

**Изработил:** Јулијана Лазарова

**Позиција:** Менаџер за квалитет

**Одобрил:** Васко Темелкоски

**Позиција:** Управител

## 1 ВОВЕД

ИНТЕРЦЕРТ ДООЕЛ СКОПЈЕ (во понатамошниот текст ИНТЕРЦЕРТ) е сертификациско тело коешто врши сертификација на системот за управување со квалитет за односните кодови за кои е добиена акредитација од страна на Институтот за акредитација на Република Македонија. ИНТЕРЦЕРТ сертификацискиот процес го врши независно и непристрасно исполнувајќи ги критериумите на стандардот [ISO/IEC 17021-1:2015](#)

### КОНТАКТ:

**ИНТЕРЦЕРТ ДООЕЛ СКОПЈЕ**  
ул .Јордан Мијалков бр. 44/2-10  
1000, Скопје, Македонија  
тел.: +389 2 505 32 79  
моб.: +389 76 258 052  
e-mail: [info@inter-cert.net](mailto:info@inter-cert.net)  
[www.inter-cert.net](http://www.inter-cert.net)

## 2 КРАТЕНКИ И ДЕФИНИЦИИ

Основните дефиниции и термини коишто се користат во овој Правилник, се опишани во следните документи:

- [ISO/IEC 17021-1:2015](#) и
- [МКС EN ISO 9001:2015](#)

**СУ** – систем за управување.

**Организација** – клиент кој поднел пријава за сертификација

**Сертификациска проверка** – проверка којашто се спроведува за да се потврди усогласеноста со барањата пред да се додели сертификат.

**Дополнителна проверка (целосна или ограничена)** – проверка којашто се спроведува за да се потврди ефективностa на преземените корективни мерки коишто произлегле како резултат од откриена неусогласеност.

**Надзорна проверка** – проверка спроведена во организацијата за време на периодот на валидноста на сертификацијата за да се провери дали организацијата сè уште ги исполнува барањата

**Ресертификациска проверка** – проверка спроведена за повторно да се додели сертификатот по истекувањето на неговата валидноста.

**Специјална проверка** – проверка којашто се спроведува за да се прошири сертификацијата, при поголеми промени во организацијата или во натамошната постапка по суспензија на сертификатот.

**Голема неусогласеност** – неисполнување на барање на стандардот кое влијае на способноста на системот за управување да ги достигне очекуваните резултати

**Мала неусогласеност** – неисполнување на барање на стандардот кое **не** влијае на способноста на системот за управување да ги достигне очекуваните резултати

**Опсервација** – претставува согледување на проверувачот на лице место кои се однесува на функционирањето на системот за управување со квалитет коешто може да се подобри.

**Приговор** – поднесен приговор против работата на ИНТЕРЦЕРТ од страна на некоја организација клиент, а кој се однесува на активностите во процесот на сертификација.

**Жалба** – поднесена жалба против работата и однесувањето на ИНТЕРЦЕРТ или негов клиент од страна на некоја организација или трета страна.

**Трансфер на сертификатот** - е признавање на постоечкиот сертификат доделен за системот за управување од страна на друго акредитирано сертификациско тело.

### 3 БАРАЊА И ИНФОРМАЦИИ ЗА ПОТЕНЦИЈАЛНИТЕ КЛИЕНТИ

Организацијата која поднесува пријава за сертификација се обврзува:

- да ги исполни барањата за сертификација
- да ги изврши сите активности потребни за да се спроведат проверките, вклучително и анализа на документацијата, пристап до сите процеси, области, документи, записи и вработени коишто се дел од процесот на сертификација, надзор, ресертификација или постапување по приговори,
- да обезбеди услови за работата на проверувачите за време на проверката.

Сертификацијата може да биде спроведена на системот за управување на организацијата кога:

- постојат објективни докази дека системот за управување е документиран,
- дека се извршени интерни проверки на сите области на системот за управување,
- е извршено преиспитување на системот од страна на раководството
- постојат доволно докази дека наодите од интерните проверки или од преиспитувањето на системот се ефективно имплементирани и одржливи.

Сертификацијата во рамките на акредитацијата се врши врз основа на следните критериуми:

- ISO 9001:2015 Систем за управување со квалитет – Барања,
- PO4 Правилник за општите барања за компетентност на телата за оцена на сообразност. (<http://iarm.gov.mk/>),
- PO5 Правилник за барања при повикување на акредитацијата и употреба на знакот на ИАРМ (<http://iarm.gov.mk/>),
- МКС EN ISO 17021-1:2016 Оценување на усогласеност. Барања за телата коишто спроведуваат проверки и сертификација на системите за управување-Дел 1: Барања
- EN ISO 17021-2:2016 Оценување на усогласеност. Барања за телата коишто спроведуваат проверки и сертификација на системите за управување- Дел 2: Потребни компетенции за проверка и сертификација на системи за управување со животна средина
- EN ISO 17021-3:2017 Оценување на усогласеност. Барања за телата коишто спроведуваат проверки и сертификација на системите за управување- Дел 3: Потребни компетенции за проверка и сертификација на системи за управување со квалитет
- EN ISO 17021-10:2018 Оценување на усогласеност. Барања за телата коишто спроведуваат проверки и сертификација на системите за управување- Дел 10: Потребни компетенции за проверка и сертификација на системи за управување со здравје и безбедност при работа
- IAF MD 1 “IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization” (available at (<http://iarm.gov.mk/>),
- IAF MD 2 “IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems” (<http://iarm.gov.mk/>),
- IAF MD 5 “Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems” (<http://iarm.gov.mk/>),
- IAF ML 2:2011 „General Principles on the use of the IAF MLA Mark” (<http://iarm.gov.mk/>),

