveru sedište organizacije i određen broj ostalih lokacija.

6.2.3. Jezik postupka sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG sprovodi proveru radi ocene usaglašenosti, odnosno sertifikacije, na srpskom jeziku. U slučaju da je klijent sa drugog govornog područja, ili u slučaju da je angažovan proveravač koji ne govori srpski jezik, sertifikaciji će prisustvovati i prevodioci koji će biti angažovani od strane Sertifikacionog tela ICG, kako bi se omogućila nesmetana i profesionalna proveru sistema upravljanja.

6.2.4. Prenos sertifikacije

Ukoliko organizacija koja je sertifikovana kod Sertifikacionog tela ICG u periodu važenja sertifikata promeni status, vlasnika ili lokaciju, Sertifikaciono telo ICG će preneti sertifikaciju pravnom subjektu ukoliko je prihvatio sistem upravljanja i politiku organizacije i ukoliko su procesu poslovanja i dalje usaglašeni sa relevantnim standardnom i zakonskim normama.

6.2.5. Troškovi sertifikacije

Svi troškovi vezani za proces sertifikacije su definisani **Ugovorom o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**.

6.2.6. Reagovanje na prigovore

Sva pravna ili fizička lica imaju pravo prigovora u vezi sa svim aktivnostima Sertifikacionog tela ICG i/ili organizacija sertifikovanih od strane Sertifikacionog tela ICG. Svaki pisani prigovor Sertifikaciono telo ICG će proučiti, analizirati i u zavisnosti od prigovora (ukoliko je opravdan) pismeno izvestiti podnosioca o toku procesa rešavanja istog. Analiza prigovora i eventualne korektivne mere kojim bi se reagovalo na prigovor obavice se pravovremeno, a podnosilac prigovora će dobiti u pisanoj formi informaciju o zaključcima i eventualnim merama u vezi prigovora i završetku procesa njegovog rešavanja.

Kako bi se zaštitio integritet i kredibilitet svih klijenata Komisija za rešavanje žalbi i prigovora proučava i analizira sve prigovore koji su upućeni Sertifikacionom telu ICG da bi se sprečile greške, propusti ili nerazumno ponašanje.

Sertifikaciono telo ICG poseduje odgovarajuće procedure koje se odnose na **Postupanje sa prigovorima (ICG-P 10.10.2)** i **Postupanje po žalbama (ICG-P 10.10.3)**.

Da bi prigovor ili žalba bili uzeti u obzir, neophodno je da se ispune sledeći uslovi:

- Neophodno je da budu podneti u pisanoj formi;
- Da se naznači na koga/koju organizaciju se odnosi, uključujući osnovne podatke kao što su sedište, delatnost i sl.;
- Potrebno je napisati osnov za prigovor ili žalbu, i navesti ukoliko postoje dokazi koji će biti naknadno predati;

- Osoba koja podnosi prigovor mora ostaviti svoje podatke koji uključuju: ime i prezime, organizaciju čiji je član (ukoliko se prigovor podnosi u ime organizacije), ličnu adresu ili sedište organizacije, kontakt telefon ili e-mail adresu i datum podnošenja prigovora.

Kako bi olakšalo postupak podnošenja prigovora, Sertifikaciono telo ICG poseduje obrazac za žalbu (**ICG-Z 10.10.3.1 -Žalba**) koji se može preuzeti na Internet stranici ili će biti dostavljen klijentu na osnovu njegovog zahteva, i za prigovore (**ICG-Z 10.10.1.1 -Zahtev za sprovođenje internih korektivnih mera**).

Nakon što Sertifikaciono telo ICG primi prigovor ili žalbu, odgovorna(e) osoba(e) će isti rešiti u roku od 30 (trideset) dana od datuma prijema na najadekvatniji način i odgovor proslediti podnosiocu(ima). U slučaju nezadovoljstva sprovedenom korektivnom ili preventivnom merom, podnosilac može tražiti ponovno razmatranje prigovora.

Svaki prigovor ili žalba se uvek javno predstavljaju rukovodstvu i tom prilikom se sačinjava zapisnik sa sednice koji organizacija čuva 5 (pet) godina. Sertifikaciono telo ICG prigovore uvek tretira na odgovarajući način, jer je poverenje u poslove sertifikacije samo u tom slučaju zaštićeno.

6.3.Principi provere

Pod principima provere se smatraju principi kojih se proveravači pridržavaju u svakoj situaciji, prilikom vršenja aktivnosti provere, čak iako prilikom vršenja istih budu izloženi ličnim, finansijskim, komercijalnim, društvenim, potencijalno opasnim, pretećim ili bilo kakvim drugim pritiscima.

6.3.1. Etičko ponašanje

Etičko ponašanje, odnosno ponašanje u skladu sa **Etičkim kodeksom (ICG-U 10.7.2.2)**, se smatra osnovom za profesionalizam u obavljanju svih delatnosti. Ono obuhvata poštenje, integritet, poverenje, diskreciju, nepristrasnost, odgovornost i otvorenost, a stoga su se zaposleni obavezali na sledeće: da postupaju sa dobrim namerama, iskrenošću i poštenjem; da izvršavaju aktivnosti na način koji je predstavljen, poštujući sve segmente dogovora sa klijentom; da slede pravila i procedure organizacije; da poštuju poverljivost poslovnih i ličnih informacija do kojih dolaze; da poštuju lokalne običaje i etike, kao i međunarodna pravila i standarde; da pružaju sve informacije i instrukcije radi otklanjanja neusaglašenosti i poboljšanja poslovanja klijenta; da ne dele klijente prema veličini organizacije, strukturi, obimu ili vrsti delatnosti, pretežnoj nacionalnoj ili etičkoj opredeljenosti, kao i da sa svakim klijentom postupaju na isti način.

Sertifikaciono telo ICG ima odgovornost da ispuni obaveze u skladu sa zakonom, standardom ISO 17021-1:2015, **Ugovorom o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**, **Etičkim kodeksom (ICG-U 10.7.2.2)**, Politikom kvaliteta, pravilima i procedurama organizacije.

Organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan od strane Sertifikacionog tela ICG isključivo je odgovorna za osiguravanje ispunjenja zahteva standarda prema kome se sistem sertifikuje i Sertifikacionog tela ICG ne preuzima nikakvu odgovornost u tom pogledu.

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

redukovanju obima ili povlačenju sertifikacije) svake sertifikovane organizacije, javno su dostupne zainteresovanim stranama.

U cilju pridobijanja i održavanja poverenja u integritet i verodostojnost sertifikacije Sertifikacionog tela ICG na zahtev zainteresovane strane omogućava se uvid i pristup informacijama o zaključcima određenih provera koji nisu poverljivi.

6.3.2. Korektno prikazivanje

Korektno prikazivanje predstavlja obavezu svih proveravača da izveštavaju istinito i tačno. Nalazi provere, zaključci provere i **izveštaji o proveri (ICG-Z 10.8.5.1.4, ICG-Z 10.8.5.1.7, ICG-Z 10.8.5.1.8 i ICG-Z 10.8.5.1.10)** odražavaju istinito i tačno aktivnosti provere. Takođe je moguće sačiniti i izveštaje o značajnim preprekama na koje se naiđe u toku provere, kao i o nerazrešenim različitim mišljenjima između tima proveravača i organizacije koja se proverava u formi obrasca **izveštaj o postojanju prepreka za uspešno okončanje provere (ICG-Z 10.8.5.1.11)**.

6.3.3. Profesionalnost

Profesionalni pristup izvršenju aktivnosti provere uključuje mnogo faktora, kao što su: kompetentnost, poverljivost, predanost, prosuđivanje i slično.

Sertifikaciono telo ICG zapošljava kadrove u skladu sa definisanim pravilima, procedurama, metodama i reputacijom organizacije. Kompetentnost osoblja koje Sertifikaciono telo ICG zapošljava vrednuje se i ocenjuje prema proceduri **Upravljanje ljudskim resursima (ICG-P 10.7.2)** i podrazumeva pokazanu sposobnost za primenu znanja i stručnosti radi postizanja i očuvanja poverenja u odluke Sertifikacionog tela ICG.

Sve informacije dobijene od klijenta u procesu ocenjivanja usaglašenosti sistema menadžmenta u Sertifikacionom telu ICG se tretiraju kao poverljive i ne mogu se otkriti trećim, zainteresovanim stranama, bez pismene saglasnosti klijenta.

Ukoliko zakon zahteva da Sertifikaciono telo ICG učini dostupnim poverljive informacije trećoj strani, odnosni klijent će ukoliko to nije propisano zakonom, biti prethodno obavešten o informacijama koje će se dostaviti.

Informacije o klijentu iz drugih izvora će se smatrati poverljivim u skladu sa politikom Sertifikacionog tela ICG.

