

# GLOBALCERT

## PRAVILA SERTIFIKACIJE

### 1. UVOD

Svrha ovih pravila je propisivanje jedinstvenog načina sprovođenja sertifikacionih provera sistema menadžmenta, praćenja održavanja sertifikovanog sistema menadžmenta, rešavanja žalbi i prigovora, kao i prava i obaveza GLOBALCERT-a i organizacije koja je imalac sertifikata GLOBALCERT-a. Pravila se primenjuju za sve postupke sertifikacije, a sve organizacije koje žele da imaju sertifikovan sistem menadžmenta imaju iste mogućnosti i prava tokom celog postupka.

Pravila služe za informaciju organizacijama koje žele da se prijave za sertifikaciju GLOBALCERT-u, a obavezujuća su za sve zaposlene i saradnike GLOBALCERT-a.

Pravila su javno dostupna na sajtu [www.globalcert.com](http://www.globalcert.com), a mogu se dobiti i u štampanom izdanju na zahtev.

Organizacije koje žele biti klijent GLOBALCERT-a ugovorom se obavezuju na prihvatanje ovih pravila.

### 2. POJMOVI I DEFINICIJE

#### **Klijent**

Organizacija u kojoj je obavljena provera u cilju sertifikacije.

#### **Sertifikovani klijent**

Organizacija čiji je sistem menadžmenta sertifikovan.

#### **Sertifikat**

Potvrda kojom se dokazuje da je sistem menadžmenta proveravane organizacije (klijenta) proveren od strane sertifikacionog tela i da su ispunjeni svi zahtevi određenog standarda koji sadrži zahteve za sistem menadžmenta.

#### **Proveravač**

Lice koje je kompetentno da sprovede proveru.

#### **Žalba**

Pisani podnesak sertifikovanog klijenta od strane GLOBALCERT-a ili klijenta koji je u postupku sertifikacije, za preispitivanjem bilo koje, po njega nepovoljne, odluke GLOBALCERT-a koja se odnosi na klijentov željeni status sertifikacije.

#### **Prigovor**

Izražavanje nezadovoljstva GLOBALCERT-u u pisanom obliku od strane bilo kog lica ili organizacije, zbog razloga koji su različiti od žalbe, a odnose se na aktivnosti GLOBALCERT-a, njegovih zaposlenih ili eksterno angažovanih saradnika ili klijenata koji poseduju važeći sertifikat GLOBALCERT-a, uz očekivani odgovor.

# GLOBALSERT

## 3. NEPRISTRASNOST

**3.1.** U cilju sticanja i održavanja poverenja u sertifikacije koje kao uslugu pruža, GLOBALSERT u potpunosti shvata značaj nepristrasnosti za obavljanje poslova sertifikacije sistema menadžmenta, upravlja potencijalnim sukobima interesa i obezbeđuje objektivnost poslova sertifikacije sistema menadžmenta, o čemu daje javno saopštenje – deklaraciju dostupnu na web stranici [www.globalsert.com](http://www.globalsert.com).

**3.2.** Jedanput godišnje se na propisan način identifikuje, analizira a nakon toga i dokumentuje eventualna mogućnost konflikta interesa koji nastaje zbog pružanja usluga sertifikacije, uključujući sve konflikte koji nastaju zbog postojanja veza koje predstavljaju pretnju po nepristrasnost GLOBALSERT-a.

**3.3.** U pisanoj analizi se obuhvataju svi potencijalni izvori konflikta interesa koji su identifikovani, bilo da potiču iz samog GLOBALSERT-a ili iz aktivnosti drugih lica, tela ili organizacija, načini sprečavanja takvih pretnji i potrebne mere uključujući i mere koje su odgovor na svaku pretnju nepristrasnosti koja dolazi od strane drugih lica, tela ili organizacija. Analizu razmatra Komisija za obezbeđenje nepristrasnosti, koja je sastavni deo strukture GLOBALSERT-a, i po potrebi preuzima dodatne mere radi očuvanja nepristrasnosti.

**3.4.** GLOBALSERT ne sertifikuje druga sertifikaciona tela za njihove poslove sertifikacije sistema menadžmenta, ne nudi niti pruža konsultantske usluge za sistem menadžmenta, niti interne provere kod svojih sertifikovanih klijenata.

**3.5.** GLOBALSERT ne sertifikuje sistem menadžmenta za koji je klijent primio konsultantske usluge ili interne provere sistema menadžmenta od konsultantske organizacije koja na bilo koji način može da se dovede u vezu sa GLOBALSERT-om sa aspekta nedozvoljene pretnje po nepristrasnost sertifikacije.

**3.6.** Usluge provere i sertifikacije GLOBALSERT reklamira i nudi nezavisno od bilo čijih konsultantskih usluga za sistem menadžmenta, a ukoliko se dogodi da neka konsultantska organizacija reklamira i nudi svoje usluge obećavajući jednostavniju, lakšu, bržu i jeftiniju sertifikaciju kod GLOBALSERT-a, biće preduzete mere za demantovanje takvih neadekvatnih tvrdnji.

