

# POSLOVNIK O KVALITETU

## Sertifikacionog tela

### DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD

Šifra: PK-01

Kopija br.

Primalac: \_\_\_\_\_

Naziv preduzeća: **DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD**

Adresa preduzeća: **21000 Novi Sad, Dunavska 23/I**

Primerak je kontrolisan  da  ne

Autor: \_\_\_\_\_  
Direktor Kvaliteta Miloš Rodić

Odobrio: \_\_\_\_\_  
Direktor Sertifikacionog tela Aleksandra Stanojev Jagodić

## UVOD

Sveopšti cilj sertifikacije proizvoda jeste da pruži poverenje svim zainteresovanim stranama da proizvod ispunjava specifične zahteve.

Vrednost sertifikacije se ogleda u stepenu poverenja i verovanja koje uspostavlja treća strana i zbog toga je Sertifikaciono telo DOO Jugoinspekt-Novu Sad usaglasilo svoj rad sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17065.

Sertifikacija proizvoda predstavlja način kojim se osigurava usklađenost sa specificiranim zahtevima standarda ili drugih normativnih dokumenata.

Sertifikaciono telo doo Jugoinspekt-Novu Sad kompetentno, konzistentno i nepristrasno sprovodi šemu sertifikacije, olakšavajući na taj način priznanje i prihvatanje sertifikovanog proizvoda na nacionalnoj ili međunarodnoj osnovi.

## SADRŽAJ

UVOD	2
SADRŽAJ	3
1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE	4
2. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA	4
3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE	4
4. OPŠTI ZAHTEVI	4
4.1. PRAVNA I UGOVORNA PITANJA	4
4.1.1. Pravna odgovornost	4
4.1.2. Sporazum o sertifikaciji	4
4.1.3. Korišćenje sertifikata i znakova usaglašenosti	5
4.2. MENADŽMENT NEPRISTRASNOŠĆU	6
4.3. ZAKONSKA ODGOVORNOST I FINANSIRANJE	8
4.4. NEDISKRIMINATORSKI USLOVI	8
4.5. POVERLJIVOST	8
4.6. JAVNO DOSTUPNE INFORMACIJE	9
5. ZAHTEVI ZA STRUKTURU	9
5.1. ORGANIZACIONA STRUKTURA I NAJVIŠE RUKOVODSTVO	9
5.2. MEHANIZAM ZA OČUVANJE NEPRISTRASNOSTI	11
6. ZAHTEVI ZA RESURSE	12
6.1. OSOBLJE SERTIFIKACIONOG TELA	12
6.2. RESURSI ZA VREDNOVANJE	12
7. ZAHTEVI KOJI SE ODOSE NA PROCES	13
7.1. OPŠTE ODREDBE	13
7.2. PRIJAVA	13
7.3. PREISPITIVANJE PRIJAVE	13
7.4. VREDNOVANJE (OCENJIVANJE)	13
7.5. PREISPITIVANJE	13
7.6. ODLUKA O SERTIFIKACIJI	13
7.7. DOKUMENTACIJA O SERTIFIKACIJI	14
7.8. REGISTAR SERTIFIKOVANIH PROIZVODA	14
7.9. NADZOR	14
7.10. IZMENE KOJE UTIČU NA SERTIFIKACIJU	14
7.11. PRESTANAK, SMANJENJE, SUSPENZIJA ILI POVLAČENJE SERTIFIKACIJE	14
7.12. ZAPISI	14
7.13. PRIGOVORI I ŽALBE	14
8. ZAHTEVI SISTEMA MENADŽMENTA	15
8.1. OPŠTI ZAHTEVI	15
8.2. DOKUMENTACIJA SISTEMA MENADŽMENTA (OPCIJA A)	15
8.3. UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA (OPCIJA A)	17
8.4. UPRAVLJANJE ZAPISIMA	18
8.5. PREISPITIVANJE KOJE VRŠI RUKOVODSTVO	18
8.6. INTERNE PROVERE	19
8.7. KOREKTIVNE MERE	19
8.8. PREVENTIVNE MERE	20

## 1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovim proslovnikom i dokumentima na koje se proslovnik poziva opisuje se sistem menadžmenta procesom sertifikacije proizvoda u Sertifikacionom telu DOO Jugoinspekt – Novi Sad, a koji se odnosi na sledeće:

- Pregled tipa opreme za dečija igrališta
- Pregled tipa površine za ublažavanje udara
- Kontrolu i sertifikaciju u organskoj proizvodnji.

Proslovnik primenjuje svo osoblje Sertifikacionog tela JINS-a.