6.3.4. Nezavisnost

Nezavisnost predstavlja osnov za nepristrasnost provere i objektivnost zaključaka provere. Rukovodstvo Sertifikacionog tela ICG se obavezalo da će vršiti usluge sertifikovanja sistema menadžmenta na apsolutno nezavistan i nepristrasan način. S obzirom na to da je nepristrasnost jedna od ključnih vrednosti na kojima se zasniva poslovanje Sertifikacionog tela ICG, svi zaposleni posluju u skladu sa pravilima organizacije i aktivno brane zajedničke vrednosti, principe i ciljeve.

Sertifikaciono telo ICG je identifikovalo, analiziralo i dokumentovalo izvor prihoda Sertifikacionog tela ICG (ono što njegov klijent plaća za sertifikaciju) kao potencijalnu opasnost nepristrasnosti. Sva dokumentacija je dostupna Komisiji za obezbeđenje nepristrasnosti.

Kako bi se postiglo i očuvalo poverenje u izdate sertifikate važno je istaći da se odluke Sertifikacionog tela ICG zasnivaju na prikupljenim objektivnim dokazima o usaglašenosti (ili neusaglašenosti), da odluke nisu pod uticajem drugih interesa ili drugih strana, kao i da odluke podležu preispitivanju Komisije za obezbeđenje nepristrasnosti najmanje jednom godišnje.

Sertifikaciono telo ICG osigurava nepristrasnosti definisanjem, analizom, dokumentovanjem i primenom mera:

- Na odluke Sertifikacionog tela ICG ne utiču lični interesi ili interesi drugih zainteresovanih strana. Svi zaposleni i saradnici, uključujući i članove Komisije za sertifikaciju, Komisije za obezbeđenje nepristrasnosti i Komisije za rešavanje žalbi i prigovora u Sertifikacionom telu ICG izvršavaju sve svoje obaveze i zadatke nepristrano i ne dozvoljavaju komercijalne, finansijske ili druge pritiske koji bi kompromitovali nepristrasnost.
- Sertifikaciono telo ICG eliminiše konflikt interesa merama za njihovo sprečavanje, koje podrazumevaju da potpisivanje **Izjave o nepostojanju konflikta interesa (ICG-Z 10.8.5.1.13)**. Takođe, Sertifikaciono telo ICG ne pruža konsultantske usluge, uključujući i usluge projektovanja i/ili primene sistema menadžmenta, obavljanje internih provera za sistem menadžmenta.
- Sve odluke Sertifikacionog tela ICG se zasnivaju na objektivnim dokazima o usaglašenosti (i/ili neusaglašenosti) kako bi se eliminisala nepristrasnost usled bliskosti zaposlenih i saradnika Sertifikacionog tela ICG sa drugim osobama ili zainteresovanim stranama.
- Sertifikaciono telo ICG zahteva od svih zaposlenih kao i od saradnika preduzeća da otkriju bilo koju njima poznatu situaciju koja može dovesti njih ili Sertifikaciono telo ICG u konflikt interesa, kao što su pretnje koje potiču od osobe ili tela koji imaju osećaj da su izloženi otvorenoj ili tajnoj prinudi (pretnja smenjivanjem ili prijavom nadređenom).

Sve mere su dostupne klijentima i drugim zainteresovanim stranama na njihov zahtev.

6.3.5. Pristup zasnovan na dokazima

Dokaz provere se uvek može verifikovati. Dokaz se uvek zasniva na uzorcima raspoloživih informacija i procesa. Odgovarajuće korišćenje uzorkovanja tesno je povezano sa poverenjem, koje se može imati u zaključke provere.

6.4. Postupak sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG je proces sertifikacije podelio na nekoliko segmenata, od kojih svaki sadrži određene stavke i procese koji moraju da se slede kako bi provera mogla da se sprovede na ispravan način. Ukoliko je neka od stavki izostavljena od strane organizacije koja se proverava, Sertifikaciono telo ICG će u komunikaciji sa odgovornim licem ukazati na propuste i zahtevati izmenu ili dopunu aktivnosti ili dokumentacije. Ukoliko nakon informacija dobijenih od Sertifikacionog tela ICG klijent ne sprovede neophodne aktivnosti, zahtev za sertifikacijom neće ponovo biti uzet u razmatranje.

6.4.1. Informisanje o postupku sertifikacije

6.4.1.1. Pružanje i ažurnost informacija od strane Sertifikacionog tela ICG

Aktivnosti vezane za ovu fazu se odnose na klijenta i na Sertifikaciono telo ICG, a tiču se pružanja određenih informacija od strane Sertifikacionog tela ICG. Sve informacije koje su neophodne klijentima, Sertifikaciono telo ICG javno prikazuje na Internet stranici www.icertgroup.org ili ih dostavlja klijentu na pisani ili usmeni zahtev. Ukoliko organizacija, koja želi da izvrši sertifikaciju kod Sertifikacionog tela ICG, zatraži informativni sastanak, isti će joj biti omogućen u najkraćem roku.

Sertifikaciono telo ICG, u okviru ovog javno dostupnog Pravilnika, pruža i detaljne informacije vezane za početnu sertifikacionu proveru i sertifikacione aktivnosti, nadzorne provere, održavanje, redukovanje, proširenje, suspendovanje, povlačenje sertifikata, obnavljanje sertifikata i podnošenje **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**. Takođe, ove informacije uključuju sve neophodne podatke vezane za normativne zahteve sertifikacije.

Informacije o cenama početne sertifikacije i nastavka sertifikacije se dostavljaju klijentu u okviru **Ponude za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.3)**, a nakon što Sektor za sertifikaciju preispita dobijene Zahteve za sertifikaciju. **Podnošenje Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)** Sertifikaciono telo ICG ne naplaćuje.

Informacije o zahtevima Sertifikacionog tela ICG prema klijentima su dostupne u **Ugovoru o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)** koji obuhvata:

- Zahtev za usaglašenost sa zahtevima sertifikacije,
- Obavezu klijenta da sačini sve neophodne aranžmane za sprovođenje provera, uključujući uslove za pregled dokumentacije i pristup svim procedurama i oblastima, zapisima o osoblju za potrebe početne sertifikacije, nadzora, obnavljanja sertifikacije i rešavanja po prigovorima i
- Zahtev da klijent omogući uslove za prisustvo posmatrača (npr. proveravača akreditacije ili proveravača na obuci), tamo gde je potrebno.

Dokumenta koja opisuju prava i obaveze sertifikovanih klijenata, uključujući zahteve u vezi sa pozivanjem na sertifikaciju i korišćenjem znaka sertifikacije u komunikaciji bilo koje vrste, se dostavljaju klijentu, i sadržana su u **Pravilniku o korišćenju znaka sertifikacije i pozivanju na sertifikaciju (ICG-U 10.8.5.1.2)**.

Sertifikaciono telo ICG o svim promenama zahteva za sertifikaciju koji mogu nastupiti u slučaju promene zahteva nacionalnih i/ili međunarodnih normi ili promene zahteva Pravilnika o sertifikaciji pravovremeno obaveštava sve svoje sertifikovane klijente tražeći izjašnjavaње i istovremeno pružajući im mogućnost usklađivanja sistema menadžmenta sa novim zahtevima.

U takvim slučajevima Sertifikaciono telo ICG u dogovoru sa svakim klijentom pojedinačno određuje datum do kojeg sistem menadžmenta mora da bude usklađen sa novim zahtevima i ukoliko to bude potrebno aneksom Ugovora će se osigurati primena novih zahteva.

Sve informacije o postupanju Sertifikacionog tela ICG u slučaju podnošenja prigovora ili upućivanja žalbe, dostupne u procedurama **Postupanje sa prigovorima (ICG-P 10.10.2)** i **Postupanje po žalbama (ICG-P 10.10.3)**.

6.4.1.2. Pružanje i ažurnost informacija od strane klijenta

Sertifikaciono telo ICG je u **Ugovoru o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)** definisalo da je obaveza sertifikovanog klijenta da pisano i pravovremeno obavesti Sertifikaciono telo ICG o svim promenama sistema menadžmenta ili drugim promenama koje mogu da se odraze na sposobnost sistema menadžmenta da i dalje ispunjava zahteve standarda za dodeljenu sertifikaciju.

Ovo uključuje promene koje se odnose na:

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

6.4.2. Podnošenje zahteva za sertifikaciju

Prvi korak organizacije koja želi da sistem menadžmenta sertifikuje kod Sertifikacionog tela ICG je upoznavanje sa ovim **Pravilnikom o sertifikaciji (ICG-U 10.8.5.1.1)**, a nakon toga se popunjava obrazac **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**. Organizacija mora zatražiti sertifikaciju putem ispunjavanja obrasca Zahtev za sertifikaciju ili može kontaktirati Sertifikaciono telo ICG radi dobijanja obrasca **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)** putem Fax-a, mail-a, pošte ili lično. **Zahtev za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)** mora da bude u celosti popunjen kako bi bio uzet u razmatranje, a uz njega moraju da budu dostavljena i sva dokumenta navedena u istom, koja se razlikuju na osnovu delatnosti organizacije i implementiranog sistema koji treba sertifikovati.

