



Društvo za sertifikaciju sistema menadžmenta  
PANCERT DOO NOVI SAD  
Dunavska 23/1, Novi Sad  
Telefon/fax: 021/520-666  
[www.pancertns.com](http://www.pancertns.com)  
E-mail: [pancert@pancertns.com](mailto:pancert@pancertns.com)

# OPŠTA PRAVILA SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

## 1.0 U V O D

Opštim pravilima sertifikacije sistema menadžmenta uređuje se proces sertifikacije sistema menadžmenta kvalitetom (Quality management system - QMS) prema standardu SRPS ISO 9001, sistem menadžmenta životnom sredinom (Environmental management system -EMS) prema standardu SRPS ISO 14001, sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu (Occupational health and safety management systems – OH&S) prema standardu SRPS ISO 45001, sistem menadžmenta bezbednošću informacija (Information security management systems-ISMS) prema standardu SRPS ISO/IEC 27001, sistem menadžmenta bezbednošću hrane (Food safety management systems-FSMS) prema standardu SRPS EN ISO 22000 i sistem menadžmenta energijom (Energy management systems-EnMS) prema standardu SRPS EN ISO 50001.

Opšta pravila DOO PANCERT NOVI SAD su namenjena klijentima koji uvode ili primenjuju QMS/EMS/ **OH&S/FSMS/ISMS** radi upoznavanja sa procesom sertifikacije i održavanja ovih sistema, kao i timu za proveru u aktivnostima priprema i sprovođenja provere i Komisiji za donošenje odluka o sertifikaciji.

Opšta pravila DOO PANCERT NOVI SAD su sastavni deo svake ponude/ugovora pri čemu se pod Ugovorom smatra ponuda prihvaćena i potvrđena od strane klijenta, na isti način kao i zaključen ugovorni sporazum verifikovan od strane klijenta i DOO PANCERT NOVI SAD.

Sertifikaciono telo PANCERT za sertifikaciju sistema menadžmenta osnovano je u januaru 2002. godine u okviru Preduzeća za kontrolu kvaliteta i kvantiteta roba i usluga, a.d. "Jugoinspekt-Novi Sad", kao samostalna i nezavisna organizaciona celina.

Odlukom broj 2281-2/5 od 07.05.2008. osnovano je Društvo za sertifikaciju sistema menadžmenta PANCERT DOO izdvajanjem sektora PANCERT. Osnivač privrednog društva DOO PANCERT NOVI SAD je a.d. JUGOINSPEKT-NOVI SAD i vlasnik je 100 % kapitala. Svi poslovi sertifikacije koje je sektor PANCERT zaključio do 16.05.2008. godine prenose se na novo privredno društvo.

Društvo za sertifikaciju sistema menadžmenta PANCERT DOO NOVI SAD zadovoljava zahteve standarda SRPS ISO/IEC 17021-1:2015 i kompetentno je za obavljanje poslova sertifikacije sistema menadžmenta (sistema menadžmenta kvalitetom, sistema menadžmenta životnom sredinom, **sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu** i sistema menadžmenta bezbednošću hrane **sistema menadžmenta bezbednošću informacija**) koji su utvrđeni Sertifikatom o akreditaciji br. 08-004 od 04.11.2014.)

## 2.0 O S N O V N I P O D A C I O DOO PANCERT NOVI SAD

### 2.1 Pravni status

Društvo za sertifikaciju sistema menadžmenta DOO PANCERT, NOVI SAD, Dunavska 23/1, upisano je u Registar privrednih subjekata Agencije za privredne registre, broj upisa BD 72210/2008 od 16.05.2008.

Osnovna delatnost Društva za sertifikaciju sistema menadžmenta PANCERT DOO NOVI SAD definisana je Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji i obuhvata:

- proveru, sertifikaciju i nadzor nad sistemom menadžmenta kvalitetom u proizvodnim i uslužnim
- Opšta pravila DOO PANCERT NOVI SAD  
Rev.33/01.02.2024.

- organizacijama prema standardu SRPS ISO 9001
- proveru, sertifikaciju i nadzor nad sistemom menadžmenta životnom sredinom u proizvodnim i uslužnim organizacijama prema standardu SRPS ISO 14001
- proveru, sertifikaciju i nadzor nad sistemom menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu u proizvodnim i uslužnim organizacijama prema standardu SRPS ISO 45001
- proveru, sertifikaciju i nadzor nad sistemom menadžmenta bezbednošću informacija u proizvodnim i uslužnim organizacijama prema standardu SRPS ISO/IEC 27001
- proveru, sertifikaciju i nadzor nad sistemom menadžmenta bezbednošću hrane u proizvodnim i uslužnim organizacijama prema standardu SRPS EN ISO 22000:2018
- proveru, sertifikaciju i nadzor nad HACCP sistemom organizacija prema Codex Alimentarius CAC/RCP1-1969.Rev 4 (2003.)
- proveru, sertifikaciju i nadzor nad sistemom menadžmenta energijom u proizvodnim i uslužnim organizacijama prema standardu SRPS EN ISO 50001.