Цели на проверката:

- да се утврди усогласеноста на системот за управување на организацијата, или негов дел, со критериумите на проверката,
- да се оцени дали системот за управување ги почитува соодветните законски прописи и договори
- да се оцени ефективностa на системот за управување да ги исполни специфичните цели
- да се идентификуваат областите на потенцијални подобрувања на системот за управување

### 4 СЕРТИФИКАЦИЈА И НАДЗОР НА СИСТЕМИТЕ ЗА УПРАВУВАЊЕ

#### 4.1 Пријава за сертификација

По изразениот интерес од страна на организацијата за сертификација и прифаќањето на претходно пратената Понуда за сертификација, организацијата пополнува Пријава за сертификација.

#### 4.2 Верификација на пријавата

ИНТЕРЦЕРТ ја верификува пријавата и дополнителната документација (Тековна состојба) за да се оцени можноста од спроведување на сертификација. Во случај кога тоа не е можно, ИНТЕРЦЕРТ по писмен пат ја информира организацијата.

Доколку организацијата ги исполнува условите, ИНТЕРЦЕРТ подготвува договор за сертификација.

Организацијата потпишува договор, кој како составен дел ги содржи:

- Понудата за сертификација
- овој документ или
- Правилник за сертификација и надзор на системите за управување во организации со повеќе подружници (само во таков случај).

По потпишувањето на договорот, организацијата до ИНТЕРЦЕРТ ги доставува на увид следните документи: Прирачник на системот, Политика за квалитет, Регистар на документи, Организациона шема и Матрица на одговорности.

#### 4.3 Сертификациска проверка

Тимот на проверката изработува Програма за целиот сертификациски циклус во кој се опишуваат активностите кои што се во план да се спроведат на претстојната и на следните надзорни проверки, каде што се наведени сите локации на организацијата, доколку се повеќе од една, како и План на проверката со конкретни информации за термините и единиците на организацијата кои се во план да се проверат.

Сертификациската проверка се спроведува во две фази. Датумите за проверката се договараат со организацијата. Се препорачува најмалку една недела временско растојание меѓу нив, но во посебни случаи, зависно од обемот и дејноста на организацијата, тие можат да се одржат едноподруго.

Задача на тимот на проверувачи е:

- да се провери структурата, политиката, процесите, постапките, записите и документите на организацијата поврзани со системот за управување.
- да се оцени дали ги исполнуваат барањата во однос на опсегот на сертификацијата
- да се оцени дали се воспоставени, имплементирани и ефективно се спроведуваат процесите и постапките со коишто се обезбедува функционалност на системот за управување
- дали се почитува релевантната законска регулатива
- да изработи Програма за сертификацискиот циклус, во која ќе бидат наведени активностите кои се во план да се изведат при сертификациската проверката, како и при сите наредни проверки во времетраењето на сертификацискиот циклус

Организацијата има право да назначи набљудувачи за време на проверката, но кои нема да учествуваат во проверката или во спроведувањето на резултатите од проверката. Присуството на набљудувачи се договора претходно со ИНТЕРЦЕРТ.

Со цел да се олесни проверката, проверувачите треба да бидат придружени со водич, освен ако организацијата и ИНТЕРЦЕРТ не се договорот поинаку.

##### 4.3.1 Прва фаза на проверката

Првата фаза на проверката содржи:

- а) проверка на документацијата на системот за управување на организацијата,
- б) оценување дали локацијата на клиентот и специфичните услови, како и вработените, се подготвени за втората фаза на проверката,
- в) преглед на статусот на организацијата и разбирањето на барањата на стандардот, особено во однос на идентификација на клучните аспекти на работењето или значајните аспекти, процеси и цели на системот за управување на организацијата
- г) собирање на потребните информации во однос на опсегот на системот за управување, процесите, локацијата, како и законските и правните аспекти и нивното почитување
- д) преглед на распределеноста на ресурсите и договарање на детали за втората фаза на проверката
- ф) планирање на втората фаза од проверката преку постигнување на доволно високо ниво на разбирање на системот за управување на организацијата во контекст на значајните аспекти
- е) оценување дали се планирани и спроведени интерните проверки и преиспитувањето на системот за управување од страна на раководството и дали нивото на системот за управување ја оправдува подготвеноста на организацијата за втората фаза на проверката.

Првата фаза на проверката се спроведува на локација на организацијата (во посебни случаи може да се спроведе и надвор од организацијата).