Zahtev za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2) popunjava ovlašćeni predstavnik organizacije koja se prijavljuje i putem njega se pružaju informacije neophodne Sertifikacionom telu ICG da utvrdi sledeće:

- željeni obim sertifikacije organizacije koja se prijavljuje i željene datume provera;
- opšte karakteristike organizacije podnosioca zahteva, uključujući njeno ime i adresu njene fizičke lokacije, značajne aspekte njenih operacija i svaku relevantnu zakonsku obavezu;
- opšte informacije, relevantne za oblast sertifikacije za koju je podnet zahtev, koje se tiču organizacije koja podnosi zahtev, kao što su njene aktivnosti, ljudski i materijalni resursi, funkcije i odnosi u većim korporacijama, ukoliko ih ima;
- informacije koje se tiču svih podugovorenih procesa koje koristi organizacija, a koje će uticati na usaglašenost sa zahtevima;
- informacije koje se tiču perioda implementacije sistema menadžmenta, i sprovedenih internih provera i preispitivanja od strane rukovodstva;
- informacije koje se tiču sertifikovanih sistema koje preduzeće primenjuje;
- standarde i druge zahteve za koje organizacija koja podnosi zahtev traži sertifikaciju;

- informacije koje se odnose na korišćenje konsultantskih usluga u vezi sa sistemom menadžmenta;
- informacije koje se odnose na prpratnu dokumentaciju koju je organizacija dužna da dostavi uz **Zahtev za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**.

Potpisivanjem **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**, klijent potvrđuje da je upoznat sa Pravilnikom o sertifikaciji i da je saglasan sa njegovim odredbama.

Klijent je u obavezi da ispunjeni Zahtev za sertifikaciju dostavi Sertifikacionom telu ICG u štampanoj ili elektronskoj formi, zajedno sa traženim dokumentima.

6.4.3. Razmatranje zahteva za sertifikaciju

Dostavljene **Zahteve za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)** zajedno sa prpratnim dokumentima, Sertifikaciono telo ICG evidentira na način propisan procedurom **Upravljanje dokumentovanim informacijama (ICG-P 10.7.5.3)**. Zahtevi i dokumentacija se preispituju u pogledu potpunosti i važnosti i da bi se osiguralo da:

- su informacije o organizaciji podnosiocu Zahteva za sertifikaciju i njenom sistemu menadžmenta dovoljne da bi se izvršila provera;
- su zahtevi za sertifikaciju jasno definisani i dokumentovani, a zatim dati organizaciji podnosiocu prijava;
- je otklonjena svaka uočena razlika u shvatanjima između ICG i organizacije podnosioca prijave;
- je Sertifikaciono telo ICG kompetentno i sposobno da izvrši sertifikacionu aktivnost;
- su uzeti u obzir traženi obim sertifikacije, lokacije rada organizacije podnosioca prijava, vreme potrebno da se sprovedu provere i sve ostale tačke koje imaju uticaja na aktivnost sertifikacije (jezik, uslovi bezbednosti, pretnje nepristrasnosti itd.);
- se održavaju zapisi o opravdanosti odluke da se preduzme provera.

Preispitivanje i donošenje odluke o sertifikaciji vrši Komisija za sertifikaciju.

U roku od 7 dana od prijema Zahteva za sertifikaciju, odgovorno lice Sertifikacionog tela ICG kontaktira organizaciju koja je podnela Zahtev i ukoliko je dokumentacija potpuna i adekvatna, šalje klijentu **Ponudu za sertifikaciju sistema menadžmenta (ICG-Z 10.8.2.3)**.

Prilikom razmatranja Ponude za sertifikaciju sistema menadžmenta koju mu je dostavilo Sertifikaciono telo ICG, klijent može da zatraži pojašnjenje svih stavki, a Sertifikaciono telo ICG će odgovoriti na njegove potrebe.

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

Sertifikaciono telo ICG može najviše tri (3) puta da zahteva dopunu dokumentacije usled neadekvatnosti ili nepotpunosti, a ukoliko se nakon toga ista ne dostavi, Sertifikaciono telo ICG će

obaveštava organizaciju koja je podnela Zahtev za sertifikaciju o nemogućnosti da realizuje izneti zahtev.

Zahtev za sertifikaciju može da bude neprihvaćen i iz drugih razloga, kao što su: nemogućnost Sertifikacionog tela ICG da izvrši proveru usled nedostatka resursa, nemogućnosti da izađe klijentu u susret po pitanju vremenskih odrednica i slično.

Ukoliko se Zahtev za sertifikaciju odbije, iz bilo kog razloga, klijent će o tome biti pismeno obavešten, uz adekvatno objašnjenje odbijanja, i biće mu vraćena sva dokumentacija koju je tom prilikom dostavio. U ovim slučajevima klijent ima pravo žalbe, što može učini prateći smernice procedure Postupanje po žalbama, koja mu je dostupna na zahtev.

6.4.4. Ugovaranje sertifikacije sistema menadžmenta

Najkasnije sedmog dana nakon podnošenja Zahteva za sertifikaciju, Sertifikaciono telo ICG klijentu dostavlja Ponudu za sertifikaciju sistema menadžmenta, ukoliko postoje adekvatni uslovi da se sa procesom sertifikacije otpočne. Klijent je dužan da pisanim putem obavesti Sertifikaciono telo ICG o prihvatanju **Ponude za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.3)**.

Nakon prihvatanja jednog od gore navedenih zapisa, Sertifikaciono telo ICG i organizacija koja zahteva sertifikaciju rešavaju međusobna pitanja u vezi sa postupkom sertifikacije, datumima održavanja provera, nadzornim proverama, ponovnom sertifikacijom pred istek važnosti sertifikata, dodeli sertifikata i slično. Sertifikaciono telo ICG i organizacija koja zahteva sertifikaciju ova pitanja uređuju **Ugovorom o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**.

Ugovor o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5) utvrđuje prava i obaveze Sertifikacionog tela ICG prema klijentu, kao i obaveze klijenta prema Sertifikacionom telu ICG. Prilikom prihvatanja **Ugovora o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**, klijent se obavezuje da će ispoštovati sve njegove odredbe i svojim potpisom garantuje da je saglasan sa svim članovima **Ugovora o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**.

Sertifikaciono telo ICG, nakon toga, pregleda dostavljenu dokumentaciju. Ako se ustanovi da dokumentacija nije potpuna, Sertifikaciono telo ICG će zatražiti dopunu, a klijent je dužan da preduzme odgovarajuće mere u cilju ispravke ili dopune traženih dokumenata, koje ponovo vraća Sertifikacionom telu ICG.

6.4.4.1. Preliminarna poseta

Organizacija se prilikom ispunjavanja **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)** i zaključivanja **Ugovora o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)** može izjasniti da želi realizaciju preliminarne posete koja služi za ocenu spremnosti organizacije da stupi u proces sertifikacije sistema menadžmenta.

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

Organizacija koja zahteva preliminarnu posetu snosi troškove iste, a Sertifikaciono telo ICG nakon posete dostavlja organizaciji koja se proverava **Izveštaj o proveru (ICG-Z 10.8.5.1.10)** u kome se navode identifikovane usaglašenosti i neusaglašenosti i broj korektivnih mera.

Po realizaciji korektivnih mera, organizacija koja se proverava može da zatraži ponovnu preliminarnu posetu radi ocene usaglašenosti putem **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**, ili dalji tok aktivnosti može biti unapred regulisan **Ugovorom o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**. Takođe, potvrda o usaglašenosti i ispunjenju korektivnih mera može da bude dostavljena Sertifikacionom telu ICG u vidu pisanih dokaza, ako je primenljivo.

6.4.5. Priprema za početnu sertifikacionu proveru

6.4.5.1. Imenovanje vođe tima proveravača

Po zaključivanju **Ugovora o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)**, Menadžer za sertifikaciju, imenuje vođu tima proveravača za datu proveru na osnovu **Zahteva za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**, standarda prema kome se sistem sertifikuje i u skladu sa tačkom **6.2.** procedure **Upravljanje ljudskim resursima (ICG-P 10.7.2)**.

Menadžer za sertifikaciju, u slučaju zajedničke provere Sertifikacionog tela ICG i drugih sertifikacionih tela, zaključuje ugovor sa svakim podugovorenim sertifikacionim telom i vodi računa o specifičnim odgovornostima svakog sertifikacionog tela, naročito u pogledu kompetencija proveravača i nadležnosti vođe tima imenovanog za proveru.

6.4.5.2. Definisane ciljeva, predmeta, područja primene i kriterijuma provere

Vođa tima proveravača imenovan od strane Menadžera za sertifikaciju, postavlja ciljeve provere u okviru **Programa provere (ICG-Z 10.8.2.8)**. **Program provere (ICG-Z 10.8.2.8)** se formira na početku sertifikacionog ciklusa i odnosi se na sve aktivnosti početne sertifikacione provere, aktivnosti nadzornih godišnjih provera i proveru radi resertifikacije. Pojedinačne provere se zasnivaju na dokumentovanim ciljevima, predmetu i području primene i kriterijumima, ali i na dogovoru sa klijentom koji se proverava.