## 2. VEZA SA REFERENTNIM DOKUMENTIMA

- ✧ SRPS EN ISO/IEC 17065:2016 Ocenjivanje usaglašenosti – Zahtevi tela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge
- ✧ SRPS ISO/IEC 17000:2008 Ocenjivanje usaglašenosti – Rečnik i opšti principi
- ✧ Pravilnik o bezbednosti dečjih igrališta Sl. glasnik RS broj 41/2019
- ✧ Zakonom o organskoj proizvodnji Sl. glasnik RS broj 30/2010, 17/19,
- ✧ Pravilnikom o dokumentaciji koja se dostavlja ovlašćenoj kontrolnoj organizaciji radi izdavanja potvrde, kao i o uslovima i načinu prodaje organskih proizvoda Sl. glasnik RS broj 88/16 i
- ✧ Pravilnikom o kontroli i sertifikaciji u organskoj proizvodnji i metodama organske proizvodnje Sl. glasnik RS broj 95/2020 i 24/2021.

## 3. TERMINI, DEFINICIJE I SKRAĆENICE

U ovom dokumentu koriste se termini i definicije navedeni u standardima SRPS ISO/IEC 17000 i SRPS EN ISO/IEC 17065.

JINS - DOO JUGOINSPEKT – NOVI SAD

Sertifikaciono telo – Sertifikaciono telo za sertifikaciju proizvoda JINS-a

ST – Sertifikaciono telo

Klijent – organizacija ili osoba odgovorna sertifikacionom telu za osiguranje da su zahtevi za sertifikaciju, uključujući i zahteve za proizvod ispunjeni.

Pregled tipa – postupak za ocenjivanje usaglašenosti kojim Imenovano telo za pregled utvrđuje i potvrđuje da reprezentativni primerak opreme za dečja igrališta zadovoljava odgovarajuće zahteve iz pravilnika o bezbednosti dečjih igrališta Sl glasnik RS 41/2019, odnosno da površina za ublažavanje udara poseduje određena svojstva.

Organska proizvodnja – proizvodnja poljoprivrednih i drugih proizvoda koja se zasniva na primeni metoda organske proizvodnje u svim fazama proizvodnje, a koja isključuje upotrebu genetički modifikovanih organizama i proizvoda koji se sastoje ili su dobijeni od genetički modifikovanih organizama, kao i upotrebu jonizujućeg zračenja, u skladu sa zakonom i propisima donetim na osnovu njega

#### **4. OPŠTI ZAHTEVI**

##### **4.1 PRAVNA I UGOVORNA PITANJA**

##### **4.1.1. Pravna odgovornost**

JINS je pravni entitet, registrovan u Agenciji za privredne registre pod matičnim brojem 08008540 za pretežnu delatnost tehničko ispitivanje i analize - 7120. Kao pravni entitet JINS je pravno odgovoran za sve svoje aktivnosti sertifikacije proizvoda. Poslovi sertifikacije proizvoda u JINS-u se obavljaju u okviru organizacione celine Sertifikaciono telo.

##### **4.1.2. Sporazum o sertifikaciji**

Sa svojim klijentima JINS sklapa sporazum o sertifikaciji (Prava i obaveze podnosioca zahteva OB-6.2, prilog ugovora), u kome su navedene odgovornosti ST JINS-a i klijenta. Sporazumom se od klijenta obavezno zahteva sledeće:

- a) da uvek ispunjava zahteve za sertifikaciju, uključujući primenu odgovarajućih izmena kada ga o njima obavesti sertifikaciono telo;
- b) ako se sertifikacija primenjuje na tekuću proizvodnju, da onda sertifikovani proizvod nastavlja da ispunjava zahteve za proizvod;
- c) da izrađuje sve neophodne sporazume za: sprovođenje vrednovanja i nadzora, istraživanje prigovora; učešće posmatrača, ako je to primenljivo;
- d) da daje izjave o sertifikaciji koje su konzistentne sa predmetom i područjem sertifikacije;
- e) da ne koristi sertifikaciju svog proizvoda tako da izazove nepoverenje prema sertifikacionom telu kao sertifikacionom telu i ne daje nikakve izjave koje se odnose na sertifikaciju njegovog proizvoda, a za koje bi sertifikaciono telo moglo da smatra da dovode do zablude ili da za njih nema ovlašćenje;
- f) da posle suspenzije, povlačenja ili isteka sertifikacije, prestane da koristi sav svoj reklamni materijal koji sadrži pozivanje na nju i preduzima mere koje se zahtevaju šemom za sertifikaciju, kao i sve ostale zahtevane mere;
- g) da ako daje kopije dokumenata sertifikacije drugima, onda dokumenta budu u celini reprodukovana ili kao što su specificirana šemom za sertifikaciju;
- h) da prilikom pozivanja na sertifikaciju svog proizvoda u komunikacionim medijima to čini u skladu sa zahevima sertifikacionog tela ili kao što je specificirano u šemi sertifikacije;
- i) da se usklađuje sa svim zahtevima koji mogu biti propisani u šemi za sertifikaciju i odnose se na korišćenje znakova usaglašenosti i na informacije u vezi sa proizvodom;
- j) da čuva zapise o svim prigovorima koji su mu poznati i odnose se na usklađenost sa zahtevima sertifikacije i omogućava da ovi zapisi budu dostupni sertifikacionom telu kada ono to zahteva i da preduzima odgovarajuće mere u vezi sa ovakvim prigovorima i svim nedostacima nađenim na proizvodima, koji negativno utiču na usklađenost sa zahtevima sertifikacije i da dokumentuje preduzete mere;
- k) da bez odlaganja obaveštava sertifikaciono telo o izmenama koje mogu negativno uticati na njegovu sposobnost da bude usaglašen sa zahtevima sertifikacije