ИНТЕРЦЕРТ однапред ја известува организацијата за лицето кое ќе ја спроведе проверката (проверувач или експерт) и обезбедува основни информации за времетраењето и за членовите на тимот на проверката. Организацијата има право да поднесе приговор за изземање на некој член од тимот со соодветно образложение. Во случај барањето да биде прифатено, се назначува друг член на проверката

По спроведувањето на првата фаза на проверката, ИНТЕРЦЕРТ со организацијата може да го предоговорат датумот за втората фаза на проверката или да направат измени во подготовките за втората фаза на проверката.

Доколку се детектираат неусогласености и неподготвеност на организацијата да се спроведе втората фаза, се дава рок од најмногу шест месеци за отстранување на неусогласеностите.

#### **4.3.2 Втора фаза на проверката**

Планот на проверката се подготвува врз основа на информациите собрани од првата фаза на проверката. Планот на проверката се праќа до организацијата веднаш по спроведувањето на првата фаза од проверката, за да може да се поднесат коментари пред спроведувањето на проверката.

Втората фаза од проверката содржи:

- Собирање информации и евиденции за усогласеноста со барањата на СУ на организацијата
- Надзор, мерење, известување и контрола на постигнувањата во однос на клучните цели и задачи, во согласност со СУ на организацијата.
- Проверка на СУ и работата во однос на почитувањето на законската регулатива
- Контролата на организацијата врз процесите
- Спроведените внатрешни проверки и преиспитувањето на СУ од страна на раководството
- Политиката на организацијата
- Врската меѓу барањата на стандардот, политиката, целите и задачите во однос на реалните постигнувања, почитувањето на законската регулатива, компетенциите на вработените, активностите, постапките и записите, како и наодите и заклучоците од интерните проверки, спроведувањето на корективните и превентивните мерки и мерките за подобрување

Доколку се открие неусогласеност за време на проверката, тогаш проверувачите издаваат Запис за неусогласеност, т.е за мала или голема неусогласеност.

Ако записите од проверката укажуваат дека не е можно да се постигнат целите на проверката или укажуваат на постоење на директен и значаен ризик, водечкиот проверувач треба да ги укаже на Управителот на ИНТЕРЦЕРТ со цел да се преземат соодветни мерки. Овие мерки може да предизвикаат промена на планот, намената и опсегот на проверката или кон нејзино прекинување.

На крајот на проверката, тимот на проверувачи се среќава со Раководството и со претставниците на организацијата коишто учествуваа во проверката, се презентираат наодите и заклучоците од проверката (од двете фази) и се информираат за препораката за доделување на сертификатот.

Во случај на појава на мала или голема неусогласеност, претставникот на организацијата ги дефинира причините за појавата на неусогласеност. Водечкиот проверувач ги проверува предложените мерки и го потврдува нивното прифаќање во Записот за неусогласеност. Опсервациите може, но и не мора да се прифатат од страна на организацијата, но ако не се прифатат, организацијата е должна да даде образложение за неприфаќање.

Од организацијата каде се откриени неусогласеностите, покрај пополнетиот Запис за неусогласеност, се бара да достави План за корекции и превземање корективни мерки најкасно 1 недела од проверката (важи и за неусогласеностите и опсервациите). Во зависност од тежината на констатираните наоди, проверувачите ја информираат организацијата дали е потребна дополнителна верификација на предложените мерки преку:

- целосна дополнителна проверка,
- ограничена дополнителна проверка,
- доставување на документи со докази (коишто ќе бидат верификувани на следната проверка)

По сертификациската, надзорната или ресертификациската проверка, имплементацијата на корективните мерки, како и оцената на нивната успешност, не смее да надминува 3 месеци од датумот на детектирањето на неусогласеноста.

#### **4.3.3 Дополнителна проверка**

Организацијата презема корективни мерки во согласност со својата постапка за корективни и превентивни мерки.

Целосна дополнителна проверка се спроведува согласно принципите договорени во втората фаза на проверката.

Ограничена дополнителна проверка се спроведува на одредени области кои се поврзани со откриените неусогласености.

#### 4.3.4 Заклучоци од сертификациската проверка

Водечкиот проверувач изработува Извештај од проверката најдоцна 15 дена по спроведувањето на проверката. Извештајот содржи опција дали да се додели сертификатот или не, како и опис на сите услови и опсервации од проверката.

Извештајот од проверката кој се праќа на организацијата содржи:

- позитивни констатации – укажуваат на елементи од СУ коишто се подобрени
- неусогласености- т.е мала или голема неусогласеност
- опсервации кои се однесуваат на слабите елементи коишто треба да се подобрат за да се подобри функционирањето на СУ

Големите и мали неусогласености, како и опсервациите во Извештај од проверката се реферираат на точки од стандардот на кој се однесуваат.

Организацијата има право на коментар во однос на Извештајот. Во случај да нема коментари, тоа ќе значи дека организацијата го прифатила Извештајот од проверката.