Predmet i područje primene opisuje obim i granice provere, kao što su fizička(e) lokacija(e), organizacione jedinice ili celine, aktivnosti i procesi koji će se proveravati, a takođe i vremenski period u kojem se obavlja provera. Predmet i područje primene provere se definišu između naručioca provere i vođe tima proveravača, u skladu sa postupcima programa provere.

Kriterijumi provere se utvrđuju na osnovu referentnih dokumenata u skladu sa kojima se utvrđuje usaglašenost, i njih mogu činiti odgovarajuća politika, procedure, standardi, zakoni, propisi, zahtevi sistema menadžmenta, ugovorni zahtevi i drugo, a zavise od sistema menadžmenta koji se primenjuje u organizaciji i od delatnosti organizacije. Njih takođe definišu naručilac provere u dogovoru sa vođom tima proveravača.

O svim promenama ciljeva, predmeta i područja primene ili kriterijuma provere i definisanju istih, svi učesnici se međusobno dogovaraju.

Kada se obavlja kombinovana provera ili provera neke druge vrste (integrisana, zajednička itd.) vođa tima proveravača obezbeđuje da ciljevi, predmet i područje primene i kriterijumi provere odgovaraju prirodi provere.

6.4.5.3. Utvrđivanje izvodljivosti provere

Vođa tima proveravača utvrđuje izvodljivost provere, uzimajući u obzir:

- Informacije dobijene od strane organizacije/klijenta, informacije prikupljene na druge načine, a koje mogu biti od koristi za planiranje provere;
- Mogućnost za saradnju organizacije koja se proverava;
- Neophodno vreme i resurse potrebne da bi se izvršila provera, a u skladu sa **Uputstvom za računanje proveravač-dana (ICG-U 10.8.2.1)**.

Kada provera nije izvodljiva, u konsultacijama sa organizacijom koja se proverava, predlaže se alternativa provere.

6.4.5.4. Izbor tima proveravača

Kada se potvrdi izvodljivost provere, vođa tima proveravača bira tim proveravača u skladu sa tačkom **6.2.** procedure **Upravljanje ljudskim resursima (ICG-P 10.7.2)**.

Tim proveravača čine vodeći proveravač odnosno vođa tima proveravača i odgovarajući broj proveravača ili tehničkih eksperata za svaku oblast ocenjivanja usaglašenosti. Ukoliko prisustvo većeg broja proveravača nije neophodno, jedan proveravač obavlja dužnosti vodećeg proveravača.

Sertifikaciono telo ICG obaveštava klijenta o Programu provere i o imenima članovima tima proveravača, a na zahtev klijenta stavlja na raspolaganje i informacije o iskustvu svakog člana tima proveravača. Organizacija koja se proverava ima mogućnost da zahteva imenovanje novih članova tima, ako izrazi bilo kakvu sumnju na nepristrasnost i/ili sukob interesa kod bilo koga od njih.

Komisija za rešavanje žalbi i prigovora razmatra prigovor na imenovanje određenog člana tima proveravača i ukoliko se ustanovi da je prigovor opravdan, imenuje se novi proveravač.

Ukoliko Komisija za rešavanje žalbi i prigovora oceni da prigovor nije bio osnovan, Sertifikaciono telo ICG obaveštava o tome klijenta, koji može odabrati da nastavi proces sertifikacije, da ga obustavi i da eventualno uloži žalbu na odluku Komisije za rešavanje žalbi i prigovora.

6.4.6. Početna sertifikaciona provera

Početna sertifikaciona provera sistema menadžmenta se sprovodi u dve faze. Prva faza (Faza 1) podrazumeva pregled/preispitivanje dokumenta organizacije koja se sertifikuje, dok druga faza (Faza 2) podrazumeva proveru na licu mesta, odnosno proveru na lokacijama klijenta i podrazumeva prikupljanje dokaza o usaglašenosti, odnosno neusaglašenosti.

6.4.6.1. Preispitivanje dokumenata (faza 1 provere)

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

Ako se utvrdi neusaglašenost dokumentacije sa kriterijumima provere, vođa tima proveravača o tome pisanim putem obaveštava organizaciju koja se proverava i Menadžera za sertifikaciju.

Vođa tima proveravača obaveštava organizaciju koja se proverava i o korektivnim merama koje moraju biti sprovedene i postavlja rok za otklanjanje neusaglašenosti. Organizacija koja se proverava je dužna da otkloni neusaglašenosti u zadatom periodu, pre provere na licu mesta, i da o tome u pisanoj formi obavesti Sertifikaciono telo ICG.

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

U slučaju obustavljanja procesa sertifikacije, organizacija koja je pristupila procesu ima pravo žalbe, shodno proceduri **Postupanje po žalbama (ICG-P 10.10.3)**.

6.4.6.2. Provera na licu mesta (faza 2 provere)

6.4.6.2.1. Formiranje Plana provere

Vođa tima proveravača za svaku proveru utvrđuje **Plan provere (ICG-Z 10.8.5.1.3)**. Plan se priprema radi obezbeđenja osnova za dogovor u vezi sa sprovođenjem i raspoređivanjem aktivnosti provere između organizacije koja se proverava i tima proveravača.

Vođa tima proveravača utvrđuje vreme potrebno za planiranje i izvršenje kompletne i efektivne provere klijentovog sistema menadžmenta u skladu sa **Uputstvom za računanje proveravač-dana (ICG-U 10.8.2.1)**. Vreme provere koje je utvrđeno Planom provere i opravdanost njegovog utvrđivanja se uvek beleže.

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

Plan provere takođe sadrži ciljeve provere; kriterijume provere; predmet i područje primene provere; datume i mesta gde će se obavljati aktivnosti provere na licu mesta; ulogu i odgovornosti članova tima proveravača i svih pratećih lica; raspoređivanje odgovarajućih resursa na kritične oblasti provere.

Ukoliko je primenljivo, Plan provere obuhvata i: identifikaciju/određivanje osoba, koje će predstavljati organizaciju koja se proverava, pri proveri; jezik na kojem će se obavljati provera i jezik na kojem će se pisati **Izveštaj o proveri (ICG-Z 10.8.5.1.10)**, kada to nije maternji jezik proveravača i/ili organizacije koja se proverava; sadržaj Izveštaja o proveri; opremu i slično; pitanja koja se tiču poverljivosti, kao i sve aktivnosti vezane za dodatne provere.

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

Ukoliko organizacija koja se proverava ima bilo kakve primedbe na Plan provere, Sertifikaciono telo ICG ih razmatra, kako bi Plan provere bio usaglašen između svih strana, pre provere.

6.4.6.2.2. Aktivnosti provere na licu mesta

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

6.4.6.2.3. Održavanje uvodnog sastanka

Na uvodnom sastanku predstavnicima organizacije koja se sertifikuje se saopštavaju sve informacije o sprovođenju aktivnosti provere, potvrđuju se načini komunikacije u toku provere, potvrđuje se plan provere i obim provere. Predstavnici organizacije koja se proverava imaju pravo da postave pitanja, a vođa tima provere će im odgovarati na ista.

6.4.6.2.4. Komuniciranje u toku provere

Ukoliko je provera ocenjena kao složena, proveravači u toku provere prave pauze kako bi razmenjivali informacije, ocenjivali napredovanje provere i pravili eventualnu preraspodelu zaduženja članova tima proveravača. U toku provera, proveravači obaveštavaju organizaciju koja se proverava o napredovanju provere, svim problemima, svim prikupljenim dokazima u toku provere, koji ukazuju na neposredno ili posredno izlaganje opasnosti po pozitivnu odluku o dodeli sertifikacije.

6.4.6.2.5. Prikupljanje i verifikacija informacija

Proveravači Sertifikacionog tela ICG tokom ocenjivanja usaglašenosti prikupljaju informacije koje su relevantne za postavljene ciljeve provere, odgovarajućim uzorkovanjem. Sve prikupljene informacije se verifikuju prilikom provere na licu mesta kako bi predstavljale dokaz provere.

Svi dokazi provere, verifikovane procedure, procesi i informacije moraju biti prikupljeni u broju koji je dovoljan za traženi obim sertifikacije.

Za vreme provere organizacija koja se proverava mora pokazati da je sistem menadžmenta u primeni dovoljno dugo da se može dokazati usaglašenost sa zahtevima relevantnog standarda.

Metode koje koriste proveravači Sertifikacionog tela ICG prilikom prikupljanja informacija su:

- intervjui sa zaposlenima u organizaciji koja se proverava i drugim osobama koje su u vezi sa istom;
- posmatranje aktivnosti koje zaposleni obavljaju prilikom izvršavanja procesa obuhvaćenih obimom sertifikacije;
- pregled, odnosno preispitivanje dokumenta, (politike, ciljevi, planovi, procedure, standardi, uputstva, licence i dozvole, specifikacije, crteži, ugovori, narudžbenice i sl.);
- pregled, odnosno preispitivanje zapisa, (zapisi kontrolisanja, zapisnici sa sastanaka, izveštaji o proverama, zapisi o programima praćenja i rezultatima merenja i sl.);
- preispitivanje povratnih reakcija kupaca/korisnika i slično.