O izvršenim poslovima DOO PANCERT NOVI SAD izdaje odgovarajuću dokumentaciju:

- sertifikat za sistem menadžmenta kvalitetom,
- sertifikat za sistem menadžmenta životnom sredinom,
- sertifikat za sistem menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu
- sertifikat za sistem menadžmenta bezbednošću informacija
- sertifikat za sistem menadžmenta bezbednošću hrane
- sertifikat za HACCP sistem
- sertifikat za sistem menadžmenta energijom
- izveštaj o proveru i nadzoru sistema menadžmenta kvalitetom,
- izveštaj o proveru i nadzoru sistema menadžmenta životnom sredinom
- izveštaj o proveru i nadzoru sistema upravljana zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu
- izveštaj o proveru i nadzoru sistema menadžmenta bezbednošću i zdravljem na radu
- izveštaj o proveru i nadzoru sistema menadžmenta bezbednošću informacija
- izveštaj o proveru i nadzoru sistem menadžmenta bezbednošću hrane
- izveštaj o proveru i nadzoru HACCP sistema
- izveštaj o proveru i nadzoru sistema menadžmenta energijom

## 2.2 PRINCIPI

Ukupni cilj sertifikacije koju obavlja DOO PANCERT NOVI SAD, je da stvori poverenje kod svih strana da sistem menadžmenta ispunjava specificirane zahteve. Vrednost sertifikacije je u stepenu javnog poverenja klijenata, korisnika organizacija čiji su sistemi menadžmenta sertifikovani, vladinih tela, nevladine organizacije i potrošača.

Principi koji podstiču poverenje obuhvataju:

- nepristrasnost,
- kompetentnost
- odgovornost,
- otvorenost,
- poverljivost,
- reagovanje na prigovore.
- pristup zasnovan na riziku

### Nepriistrasnost

Odluke sertifikacionog tela DOO PANCERT NOVI SAD zasnivaju se na objektivnom dokazu usaglašenosti (ili neusaglašenosti). Na odluke ne utiču drugi interesi ili druge strane.

## **Kompetentnost**

Kompetentnost osoblja DOO PANCERT NOVI SAD uz podršku sistema menadžmenta obezbeđuje dodeljivanje sertifikacija koje ulivaju poverenje.

## **Odgovornost**

DOO PANCERT NOVI SAD je odgovorno za ocenu dovoljno objektivnih dokaza na osnovu kojih treba da se zasniva odluka o sertifikaciji.

## **Otvorenost**

DOO PANCERT NOVI SAD je obezbedio pristup javnosti informacijama o procesu proveravanja i procesu sertifikacije kao i o statusu sertifikacije ( tj. dodeljivanju, proširenju, održavanju, suspedovanju, redukovanju obima ili povlačenju sertifikacije ) svakog klijenta i na taj način obezbeđuje poverenje u integritet i verodostojnost sertifikacije.

## **Poverljivost**

DOO PANCERT NOVI SAD sve informacije o klijentu (uključujući i prigovore) koje su mu potrebne za adekvatnu proveru usaglašenosti sa zahtevima za sertifikaciju - tretira kao poverljive.

DOO PANCERT NOVI SAD će unapred informisati klijenta u vezi sa informacijama koje želi da plasira u javnost. Sve ostale informacije, osim informacija koje je klijent učinio javno dostupnim, smatraće se poverljivim.

Tamo gde poverljive informacije budu dostavljene drugim telima (npr. akreditacionom telu, grupi iz sporazuma o šemi za kolegijalno ocenjivanje ) sertifikaciono telo će obavestiti klijenta o ovoj akciji.

DOO PANCERT NOVI SAD neće otkrivati trećoj strani informacije o klijentu ili pojedincu bez pisane saglasnosti klijenta ili pojedinca na koga se odnose.

## **Regovanje na žalbe i prigovore**

DOO PANCERT NOVI SAD će svim žalbama i prigovorima pristupiti na odgovarajući način i uložiti potreban trud radi njihovog rešavanja. Efektivno odgovaranje na žalbe i prigovore predstavlja značajno sredstvo zaštite klijenata i drugih korisnika sertifikacije kao i samog sertifikacionog tela.

Postupak primanja i postupanja sa žalbama i prigovorima dostupan je na web site-u DOO PANCERT NOVI SAD .