#### 4.4 Доделување на сертификатот

Одлука за да се додели или да не се додели сертификат носи назначено лице на ИНТЕРЦЕРТ во рок од 15 денови од датумот на доставувањето на Извештајот од страна на водечкиот проверувач и врз основа на неговите наоди и препорака да се издаде или да не се издаде сертификатот на организацијата или по спроведувањето на корективните мерки во случај на детектирана неусогласеност.

ИНТЕРЦЕРТ ја известува организацијата за одлуката. Во случај сертификатот да не се доделува, известувањето се проследува со образложение.

Исто така, можно е да се издаде сертификатот со ограничен опсег, односно со ограничување за некои процеси, производи или операции на организацијата.

Сертификатот се доставува до организацијата во електронска и во печатена форма, на англиски и на македонски јазик.

Датумот на издавање на сертификатот не може да биде порано од датумот на носењето на одлуката за сертификација. Сертификатот има важност од 3 години од датумот на издавање.

Доколку организацијата работи на повеќе од една локација, локациите треба да се наведат. Доколку се две локации и ист опсег на сертификација, не мора да се прави прилог, туку истото се наведува на сертификатот. Но ако се повеќе од две локации, со ист или различен опсег, како прилог кон сертификатот, се додаваат сите локации на кои организацијата функционира.

На сертификатот се наведува референцата која покажува дека сертификатот има прилог во својот состав.

#### 4.5 Надзорни активности

За периодот на валидноста на сертификатот ИНТЕРЦЕРТ спроведува надзорни активности чија цел е да се надгледуваат областите коишто се сертифицирани, како и промените во организацијата.

Надзорните активности вклучуваат:

- надзорни проверки – оценување дали СУ на организацијата ги исполнува барањата на стандардот
- прашања до организацијата коишто се однесуваат на аспектите на сертификацијата
- преглед на интернет страницата и промотивните материјали на организацијата
- следење на општите достапни информации за организацијата
- барања да се дадат на увид документи и записи на организацијата

#### 4.5.1 Надзорни проверки

Надзорните проверки ги опфаќаат:

- Интерните проверки и преиспитувањето на системот од страна на раководството
- Контрола на активностите кои се однесуваат на неусогласеностите од претходната проверка,
- Постапката за решавање на жалби и приговори
- Ефикасноста на системот за управување во однос на исполнувањето на целите на организацијата
- Напредокот во планираните активности со цел постојано подобрување
- Постојаната контрола врз работата
- Следење на промените
- Примената на ознаките/симболите и упатувањата кон сертификацијата

Надзорните проверки се спроведуваат еднаш годишно. Датумот на првата т.е втората надзорна проверка, не треба да биде подоцна од 12 месеци т.е 24 месеци од последниот ден од втората фаза на проверката.

#### 4.5.2 Одржување на сертификатот

Одлуката за одржување на сертификатот се носи по контрола на правилниот тек на спроведување на сертификацискиот процес (вклучувајќи ги надзорните активности), Извештајот од проверката, Записите за неусогласености и позитивите на Водечкиот проверувач.

#### 4.6 Ресертификација

Проверката треба да биде спроведена во одредено време за да се овозможи имплементација на корективните мерки во случај на откриени неусогласености, како и верификација на ефикасноста на презмените мерки, пред истекот на датумот на сертификацијата. Се препорачува ресертификациската проверка да се спроведе најмалку 45 дена пред истекот на датумот на сертификацијата.

Ресертификацијата ги опфаќа сите барања од стандардот, оценување на функционалноста на системот за управување за периодот на сертификацијата. Проверката исто така опфаќа контрола на Извештаите од надзорните проверки.

Доколку се направени позначајни промени во системот за управување или во однос на законските барања кои се однесуваат на организацијата, тогаш се спроведува првата фаза од проверката.

Ресертификацијата која се спроведува во организацијата има цел да ги провери:

- ефикасноста на системот за управување во целина, во однос на внатрешните и надворешните промени, како и неговата соодветност и исполнетост на опсегот на сертификацијата.
- посветеноста за одржување на ефикасноста на системот за управување и кон негово постојано подобрување со цел да се подобрат работните операции на организацијата
- дали работните операции придонесуваат за остварување на политиката и целите на организацијата.

Одлуката за обновување на сертификатот се носи на истиот начин како и при сертификациската проверка. Кога ќе се донесе одлуката, Управителот ги зема предвид приговорите и жалбите против организацијата, како и резултатите од функционирањето на системот за време на периодот на сертификација.

За таа цел, на сертификатот се назначува датум на прва сертификација која го опфаќа претходниот тригодишен циклус и всушност претставува историјат на сертификатот.

#### 4.7 Специјални проверки

##### 4.7.1 Проширување на опсегот на сертификацијата

Опсегот на сертификација може да биде проширен на барање на организацијата.

Во случај кога организацијата поднесува пријава за проширување на опсегот на сертификацијата за да се вклучат нови области или елементи во системот за управување, ИНТЕРЦЕРТ го одредува методот и опсегот на оценување.