6.4.6.2.6. Formiranje nalaza provere

Nalazi provere, koje formiraju i preispituju u fazama provere, proveravači Sertifikacionog tela ICG ukazuju na usaglašenosti i neusaglašenosti sa kriterijumima provere. Svaki nalaz provere je verifikovan tokom provere i sadrži dokaz koji ga potkrepljuje.

Neusaglašenosti sa provere se rangiraju na:

- Kritične neusaglašenosti (KN)
- Neusaglašenosti (NG)
- Zapažanja odnosno primedbe (ZP)

Prilikom formiranja nalaza provere proveravači Sertifikacionog tela ICG se trude da razreše razlike u mišljenjima, koje se tiču dokaza provere i nalaza.

6.4.6.2.7. Priprema zaključaka provere

Tim proveravača priprema zaključak provere na osnovu nalaza provere. Tom prilikom proveravači Sertifikacionog tela ICG preispituju sve nalaze provere i uzimaju u obzir nesigurnost koja može postojati zbog pripreme nalaza provere na osnovu uzorkovanja.

6.4.6.2.8. Održavanje zaključnog sastanka

Zaključnim, odnosno završnim sastankom predsedava vođa tima proveravača koji obaveštava predstavnike organizacije koja se proverava o nalazima provere, usaglašenostima i neusaglašenostima ukoliko ih je bilo i zaključcima provere koje su doneli članovi tima i vođa proveravača. U slučaju postojanja neusaglašenosti, vođa tima proveravača sastavlja **Izveštaj o proveri (ICG-Z 10.8.5.1.10)** koji dostavlja organizaciji koja se proverava. Kada je predviđeno ciljevima provere, vođa tima iznosi preporuke za poboljšavanja i naglašava da preporuke nisu obavezujuće.

6.4.6.2.9. Otklanjanje eventualnih utvrđenih neusaglašenosti

Ukoliko su prilikom provere otkrivene i zabeležene neusaglašenosti u **Izveštaju o proveri (ICG-Z 10.8.5.1.10)**, organizacija koja se proverava je dužna da u roku od 7 (sedam) dana dostavi vođi tima proveravača predloge korektivnih mera za otklanjanje neusaglašenosti. Vođa tima proveravača može predloge prihvatiti ili ih vratiti na izmenu. U slučaju prihvatanja, vođa tima proveravača propisuje rok za sprovođenje korektivnih mera.

Po isteku roka, organizacija koja se proverava obaveštava pisanim putem vođu tima proveravača o otklanjanju utvrđenih neusaglašenosti, i za to prilaže dokaze. Vođa tima proveravača Sertifikacionog tela ICG preispituje dokaze o izvršenju korektivnih mera od strane organizacije koja se proverava kako bi utvrdio da li su iste otklonjene na odgovarajući način.

Ako je potrebno, vođa tima može zakazati i dodatnu proveru, odnosno ponovnu proveru na licu mesta. Ukoliko u roku od sedam dana od provere, organizacija ne podnese predloge korektivnih mera, ili ukoliko ne izvrši sprovođenje korektivnih mera u utvrđenom roku, vođa tima proveravača može da donese odluku o prekidanju postupka sertifikacije, na šta organizacija koja se proverava ima pravo žalbe. U slučaju obustavljanja postupka sertifikacije, isti se ne može obnoviti u roku kraćem od tri meseca.

6.4.6.3. Izveštaj o proveri

Nakon provere na licu mesta, vođa tima proveravača izrađuje pisani **Izveštaj o proveri (ICG-Z 10.8.5.1.10)**, najkasnije 20 (dvadeset) dana po završetku provere. Ukoliko nije u mogućnosti da ispoštuje predviđeni rok, vođa tima proveravača obaveštava organizaciju koja se proverava o razlozima

kašnjenja i postavlja novi rok za dostavljanje Izveštaja. U ovom slučaju, organizacija koja se proverava ima pravo na žalbu.

Izveštaj o proveri uvek sadrži: ciljeve provere; predmet i područje primene provere, vremenski period utrošenog vremena; plan provere; naručioca provere; spisak predstavnika organizacije koja se proverava; spisak članova i vođe tima proveravača; datume i mesta sprovođenja aktivnosti provere na licu mesta; kriterijume provere; sumarni pregled procesa provere; nalaze provere; zaključke provere; sva neusaglašena različita mišljenja između tima proveravača i organizacije koja se proverava; preporuke za poboljšavanja i drugo.

Izveštaj o proveri se, po sastavljanju, dostavlja Menadžeru za sertifikaciju, proveravanoj organizaciji i Komisiji za sertifikaciju.

Odgovorno lice organizacije koja je u procesu sertifikacije Izveštaj o proveri mora da potvrdi overom (potpisom i pečatom) i jedan primerak dostavi Sertifikacionom telu ICG.

6.4.7. Odlučivanje o dodeli sertifikacije

Nakon završenih aktivnosti provere, i verifikacije da su otklonjene utvrđene neusaglašenosti, Menadžer za sertifikaciju dostavlja Komisiji za sertifikaciju izveštaj o proveri u formi **obrasca Izveštaj i odluka Komisije za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.5.1.8)**.

Takođe dostavlja i preporuku za dodeljivanje, odnosno ne dodeljivanje sertifikacije.

Komisija za sertifikaciju donosi odluku o sertifikaciji na osnovu Izveštaja o proveri, preporuke i svake druge relevantne informacije (npr. informacije iz javnosti, komentara klijenata o izveštaju o proveri). Komisija za sertifikaciju, pre donošenja odluke, mora da potvrdi sledeće:

- da li su informacije dobijene od tima proveravača dovoljne sa stanovišta zahteva za sertifikaciju i obima sertifikacije;
- da li je Sertifikaciono telo ICG preispitalo, prihvatilo i verifikovalo efektivnost korekcija i korektivnih mera za sve neusaglašenosti koje predstavljaju:
- neispunjavanje jednog ili više zahteva standarda sistema menadžmenta, ili
- situaciju koja izaziva opravdanu sumnju u pogledu mogućnosti sistema menadžmenta klijenta da ostvari nameravane rezultate;
- da li je Sertifikaciono telo ICG preispitalo i prihvatilo korekcije i korektivne mere koje je klijent planirao da preduzme u vezi sa svakom drugom neusaglašenosti.

Ukoliko je Komisija za sertifikaciju utvrdila da je organizacija koja se proverava zadovoljila sve propisane zahteve, odnosno da je usaglašena sa kriterijumima provere, ona donosi odluku o dodeli sertifikacije i u tu svrhu izdaje sertifikat u kome se navodi:

- skraćeno poslovno ime i geografska lokacija klijenta čiji je sistem menadžmenta sertifikovan. (u okviru višelokacijske sertifikacije navodi se lokacija sedišta preduzeća dok se svaka lokacija koja je uključena u obim sertifikacije navodi u dodatku);
- datum izdanja (dodeljivanja, proširenja ili obnavljanja sertifikacije);
- datum početka važnosti sertifikata i datum isticanja ili dospeća ponovne sertifikacije u skladu sa ciklusom obnavljanja sertifikacije;

- jedinstveni broj sertifikata;
- naziv standarda i/ili drugog normativnog dokumenta, uključujući broj predmeta i/ili revizije koji je korišćen za proveru sertifikovanog klijenta;
- obim sertifikacije u skladu sa proizvodom (uključujući uslugu), procesom itd., u zavisnosti od toga šta je na konkretnom lokalitetu primenljivo;
- ime, adresu i znak sertifikacije Sertifikacionog tela ICG;
- svaku drugu informaciju koja se zahteva u standardu i/ili drugom normativnom dokumentu koji se koristi za sertifikaciju;
- šifru zapisa i u slučaju revizije sertifikacionog dokumenta, broj izdanja u odnosu na prethodne zastarele dokumente.

Organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan od strane Sertifikacionog tela ICG dobija ovlašćenje da koristi znak usaglašenosti u skladu sa **Pravilnikom o korišćenju znaka sertifikacije i pozivanju na sertifikaciju (ICG-U 10.8.5.1.2)**, čiju važeću verziju dobija zajedno sa sertifikatom. Znak sertifikacije sadrži jedinstveni broj sertifikata kako bi se osigurala sledljivost unazad, logo Sertifikacionog tela ICG, kao i prateći tekst koji nedvosmisleno ukazuje na predmet sertifikacije i Sertifikaciono telo koje je dodelilo sertifikaciju. Znak sertifikacije se prema **Pravilniku o korišćenju znaka sertifikacije i pozivanju na sertifikaciju (ICG-U 10.8.5.1.2)** ne sme koristiti na proizvodu ili ambalaži proizvoda koje potrošač vidi ili na neki drugi način koji može biti protumačen kao da označava sertifikaciju proizvoda. Sertifikat o usaglašenosti važi tri godine, uz obavezne nadzorne provere svake godine.