**3.7.** Za proveru i sertifikaciju sistema menadžmenta konkretnog klijenta, GLOBALSERT ne koristi osoblje koje je tom klijentu pružalo konsultantske usluge za sistem menadžmenta i neće ga koristiti najmanje dve godine nakon završetka pružanja konsultantskih usluga.

**3.8.** Osoblje GLOBALSERT-a, bilo da je stalno zaposleno ili povremeno eksterno angažovano, kao i članovi odbora ili komisija koji mogu da utiču na poslove sertifikacije, moraju da deluju nepristrasno i ne smeju da dozvole da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepristrasnost. U tom cilju svaki učesnik u procesima provere i sertifikacije sistema menadžmenta za potrebe GLOBALSERT-a, potpisuje Kodeks ponašanja proveravača, čime se obavezuje na poštovanje određenih obaveza i uslova u vezi nepristrasnosti, odnosno na prijavljivanje svakog saznanja o postojanju konflikta interesa koji se odnosi na njih same ili GLOBALSERT.

# GLOBALSERT

## 4. KADROVSKI RESURSI

**4.1.** GLOBALSERT raspolaže, u okviru sopstvene organizacije, sa stalno zaposlenim i eksterno angažovanim osobljem, proveravačima i tehničkim ekspertima (koje po potrebi povremeno angažuje na poslovima provere za potrebe sertifikacije sistema menadžmenta, na osnovu ugovora o delu).

**4.2.** Osoblje ima odgovarajuće obrazovanje, kurseve obuke, tehničko znanje, veštine i iskustvo za svaku vrstu i obim posla iz delokruga GLOBALSERT-a.

**4.3.** Način izbora i učešća zaposlenog osoblja u procesima provere i sertifikacije, kao i njihove uloge, ovlašćenja i odgovornosti, propisani su u Pravilnicima, Procedurama i Uputstvima koje je utvrdio GLOBALSERT. Ugovorom o radu svaki stalno zaposleni se obavezuje na poštovanje pravila rada propisanih u navedenim dokumentima, uključujući aspekte poverljivosti, nezavisnosti i povezanosti sa organizacijama čiji sistem menadžmenta se sertifikuje.

**4.4.** U procesima provere i sertifikacije GLOBALSERT koristi proveravače koji imaju odgovarajuće obrazovanje, stručnost i potrebno iskustvo u tehničkim oblastima u kojima proveravaju sistem menadžmenta, odnosno na poslovima uvođenja i/ili održavanja sistema menadžmenta za koji se traži sertifikacija, kao i odgovarajuće kurseve obuke za proveravače odgovarajućeg sistema menadžmenta.

**4.5.** Ukoliko, pri sertifikaciji određenog sistema menadžmenta u određenoj tehničkoj oblasti, GLOBALSERT ne raspolaže sa proveravačima koji imaju odgovarajuću stručnost i iskustvo na tim poslovima, angažovaće tehničke eksperte koji poseduju adekvatno znanje i iskustvo i koji će u timu proveravača GLOBALSERT-a biti savetodavci proveravačima.

**4.6.** Eksterno angažovani proveravači i tehnički eksperti potpisuju sa GLOBALSERT-om sporazum, kojim se obavezuju da poštuju politike i procedure koji se primenjuju u GLOBALSERT-u, da poštuju zahteve koji se odnose na poverljivost, na nezavisnost u odnosu na komercijalne i druge interese i obavezuju se da obaveste GLOBALSERT o svakoj postojećoj ili prethodnoj povezanosti sa bilo kojom organizacijom čija provera bi im mogla biti poverena.

**4.7.** GLOBALSERT prati rad svojih proveravača i tehničkih eksperata preko osvedočenja u njihov rad tokom njihovog rada na terenu kod podnosioca prijave za sertifikaciju/sertifikovanog klijenta, pregledanja izveštaja o proveri i prateće dokumentacije, razmatranja povratnih informacija od podnosioca prijave za sertifikaciju/ sertifikovanog klijenta, vrednuje njihove performanse i preduzima potrebne mere poboljšanja.

# GLOBALSERT

## 5. POSTUPAK SERTIFIKACIJE SISTEMA MENADŽMENTA

### 5.1. Prijem i preispitivanje prijave za sertifikaciju

**5.1.1.** Osnovne informacije o klijentima koji su zainteresovani za sertifikaciju sistema menadžmenta prikupljaju se ličnim kontaktima, pisanim ili drugim putem.

**5.1.2.** Ovlašćeni predstavnik potencijalnog klijenta popunjava prijavu za sertifikaciju sa podacima potrebnim za određivanje željenog obima sertifikacije, osnovnim informacijama o organizaciji, delatnosti, lokacijama, ugovornim spoljnim uslugama (outsourcing) standardima ili drugim zakonskim zahtevima vezanim za obim za koji traži sertifikaciju, kao i podatke o organizaciji (ili licu) koja je pružala klijentu konsultantske usluge u vezi sistema menadžmenta.