##### 4.7.2 Дополнителни проверки

Дополнителните проверки се спроведуваат:

- за да се изврши контрола на приговорите,
- да се проверат случените промени (коишто влијаат врз системот за управување)



- за активирање на сертификатот по извршена суспензија (освен при суспензија на сертификатот поради нарушување на финансиските услови од договорот кон ИНТЕРЦЕРТ или пречекорување на датумот за надзорна проверка од два месеца по истекот на рокот.

Управителот на ИНТЕРЦЕРТ носи одлука за спроведување на таква проверка. За времетраењето на проверката организацијата не може да поднесува приговори за изземање на членови на тимот на проверувачи. Извештајот од проверката е основа за носењето одлука поврзана со целта на проверката.

#### 4.8 Суспензија на сертификатот

Сертификатот може да биде суспендиран во случај на откривање на активности на организацијата кои се во спротивност со договорот и особено кога:

- системот за управување на организацијата целосно или во голема мера не ги исполнува барањата на сертификацијата, вклучувајќи ги барањата кои се однесуваат на ефективност на системот за управување
- организацијата не ги спровела корективните мерки кои произлегле како резултат на неусогласеност откриена за време на проверката со определен рок за нивно исполнување,
- организацијата не презела активности во определениот рок да ги имплементира промените во системот што произлегле од случените промени во барањата од критериумите на проверката
- организацијата не дозволила спроведување на надзорна проверка или ресертификациска проверка онака како што е предвидено
- организацијата по своја волја побарала суспензија
- организацијата не го информирала ИНТЕРЦЕРТ за значајни промени во системот
- организацијата не ги исполнила финансиските обврски кон ИНТЕРЦЕРТ
- други причини коишто произлегуваат како барање или договорот меѓу организацијата и ИНТЕРЦЕРТ

Во случај на појава на околности за коишто ИНТЕРЦЕРТ е овластен да го суспендира сертификатот, назначено лице на ИНТЕРЦЕРТ носи одлука за суспендирање на сертификатот. Одлуката придружена со образложение се доставува до организацијата во писмена форма и во неа се наведени датумите за периодот на суспензија на сертификатот и последиците коишто резултираат поради неовластено користење на сертификатот во тој период.

Во периодот на суспензија, организацијата не може да го користи сертификатот, како ни сертификациските ознаки и акредитацискиот симбол.

Одговорното лице на ИНТЕРЦЕРТ го одредува периодот за суспензија на сертификатот, кој не може да надмине 6 месеци. Потоа сертификатот се одзема.

#### 4.9 Обновување на валидноста на сертификатот

Организацијата се информира по писмен пат за условите за обновување на сертификатот во која се содржани:

- документите кои организацијата треба да ги обезбеди до ИНТЕРЦЕРТ со кои се потврдува дека се исполнети условите за отстранување на суспензијата
- позитивните резултати од специјалната проверка

Одговорното лице одредува услови за враќање на валидноста на сертификатот и носи одлука за негово обновување.

#### 4.10 Одземање на сертификатот

Сертификатот може да биде одземен во случај причините за суспензијата да не се отстранети од страна на организацијата со рок поставен од ИНТЕРЦЕРТ. По поништувањето на сертификатот, организацијата не може да го користи сертификатот, како и сертификациската ознака (симболот на акредитацијата). Одлуката за одземање на сертификатот ја носи Одговорно лице и ја евидентира во Тек на сертификацијата и надзорот на системот за управување.

ИНТЕРЦЕРТ го раскинува договорот и го поништува сертификатот. Организацијата се информира за тоа на писмено, со наведување на датумот на поништувањето на сертификатот и последиците од натамошно неовластено користење и повикување на сертификатот.

#### 4.11 Ограничување на опсегот на сертификацијата

ИНТЕРЦЕРТ го ограничува обемот на сертификацијата со цел да се исклучат оние области коишто не ги исполнуваат барањата. Тоа се случува кога целосно или во голема мера не се исполнети барањата од опсегот на сертификацијата. Ограничувањето на сертификатот мора да одговара со барањата на стандардот. Опсегот на сертификацијата може да се ограничи:

- кога ќе се открие неможност да се спроведува работата во целосен опсег на доделениот сертификат
- кога организацијата не може да ги спроведе корективните мерки кои произлегле од откриена неусогласеност за време на проверките
- на барање на организацијата

#### 4.12 Пренесување на правата

Правата од договорот за надзорна проверка се пренесуваат на барање на организацијата како резултат на промени во нејзиниот правен статус. Во случај кога во прилог на барањето се поднесува и Прирачникот со другата придружна документација (на пр. Тековна состојба на организацијата, правилници, постапки), укажува на тоа дека е променет само правниот статус на организацијата и во тој случај ИНТЕРЦЕРТ носи одлука за пренесување на правата од договорот без да се спроведе проверка.

Ако поднесените документи укажуваат на тоа дека покрај правниот статус, има и други промени (на пр. во организациската структура), одлуката за пренос на правата може да се донесе само по претходно спроведување на проверката.