## **Pristup zasnovan na riziku**

DOO PANCERT NOVI SAD je odgovoran za identifikovanje, dokumentovanje, vrednovanje, i analiziranje rizika koji su potrebni za proveru usaglašenosti sa zahtevima za sertifikaciju.

## **2.3 Finansiranje**

DOO PANCERT NOVI SAD prihod stiče naplatom usluga.

DOO PANCERT NOVI SAD ima sačinjene aranžmane sa osiguravajućom kućom za pokrivanje odgovornosti koje nastaju iz poslovanja DOO PANCERT NOVI SAD. Sertifikaciono telo DOO PANCERT NOVI SAD ocenjuje svoje finansije i izvore prihoda i prezentuje ih Komisiji za obezbeđenje nepristrasnosti tako da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci ne kompromituju

njegovu nepristrasnost.

## 2.4 OPŠTI USLOVI

### 2.4.1 Obaveze i odgovornosti DOO PANCERT NOVI SAD

- DOO PANCERT NOVI SAD obaveštava klijenta o sledećem:
  - a) detaljnom opisu početne i dalje sertifikacione aktivnosti uključujući podnošenje prijave, početne provere, nadzorne provere i procesa za dodeljivanje, održavanje, redukovanje, proširenje, suspendovanje, vraćanje, povlačenje, obnavljanje sertifikacije i prenos sertifikacije
  - b) vrstama sistema menadžmenta i šemama za sertifikaciju prema kojima obavlja proveru
  - c) normativnim zahtevima za sertifikaciju,
  - d) informacijama o cenama za podnošenje prijave, početnu sertifikaciju i resertifikaciju,
  - e) zahtevima DOO PANCERT NOVI SAD prema budućim klijentima:
    - 1. da su usaglašeni sa zahtevima sertifikacije,
    - 2. da treba da sačine sve neophodne aranžmane za sprovođenje provera, uključujući uslove za pregled dokumentacije i pristup svim postupcima i oblastima, zapisima i osoblju za potrebe početne sertifikacije, nadzora, obnavljanja sertifikacije i rešavanja po prigovorima,
    - 3. da omoguće uslove za prisustvo posmatrača / npr. ocenjivača akreditacije ili proveravača na obuci /
  - f) pravilima za korišćenje znaka sertifikacije,
  - g) informacijama o procedurama za postupanje u slučaju prigovora i žalbi.
  - h) politici nepristrasnosti
- DOO PANCERT NOVI SAD mora da ograniči svoje zahteve, provere i odluku o sertifikaciji sistema menadžmenta samo na predmet sertifikacije koji se razmatra.
- DOO PANCERT NOVI SAD je odgovorno i nadležno za odluke koje se odnose na sertifikaciju, uključujući dodeljivanje, održavanje, proširenje, redukovanje, obnavljanje, obustavljanje suspendovanje, vraćanje, povlačenje, prenos i vraćanje sertifikacije.
- DOO PANCERT NOVI SAD mora da pravovremeno dostavi pismeno obaveštenje o svim promenama koje ima nameru da učini u svojim zahtevima za sertifikaciju sistema menadžmenta. Pre odlučivanja o obliku i datumu stupanja na snagu izmena mora da uzme u obzir izražene stavove zainteresovanih strana. Nakon donošenja odluke i javnog objavljivanja izmenjenih zahteva mora da proveriti da li je svaki sertifikovani klijent sproveo sva potrebna usaglašavanja svojih postupaka u propisanim rokovima.
- DOO PANCERT NOVI SAD preuzima odgovornost za čuvanje poslovne tajne i obavezuje se da ni jedan podatak ili dokument do koga dođe tokom sertifikacije neće staviti na uvid trećim licima bez odobrenja klijenta.
- DOO PANCERT NOVI SAD preuzima odgovornost i obavezu da dokumentuje, ažurira i stavi na raspolaganje registar sertifikovanih klijenata, koji sadrži naziv, relevantni normativni dokument, obim i geografsku lokaciju za svakog sertifikovanog klijenta ili geografsku lokaciju glavne uprave i svake lokacije iz obima višelokacijske sertifikacije.