**5.1.3.** GLOBALSERT analizira dobijene informacije kako bi se ocenilo jesu li one dovoljne za obavljanje provera, da li je klijentu poznat postupak sertifikacije, ima li mogućih nerazumevanja postupka sertifikacije. Proverava se da li GLOBALSERT ima potrebne resurse za obavljanje provera uzimajući u obzir lokacije klijenta, jezik, delatnost, potrebno vreme, kao i ostalo što bi moglo uticati na nepristrasnost.

**5.1.4.** O preispitivanju prijave izrađuje se i čuva odgovarajući zapis.

### 5.2. Ponuda i ugovaranje sertifikacije

**5.2.1.** Ukoliko postoji interes i mogućnost za saradnju, potencijalnom klijentu se dostavlja ponuda sa podacima o obimu provera, potrebnom vremenu za pripremu i sprovođenje provera (Program provere), ceni, kao i ugovor sa pravima i obavezama obe strane, a takođe i Pravila sertifikacije. Obostranim potpisom ugovora smatra se da je započela saradnja.

### 5.3. Početna sertifikaciona provera

**5.3.1.** Početna sertifikaciona provera sprovodi se u dve faze.

#### a) Provera u fazi I

**5.3.2.** Cilj provere u fazi I je ocena spremnosti klijenta za sertifikaciju i dogovor o sprovođenju provere u fazi II.

**5.3.3.** Provera u fazi I sprovodi se bar jednim delom na lokaciji klijenta. Proveravaju se podaci dobijeni u prijavi, područje delatnosti (obim sertifikacije) dokumentovanost sistema menadžmenta, da li se sprovode interne provere i preispitivanja od strane rukovodstva, procenjuje se spremnost organizacije i njenog osoblja za obavljanje provera, kako bi se ustanovilo razumevanje zahteva standarda od strane klijenta, pogotovo vezano za ključne aspekte sistema menadžmenta i procesa. Zajedno s klijentom dogovara se plan provere u fazi II s obzirom na specifičnosti organizacije klijenta.

# GLOBALSERT

**5.3.4.** Klijentu se dostavlja izveštaj o proveru u fazi I u kome se daje ocena dokumentacije i ukazuje na elemente koji bi se mogli pokazati kao neusaglašenosti. Od rezultata provere u fazi I zavisi kada će se planirati obavljanje provere u fazi II.

## **a) Provera u fazi II**

**5.3.5.** Svrha ovog dela provere je provera primene i efektivnosti sistema menadžmenta klijenta. Sprovodi se obavezno na lokaciji klijenta i uključuje ocenu zadovoljavanja svih zahteva referentnog standarda za sistem menadžmenta, usklađenost sistema menadžmenta sa zakonskim propisima, ostvarivanja ciljeva sistema menadžmenta, upravljanje procesima, pregled rezultata internih provera i preispitivanja od strane rukovodstva, odgovornost rukovodstva za politike poslovanja i sl. Poseban akcenat se stavlja na merenje efikasnosti i integritet sistema menadžmenta i poslovanja.

**5.3.6.** Tim proveravača analizira informacije i dokaze prikupljene tokom provera u fazi I i fazi II i donosi zaključak o usaglašenosti organizacije sa zahtevima referentnog standarda za sistem menadžmenta. Tim dostavlja GLOBALSERT-u Izveštaj o proveru koji uključuje potvrdu osnovnih podataka o organizaciji, podatke o eventualnim neusaglašenostima i njihovom otklanjanju, kao i preporuku da se sertifikacija dodeli ili ne dodeli.

**5.3.7.** Konačnu odluku o dodeli sertifikacije donosi komisija za odlučivanje o sertifikaciji. Lica koja donose odluku ne smeju učestvovati niti u jednom delu postupka provere. Odluka se donosi na osnovu procene rezultata i zaključaka provera i ostalih relevantnih informacija (npr. javno dostupnih podataka i mogućih reakcija i komentara klijenta na izveštaje o proveru).

**5.3.8.** Na osnovu odluke o dodeli sertifikacije, direktor GLOBALSERT-a izdaje klijentu sertifikat sistema menadžmenta sa rokom važenja tri godine od datuma odluke o dodeli sertifikacije.

## **5.4. Nadzorne provere**

**5.4.1.** Prva nadzorna provera u jednom sertifikacionom ciklusu se sprovodi na lokaciji klijenta nakon 12 meseci od završetka početne provere odnosno provere radi ponovne sertifikacije. Druga nadzorna provera se sprovodi 12 meseci nakon prve. Tokom nadzornih provera se proverava održavanje i dalji razvoj sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta (odnosno poštovanja preporuka datih u ranije sprovedenim proverama).

**5.4.2.** Tokom nadzornih provera obavezno se proveravaju rezultati internih provera, preispitivanja od strane rukovodstva o ispunjavanju postavljenih ciljeva, praćenje i merenje procesa, otklanjanje uočenih neusaglašenosti na prethodnim proverama, mere poboljšavanja, napredak planiranih aktivnosti sa ciljem stalnog poboljšanja, efektivnost sistema menadžmenta kod ostvarivanja ciljeva sertifikovanog klijenta, promene nastale u protekloj godini, kao i korišćenje znaka sertifikacije.