#### **4.1.3. Korišćenje sertifikata i znakova usaglašenosti**

Ukoliko se tokom postupka sertifikacije potvrdi da je proizvod usaglašen sa zahtevima za sertifikaciju klijentu se izdaje sertifikat. Proizvodi koji su usaglašeni sa zahtevima označavaju se znakom usaglašenosti u skladu sa PR-08 Pravila za korišćenje simbola sertifikacije i važećim Zakonima i propisima donetim na sonovu njih.

U toku nadzornih aktivnosti vrši se kontrola korišćenja sertifikata i znaka usaglašenosti.

Kontrolom se utvrđuje:

- da li imaoc sertifikata postupa korektno pri pozivanju na sistem sertifikacije i korišćenju sertifikata ili znaka usaglašenosti u reklamnim materijalima, javnim nastupima, itd.
- da li se vrši neovlašćena upotreba znaka usaglašenosti, odnosno označavanje proizvoda za koje nije izvršeno ocenjivanje usaglašenosti ili je donešena odluka o odbijanju.

U slučaju nekorektnog pozivanja na sistem sertifikacije ili zloupotrebe korišćenja sertifikata i znaka usaglašenosti, Sertifikaciono telo preduzima odgovarajuće mere u skladu sa ISO/IEC/uputstvo 27 a koje mogu podrazumevati nalaganje korektivnih mera, povlačenje sertifikacije, javno objavljivanje učinjenih prestupa, pravne mere i sl.

#### **4.2 MENADŽMENT NEPRISTRASNOŠĆU**

Aktivnosti sertifikacije proizvoda se sprovode nepristrasno, što je obezbeđeno uspostavljenom organizacionom strukturom i definisanim odgovornostima i ovlašćenjima opisanim kroz dokumentaciju sistema menadžmenta.

Sertifikacija proizvoda se relizuje prema proceduri Sertifikacija proizvoda PR-06 i proceduri Kontrola i sertifikacija u organskoj proizvodnji PR-09, a ocena usaglašenosti predmeta sertifikacije donosi se isključivo na bazi objektivnih dokaza, čime je eliminisana mogućnost da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci kompromituju nepristrasnost.

Odluke o sertifikaciji donose osobe koje nisu sprovodile ocenjivanje, a samo Sertifikaciono telo i JINS ne isporučuju/projektuju tipove proizvoda koje sertifikuju, ne daje savete i ne obezbeđuju konsultantske usluge klijentima kao načine delovanja u vezi sa pitanjima koja su prepreka ispunjenju zahteva sertifikacije, ne bave se proizvodima ili uslugama koji mogu da kompromituju poverljivost, objektivnost ili nepristrasnost procesa sertifikacije ili donošenja odluka i ima politiku i postupke za rešavanje žalbi, prigovora i osporavanja primljenih od klijenata ili drugih strana u vezi sa vođenjem postupka sertifikacije ili nekim drugim pitanjima.

Rukovodstvo Sertifikacionog tela je u potpunosti svesno značaja da se sertifikacija proizvoda sprovode na nepristrasan način te je u tom cilju dokumenovalo Izjavu o nepristrasnosti kojom se obavezalo na posvećenost očuvanju nepristrasnosti kod obavljanja poslova sertifikacije, upravljanju sukobima interesa i obezbeđivanju objektivnosti:

## **IZJAVA O NEPRISTRASNOSTI SERTIFIKACIONOG TELA ZA SERTIFIKACIJU PROIZVODA**

Svesni činjenice da je od presudnog značaja da javnost budu sigurna da se sertifikacija proizvoda koja se realizuju u Sertifikacionom telu DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD sprovodi na nepristrasan način, preduzete su sledeće mere:

- ✧ Propisane procedure za sertifikaciju proizvoda kojom se obezbeđuje da svi klijenti imaju isti tretman odnosno da se svi predmeti iz određene grupe proizvoda sertifikuju na isti način bez obzira ko je naručilac posla sertifikacije;
- ✧ Sertifikaciono telo je odgovorno za nepristrasnost svojih aktivnosti sertifikacije i ne dozvoljava da komercijalni, finansijski ili drugi pritisci dovedu do kompromitovanja nepristrasnosti;
- ✧ Sertifikaciono telo i svi delovi njegovog pravnog entiteta i entiteti pod njegovim organizacionim upravljanjem:  
neprojektuju, neproizvode, neugrađuju, nedistribuiraju ili neodržavaju sertifikovani proizvod;  
neprojektuju, neprimenjuju, nesprovode ili neodržavaju sertifikacioni process;  
neprojektuju, neprimenjuju, nepružaju ili neodržavaju sertifikovane usluge;  
nenude ili nepružaju konsultantske usluge svojim klijentima  
nenude ili nepružaju svojim klijentima konsultantske usluge o sistemu menadžmenta ili internog proveravanja
- ✧ Ocena usaglašenosti donosi se na bazi objektivnih dokaza prikupljenih u postupku sertifikacije i na ocenu ne mogu uticati nikakvi drugi interesi ili zainteresovane strane;
- ✧ Nadoknade zaposlenih u Sertifikacionom telu su fiksne i ne zavise od rezultata sprovedene sertifikacije;
- ✧ Odluku o sertifikaciji konkretnog predmeta donose zaposleni koji nisu učestvovali u postupku vrednovanja predmeta o kome se odlučuje;
- ✧ Vrednovanje i donošenje odluke o sertifikaciju konkretnog predmeta sprovode zaposleni koji nisu bili uključeni u bilo koju aktivnostu u vezi sa tim predmetom ili koji nisu bili u bilo kojoj drugoj vezi koja može da kompromituje nepristrasnost i nezavisnost;
- ✧ Zaposleni se obavezuju da prijave svaku vezu /odnos sa klijentom koji bi mogao da utiče na nepristrasnost pri sprovođenju sertifikacije kod tog klijenta;
- ✧ Svaki zaposleni se podstiče da prijavi svaku vrstu pritiska koja može da utiče na njihov rad i rezultate rada;
- ✧ Identifikuju se rizici po nepristrasnost, analiziraju, propisuju i primenjuju mere za upravljanje istim.

U Novom Sadu  
Dana, 20.11.2019.

Direktor Sertifikacionog tela  
Aleksandra Stanojev Jagodić



Rukovodstvo vrši identifikaciju rizika po nepristrasnost ST, u skladu sa PR-03 Procena rizika, koji potiču od aktivnosti i odnosa ST kao i od odnosa osoblja ST.

Identifikovane pretnje po nepristrasnost se analiziraju i za one za koje se utvrdi da mogu uticati na nepristrasnost propisuju se mere kojima se rizik eliminiše/svodi na najmanju moguću meru. Analizu i predlog mera vrši direktor kvaliteta. Na bazi urađene analize i datog predloga Direktor ST donosi konačnu odluku o merama koje treba preduzeti. Identifikovani rizici i propisane mere za eliminisanje/svođenje rizika na najmanju moguću meru se prikazuju u Analizi rizika po nepristrasnost sertifikacionog tela OB-3.1. Osoblje koje je uključeno u proces sertifikacije proizvoda obavezno je da spovede odnosno da se pridržava propisanih mera kojim se rizici po nepristrasnost eliminišu odnosno svode na minimum. Ove analize se vrše po potrebi, a ne manje od jednom godišnje. Identifikaciju rizika u okviru analize, ocenu uticaja promena nastalih u periodu između dve analize na pojavu novog rizika koji nije utvrđen prethodnom analizom, vrši Direktor Kvaliteta i u skladu sa tim obaveštava Direktora ST koji donosi odluku o potrebi vanredne analize. Svaka promena u organizaciji, osoblju, uspostavljenim odnosima je ulazni element da se proverí da li je došlo do promena u identifikovanim rizicima po nepristrasnost

Od osoblja koje je uključeno u postupka sertifikacije (eksterno i interno) zahteva se (putem izjave) da otkriju/prijave situacije/veze koje bi mogle da dovedu u pitanje njihovu nepristrasnost u sprovođenju postupka sertifikacije. Sve informacije koje se dobiju od osoblja u vezi sa prijavljenim prethodnim/postojećim vezama/situacijama koje mogu da predstavljaju pretnju po nepristrasnost koriste se kao ulazni elementi za identifikaciju rizika po nepristrasnost.

Osoblje koje je pružilo konsultantske usluge ne sme da bude uključeno u preispitivanje i odlučivanje o sertifikaciji proizvoda za koji su pružali konsultantske usluge u periodu od 2 godine nakon pružene usluge.