#### 4.13 Известување за промени во организацијата

Организацијата треба веднаш да го информира ИНТЕРЦЕРТ за промените кои влијаеле врз системот за управување. Тие промени се однесуваат на:

- правни, организациски или промени во сопственоста на организацијата
- организацијата и структурата на раководството (клучното раководство или техничкиот персонал кој носи одлуки)
- адресата за контакт и местото каде што се одвиваат работните процеси
- опсегот на работата којашто е опфатена со системот за управување
- промени во системот за управување и во процесите

Врз основа на информациите за евентуални промени, ИНТЕРЦЕРТ одлучува дали промените треба да бидат проверени преку специјална проверка или на следната регуларна проверка.

### 5 ПРОМЕНИ ВО БАРАЊАТА НА СЕРТИФИКАЦИЈАТА

ИНТЕРЦЕРТ навремено ја информира организацијата по писмен пат (со повратница) за промените во барањата на сертификацијата. Промените во барањата на сертификацијата може да бидат предизвикани од промени во стандардот според кој системот е сертифициран или од промени во акредитациските барања. Информацијата којашто се доставува на организацијата го назначува опсегот на промените, датумот на стапување на сила и методот за нивна примена. Во случај на значајни промени во барањата за сертификација, ИНТЕРЦЕРТ одредува период на транзиција за кој промените треба да бидат применети во системот на организацијата, ја известува организацијата однапред и ги одредува активностите за примена во периодот на транзиција.

Организацијата треба да го информира ИНТЕРЦЕРТ дали може да ги примени промените во определениот рок. ИНТЕРЦЕРТ може да спроведе контрола на воведените промени преку прашалници, разговори или посети на лице место или преку спроведување на проверки.

Ако организацијата го информира ИНТЕРЦЕРТ дека не може да ги спроведе промените во дадениот рок, кога промените не се спроведени во дадениот рок, или се открие дека промените не се спроведени, тогаш сертификатот на организацијата се суспендира од датумот на денот кога промените стапиле на сила.

### 6 РЕИЗДАВАЊЕ НА СЕРТИФИКАТИ

По изминувањето на важноста на сертификатот во тригодишниот циклус, Интерцерт го реиздава сертификатот на организацијата под истиот регистерски број, со додавка „\_изд. 2 (3, 4... итн.)“ и со нова важност од три години, освен во случај кога е поинаку определено.



ИНТЕРЦЕРТ може да го реиздаде сертификатот со одредени промени на самиот сертификат во случаи на барање на организацијата во која се случиле одредени промени во однос на називот, адресата, опсегот на сертификацијата или на барање на ИНТЕРЦЕРТ во случаи кога се случиле промени во однос на називот на сертификациското тело, адресата, опсегот на акредитација, во случаи на промена на дизајнот на сертификатот без други суштински промени во содржината или при промена на самиот стандард.

Во случај на ревизија на стандардот со определен период на миграција, сертификатот се издава со важност определена до крајниот датум за миграција, а потоа, доколку организацијата изврши миграција во новата верзија на стандардот, се издава нов сертификат со преостанатиот период на важност од датумот на неговото издавање, не подолго од три години во еден сертификациски циклус.

Во такви случаи ИНТЕРЦЕРТ го повлекува застарениот документ од организацијата и го уништува и ѝ реиздава нов сертификат под истиот број со додавка „\_р 1 (2, 3... итн.)“.

## 7 РЕШАВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ

### 7.1 Приговори кон активности на ИНТЕРЦЕРТ

Секоја организација може да поднесе приговор за некоја одлука или активност на ИНТЕРЦЕРТ во процесот на сертификација. Доставувањето приговор од организацијата не смее да предизвика дискриминаторски однос од страна на ИНТЕРЦЕРТ.

Приговорот на организацијата може да се однесува на откриените неусогласености, на методите за нивно отстранување, одбивањето да се додели сертификатот, суспендира или одземе и сл.

Приговорот може да се поднесе од страна на организацијата во рок од 14 дена од датумот на доставувањето на одлуката од страна на ИНТЕРЦЕРТ.

Потребно е за решавање по приговорот подносителот да поднесе детален опис на предметот и опсегот на приговорот. Лицето за справување со приговорот не смее претходно да биде вклучено во предметот на приговорот (за време на проверката или носењето на одлуката за сертификација). Приговорите поднесени до ИНТЕРЦЕРТ се решаваат во согласност со постапката на ИНТЕРЦЕРТ, договорите со организациите и со Граѓанскиот законик на Република Македонија.

Информациите коишто се добиваат за време на постапката за решавање на приговорите се сметаат за доверливи.

Секој приговор кој се поднесува до ИНТЕРЦЕРТ се евидентира и приемот писмено се потврдува до подносителот. Доколку е потребна посета до организацијата, тогаш лицето го договара датумот, го испитува проблемот на самото место и подготвува извештај со наодите. Подносителот на приговорот се информира за текот на постапката.

Одлуката дали приговорот е прифатен или не ја носи Управителот на ИНТЕРЦЕРТ кој претходно не бил вклучен во предметот на приговорот. Лицето кое ја носи одлуката одредува кои активности треба да се преземат како реакција на поднесениот приговор. Потоа подготвува писмо со информација за заклучокот од постапката, одлуката на ИНТЕРЦЕРТ и натамошните активности во однос на приговорот.