Po izdavanju sertifikata, organizacija se upisuje u **Registar sertifikovanih organizacija (ICG-Z 10.8.4.2.2)** koji Sertifikaciono telo ICG vodi u formi elektronskih zapisa kroz informacijski sistem eCert.CertificationBody, i koji je javno dostupan svim zainteresovanim stranama.

6.4.8. Registar sertifikovanih organizacija

Sertifikaciono telo ICG održava **Registar sertifikovanih organizacija (ICG-Z 10.8.4.2.2)** u formi elektronskih zapisa kroz informacijski sistem eCert.CertificationBody. Registar sertifikovanih organizacija sadrži: naziv klijenta, naziv standarda prema kome je sistem menadžmenta sertifikovan, obim sertifikacije i adresu svakog sertifikovanog klijenta (ili adresu sedišta klijenta i svake lokacije iz obima višelokacijske sertifikacije), broj sertifikata, datum izdanja, datum početka važnosti sertifikata, datum isteka važnosti sertifikata i status sertifikacije.

6.5. Nadzorne aktivnosti

6.5.1. Opšte

Sertifikaciono telo ICG sprovodi nadzorne aktivnosti kako bi osiguralo da se propisani zahtevi za oblast i obim sertifikacije redovno prate i da se vodi računa o promenama kod sertifikovane organizacije i njenog sistema menadžmenta. Nadzorne aktivnosti obuhvataju nadzorne provere i ostale nadzorne aktivnosti u svrhu osiguranja stalne usaglašenosti sa zahtevima koji su postavljeni kao kriterijumi sertifikacije.

Nadzorne provere, kao deo nadzornih aktivnosti Sertifikacionog tela ICG, se obavljaju na licu mesta, odnosno u sedištu sertifikovane organizacije ili na lokacijama na kojima sertifikovana organizacija obavlja aktivnosti koje su u vezi sa delatnošću i koje su obuhvaćene obimom sertifikacije. Nadzorne provere se sprovode sa ciljem da se potvrdi da li sistem menadžmenta sertifikovane organizacije ispunjava zahteve standarda za koji je dodeljena sertifikacija i ostale nadzorne aktivnosti. Nadzorne provere se sprovode redovno ili vanredno, u zavisnosti od potreba koje su obrazložene u tački 6.5.2.

Ostale nadzorne aktivnosti obuhvataju:

- procena Upitnika za vrednovanje;
- preispitivanje svih izjava klijenta u vezi sa poslovima koje obavlja (npr. materijali za promociju, internet stranice);
- zahteve klijentu da dostavi dokumenta i zapise (na papiru ili elektronskim medijima), i
- druga sredstva za praćenje performansi sertifikovanog klijenta.

Ove nadzorne aktivnosti se sprovode konstantno, tokom perioda važenja sertifikacije, radi prikupljanja i analize svih informacija koje su značajne za status sertifikacije klijenta.

6.5.2. Nadzorna provera

6.5.2.1. Redovne nadzorne provere

Nadzorne provere se sprovode kod sertifikovanih organizacija prema postojećem **Programu provere (ICG-Z 10.8.2.8)**. Sertifikovana organizacija je dužna da omogući obavljanje nadzorne provere, a Sertifikaciono telo ICG je dužno da je sprovede u planiranom vremenskom intervalu. Ukoliko sertifikovana organizacija odbije nadzornu proveru, Sertifikaciono telo ICG ima pravo da preduzme mere za suspenziju, a zatim i za povlačenje sertifikacije.

6.5.2.1.1. Priprema za izvođenje redovne nadzorne provere

Nadzorne provere se izvode jednom godišnje, u periodu koji nije duži od 12 meseci od poslednjeg dana provere na licu mesta, odnosno provere u fazi 2. Sertifikaciono telo ICG obaveštava klijenta tri meseca pre planiranog datuma sprovođenja aktivnosti redovne nadzorne provere sistema menadžmenta.

Odgovorno lice iz Sektora za sertifikaciju, na osnovu postojećeg Programa provere, sastavlja **Plan provere (ICG-Z 10.8.5.1.3)**.

6.5.2.1.2. Izvođenje redovne nadzorne provere

Pre vršenja provere na licu mesta, vođa tima proveravača koji je imenovan Planom provere, preispituje izveštaje sa prethodnih provere i prateće zapise. Ukoliko smatra da je potrebno, vođa tima može zatražiti od organizacije koja se proverava da dostavi dokumentaciju sistema menadžmenta, dokumentaciju koja potvrđuje eventualne promene koje su nastale kod klijenta i slično. Promene kod klijenta mogu da se odnose na:

- pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo;
- organizaciju i rukovodstvo (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje);

- kontakt adrese i lokacije na kojima se obavljaju aktivnosti;
- obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta, i
- bitne promene sistema menadžmenta i procesa.

Redovna nadzorna provera na licu mesta uvek obuhvata minimum sledeće parametre: interne provere i preispitivanje od strane rukovodstva; preispitivanje mera preduzetih po neusaglašenostima identifikovanim u toku prethodnih provera; postupanja sa prigovorima; efektivnost sistema menadžmenta sa stanovišta ostvarivanja ciljeva sertifikovanog klijenta; odvijanje planiranih aktivnosti čija je svrha neprestano poboljšavanje; stalno operativno upravljanje; preispitivanje svake promene, i korišćenje znakova i bilo kog drugog pozivanja na sertifikaciju.

6.5.2.1.3. Izveštavanje klijenta o rezultatima redovne nadzorne provere

Vođa tima proveravača, po završetku provere, a u roku od dvadeset (20) dana sastavlja **Izveštaj o proveru (ICG-Z 10.8.5.1.10)** i dostavlja ga odgovornom licu organizacije koja se proverava. Odgovorno lice organizacije koja se proverava mora potpisom da potvrdi Izveštaj o proveru i jedan primerak dostavi Sertifikacionom telu ICG.

6.5.2.1.4. Donošenje odluke o održavanju sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG održava sertifikaciju uspešnom potvrdama da sertifikovana organizacija nastavlja da ispunjava zahteve standarda sistema menadžmenta. Te potvrde su zasnovane na pozitivnim zaključcima vođe tima proveravača, bez daljeg nezavisnog preispitivanja od strane Komisije za sertifikaciju, jer za svaku neusaglašenost ili drugu situaciju koja može da dovede do suspenzije ili povlačenja sertifikacije, Sertifikaciono telo ICG ima sistem koji zahteva od vođe tima proveravača da Menadžeru za sertifikaciju saopšti potrebu za angažovanjem osoblja koje ima odgovarajuću kompetentnost, a koje nije učestvovalo u početnoj sertifikacionoj proveru, kako bi se utvrdilo da li sertifikacija može da se održi.

Kompetentno osoblje Sertifikacionog tela ICG, kada je potrebno, prati nadzorne aktivnosti Sertifikacionog tela ICG, uključujući praćenje izveštavanja njegovih proveravača, da bi potvrdilo da se sertifikaciona aktivnost efektivno sprovodi.

6.5.2.2. Vanredne nadzorne provere

Vanredne nadzorne provere se sprovode ukoliko za to postoji potreba, a iskazana je na osnovu:

- prigovora na rad sertifikovane organizacije;
- promena u sertifikovanoj organizaciji po pitanju:
 - pravnog, komercijalnog, organizacionog statusa ili vlasništva,
 - organizacije i rukovodstva (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje),
 - kontakt adresa i lokacija na kojima se obavljaju aktivnosti,
 - obima poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta, i
 - bitnih promena sistema menadžmenta i procesa;
- zahteva organizacije, čiji je sertifikat suspendovan, za nadzornom proverom, radi promene trenutnog statusa sertifikacije.

6.5.2.2.1. Priprema za sprovođenje vanredne nadzorne provere

Nadzorne provere se izvode po potrebi i broj nadzornih provera koje su moguće u toku godine nije ograničen. Odgovorno lice Sektora za sertifikaciju sastavlja Plan provere za vanrednu nadzornu proveru.

6.5.2.2.2. Sprovođenje vanredne nadzorne provere

Pre vršenja provere na licu mesta, vođa tima proveravača koji je imenovan Planom provere, preispituje izveštaje sa prethodnih provere i prateće zapise. Ukoliko je potrebno kako bi se preispitali uzroci sprovođenja vanredne promene, vođa tima može zatražiti od organizacije koja se proverava da dostavi dokumentaciju sistema menadžmenta. Takođe ukoliko je u pitanju vanredna provera zbog promena od strane klijenta, vođa tima proveravača će od organizacije koja se proverava zatražiti dokumentaciju koja je u vezi sa nastalom promenom.

Vanredna nadzorna provera, kao i redovna provera na licu mesta, uvek obuhvata minimum sledeće parametre: interne provere i preispitivanje od strane rukovodstva; preispitivanje mera preduzetih po neusaglašenostima identifikovanim u toku prethodnih provera; postupanje sa prigovorima; efektivnost sistema menadžmenta sa stanovišta ostvarivanja ciljeva sertifikovanog klijenta; odvijanje planiranih aktivnosti čija je svrha neprestano poboljšavanje; stalno operativno upravljanje; preispitivanje svake promene, i pravilno korišćenje znaka sertifikacije i pozivanja na sertifikaciju.