**5.4.3.** Posebno se razmatraju prigovori kupaca – korisnika usluga i oni delovi sistema menadžmenta koji mogu uticati na promene u području ili širini sertifikovane delatnosti.

**5.4.4.** Pored nadzornih provera GLOBALSERT sprovodi i druge nadzorne aktivnosti koje mogu uključivati direktne kontakte sa klijentom, dostavljanje pojedinih dokumenata, proveru promotivnih materijala, web stranica i drugo, a sve u cilju potvrđivanja ispunjenosti uslova za održavanje dodeljene sertifikacije.

# GLOBALSERT

**5.4.5.** Pozitivni izveštaji sa nadzornih provera dokaz su uspešnog sistema menadžmenta i uslov za održavanje sertifikacije.

## **5.5. Provera radi ponovne sertifikacije**

**5.5.1.** Svrha ove provere je provera kontinualne usklađenosti sistema menadžmenta sa zahtevima standarda i efektivnosti sistema menadžmenta, poboljšanja, doprinosa poslovanju organizacije i sl., a u cilju obnavljanja sertifikacije nakon isteka trogodišnjeg sertifikacionog ciklusa.

**5.5.2.** Provera se sprovodi na lokaciji klijenta i obuhvata procenu efektivnosti celovitog sistema menadžmenta s obzirom na moguće spoljašnje i unutrašnje promene i njegovu relevantnost za obim delatnosti obuhvaćen sertifikacijom, ostvarivanje ciljeva i svrsishodnost sistema menadžmenta za poboljšavanje poslovanja.

**5.5.3.** Provera se planira se tako, da se eventualne neusaglašenosti mogu otkloniti pre isteka važnosti sertifikacije, odnosno sertifikata. U slučaju da je u organizaciji sertifikovanog klijenta došlo do značajnih promena sistema menadžmenta provera može obuhvatiti i proveru u fazi I sa ocenom dokumentacije.

**5.5.4.** Odluka o obnavljanju sertifikacije donosi se na osnovu rezultata ove provere, a uključuje i nalaze prethodnih nadzornih provera i eventualne prigovore na sertifikovanog klijenta.

## **5.6. Posebne provere**

**5.6.1.** U slučaju zahteva za proširenjem obima sertifikacije sertifikovanog klijenta, GLOBALSERT razmatra zahtev i po potrebi sprovodi proveru pre odluke o eventualnom proširivanju obima sertifikacije. Postupak se može sprovesti tokom nadzorne provere ili kao posebna provera radi proširenja obima sertifikacije.

**5.6.2.** Ukoliko GLOBALSERT primi prigovor na sertifikovanu organizaciju, dobije informacije o značajnim promenama u poslovanju sertifikovanog klijenta, za koje procenjuje da dovode u pitanje sposobnost sistema menadžmenta da ispunjava zahteve standarda, ili nakon privremene suspenzije sertifikacije, kada treba da se utvrdi da li su se stekli uslovi za ukidanje suspenzije, može sprovesti proveru kod sertifikovanog klijenta uz prethodnu kratku najavu. Zbog kratkog roka za planiranje takve provere posebna pažnja se posvećuje sastavljanju tima proverača, obzirom da klijent nema priliku da iskaže primedbe na sastav tima.

**5.6.3.** Odluku o provođenju posebnih provera donosi direktor.

## **5.7. Obim, vreme trajanja i lokacije provera**

**5.7.1.** Obim i trajanje provera planira se na osnovu smernica regionalnih i međunarodnih organizacija za akreditaciju (EA i IAF). U slučaju da klijent obavlja iste ili slične delatnosti na više lokacija, metodom uzorka, prema propisanim smernicama regionalnih i međunarodnih organizacija za akreditaciju, određuje se broj i mesta na kojima će se sprovesti provera.

# GLOBALSERT

## 6. IZDAVANJE SERTIFIKATA I ODRŽAVANJE SERTIFIKACIJE

**6.1.** Prvi sertifikat se izdaje nakon što se kroz početnu sertifikacionu proveru potvrdi da su ispunjeni svi zahtevi određenog standarda za sistem menadžmenta. Normativni zahtevi za sistem menadžmenta su utvrđeni u sledećim standardima: SRPS ISO 9001:2008, za sistem menadžmenta kvalitetom; SRPS ISO 14001:2005 za sistem menadžmenta zaštitom životne sredine; SRPS ISO 22000:2007 za sistem menadžmenta bezbednošću hrane.

**6.2.** Sertifikacija se obnavlja nakon sprovedene provere radi ponovne sertifikacije, tokom koje je ustanovljeno da nema neotklonjenih neusaglašenosti niti drugih prepreka za izdavanje sertifikata.

**6.3.** Važenje sertifikacije (datum početka i završetka), delatnosti obuhvaćene sertifikacijom i lokacije klijenta na koje se odnosi (obim sertifikacije), jasno su istaknuti na sertifikatu.