- DOO PANCERT NOVI SAD se obavezuje da u slučaju da se predmet sertifikacije odnosi na specifične programe imenuje osobu koja poseduje kompetenciju za definisanje specifičnih zahteva i davanja smernica proveravačkom timu.
- DOO PANCERT NOVI SAD ovim opštim pravilima pruža tačne informacije i javno dostupne informacije koje opisuju proces provere i procese sertifikacije za dodelu, održavanje, proširenje, obnavljanje, redukovanje, obustavljanje, suspenziju, vraćanje, povlačenje i **prenos** sertifikacije.
- informiše klijenta o procesu tranzicije standarda (putem e-maila, ugovora ili obaveštenja)
- da planira rasporede provera na osnovu dostavljenih planova od klijenata vezano za prelazak na novi standard
- da odradi proveru u odnosu na zahteve novih standarda kod klijenata tokom redovnih nadzora, resertifikacione provere ili dodatne provere
- da obezbedi da vrednovanje usaglašenosti klijenata sa novim zahtevima tokom tranzicije ne ometa usklađenost klijenta sa standardima koji ističu
- ako tranzicione provere koje se sprovode zajedno sa planiranim nadzornim proverama ili resertifikacijama zahtevaju dodatno vreme sertifikaciono telo treba da dostavi klijentu Plan provere koji je u skladu sa Programom provere
- u slučaju prestanka važenja sertifikata kod klijenata koji su propustili da završe proces tranzicije u okviru tri godine, sertifikaciono telo će izvršiti ponovnu sertifikaciju

## 2.4.2 Obaveze i odgovornosti klijenta

Klijent mora da zadovolji sledeće zahteve:

- da se pridržava svih standarda iz oblasti menadžmenta kvalitetom naročito onih prema kojima je izvršena sertifikacija
- da prihvati i poštuje dokumentovana pravila i postupke sertifikacije sistema menadžmenta DOO PANCERT NOVI SAD
- da po podnošenju Prijave za sertifikaciju pruži DOO PANCERT NOVI SAD sve potrebne uslove za sprovođenje provere, uključujući pregled dokumentacije, pristup svim prostorijama, zapisima i osoblju u svrhu provere, nadzora, ponovne provere i razrešavanja prigovora, a prema dogovorenom programu;
- da organizacija klijenta bude usaglašena sa zahtevima DOO PANCERT NOVI SAD kada se poziva na svoj sertifikacioni status u medijima komunikacije internet, brošure ili dr. dokumentima
- ne daje niti dozvoljava bilo kakve izjave koje dovode u zabludu u pogledu sertifikacije
- ne koristi ili ne dozvoljava korišćenje dokumenta sertifikacije ili bilo kog njegovog dela na način koji dovodi u zabludu
- nakon povlačenja ili suspenzije sertifikacije prekine upotrebu svih reklamnih materijala koji sadrže poziv na sertifikaciju

- ispravi sve reklamne materijale kada je obim sertifikacije redukovan
- ne podrazumeva da se sertifikacija odnosi na aktivnosti koje su izvan obima sertifikacije
- svoju sertifikaciju koristi na takav način da sertifikaciono telo i/ili sistem sertifikacije ne mogu da budu dovedeni u situaciju da izgube reputaciju ili poverenje javnosti
- da čuva prigovore na sistem menadžmenta i reklamacije na isporučene proizvode/usluge i da stavi na raspolaganje sve zapise o prigovorima i preduzetim korektivnim merama, na zahtev DOO PANCERT NOVI SAD
- da sertifikaciju sistema menadžmenta koristi samo za to da ukaže da je sistem menadžmenta usaglašen sa relevantnim standardom i da ne koristi svoju sertifikaciju sistema menadžmenta na način kojim bi se stvorio utisak da se sertifikacija sistema menadžmenta odnosi na proizvod /uslugu.
- da obezbedi da se dokument o sertifikaciji sistema menadžmenta, znak sertifikacije ili izveštaj provere ne koriste na način koji će da dovede u zabludu
- da obaveštava DOO PANCERT NOVI SAD o pitanjima koja mogu da se odraze na sposobnost sistema menadžmenta da i dalje ispunjava zahteve standarda koji se koristi za sertifikaciju, svim važnijim izmenama u sistemu menadžmenta i promenama organizacione strukture od uticaja na sistem menadžmenta kao što su:
  - pravni, komercijalni, organizacioni status ili vlasništvo
  - organizaciju i rukovodstvo
  - kontakt adrese i sajtove
  - obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta
  - glavne promene sistema menadžmenta
  - ozbiljni incidenti vezani za bezbednost i zdravlje na radu
  - negativni nalazi inspeksijskih organa
- da identifikuje organizacione nedostatke i aktivnosti koje moraju obaviti da bi se ispunili novi zahtevi standarda
- da sačini plan prelaska na nove standarde
- da izvrši obuku najvišeg rukovodstva i zaposlenih prema novim standardima
- da ažurira postojeći sistem menadžmenta (dokumentaciju) da bi se ispunili revidirani zahtevi i obezbedila verifikacija aktivnosti
- da izvrši usklađivanje dokumenata, da sačini nova dokumenta i primeni u skladu sa novim zahtevima standarda
- da sarađuje sa sertifikacionim telom vezano za aktivnosti u toku tranzicionog perioda

### **3.0 POSTUPAK SERTIFIKACIJE**

#### **Faza I POČETNI KONTAKT**

Početni kontakt sa PANCERT-om klijent može da ostvari pisanim putem ili telefonom. Na zahtev klijenta dostavlja mu se Prijava za sertifikaciju QO-001. Uz Prijavu klijent se informiše o Opštim pravilima Pancerta koja su objavljena na web site.