6.5.2.2.3. Izveštavanje klijenta o rezultatima vanredne nadzorne provere

Vođa tima proveravača, po završetku provere, a u roku od dvadeset (20) dana sastavlja **Izveštaj o proveru (ICG-Z 10.8.5.1.10)** i dostavlja ga odgovornom licu organizacije koja se proverava. Odgovorno lice organizacije koja se proverava mora potpisom da potvrdi Izveštaj o proveru i jedan primerak dostavi Sertifikacionom telu ICG.

6.5.2.2.4. Donošenje odluke o održavanju, odnosno obnavljanju sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG održava sertifikaciju uspešnim potvrdama da sertifikovana organizacija nastavlja da ispunjava zahteve standarda sistema menadžmenta. Održavanje sertifikacije ili ukidanje suspenzije sertifikacije se donosi potvrdama koje su zasnovane na pozitivnim zaključcima vođe tima proveravača, bez daljeg nezavisnog preispitivanja od strane Komisije za sertifikaciju, jer za svaku neusaglašenost ili drugu situaciju koja može da dovede do suspenzije ili povlačenja sertifikacije, Sertifikaciono telo ICG ima sistem koji zahteva od vođe tima proveravača da Menadžeru za sertifikaciju saopšti potrebu za angažovanjem osoblja koje ima odgovarajuću kompetentnost, i koje nije učestvovalo u početnoj sertifikacionoj proveru, kako bi se utvrdilo da li sertifikacija može da se održi.

6.5.3. Resertifikacija

6.5.3.1. Opšte

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

Radi resertifikacije, Sertifikaciono telo ICG obaveštava sertifikovanu organizaciju o isteku važećeg sertifikata najmanje četiri (4) meseca unapred, kako bi se omogućilo pravovremeno sprovođenje provere.

Sprovođenje provere radi resertifikacije se vrši najmanje dva (2) meseca pre isteka važećeg sertifikata, jer mora da se organizaciji koja se proverava omogući otklanjanje neusaglašenosti koje se mogu otkriti u toku provere.

6.5.3.2. Sprovođenje provere radi resertifikacije

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

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

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

Ukoliko proveravači Sertifikacionog tela ICG identifikuju neusaglašenosti ili nedostatak dokaza o usaglašenosti, Sertifikaciono telo ICG definiše vremenski rok za otklanjanje neusaglašenosti koji ne može biti duži od dva (2) meseca kako bi se izbegao prestanak važenja sertifikata koji organizacija poseduje.

Korektivne mere definiše Menadžer kvaliteta u organizaciji koja se proverava, koji je dužan je da predloge korektivnih mera za otklanjanje neusaglašenosti dostavi vođi tima proveravača Sertifikacionog tela ICG u što kraćem roku. Vođa tima proveravača može predloge prihvatiti ili ih vratiti na izmenu. U slučaju prihvatanja, vođa tima proveravača propisuje rok za izvršenje korektivnih mera.

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

Vođa proveravača Sertifikacionog tela ICG preispituje dokaze o sprovođenju korektivnih mera od strane organizacije koja se proverava kako bi utvrdio da li su iste otklonjene na odgovarajući način.

6.5.3.3. Odlučivanje o ponovnoj dodeli sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG donosi odluku o ponovnoj sertifikaciji na osnovu rezultata provere za ponovnu sertifikaciju, kao i rezultata preispitivanja sistema tokom perioda sertifikacije i prigovora dobijenih od korisnika sertifikacije. Takođe, Komisija za sertifikaciju razmatra i preporuke tima proveravača i Menadžera za sertifikaciju u cilju donošenja odluke o ponovnoj sertifikaciji.

Doneta odluka o ponovnoj sertifikaciji se dostavlja organizaciji koja se proverava. U slučaju neslaganja sa odlukom Komisije za sertifikaciju Sertifikacionog tela ICG, organizacija koja se proverava ima pravo žalbe.

6.5.4. Posebne provere

6.5.4.1. Proširenje obima sertifikacije

Ukoliko sertifikovana organizacija želi proširenje obima sertifikacije, o tome mora obavestiti Sertifikaciono telo ICG dostavljanjem popunjenog obrasca **Zahtev za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**. Zahtev za proširenje obima sertifikacije, organizacija može podneti u bilo kom trenutku u periodu važenja dodeljene sertifikacije.

Sertifikaciono telo ICG preispituje sve zahteve za proširenje obima sertifikacije i donosi odluku o proveru koja će biti primenjena kako bi se dokazala usaglašenost sa kriterijumima sertifikacije.

Provera u cilju proširenja obima sertifikacije se može sprovesti zajedno sa nadzornom proverom koja je utvrđena Programom provere, ukoliko je Zahtev podnet minimalno tri (3) meseca pre termina planiranog za nadzornu proveru i ukoliko željeno proširenje obima sertifikacije ne remeti planirano vreme za izvođenje provere.

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

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

6.5.4.2. Provera uz prethodnu kratku najavu

Sertifikaciono telo ICG može smatrati neophodnim da obavi proveru sertifikovane organizacije klijenta uz kratku najavu, kako bi istražilo prigovore ili zbog promena koje mogu nastati kod klijenta. Takođe, provera uz prethodnu kratku najavu može biti sprovedena kao aktivnosti nad suspendovanim klijentom.

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

6.5.5. Suspendovanje sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG poseduje ustanovljenu proceduru koja se odnosi na **Povlačenje i suspenziju sertifikacije (ICG-P 10.8.5.7)** i u kojoj su navedeni postupci za sprovođenje ovih mera i njihov redosled.

Sertifikaciono telo ICG sprovodi suspenziju sertifikacije u slučajevima kada se:

- Jave dokazi o ozbiljnom kršenju zakonskih propisa i zakonske regulative od strane organizacije koja je sertifikovana;
- Organizacija koja je sertifikovana od strane Sertifikaciono telo ICG-ja ne pridržava **Pravilnika o korišćenju znaka sertifikacije i pozivanju na sertifikaciju (ICG-U 10.8.5.1.2)** i/ili **ovog Pravilnika o sertifikaciji (ICG-U 10.8.5.1.1)**;
- Organizacija ne pridržavala **Ugovora o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)** koji je zaključila sa Sertifikacionim telom ICG;

- Organizacija koja poseduje sertifikovani menadžment sistem od strane Sertifikaciono telo ICG susreće sa stalnim ili ozbiljnim teškoćama u nastojanju da zadovolji zahteve sertifikacije i kada njen sistem menadžmenta koji je sertifikovan nije efektivan;
- Na osnovu nalaza i zaključaka nadzorne provere ili provere za ponovnu sertifikaciju zaključi da sistem organizacije nije usaglašen sa kriterijumima sertifikacije;
- Sertifikacionom telu ICG onemogućava sprovođenje aktivnosti nadzora ili provere za ponovnu sertifikaciju, ili kada klijent ne dozvoljava da se iste aktivnosti izvode sa traženom učestalošću;
- Primi zahtev od klijenta, čiji je sistem menadžmenta sertifikovan od strane Sertifikaciono telo ICG, koji se odnosi na dobrovoljno traženje suspenzije.

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

U slučaju suspendovanja sertifikacije, organizacija čija je sertifikacija suspendovana, dobija od Sertifikacionog telo ICG smernice o suzdržavanju od promocije sertifikacije. Trajanje suspenzije ne utiče na rok važenja sertifikacije, što znači da i u slučaju suspenzije sertifikacije, datum prestanka važenja sertifikata ostaje isti.

Ukoliko prilikom vanredne nadzorne provere, proveravači Sertifikacionog tela ICG zaključe da nisu stečeni uslovi za prekid suspenzije, Sertifikaciono telo ICG povlači sertifikaciju ili redukuje njen obim. Na ovu odluku, organizacija koja je sertifikovana, ima pravo žalbe.

Informacije o procesu proveravanja usaglašenosti sistema menadžmenta o procesu sertifikacije kao i o statusu sertifikacije (tj. dodeljivanju, proširenju, održavanju, obnavljanju, suspendovanju, redukovanju obima ili povlačenju sertifikacije) svake sertifikovane organizacije, su dostupne zainteresovanoj javnosti putem internet stranice www.icertgroup.org.

6.5.6. Redukovanje obima dodeljene sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG redukuje obim dodeljene sertifikacije kako bi izuzelo delove koji nisu usaglašeni sa zahtevima standarda i/ili relevantnih dokumenata, u slučajevima kada klijent ima česte, stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve za sertifikaciju. Redukovanje obima sertifikacije Sertifikaciono telo ICG vrši: na zahtev klijenta, na osnovu Izveštaja o proveru i na osnovu preporuke tima proveravača koji su vršili proveru sistema menadžmenta kod odnosne organizacije. Zahtev za redukovanje obima sertifikacije klijent podnosi pisanim putem Sertifikaciono telo ICG u slobodnoj formi. Na odluku o redukovanju obima sertifikacije, sertifikovana organizacija ima pravo žalbe.