**6.4.** Sertifikat važi od dana donošenja odluke o sertifikaciji i traje tri godine.

## 7. SUSPENDOVANJE, POVLAČENJE ILI REDUKOVANJE OBIMA SERTIFIKACIJE

**7.0.1.** Uslovima za suspendovanje, povlačenje ili redukovanje obima sertifikacije osigurava se i štiti kredibilitet GLOBALSERT-ove sertifikacije i postiže primeren i jednak odnos prema svim klijentima.

**7.0.2.** Imalac sertifikata GLOBALSERT-a ugovorom se obvezuje na poštovanje Pravila sertifikacije sistema menadžmenta GLOBALSERT-a.

### 7.1. Suspendovanje sertifikacije

**7.1.1.** Privremeni prekid važenja sertifikacije (suspendovanje sertifikacije) može da se utvrdi nakon nadzorne provere, provere radi ponovne sertifikacije ili posebne provere uz prethodnu kratku najavu, nakon analize prigovora treće strane ili uočavanjem kontinuirane zloupotrebe znaka sertifikacije.

**7.1.2.** GLOBALSERT će suspendovati sertifikaciju ako je zaključkom provere ili na drugi način činjenično utvrđena jedna ili više od sledećih situacija:

- Sistem menadžmenta sertifikovanog klijenta stalno i ozbiljno odstupa i ne ispunjava zahteve standarda po kome je sertifikovan, uključujući zahteve za efektivnošću sistema menadžmenta,
- Sertifikovani klijent ne dozvoljava (omogućava) sprovođenje nadzorne, odnosno provere radi ponovne sertifikacije u planiranim rokovima,
- Sertifikovani klijent sam traži privremenu suspenziju,
- Sertifikovani klijent ne ispunjava ugovorne obaveze prema GLOBALSERT-u (neplaćanje troškova provere i sertifikacije, neobaveštavanje o značajnim promenama u organizaciji koje dovode u pitanje sertifikovani sistem menadžmenta)
- Sertifikovani klijent nastavlja sa zloupotrebom znaka sertifikacije i nakon pisanog upozorenja

# GLOBALSERT

**7.1.3.** Privremeni prekid važenja sertifikacije je na snazi sve dok se svi uočeni nedostaci ne otklone, a najduže u periodu od 6 meseci, što se potvrđuje kroz naknadnu proveru uz prethodnu kratku najavu, koju sprovodi tim proveravača GLOBALSERT-a.

**7.1.4.** U vreme privremenog prekida važenja sertifikacije, sertifikovani klijent ne sme aktivno promovisati svoj status sertifikovane organizacije.

**7.1.5.** Odluku o suspendovanju sertifikacije donosi Komisija za odlučivanje o sertifikaciji.

## **7.2. Povlačenje sertifikata i redukovanje obima sertifikacije**

**7.2.1.** Ukoliko se nakon 6 meseci od privremenog prekida važenja sertifikacije, utvrdi da neusaglašenosti nisu otklonjene, kao i ako se ustanovi da sertifikovani klijent nije zadovoljio zahteve koji su neophodni za prestanak privremenog prekida važenja sertifikacije, donosi se odluka o (trajnom) povlačenju sertifikacije, odnosno redukuje se obim sertifikacije u delu koji ne ispunjava zahteve standarda.

**7.2.2.** Pored toga, GLOBALSERT redukuje obim sertifikacije sertifikovanog klijenta, bez prethodne suspenzije, kada postoji potreba da se isključe delovi delatnosti ili lokacije koji ne ispunjavaju zahteve, u slučajevima kada sertifikovani klijent ima očigledne neprestane ili ozbiljne teškoće da zadovolji zahteve za sertifikaciju za određene delove svoje delatnosti, odnosno na određenim lokacijama, a za koje je obostranom saglasnošću utvrđeno da neće biti prevaziđene ni nakon 6 meseci.

**7.2.3.** Odluku o povlačenju ili redukovanju sertifikacije donosi Komisija za odlučivanje o sertifikaciji.

**7.2.4.** U slučaju kada sertifikovani klijent sam odustane od bilo kojeg oblika dalje provere svog sistema menadžmenta, ne donosi se odluka o povlačenju sertifikata, već se njegova izjava čuva kao dokaz, a on je u obavezi da ispoštuje ugovorne obaveze u vezi prestanka pozivanja na sertifikaciju.

**7.2.5.** GLOBALSERT evidentira povlačenje sertifikacije i ispostavlja zatev do tada sertifikovanom klijentu, za trenutno povlačenje iz upotrebe svih dokumenata klijenta koji nose bilo kakve oznake ili pozivanja na sertifikaciju GLOBALSERT-a. Ukoliko je sertifikat još uvek važeći, traži se povraćaj svih primeraka.

**7.2.6.** Informacija o klijentu kome je sertifikacija suspendovana, redukovana ili povučena objavljuje se na sajtu [www.globalsert.com](http://www.globalsert.com), a može se i pisanim putem dostaviti bilo kojoj strani na zahtev.



# GLOBALSERT

## 8. POSTUPAK REŠAVANJA ŽALBI I PRIGOVORA

**8.0.1.** Cilj ovog postupka je jednoznačno i jasno propisivanje načina prijema, istraživanja i razrešavanja svih vrsta žalbi i prigovora.