Во случај на спор по основ на одлуката меѓу организацијата и ИНТЕРЦЕРТ, по сите обиди да се постигне договор, страните може да покренат арбитражна постапка со користење на заеднички посредник кој ќе го одобрат двете страни. Ако арбитражната постапка не донесе резултати во решавањето на спорот, страните може да преземат активности во решавањето на спорот согласно Граѓанскиот законик на РМ.

Организацијата може да го информира Акредитациското тело (Институтот за акредитација на РМ) за активностите на ИНТЕРЦЕРТ.

### 7.2 Жалби

Трета страна може да обжали некоја активност или однесување на ИНТЕРЦЕРТ. По добивањето на жалбата, ИНТЕРЦЕРТ утврдува дали жалбата се однесува на сертификациските активности или на сертифицираниот клиент.

Во случај жалбата да се однесува на сертификацискиот процес, лицето за справување со жалби ја разгледува жалбата и носи одлука за нејзината основаност и се известува подносителот за активностите коишто ќе се преземат по основ истата или за нејзината неоснованост со придружно образложение.

Ако е насочена против сертифицираниот клиент, тогаш ИНТЕРЦЕРТ ги испитува ефектите од сертифицираниот систем за управување. Лицето за справување со жалбата не смее претходно да биде вклучено во процесот на сертификација.

Секоја жалба која се поднесува до ИНТЕРЦЕРТ се евидентира и приемот писмено се потврдува до подносителот.

Доколку е потребна посета до организацијата, тогаш лицето го договара датумот, го испитува проблемот на самото место и подготвува извештај со наодите.

Одлуката дали жалбата е прифатена или не ја носи Управителот на ИНТЕРЦЕРТ кој претходно не бил вклучен во предметот на жалбата.

Лицето кое ја носи одлуката одредува кои активности треба да се преземат како реакција на поднесената жалба. Потоа подготвува писмо со информација за заклучокот од постапката, одлуката на ИНТЕРЦЕРТ и натамошните активности во однос на жалбата.

ИНТЕРЦЕРТ заедно со организацијата и подносителот на жалбата решаваат дали информацијата за жалбата и нејзиното решавање, ќе ги објават јавно.

## 8 ДОВЕРЛИВОСТ И ЈАВНО ДОСТАПНИ ИНФОРМАЦИИ

ИНТЕРЦЕРТ може јавно да ги објави следните информации за организацијата:

- информации за доделениот сертификат,
- за суспендираниот сертификат,
- за одземениот сертификат

Информации за организацијата коишто се јавно достапни се:

- името на компанијата,
- стандардот според кој е извршена сертификацијата
- опсегот на сертификацијата,
- локацијата (градот) и сите подружници

На барање на некоја од страните, ИНТЕРЦЕРТ доставува листа на валидни сертификати и по писмен пат го потврдува статусот на сертификатот на некоја организација (валидноста, суспензијата, одземањето или ограничувањето).

Другите информации за организацијата се доверливи.

Информациите на организацијата се достапни и на акредитациското тело.

Пристапот до информациите за организацијата до трета страна е можно само со претходна писмена дозвола на организацијата.

Во секој случај кога се обезбедува информација до трета страна согласно некој закон, ИНТЕРЦЕРТ ја известува организацијата за содржината на бараната информација.

## 9 КОРИСТЕЊЕ НА СЕРТИФИКАТОТ И СЕРТИФИКАЦИСКИТЕ ОЗНАКИ (СИМБОЛИ)

### 9.1 Користење на сертификатот

ИНТЕРЦЕРТ ѝ дозволува на организацијата и на нејзините претставници да го користат сертификатот:

- за времетраењето на валидноста на сертификатот,
- при рекламни и промотивни активности, доколку се однесуваат на областа на работата којашто е во опсегот на сертификацијата,
- за време на преговори и договори со партнери на организацијата кои се однесуваат на областа на работата којашто е во опсегот на сертификацијата.

ИНТЕРЦЕРТ ѝ наложува на организацијата:

- да ги исполнува барањата на ИНТЕРЦЕРТ кога го користи сертификатот низ различни медиуми: интернет, брошури, реклами итн.
- да не дозволи информации врзани за сертификатот коишто може да доведат во заблуда
- воопшто да не го користи сертификатот во случај на суспензија или негово одземање
- да ги ажурира сите променети информации за сертификатот низ сите материјали коишто ги користи
- да не го користи сертификатот за операции или процеси коишто не се опфатени со опсегот на сертификацијата
- да не го користи сертификатот на начин којшто може да ја доведе во прашање репутацијата и кредибилитетот на ИНТЕРЦЕРТ.

За време на проеверките, ИНТЕРЦЕРТ го проверува правилното користење на сертификатот, сертификациските ознаки, акредитациските симболи и извештајот од проверката.

Во случај кога организацијата не ги почитува барањата наведени погоре, ИНТЕРЦЕРТ презема соодветни активности за да го реши проблемот.