6.5.7. Povlačenje sertifikacije

Sertifikaciono telo ICG vrši povlačenje sertifikacije na osnovu rezultata redovnih ili vanrednih nadzornih aktivnosti i na osnovu Izveštaja o proveru. Po donošenju odluke o povlačenju sertifikacije, Sertifikaciono telo ICG pisanim putem obaveštava klijenta o statusu sertifikacije i o njegovim daljim obavezama.

Obaveze klijenta kome je povučena sertifikacija se odnose na vraćanje sertifikata i na uzdržavanju od promocije sertifikacije. Na odluku o povlačenju sertifikacije, organizacija ima pravo žalbe. Nakon isteka perioda od šest (6) meseci od datuma povlačenja sertifikacije, organizacija kojoj je povučena sertifikacija ima pravo da ponovo aplicira za sertifikaciju putem ispunjavanja obrasca **Zahtev za sertifikaciju (ICG-Z 10.8.2.2)**.

6.6. Prigovori i žalbe

6.6.1. Prigovori

Svako pravno ili fizičko lice ima pravo prigovora u vezi aktivnosti Sertifikacionog tela ICG i/ili organizacija sertifikovanih od strane Sertifikacionog tela ICG.

6.6.2. Žalbe

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

6.6.3. Postupak rešavanja prigovora i žalbi

Svaki pisani prigovor ili žalbu Sertifikaciono telo ICG proučava, analizira i u zavisnosti od vrste prigovora/žalbe i od njegove opravdanosti, u pisanoj formi izveštava podnosioca o toku procesa rešavanja istog. Analiza prigovora i žalbi i eventualne korektivne mere kojim bi se reagovalo na prigovor se obavljaju pravovremeno, a podnosilac prigovora ili žalbe dobija u pisanoj formi informaciju o zaključcima i eventualnim merama i završetku procesa rešavanja.

Kako bi se zaštitio integritet i kredibilitet svih klijenata i zainteresovanih strana Komisija za rešavanje žalbi i prigovora proučava i analizira prigovore i žalbe koje su upućene Sertifikacionom telu ICG da bi se sprečile greške, propusti ili nerazumno ponašanje.

Komisija za rešavanje žalbi i prigovora se formira za svaki prigovor/žalbu i uvek se sastoji od predsednika Komisije i najmanje dva člana Komisije za sertifikaciju, od kojih nijedan nema neposrednih veza sa predmetom prigovora/žalbe.

Sertifikaciono telo ICG ima utvrđene procedure koje se odnose na **Postupanje sa prigovorima (ICG-P 10.10.2)** i **Postupanje po žalbama (ICG-P 10.10.3)**.

Nakon što Sertifikaciono telo ICG primi prigovor/žalbu, odgovorne osobe će istu rešiti u roku od 30 dana od datuma prijema na najadekvatniji način i odgovor proslediti podnosiocu(ima). U slučaju nezadovoljstva sprovedenom korektivnom ili preventivnom merom, podnosilac može tražiti ponovno razmatranje.

Svaki prigovor i svaka žalba se uvek javno predstavljaju rukovodstvu i tom prilikom se sačinjava zapisnik sa sednice koji Sertifikaciono telo ICG čuva pet godina.

6.7. Obaveze

6.7.1. Obaveze Sertifikacionog tela ICG

Sertifikaciono telo ICG štiti nepristrasnost svojih aktivnosti preko Komisije za obezbeđenje nepristrasnosti kojoj su povereni svi važni zadaci vezani za ostvarivanje nepristrasnosti prilikom pružanja usluga provere i sertifikacije.

Sertifikaciono telo ICG upravlja i svim konfliktima interesa i na taj način osigurava objektivnost svih svojih aktivnosti. Takođe, svi zaposleni u Sertifikacionom telu ICG su dužni da se pridržavaju ustanovljene Politike kvaliteta, ustanovljenih procedura, **Kodeksa ponašanja (ICG-U 10.7.2.1)** i **Etičkog kodeksa (ICG-U 10.7.2.2)** prilikom obavljanja svih aktivnosti.

Sertifikaciono telo ICG primenjuje sistem kvaliteta u skladu sa standardima SRPS ISO 9001:2015 i SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 na sve aktivnosti koje imaju uticaj na kvalitet, bezbednost usluga i zadovoljenje korisnika Sertifikacionog tela ICG.

Sertifikaciono telo ICG je obezbedilo potrebne resurse (znanja, obučeno osoblje i odgovarajuću opremu) za uspešan, efikasan i efektivan rad svih odeljenja, i ispunjava sve zahteve vezane za zaštitu ličnih i poverljivih podataka klijenata.

Sertifikaciono telo ICG pruža svoje usluge svim podnosiocima zahteva po istim pravilima i pod istim tretmanom. Sertifikaciono telo ICG dostavlja pisano obaveštenje klijentima o svim promenama koje ima nameru da izvrši u svojim zahtevima za sertifikaciju uzimajući u obzir njihove stavove pre odlučivanja o tačnom obliku i datumu stupanja na snagu izmena. Sertifikaciono telo ICG poštuje ovaj Pravilnik o sertifikaciji i odredbe **Ugovora o sertifikaciji (ICG-Z 10.8.2.5)** koji je zaključilo sa korisnikom. Takođe, Sertifikaciono telo ICG obezbeđuje javnu dostupnost ažurnih informacija o statusu sertifikacije svojih klijenata.

6.7.2. Obaveze sertifikovanih organizacija

Sertifikovana organizacija ima obavezu da:

- se pridržava odredbi Pravilnika o sertifikaciji i Ugovora o sertifikaciji koji je zaključila sa Sertifikacionim telom ICG;
- omogućiti Sertifikacionom telu ICG sprovođenje postupka provere, odnosno da omogućiti proveravačima pristup dokumentaciji i zapisima, prostorijama, osoblju i slično;
- dostavi Sertifikacionom telu ICG sve informacije o promenama koje se tiču: pravnog, komercijalnog, organizacionog statusa ili vlasništva; organizacije i rukovodstva (npr. ključno osoblje u upravljanju, donošenju odluka ili tehničko osoblje); kontakt adrese i lokacije na kojima se obavljaju aktivnosti; obima poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta, i bitnih promena sistema menadžmenta i procesa;
- redovno ispunjava svoje finansijske obaveze prema Sertifikacionom telu ICG;
- prilikom vršenja aktivnosti koje su obuhvaćene obimom sertifikacije, poštuje ustanovljena pravila i procedure na osnovu kojih je ocenjena usaglašenost sa kriterijumima sertifikacije;
- ne koristi sertifikaciju na način koji bi ugrozio Sertifikaciono telo ICG;

- se poziva na postupak sertifikacije samo za obim sertifikacije za koji je sertifikat dodeljen;
 - ne koristi sertifikat i znak sertifikacije na način koji može dovesti u zabludu treću stranu;
- se pridržava odredbi **Pravilnika o korišćenju znaka sertifikacije i pozivanju na sertifikaciju (ICG-U 10.8.5.1.2)**;
- ukoliko dođe do suspenzije ili povlačenja sertifikata, prestane da se poziva na status sertifikacije i da se uzdržava od promocije sertifikacije;
 - ukoliko dođe do suspenzije ili povlačenja sertifikata vrati sve dokumente kako to zahteva Sertifikaciono telo ICG;
 - arhivira dokumentaciju sertifikovanog sistema, a posebno zapise koje su u vezi sa prigovorima i otkrivenim neusaglašenostima;
 - se obrati Sertifikacionom telu ICG ukoliko ima bilo kakvu nedoumicu vezanu za korišćenje dodeljene sertifikacije.

7. ZAPISI

• Sertifikat	ICG-Z 10.8.5.1.1
• Nalog za proveru	ICG-Z 10.8.5.1.2
• Plan provere	ICG-Z 10.8.5.1.3
• Izveštaj o aktivnostima provere (početna provera/ transfer)	ICG-Z 10.8.5.1.4
• Beleška proveravača	ICG-Z 10.8.5.1.5
• Plan korektivnih mera	ICG-Z 10.8.5.1.6
• Izveštaj o aktivnostima provere (nadzor/ resertifikacija)	ICG-Z 10.8.5.1.7
• Izveštaj i odluka Komisije za sertifikaciju	ICG-Z 10.8.5.1.8
• Zahtev za izdavanje sertifikata	ICG-Z 10.8.5.1.9
• Izveštaj o proveru	ICG-Z 10.8.5.1.10
• Izveštaj o postojanju prepreka za uspešno okončanje provere	ICG-Z 10.8.5.1.11
• Kontrolna lista ISO 9001	ICG-Z 10.8.5.1.12
• Izjava o nepostojanju konflikta interesa	ICG-Z 10.7.8.1.13
• Ugovor o angažovanju članova Komisije za sertifikaciju	ICG-Z 10.8.5.1.14
• Zapisnik sa zasedanja Komisije za sertifikaciju	ICG-Z 10.8.5.1.15
• Evidencija zasedanja Komisije za sertifikaciju	ICG-Z 10.8.5.1.16