#### **4.3 ZAKONSKA ODGOVORNOST I FINANSIRANJE**

JINS je garant finansijske stabilnosti i resursa koji se zahtevaju za funkcionisanje svih organizacionih delova sertifikacionog tela. Odgovornosti pred zakonom koje proističu iz poslovanja se pokrivaju adekvatnim aranžmanima sa osiguravajućim kućama.

#### **4.4 NEDISKRIMINATORSKI USLOVI**

Politika i postupci prema kojima radi ST su, pre svega nediskriminatorski. Usluge koje pruža ST iz domena svog deklarisanog područja rada su dostupne svim klijentima (podnosiocima zahteva) koji su ih i tražili, i pri tome nema nikakvih neprikladnih finansijskih ili drugih uslova. Takođe, pristup procesu sertifikacije nije uslovljen veličinom klijenta ili članstvom u nekoj asocijaciji ili grupi, a sertifikacija nije uslovljena brojem već izdatih sertifikata

Kriterijumi na osnovu kojih se proizvodi klijenata ocenjuju su definisani referentnim dokumentima.

ST ograničava svoje zahteve, samo ocenjivanje i odluku o sertifikaciji samo na ona pitanja koja se odnose na predmet sertifikacije koji se razmatra.

#### **4.5 POVERLJIVOST**

Sertifikaciono telo na svim nivoima svoje organizacije garantuje obezbeđenje poverljivosti informacija dobijenih u toku svojih aktivnosti sertifikacije. Svo osoblje, uključujući i Savet za sertifikaciju u obavezi je da bude upoznat i da se pridržava Sporazuma o poverljivosti OB-7.5

Obaveze o poverljivosti su sastavni deo ugovora koji se sklapa sa klijentom (Prava i obaveze podnosioca zahteva OB-6.2, prilog ugovora).

Sve informacije dobijene ili nastale tokom izvođenja sertifikacionih aktivnosti se smatraju poverljivim i iste se ne smeju otkriti trećoj strani bez pisane saglasnosti klijenta. Izuzetak predstavljaju informacija koje klijent čini javno dostupnim kao i informacije o kojima je postignut dogovor između ST i klijenta da



budu dostupne drugim stranama. U fazi nuđenja i ugovaranja poslova, ST, informiše klijente o informacijama koje čini javno dostupnim.

U slučaju da zakonodavac zatraži informacije o klijentu koje nisu javno dostupne kao i u slučaju obaveza davanja informacija o klijentu koje su proistekle iz ugovornih obaveza (npr. uvid u zapise o sertifikaciji od strane akreditacionog tela), ST će informisati klijenta o datim informacijama, osim ukoliko se isto zakonom zabranjuje.

Informacije koje dobije o klijentu iz drugih izvora (npr. prigovora) ST tretira kao poverljive.

#### **4.6 JAVNO DOSTUPNE INFORMACIJE**

Informacije o sertifikacijama koje se sprovode u ST JINS-a, i to:

- a) Informacije o šemi sertifikacije, uključujući pravila za vrednovanje, pravila za dodeljivanje, održavanje, proširenje ili smanjivanje predmeta i područja sertifikacije, za suspenziju, povlačenje ili odbijanje sertifikacije;
- b) Opis načina na koji se obezbeđuje finansijska podrška i opšte informacije o taksama za podnosioca prijave i klijente;
- c) Opis prava i obaveza podnosioca prijave i klijenata, uključujući zahteve, ograničenja za korišćenje imena sertifikacionog tela i znaka sertifikacije i načine na koje se poziva na dodeljenu sertifikaciju
- d) Informacije o procedurama za postupanje sa prigovorima i žalbama

Procedura sertifikacije proizvoda, opis prava i obaveza podnosioca zahteva za sertifikaciju i klijenata, procedure za postupanje sa žalbama i prigovorima i cenovnik usluga sertifikacije, procedura Pravila za korišćenje simbola akreditacije su javno dostupni na sajtu [www.juins.rs](http://www.juins.rs).

### **5. ZAHTEVI ZA STRUKTURU**

#### **5.1 ORGANIZACIONA STRUKTURA I NAJVIŠE RUKOVODSTVO**

Sertifikaciono telo je sastavni deo pravno odgovornog entiteta – DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD, i deluje kao organizaciona celina unutar JINS-a. Položaj Sertifikacionog tela i veza sa drugim organizacionim delovima JINS-a prikazani su na organizacionoj šemi u Prilogu ovog priručnika.

Organizaciona šema ST koja pokazuje linije ovlašćenja, odgovornosti i raspodele funkcija počev od Direktora ST i, posebno, veze između onih koji su odgovorni za ocenjivanje i onih koji donose odluke o sertifikaciji.