Тие опфаќаат:

- барање да се преземат корективни мерки од страна на организацијата
- суспензија или одземање на сертификатот
- јавно објавување информација за прекршувањето на правата
- правни чекори

## 9.2 Користење на сертификациските ознаки и акредитациските симболи

Правила за користење на сертификациските ознаки и акредитациските симболи:

- сертификациските ознаки и акредитациските симболи може да се користат само за деловни причини, на промотивни и рекламни документи и само за операциите коишто се во опсегот на сертификацијата на организацијата
- сертификациските ознаки и акредитациските симболи не може да се користат за да се промовираат квалитетот на некој производ, односно не може да се ставаат на пакувањето на производите. На пакувањата е дозволено да се наведе наративно дека организацијата е сертифицирана по ISO стандардот, без употреба на сертификациската ознака.
- сертификациските ознаки и акредитациските симболи не смее да се користат во извештаи од лабораториски тестови, калибрација или контроли.

## 10 ОПИС НА СЕРТИФИКАЦИСКАТА ОЗНАКА И АКРЕДИТАЦИСКИОТ СИМБОЛ

### 10.1 Користење на сертификациската ознака (во случај на неакредитирана сертификација на системи за управување)



Слика 1. Пример на сертификациска ознака на ИНТЕРЦЕРТ (за неакредитиран сертификат)

Организацијата може да ја користи сертификациската ознака (во зависност од системот) согласно следните принципи:

Основни димензии на сертификациската ознака

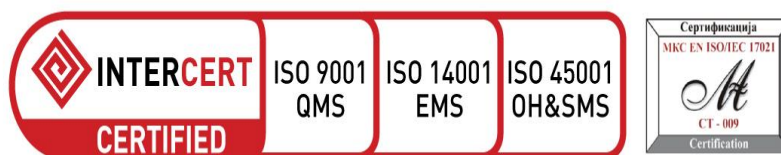
- ширина S = 55 mm + 27mm за секој стандард
- висина H = 24 mm

N-xxx/202x- ознака за неакредитиран сертификат со реден број и година на издавање

Дозволено е да се намалуваат основните димензии на сертификациската ознака согласно следните услови:

- да се задржат пропорциите на ширината и висината
- да не се нарушуваат графичките карактеристики на ознаката
- да се задржи читливоста на буквите и бројките
- да не се менува логото и боите на ознаката
- се дозволува црно-бела варијанта на сертификациската ознака

### 10.2 Користење на сертификациската ознака во комбинација со акредитацискиот симбол на ИАРМ (во случај на акредитирана сертификација на системот за управување)



**Слика 2. Сертификациска ознака во комбинација со акредитацискиот симбол на ИАРМ (за акредитиран сертификат)**

Организацијата може да ја користи сертификациската ознака на ИНТЕРЦЕРТ во комбинација со акредитацискиот симбол на ИАРМ во согласност со следните принципи.

Основни (минимални) димензии

- ширина  $S = 55 \text{ mm} + 27 \text{ mm}$  за секој стандард
- висина  $H = 24 \text{ mm}$

**I-xxx/202x-** ознака за акредитиран сертификат со интегрирани системи (квалитет, животна средина и здравје и безбедност при работа или било кој два од нив ) со реден број и година на издавање

**Q-xxx/202x-** ознака за акредитиран сертификат за систем за квалитет со реден број и година на издавање

**E-xxx/202x-** ознака за акредитиран сертификат за систем за животна средина со реден број и година на издавање

**S-xxx/202x-** ознака за акредитиран сертификат за систем за здравје и безбедност при работа со реден број и година на издавање

Се дозволува намалување на основните димензии на сертификациската ознака и акредитацискиот симбол според следните услови:

- да се задржат пропорциите на ширината и висината
- да не се нарушуваат графичките карактеристики на ознаката
- да се задржи читливоста на буквите и бројките
- да не се менува логото и боите на ознаката
- се дозволува црно-бела варијанта на сертификациската ознака

Други барања во врска со користењето на сертификациската ознака на ИНТЕРЦЕРТ во комбинација со акредитацискиот симбол на ИАРМ се дадени во документот на ИАРМ Р 05 [Правилник за барањата при повикување на акредитацијата и употреба на знакот за акредитација.](http://www.iarm.gov.mk/) <http://www.iarm.gov.mk/>.

Организацијата не смее да го користи акредитацискиот симбол сам, без сертификациската ознака на ИНТЕРЦЕРТ.

**11 ПРЕНОС НА АКРЕДИТИРАН СЕРТИФИКАТ**

Акредитираните сертификати може да се пренесат по извршена анализа на пријавата поднесена од организацијата и спроведена од страна на ИНТЕРЦЕРТ. Потоа се носи одлука за:

- пренос на сертификатот без спроведување на проверка
- потреба од спроведување сертификациска проверка
- потреба од спроведување на ресертификациска проверка

Сертификатите коишто се суспендирани не можат да бидат предмет на пренос.

Шемата на претходната програма на проверката се користи за да се определи програмата на актуелната надзорна или ресертификациска проверка.