**8.0.2.** Korisnici usluga GLOBALSERT-a i svi drugi subjekti koji su uključeni u proces sertifikacije, korisnici usluga sertifikovanih organizacija ili druge zainteresovane strane za poslove sertifikacije i sertifikovanih organizacija, kao i drugi pojedinci, državni organi i pravna lica koji su zainteresovani za sistem sertifikacije sistema menadžmenta i poslove iz delokruga GLOBALSERT-a mogu podneti:

- žalbu na odluku GLOBALSERT-a o sertifikaciji,
- prigovor na rad GLOBALSERT-a i njegovog osoblja,
- prigovor na rad sertifikovanog klijenta,
- žalbu na odluku GLOBALSERT-a u postupku sertifikacije, ili
- prigovor na korišćenje sertifikacije

### 8.1. Opšte odredbe o postupanju sa žalbama i prigovorima

**8.1.1.** Način podnošenja, primanja i rešavanja žalbi i prigovora javno je dostupan klijentima i ostalim zainteresovanim stranama na sajtu [www.globalsert.com](http://www.globalsert.com).

**8.1.2.** GLOBALSERT ne preduzima nikakve diskriminišuće radnje prema podnosiocu žalbe ili prigovora niti prema subjektu na koga se odnosi prigovor.

**8.1.3.** Lica koja su na bilo koji način uključena u predmet koji je razlog žalbe ili prigovora ne mogu učestvovati u analizi i donošenju odluke vezane za žalbu i/ili prigovor.

**8.1.4.** GLOBALSERT preuzima potpunu odgovornost za čitav proces rešavanja po žalbi ili prigovoru kao i za donošenje svih odluka. Za postupak je odgovoran direktor.

### 8.2. Opšte odredbe o postupanju sa žalbama i prigovorima

**8.2.1.** Sve aktivnosti u vezi žalbi klijenata/sertifikovanog klijenta na odluke GLOBALSERT-a u vezi sa sprovođenjem postupka sertifikacije i izdavanja sertifikata dokumentuju se u obliku zapisa i služe za rešavanje eventualnih sporova sa klijentima.

**8.2.2.** Prijem žalbe evidentira se u knjizi žalbi i o prijemu se pisanim putem obaveštava podnosilac žalbe.

**8.2.3.** Odluku o žalbi, nakon odgovarajućeg istraživanja po žalbi, donosi Komisija za žalbe, koju na predlog direktora imenuje Odbor za sertifikaciju od lica koja nisu učestvovala u proveru ili sertifikaciji klijenta koji je podneo žalbu.

**8.2.4.** O odluci se obaveštava klijent/sertifikovani klijent koji je podneo žalbu, a po potrebi se kao rezultat rešavanja po žalbi preduzimaju potrebne korekcije ili korektivne mere, u skladu sa procedurom GLOBALSERT-a.

# GLOBALSERT

**8.2.5.** Dokumentacija o postupku rešavanja žalbe čuva se u dosijeu klijenta najmanje tri godine.

## **8.3. Postupak rešavanja prigovora**

**8.3.1.** Prigovor se prima u pisanom obliku, ali ukoliko je dat usmeno, lice koje je prigovor primilo, pravi zapis o prigovoru. Prigovor se evidentira u knjigu prigovora i, ako je moguće, o prijemu se obaveštava podnosilac prigovora.

**8.3.2.** Direktor utvrđuje osnovanost prigovora i ukoliko je on neosnovan, tj. ako se ne odnosi na postupke provere i sertifikacije GLOBALSERT-a ili na sertifikovanog klijenta, prigovor se odbacuje i postupak završava o čemu se obaveštava podnosilac prigovora.

**8.3.3.** Ukoliko je prigovor osnovan, direktor zadužuje lice(a) za prikupljanje i analizu svih relevantnih podataka i informacija o predmetu prigovora.

**8.3.4.** Ako se prigovor odnosi na rad GLOBALSERT-a i njegovog osoblja preduzimaju se radnje za otklanjanje neposrednog uzroka koji je doveo do prigovora. Analiza uzroka služi kao ulazni podatak za moguće sprovođenje korektivnih ili preventivnih mera u GLOBALSERT-u.

**8.3.5.** Ako se prigovor odnosi na sertifikovanog klijenta, odnosno na korišćenje sertifikacije, o tome se obaveštava sertifikovani klijent i traži se dokumentovano obrazloženje situacije koja je dovela do prigovora.

**8.3.6.** Postupci koji se primenjuju pri proveru navoda iz prigovora mogu biti: traženje pisanog i obrazloženog izjašnjavanja, provera sistema menadžmenta sertifikovanog klijenta uz prethodnu kratku najavu, zahtev za sprovođenje određenih korektivnih mera uz nadzor njihovog sprovođenja i rezultata, kao i u krajnjem slučaju, ukoliko se ne sprovedu dogovorene korektivne mere, privremeno suspendovanje ili redukovanje sertifikacije.

**8.3.7.** Po završenom postupku provere navoda, donosi se odluka koja se dostavlja podnosiocu prigovora i/ili sertifikovanom klijentu na koga se odnosi.