Definisanim organizacionom strukturom je obezbeđena poverljivost, objektivnost i nepristrasnost pri sprovođenju sertifikacije proizvoda. Obezbeđeno je da odluke o sertifikaciji donose osobe koje nisu sprovodile ocenjivanje, da se za ocenjivanje i donošenje odluka o sertifikaciji proizvoda angažuju kompetentne osobe i da se odluke donose na bazi objektivnih dokaza prema jasno definisanom postupku i zahtevima za proizvod.

Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji zabranjena je svaka aktivnost bilo kog organizacionog dela JINS-a koja može da utiče na nepristrasnost i nezavisnost drugog dela pri ispitivanju, kontrolisanju, ocenjivanju, donošenju odluka i zaključaka iz delokruga njegove aktivnosti.

Siže opisa odgovornosti i ovlašćenja lica koja rukovode, drugog sertifikacionog osoblja i svake komisije, sadržan je u niže navedenom tekstu:

**Direktor ST**, odgovoran je za:

- definisanje organizacije, odgovornosti i ovlašćenja u okviru sertifikacionog tela,
- ugovorne aranžmane i verifikaciju ugovora,
- definisanje Ciljeva ST,
- definisanje Politike kvaliteta ST,
- uspostavljanje i upravljanje sistemom menadžmenta,
- definisanje zahteva u pogledu kompetentnosti osoblja,
- obezbeđenje nezavisnosti i neutralnosti i poverljivosti osoblja,
- obezbeđenje odgovarajućih resursa za aktivnosti sertifikacije,
- učestvuje u proceni rizika,
- preispitivanje Sistema menadžmenta ST,
- odobravanje Poslovnika o kvalitetu ST,
- delegiranje ovlašćenja komisijama ili osoblju, kada se to zahteva da preuzmu definisane aktivnosti u njegovo ime,
- razvoj aktivnosti ocenjivanja i zahteva za sertifikaciju,
- obradu/preispitivanje zahteva, informisanje podnosioca zahteva, podugovaranje
- potpisivanje Sertifikata o pregledu tipa,
- nadzor nad finansijama Sertifikacionog tela

**Direktor Kvaliteta** je imenovani predstavnik rukovodstva za kvalitet, odgovoran je za:

- uspostavljanje, dokumentovanje, sprovođenje i održavanje procesa i procedura koji su potrebni u okviru sistema menadžmenta u skladu sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17065,
- izradu, izdavanje, preispitivanje i izmene Poslovnika o kvalitetu,
- preispitivanje i overu svih dokumenata Sistema menadžmenta,
- nadzor nad sprovođenjem Politike i procedura
- preispitivanje Sistema menadžmenta,
- planiranje i sprovođenje internih provera Sistema menadžmenta,
- nadzor nad sprovođenjem korektivnih/preventivnih mera i proveru efikasnosti istih,
- izveštavanje najvišeg rukovodstva o rezultatima sistema menadžmenta i svakoj potrebi za poboljšanjem,
- učestvuje u proceni rizika,
- odlučivanje o sertifikaciji
- praćenje nacionalnih i međunarodnih tehničkih standarda i standarda menadžmenta i distribuciju korisnicima,
- obuku zaposlenih u oblasti Sistema menadžmenta.

#### **Članovi komisije koja donosi odluku o sertifikaciji:**

Članovi komisije su odgovorni da s obzirom na tehničko znanje, iskustvo i oslobođeni od komercijalnih, finansijskih i drugih pritisaka, donesu odluku o sertifikaciji.

Sertifikaciono telo JINS ima zvanična pravila za imenovanje, predmet rada i funkcionisanje komisije u okviru obrasca Odluka o imenovanju komisije.

#### **Osoblje ovlašćeno za ocenjivanje:**

Odgovorno da prema standardima koji obuhvataju predmet definisan u zahtevu i na osnovu svih kriterijuma sertifikacije specificiranih u pravilima šeme izvrši ocenjivanje proizvoda podnosioca zahteva (vrednovanje).