## **Faza II PREISPITIVANJE PRIJAVE ZA SERTIFIKACIJU**

Na osnovu informacija iz:

- Početnog kontakta i
- Prijave za sertifikaciju vrši se preispitivanje Prijave i izrađuje Zapis o preispitivanju Prijave.

## **Faza III IZRADA PONUDE / UGOVORA IMENOVANJE PROVERAVAČKOG TIMA IZRADA PROGRAMA PROVERE**

Na osnovu popunjene Prijave za sertifikaciju a nakon pozitivnog ishoda preispitivanja, DOO PANCERT NOVI SAD će dostaviti klijentu PONUDU / UGOVOR. Sve naredne Faze Sertifikacije biće izvršene od strane DOO PANCERT NOVI SAD nakon dobijanja potvrde o prihvatanju ponude i/ili zaključenja ugovora sa klijentom.

Klijentu će biti predložen sastav proveravačkog tima DOO PANCERT NOVI SAD i na zahtev će biti dostavljeni dokazi o kompetentnosti članova tima.

Program provere obuhvata trogodišnji sertifikacioni ciklus, početnu proveru u dve faze, nadzorne provere u prvoj i drugoj godini i ponovnu sertifikacionu proveru u trećoj godini pre isteka sertifikacije.

## **Faza IV PROVERA U FAZI I**

Sprovodi se jednim delom u prostorijama klijenata sa ciljem da se:

- proveri dokumentacija sistema menadžmenta,
- vrednuje lokacija klijenta i specifični uslovi vezani za lokaciju i da bi se sa osobljem klijenta obavili razgovori u cilju utvrđivanja spremnosti za proveru u fazi II,
- preispita klijentov status i razumevanje zahteva standarda, naročito u pogledu identifikacije ključnih performansi ili značajnih aspekata procesa, ciljeva i funkcionisanja sistema menadžmenta,
- prikupe neophodne informacije koje se odnose na obim sistema menadžmenta, procese i lokaciju klijenta, kao i odgovarajuće staturane i regulativne aspekte i usklađenosti / na pr. aspekti kvaliteta, životne sredine, pravni aspekti rada klijenta, povezani rizici itd. /
- preispita lokacija resursa za proveru u fazi II i da bi se sa klijentom postigao dogovor o detaljima provere u fazi II,
- težište stavi na planiranje provere u fazi II, time što će se steći dovoljno razumevanja o klijentovom sistemu menadžmenta i rad na raznim lokacijama, u kontekstu mogućih značajnih aspekata,
- oceni da li su interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva planirani i izvršavani i da li je stepen sprovođenja sistema menadžmenta dovoljan da klijent bude spreman za proveru u fazi II
- nezadovoljavajući stepen sprovođenja sistema menadžmenta u fazi I mogu dovesti do odlaganja ili otkazivanja provere

## **Faza V PRIPREMA ZA PROVERU**

Nakon izrade plana provere , utvrđivanja i dodele zadataka svakom proveravaču u



timu vrši se priprema proveravačkog tima za konkretnu proveru.

## **Faza VI PROVERA U FAZI II**

Svrha provere u fazi II jeste da oceni sprovođenje sistema menadžmenta klijenta, uključujući efektivnost. Provera u fazi II odvija se na lokaciji klijenta. Ona mora da obuhvati bar sledeće:

- informacije i dokaze o usaglašenosti sa svim zahtevima standarda sistema menadžmenta koji se primenjuje ili sa drugim normativnim dokumentima,
- praćenje performansi, merenje, izveštavanje i preispitivanje u odnosu na ključne ciljne performanse / u skladu sa očekivanjima sadržanim u standardu sistema menadžmenta ili drugom normativnom dokumentu /
- klijentov sistem menadžmenta i performanse u pogledu usklađenosti sa pravnim propisima,
- operativno upravljanje procesima klijenta,
- interno proveravanje i preispitivanje od strane rukovodstva,
- odgovornost rukovodstva za politike klijenta ,
- veze između normativnih zahteva, politike, performansi ciljeva / u skladu sa očekivanjima sadržanim u primenljivom standardu sistema menadžmenta ili drugom normativnom dokumentu/, svih primenljivih pravnih zahteva, odgovornosti, kompetentnosti osoblja, postupka, procedura, podataka o rezultatima rada i nalazima internih provera i zaključaka.