**8.3.8.** Dokumentacija o postupku rešavanja po prigovoru čuva se najmanje tri godine.

**8.3.9.** Sva lica koja učestvuju u postupku prikupljanja informacija i podataka, provere navoda i donošenja odluka o prigovorima moraju imati potpisanu izjavu o poverljivosti, kojom je utvrđeno da se poverljivim smatraju sve informacije i saznanja vezana za postupak rešavanja prigovora.

# GLOBALSERT

## 9. OBAVEZE KLIJENTA

### 9.1. Organizacija klijenta mora da:

- Omogući GLOBALSERT-u optimalne uslove za obavljanje ugovorenih usluga, uključujući radni prostor, dostupnost i raspoloživost potrebne dokumentacije i odgovarajućeg osoblja;
- U okvirima svojih saznanja i objektivnih mogućnosti spreči svaki oblik komunikacije (poslovne ponude, ponude zaposlenja, narudžbine na lični račun, različita uslovljavanja i sl.), koji bi na bilo koji način mogao ugroziti objektivnost i nezavisnost GLOBALSERT-ovih proveravača i tehničkih eksperata;
- Redovno, pravovremeno i u potpunosti informiše GLOBALSERT o svim izmenama u vlastitom sistemu menadžmenta, koje bi na bilo koji način mogle uticati na njegovu sposobnost da zadovolji zahteve standarda i eventualnu potrebu za naknadnom proverom;
- Bez odlaganja dostavi GLOBALSERT-u informaciju o svim važnim organizacionim promenama ili promenama u pravnom statusu svoje organizacije, koje bi, kao takve, mogle uticati i na promenu prethodno sertifikovanog sistema menadžmenta. Pri tome se prvenstveno misli na promene u registraciji, statusu organizacije, vlasništvu, promeni najvišeg rukovodstva ili ključnog osoblja, adrese i podataka za kontakt, oblasti delatnosti, kao i veće promene u sistemu menadžmenta ili procesima;
- Sistematski vodi evidenciju eventualnih primedbi, koje se odnose na sadržaj i funkcionalnost sistema menadžmenta, a koje su upućene od strane trećih (kupaca, poslovnih partnera, inspeksijskih državnih organa i sl.), kao i o sprovedenim merama poboljšanja, i o tome upoznavati GLOBALSERT-ove proveravače za vreme njihovog boravka u organizaciji.
- Nakon dodeljivanja sertifikacije, u potpunosti poštuje uputstva za korišćenje znaka sertifikacije koja su opisana u tački 11 ovih pravila;
- Uredno izvršava svoje finansijske obveze prema GLOBALSERT-u, u skladu sa prihvaćenom ponudom koja je u prilogu ugovora o sertifikaciji sistema menadžmenta;
- Dozvoli GLOBALSERT-u javno objavljivanje podataka o izdatim, suspendovanim i povučenim sertifikacijama, odnosno sertifikatima;
- Prilikom sprovođenja akreditacionog ocenjivanja GLOBALSERT-a, od strane Akreditacionog tela Srbije, dozvoli i omogući uvid u sledeće dokumente koji su u vezi sa postupkom sertifikacije: Prijava za sertifikaciju, Rešenje o imenovanju tima proveravača, Plan provere(a), Izveštaj o proveru iz faze I, Izveštaj o proveru i Poslovnik o kvalitetu.

# GLOBALSERT

## 10. ODGOVORNOSTI I OBAVEZE GLOBALSERT-a

### 10.1. GLOBALSERT se obavezuje da će:

- Tokom postupka provere koristiti savremene metode, propise i standarde uz angažovanje kompetentnih proveravača i tehničkih eksperata, u skladu s ovim pravilima;
- U tajnosti da drži sve činjenice i podatke, koje sazna tokom procesa provere i sertifikacije, bez obzira da li se radi o saznanjima koja se odnose na organizaciju klijenta ili njegove poslovne odnose sa trećim licima;
- Osigurati da sva lica koja mogu imati pristup poverljivim informacijama o klijentu, prethodno potpišu izjavu o poverljivosti. To se odnosi na zaposlene, proveravače, tehničke eksperte i ostala lica, koja saraduju sa GLOBALSERT-om u procesima provere i sertifikacije. Podaci o klijentima/sertifikovanim klijentima drže se u zaključanim prostorima i štite se savremenom softverskom i hardverskom zaštitom protiv neovlašćenog pristupa;
- Sprovoditi postupke provere tako, da na najmanji mogući način ometa uobičajeni proces rada, kao i tehnološke procese organizacije klijenta;
- Pravovremeno obavestavati klijente/sertifikovane klijente o svim promenama zahteva za sertifikaciju, načinu sertifikacije, novim standardima, smernicama akreditacionog tela, propisima i ostalim relevantnim dokumentima;

**10.2.** GLOBALSERT se ne može smatrati odgovornim ukoliko treća strana (npr. kupac, odnosno korisnik usluge sertifikovanog klijenta) ne prizna sertifikat u jednom delu ili u celini;

**10.3.** GLOBALSERT nije odgovoran za bilo kakve greške učinjene od strane organizacije sertifikovanog klijenta niti za nedostatke proizvodnih postupaka ili proizvedenih i prodatih proizvoda i usluga.