#### **Komisija za rešavanje prigovora i žalbi**

Matrica odgovornosti:

<b>FUNKCIJA AKTIVNOST</b>	Direktor ST	Direktor kvaliteta	Komisija za sertifikaciji	Osoblje za ocenjivanje
Podnošenje/ obrada zahteva za sertifikaciju	O	-		U
Preispitivanje zahteva	O			U
Informisanje podnosioca zahteva	O			I
Vrednovanje/ Kontrolisanje	I			O
Preduzimanje korektivnih mera	I	O	I	U
Preispitivanje/ Odlučivanje o dodeli sertifikata	I	U	O	I
Informisanje o neusaglašenostima	U	O	U	I
Dostavljanje dokumentacije o sertifikaciji	I	O		
Nadzor	I	I		O
Analiza i unapređenje sistema kvaliteta	I	O		I

Legenda: **O** – odgovoran **U** – učestvuje **I** – informisan

## 5.2 MEHANIZAM ZA OČUVANJE NEPRISTRASNOSTI

ST formira nezavistan organ - Savet Sertifikacionog tela u koji poziva predstavnike privrede, eksperta i organizacija u vezi sa radom sertifikacionog tela, koji predlažu članove organa. Nadležnosti ovog organa su: razvoj politike i principa na kojima se zasniva sistem sertifikacije u ST, nadgledanje njihove primene i predlaganje korektivnih/preventivnih mera, tumačenje primene kriterijuma za ocenjivanje usaglašenosti proizvoda u sistemu sertifikacije ST, na osnovu referentnih standarda, rešavanje prigovora i žalbi podnosioca zahteva kada on nije zadovoljan rešenjem žalbe i prigovora po postupku opisanom u tački 7.13 ovog poslovnika.

Ovaj savet predstavlja Mehanizam za očuvanje nepristrasnosti i njegov rad se uređuje pravilima o radu saveta, a jedna od tačaka dnevnog reda je razmatranje sledećih ulaznih elemenata:

- ✓ politike i principe u vezi sa nepristrasnošću aktivnosti sertifikacije;
- ✓ svaku tendenciju dela sertifikacionog tela da dozvoli komercijalnim ili drugim razlozima da spreče konzistentno i objektivno obavljanje aktivnosti sertifikacije;
- ✓ pitanja koja utiču na nepristrasnost i poverenje u sertifikaciju, uključujući otvorenost.

U slučaju da se najviše rukovodstvo sertifikacionog tela ne pridržava ulaznih elemenata koje dobija kroz rad Saveta, Savet podnosi prigovor ST kroz predviđeni postupak, a u slučaju nezadovoljstva rešavanjem prigovora o tome informiše nadležne organe i/ili zainteresovane strane i/ili akreditaciono telo, u zavisnosti od sadržaja prigovora, u svemu poštujući obavezu poverljivosti. Ukoliko su ulazni elementi Saveta u konfliktu sa procedurama ST/ obavezanim zahtevima istih se ne treba pridržavati a odluku o ne pridržavanju rukovodstvo mora dokumentovano obrazložiti.

## **6. ZAHTEVI ZA RESURSE**

### **6.1 OSOBLJE SERTIFIKACIONOG TELA**

Sertifikaciono telo raspolaže sa dovoljnim brojem kompetentnog osoblja za obavljanje aktivnosti sertifikacije proizvoda. Detaljan spisak, odgovornosti i ovlašćenja osoblja koje je uključeno u rad ST je dat je u proceduri Kompetentnost osoblja PR-07.

Osoblje se zvanično ovlašćuje za obavljanje određene funkcije u ST tek kada ispuni sve kriterijume za kompetentnost koji su propisani za tu funkciju. Da bi se obezbedilo da osoba ispuni sve kriterijume koji su predviđeni za funkciju koju treba da obavlja u ST preduzimaju se potrebne aktivnosti kao što su sprovođenje obuka, i sl.

Redovno se prate performanse osoblja sertifikacionog tela u skladu sa procedurom Kompetentnost osoblja PR-07. Rezultati procesa praćenja performansi osoblja se razmatraju prilikom utvrđivanja potreba za obukama zaposlenih. Takođe, pri utvrđivanju potreba za obukama zaposlenih uzima se u obzir da li je došlo do promene u standardima, zakonskoj regulativi, referentnim dokumentima u kojima su dati zahtevi za proizvod, sertifikaciju proizvoda, metodama vrednovanja kao i dokumentima sistema menadžmenta. Potrebe za obukama razmatraju se na sastancima rukovodstva a obavezno tokom godišnjeg preispitivanja od strane rukovodstva.

O osoblju koje je angažovano u radu ST u procesu sertifikacije vode se i redovno ažuriraju podaci koji najmanje sadrže: ime i prezime i adresu, poslodavca (poslodavce) i poziciju koju ima kod poslodavca, stepen obrazovanja i profesionalni status, radno iskustvo i obučenost za svako područje kompetentnosti ST, relevantne karakteristike vezane za procenu performansi, ovlašćenja koja ima u ST (Personalni karton zaposlenog).

Sa svakom osobom koja je angažovna na poslovima sertifikacije proizvoda potpisuje se ugovor /aneks ugovora u kome se navodi funkcija koju osoba obavlja u ST. Svo osoblje je upoznato sa pravilima sertifikacionog tela i obazuje se na poštovanje pravila ST i na prijavljivanje/otkrivanje svih veza/situacija koje mogu da predstavljaju sukob interesa.