## **Faza VII ODLUKA, IZDAVANJE SERTIFIKATA I REGISTRACIJA i VIII**

Na predlog proveravačkog tima dostavljenog putem Izveštaja o proveru, Komisija za donošenje odluke će doneti odluku o sertifikaciji/resertifikaciji sistema menadžmenta. Vođa proveravačkog tima će doneti odluku o održavanju/proširenju/redukovanju sertifikacije u postupku nadzornih provera.

Podaci o sertifikaciji sistema menadžmenta se unose u Registar sertifikovanih klijenata koji se objavljuje na web sajtu.

Period važenja sertifikata je tri godine, s tim da se obezbedi obavljanje nadzornih provera jedanput godišnje.

## **Faza IX NADZORNE AKTIVNOSTI**

Nadzorne aktivnosti obuhvataju provere na licu mesta kojima se proverava da li sistem menadžmenta sertifikovanog klijenta ispunjava zahteve standarda za koji je dodeljena sertifikacija.

Nadzorne aktivnosti se moraju izvoditi najmanje jednom godišnje. Najava nadzora se vrši najmanje **mesec dana** unapred. Datum prve, odnosno druge nadzorne provere posle početne sertifikacije ne sme da bude više od 12, odnosno 24 meseca od poslednjeg dana provere u fazi II, osim ukoliko klijent traži odlaganje provere a sertifikaciono telo se saglasi, datum prve , odnosno druge nadzorne provere ne sme biti više od 15, odnosno 27 meseci od poslednjeg dana provere u fazi II.

Nadzornu proveru uobičajeno sprovodi vođa proveravačkog tima .

Program nadzorne aktivnosti obuhvata:

- interne provere i preispitivanje od strane rukovodstva
- preispitivanje mera preduzetih po neusaglašenostima identifikovanih u toku predhodnih provera
- postupke u slučaju prigovora

- 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/ili bilo kog drugog pozivanja na sertifikaciju

## **RESERTIFIKACIJA**

Pre nego što istekne period važenja sertifikata potrebno je izvršiti resertifikaciju sistema menadžmenta klijenta, sa ciljem produženja važnosti sertifikata u naredne tri godine

Obavlja se pre isteka perioda važenja Sertifikata , saglasno postupku definisanom Fazama II -VIII.

Ukoliko Pancert nije završio resertifikacionu proveru ili nije u stanju da verifikuje primenjivanje korekcija i korektivnih mera za svaku veliku neusaglašenost pre isteka datuma sertifikacije, tada neće dati preporuku za resertifikaciju, a važenje sertifikacije neće biti produženo, o čemu se klijent blagovremeno obaveštava.

Nakon što sertifikacija istekne, sertifikaciono telo može da vrati sertifikaciju u roku od 6 meseci, pod uslovom da su kompletirane nezavršene aktivnosti postupka resertifikacije.

Provera se sprovodi sprovođenjem najmanje faze II. Datum izdavanja sertifikata će biti datum odluke o resertifikaciji, a datum isteka je zasnovan na prethodnom sertifikacionom ciklusu.

#### 4.0 PRAVILA ZA UPOTREBU ZNAKA SERTIFIKACIJE DOO PANCERT NOVI SAD

Znak sertifikacije DOO PANCERT NOVI SAD koriste klijenti čiji je sistem menadžmenta sertifikovan od PANCERT-a.

Kao klijent sertifikovan kod DOO PANCERT NOVI SAD, smete:

- da koristite znak sertifikacije DOO PANCERT NOVI SAD samo uz poziv na broj registracije i oznaku relevantnog standarda,
- da koristite znak sertifikacije na korespondencionom, reklamnom i promotivnom materijalu,
- da stavite znak sertifikacije na službeno vozilo bez broja sertifikata, pod uslovom da se pored njega nalazi ime Vaše organizacije i/ili logo.
- da u elektronskim medijima koristite znak sertifikacije sa brojem registracije
- da koristite izjavu na ambalaži proizvoda ( sve ono što može da se ukloni od proizvoda a da se proizvod ne ošteti ) i pratećim dokumentima, koja sadrži znak i naziv Pancert-a., naziv standarda i vrstu sistema menadžmenta po kome je izvršena sertifikacija.