# GLOBALSERT

## 11. KORIŠĆENJE ZNAKA SERTIFIKACIJE

**11.1.** Klijent, kome je izdat važeći GLOBALSERT-ov sertifikat za sistem menadžmenta (za sertifikovano područje), može koristiti znak sertifikacije GLOBALSERT-a u skladu sa sledećim uslovima:

1. Znak sertifikacije može se koristiti samo uz ime sertifikovane organizacije, kao i navođenjem odgovarajućeg standarda za sertifikaciju sistema menadžmenta, u vreme važenja sertifikata.
2. Znak sertifikacije može se primenjivati za poslovne svrhe i samo na materijalima za poslovnu prepisku, kao i za reklamne svrhe. Ne sme se upotrebljavati za svrhe izvan obima sertifikacije navedenog na sertifikatu. Ako se važnost sertifikata odnosi na neki konkretan sistem menadžmenta (npr. proizvodnu liniju, određenu uslugu) ili lokacijski ograničen sistem celokupne organizacije (određenu lokaciju), tada se primenom znaka sertifikacije ne sme stvarati utisak da je sertifikovana celokupna organizacija. U takvim situacijama treba da bude navedeno područje primene znaka sertifikacije. GLOBALSERT ima pravo uvida u sve dokumente, poslovnu prepisku itd., na kojima je organizacija istakla znak sertifikacije.
3. Imalac sertifikata GLOBALSERT-a ima pravo, samo da izjavljuje da proizvodi ili usluge potiču iz organizacije, odnosno da se proizvodnja odvija u organizaciji koja ima sertifikovan sistem menadžmenta u skladu s određenim standardom.
4. Znak sertifikacije se ne sme koristiti za označavanje pojedinačnih proizvoda, kao ni na način koji bi dopuštao zaključak, da su sami proizvodi sertifikovani od strane GLOBALSERT-a (npr. ne u uputstvima za korišćenje ili sličnim dokumentima koji se odnose na proizvod). Znak sertifikacije ne sme da se ističe na proizvodu, pakovanju proizvoda (ambalaži), kao ni na izveštajima laboratorija za ispitivanje, laboratorija za etaloniranje ili izveštajima o kontrolisanju proizvoda.
5. Imalac sertifikata se obavezuje, da će sprečiti svako korišćenje znaka sertifikacije ili izjava, koje bi mogle štetiti GLOBALSERT-u ili dovesti u zabunu, iz koje bi se moglo zaključiti da je određena usluga ili proizvod povezan s GLOBALSERT-om (npr. konsultantske aktivnosti ne smeju se povezivati sa imenom GLOBALSERT-a)
6. Imalac sertifikata GLOBALSERT-a dobija GLOBALSERT-ov znak sertifikacije, koji može reprodukovati ali ne sme mu menjati grafički izgled.

**11.2.** Namerno ili grubo kršenje navedenih odredbi, odnosno zloupotreba znaka sertifikacije, može imati za posledicu suspenziju ili povlačenje GLOBALSERT-ove sertifikacije.

**11.3.** Korisnik GLOBALSERT-ovog znaka sertifikacije se zbog toga obavezuje, da će koristiti znak sertifikacije samo tokom perioda važenja sertifikacije. U slučaju povlačenja, neobnavljanja ili nevaženja sertifikata iz drugih razloga, korisnik će osigurati da se svi materijali, na kojima je istaknut znak sertifikacije, više ne upotrebljavaju, i o tome će na odgovarajući način obavestiti GLOBALSERT.

**11.4.** Izgled znaka sertifikacije se nalazi u prilogu ovih pravila.

# GLOBALSERT

## 12. JAVNOST I DOSTUPNOST INFORMACIJA I PODATAKA

**12.1.** GLOBALSERT vodi registar sertifikovanih klijenata i važećih sertifikata u kome su javno dostupni sledeći podaci o klijentima: Naziv klijenta, grad, država, oblast delatnosti – obim sertifikacije, standard po kome je sertifikovan sistem menadžmenta i godina prve sertifikacije.

**12.2.** Na zahtev bilo koje strane, GLOBALSERT će dati informaciju o važenju, suspenziji, povlačenju ili prestanku važenja određene sertifikacije, odnosno sertifikata.

**12.3.** Ostale informacije o klijentu smatraju se poverljivim i neće se davati trećim licima bez izričitog pismenog pristanka klijenta ili u slučajevima predviđenim zakonom.

## 13. TROŠKOVI SERTIFIKACIJE

**13.1.** Informacije o cenama usluga za početnu sertifikaciju, održavanje i nastavak sertifikacije, klijentima se dostavljaju u fazi podnošenja ponude za sertifikaciju.

**13.2.** Cene zavise od troškova provere, odnosno od obima i trajanja provere koji se utvrđuju za svaku podnetu prijavu za sertifikaciju posebno.