Kao klijent sertifikovan kod DOO PANCERT NOVI SAD, ne smete:

- da koristite znak sertifikacije a da pored njega ne navedete broj sertifikata sistema menadžmenta, broj registracije i oznaku relevantnog standarda;
- da koristite znak sertifikacije koji je toliko mali da se ne može pročitati tekst,
- da stavljate znak sertifikacije na proizvode ili njihovu ambalažu,
- **da stavljate bilo kakave izjave na ambalažu proizvoda koje upućuju na sertifikovan FSMS (pod ambalažom se podrazumeva celokupna ambalaža i primarna koja sadrži proizvod i spoljašnja ambalaža),**
- da stavljate znak sertifikacije na izveštaje laboratorija za ispitivanje, etaloniranje ili kontrolisanje;
- da koristite znak sertifikacije u promotivne ili reklamne svrhe za bilo koji deo organizacije koji nije obuhvaćen obimom sertifikacije sistema menadžmenta,
- da koristite znak sertifikacije u vezi sa bilo kojom aktivnošću, uslugom ili proizvodom koja nije obuhvaćena obimom sertifikacije sistema menadžmenta,
- da koristite znak sertifikacije na tipu proizvoda (artiklu) ili identifikacionoj kartici koji se smatraju delom proizvoda.

## 5.0 USLOVI ZA DODELJIVANJE , ODRŽAVANJE , PROŠIRENJE, REDUKOVANJE, OBNAVLJANJE, SUSPENZIJU I POVLAČENJE SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

**Dodeljivanje** sertifikacije sistema menadžmenta se vrši nakon provere sistema menadžmenta kada:

- su ispunjeni svi zahtevi za sertifikaciju sistema menadžmenta
- se putem Izveštaja o proveri utvrdi da nema neusaglašenosti
- se putem Izveštaja o proveri utvrdi da ima neusaglašenosti koje se moraju otkloniti u predviđenom roku / najviše 3 meseca /

Ukoliko je odluka o sertifikaciji sistema menadžmenta negativna, obaveštava se klijent koji u ovom slučaju mora da se izjasni: da li odustaje od sertifikacije sistema menadžmenta, nastavlja proces sertifikacije sistema menadžmenta (potrebno ponovna provera) ili će uložiti žalbu

**Održavanje** sertifikacije sistema menadžmenta klijenta se zasniva na potvrdi da klijent nastavlja da ispunjava zahteve standarda sistema menadžmenta i to na osnovu pozitivnih zaključaka vođe tima Ukoliko klijent po izveštaju iz nadzorne aktivnosti ima pozitivan nalaz to podrazumeva da ne menja status na Registru sertifikovanih klijenata.

- Ukoliko je nalaz o stanju sistema menadžmenta klijenta okvalifikovan u izveštaju kao uslovno pozitivan, klijent mora da dostavi dokaze o otklanjanju neusaglašenosti , a sertifikat i znak sertifikacije mogu dalje koristiti bez ograničenja, što se objavljuje u sredstvima službenog informisanja.

**Proširenje/redukovanje** Sertifikovan klijent može podneti zahtev za proširenje obima sertifikacije sistema menadžmenta u bilo koje vreme perioda važenja sertifikacije sistema menadžmenta, zbog promene organizacionog proizvodnog programa i sl. Proširenje sertifikacije sistema menadžmenta se uobičajeno sprovodi tokom prve naredne nadzorne provere u kojoj se vrši provera dela sistema menadžmenta na koji se odnosi zahtev za proširenje sertifikacije sistema menadžmenta DOO PANCERT NOVI SAD, kao odgovor na podneti zahtev za proširenje obima već dodeljene sertifikacije preduzima preispitivanje podnetog zahteva i utvrđuje sve aktivnosti provere koje su neophodne za odlučivanje o tome da li da se proširenje dodeli ili ne. Ovo može da se izvodi uporedo sa nadzornom proverom

- Pri proširenju sertifikacije sistema menadžmenta klijentu se izdaje novi sertifikat pod istim brojem i datumom važnosti sertifikata.

**Obnavljanje** sertifikacije (resertifikacija) vrši se ukoliko sertifikovani klijent:

- održava usaglašenost sa zahtevima sertifikacije sistema menadžmenta i poštuje program nadzornih provera,
- ispunjava finansijske obaveze prema DOO PANCERT NOVI SAD
- podnese prijavu za resertifikaciju u vremenskom roku koji omogućava da se provera i otklanjanje evantulanih neusaglašenosti obavi pre isteka važnosti sertifikacije

**Obustavljanje** sertifikacije (resertifikacije) vrši se:

- kada se u toku sertifikacije (resertifikacije) utvrde značajne neusaglašenosti

**Suspenzija** sertifikacije sistema menadžmenta se primenjuje u slučajevima kada prihvatljive okolnosti onemogućuju klijentu da ispunji sve kriterijume za održavanje sertifikata ali se normalizacija okolnosti može očekivati.

- Period suspenzije sertifikata ne može biti duži od 6 meseci.

Suspenzija upotrebe sertifikata i znaka sertifikacije vrši se u sledećim slučajevima:

- kada klijentov sertifikovan sistem menadžmenta ima stalne ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve sertifikacije, uključujući zahteve za efektivnost sistema menadžmenta
- kada klijent nije dostavio korektivne mere u definisanom roku od mesec dana u nadzornoj proveru
- kada se u toku nadzorne provere utvrde jedna ili više značajnih neusaglašenosti
- sertifikovani klijent ne dozvoljava da se nadzorne provere izvode sa traženom učestalošću
- sertifikovani klijent dobrovoljno traži suspenziju
- kada dođe do nekorektnog pozivanja na status sertifikacije ili dvosmislene upotrebe dokumenta sertifikacije, znakova ili Izveštaja provere
- kada se kod klijenta utvrde ozbiljni incidenti vezani za bezbednost i zdravlje zaposlenih
- kada se kod klijenta utvrdi ozbiljno kršenje zakonskih propisa

O suspendovanju sertifikacije sistema menadžmenta, direktor Pancert obaveštava klijenta dopisom u kom se obaveštava o obavezi zabrane korišćenja i vraćanja sertifikata i znaka sertifikacije u fizičkom obliku.

Ukoliko se u predviđenom roku otklone problemi zbog kojih je došlo do suspendovanja sertifikacije donosi se odluka o vraćanju sertifikacije. O vraćanju sertifikacije sistema menadžmenta, direktor Pancert obaveštava klijenta dopisom.

**Povlačenje** sertifikacije sistema menadžmenta vrši se kada se tokom nadzora ili kontrole korišćenja sertifikata i znaka sertifikacije kod klijenta utvrdi:

- da u predviđenom roku / 6 meseci / nakon suspenzije nije sproveo propisane korektivne mere
- da je prestao proces proizvodnje ili je obim smanjen ispod 50 % u odnosu na vreme sertifikacije sistema menadžmenta,
- da je sproveden stečajni postupak
- pismeno iskazana želja da se to izvrši
- druge okolnosti koje se mogu desiti kod klijenta

Ukoliko klijent uloži žalbu, suspenzija ili povlačenje sertifikacije sistema menadžmenta se sprovodi po okončanju žalbenog postupka.

### **Provere uz prethodnu kratku najavu**

Sertifikaciono telo može da obavlja provere sertifikovanih klijenata uz kratku najavu u slučajevima kada:

1. klijent obavesti sertifikaciono telo o pitanjima koja mogu da se odraze na sposobnost sistema menadžmenta da i dalje ispunjava zahteve standarda koji se koristi za sertifikaciju  
To obuhvata promene koje 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 sajtove
  - obim poslova u okviru sertifikovanog sistema menadžmenta
  - glavne promene sistema menadžmenta (prestruktuiranje kojim se sistem menadžmenta

- suštinski menja)
2. sertifikaciono telo primi prigovor koji se odnosi na sertifikovanog klijenta
  3. treba izvršiti nastavak aktivnosti nad suspendovanim klijentom

### **Prenos sertifikata**

Sertifikaciono telo Pancert može da izvrši prenos sertifikata od drugog sertifikacionog tela sprovođenjem sledećih aktivnosti:

- pregled dokumentacije –sertifikata potencijalnog klijenta u okviru posete klijentu
- izrada izveštaja o obavljenoj aktivnosti uz navođenje razloga prenosa sertifikata
- pribavljanje kopije izveštaja i sertifikata (kao dokaza validnosti) od strane sertifikacionog tela koje je izdalo sertifikat koji je predmet prenosa (ako nije moguće obaviti ovu komunikaciju izrađuje se zapis o tome) i ta dokumentacija se obezbeđuje od klijenta uz dokaze da sertifikat nije suspendovan ili pod pretnjom suspenzije
- izrada programa provere za preostali sertifikacioni ciklus

Transfer sertifikacije podrazumeva kontinuitet sertifikacionog ciklusa tj. nastavlja se provera u nadzornoj proveri u kojoj je preuzeta.

Ukoliko je klijent prekoračio vreme nadzorne provere koju je definisalo sertifikaciono telo od kojeg se preuzima sertifikat onda se klijent posmatra kao novi klijent.

U slučaju kada je sertifikacija odobrena od strane sertifikacionog tela čija je akreditacija istekla , suspendovana ili povučena sertifikaciono telo Pancert će tražiti odobrenje od Akreditacionog tela Srbije da nastavi prenos sertifikata.

Ukoliko je sertifikacija potencijalnog klijenta pod suspenzijom ili pod pretnjom suspenzije prenos se ne može izvršiti.