Sve informacije koje se dobiju od osoblja u vezi sa prijavljenim prethodnim/postojećim vezama/situacijama koje mogu da predstavljaju pretnju po nepristrasnost koriste se kao ulazni elementi za identifikaciju rizika po nepristrasnost.

### **6.2 RESURSI ZA VREDNOVANJE**

Sertifikaciono telo vrednovanja sprovodi internim resursima JINS-a. Kontrolno telo JINS-a sprovodi kontrolisanje opreme za dečija igrališta i površina za ublažavanje udara za dečija igrališta. Ukoliko je potrebno je potrebno, ST proverava rad kontrolnog tela u skladu sa zahtevima standarda SRPS ISO 17020. Sertifikaciono telo vrednovanje vrši na osnovu Izveštaja o kontrolisanju kontrolnog tela JINS-a i prateće dokumentacije svake opreme/površine za ublažavanje udara za koji se traži sertifikat. Ukoliko prateća dokumentacija nije adekvatna, postupak sertifikacije se stopira.

ST vrednovanje u organskoj proizvodnji sprovodi internim resursima JINS-a – kontrolorima, na osnovu kontrolnih lista i Izveštaja o organskoj proizvodnji. Ukoliko je potrebno dodatna analiza ona se vrši u eksternoj odobrenoj laboratoriji

## **7. ZAHTEVI KOJI SE ODNOSE NA PROCES**

### **7.1 OPŠTE ODREDBE**

JINS je osnovao sertifikaciono telo za sprovođenje ocenjivanja usaglašenosti opreme za dečija igrališta i površine za ublažavanje udara za dečija igrališta u skladu sa Standardima i Pravilnikom. Za ocenu zadovoljavanja zahteva Pravilnika o bezbednosti dečjih igrališta koriste se srpski standardi navedeni u

listi standarda u skladu sa Pravilnikom, kao i za ocenjivanje organske proizvodnje u skladu sa Zakonom i Pravilnicima.

Takođe, pored navedene sertifikacione aktivnosti, JINS se bavi i sertifikacijom organske proizvodnje u skladu sa Zakonom i pratećim pravilnicima.

ST proverava kompetentnost kontrolnog tela za ocenu usaglašenosti sa zahtevima propisanih standarda, u skladu sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17020, kao i laboratorijska ispitivanja u skladu sa zahtevima SRPS ISO/IEC 17025.

Kontrolno telo i laboratorija su akreditovani za sve aktivnosti koje su podrška ST.

## **7.2 PRIJAVA**

Sertifikaciono telo zahteva podnošenje zahteva na zvaničnom obrascu, ispravno popunjenom i potpisanom od strane ovlašćenog predstavnika podnosioca zahteva i uz navođenje svih zahtevanih podataka. Način podnošenja zahteva je definisan u Proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

## **7.3 PREISPITIVANJE PRIJAVE**

Svaki pristigli zahtev za sertifikaciju se preispituje sa ciljem da se potvrdi:

- Da su informacije o klijentu i proizvodu dovoljne za sprovođenje sertifikacije
- Da su sve poznate razlike u razumevanju između klijenta i sertifikacionog tela razrešene
- Da je definisan predmet i područje tražene sertifikacije
- Da su raspoloživa sredstva za vrednovanje
- Da kontrolno telo JINS-a poseduje potrebnu kompetentnost i sposobnost da sprovede sertifikaciju.

O izvršenom preispitivanju vodi se zapis na samom zahtevu. U slučaju postojanja problema sa obezbeđenjem kompetentnosti ili sposobnost za realizaciju sertifikacije Sertifikaciono telo će odbiti sprovođenje iste i o tome obavestiti podnosioca zahteva.

Detaljan opis aktivnosti preispitivanja zahteva za sertifikaciju opisan je u proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

U slučaju da je prijava podnešena i/ili da se proces sertifikacije mora realizovati tokom vanrednog događaja, postupa se u skladu sa PR-10.

## **7.4 VREDNOVANJE (OCENJIVANJE)**

Izrada plana aktivnosti vrednovanja, delegiranje zadataka za izvršenje vrednovanja, način sprovođenja vrednovanja, informisanje klijenta o neusaglašenostima, dokumentovanje rezultata svih aktivnosti vrednovanja propisani su u proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

## **7.5 PREISPITIVANJE**

Preispitivanje svih informacija i rezultata u vezi sa vrednovanjem sprovodi Komisija sertifikacionog tela, propisano u proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

## **7.6 ODLUKA O SERTIFIKACIJI**

Odluku o sertifikaciji proizvoda donosi Komisija sertifikacionog tela po postupku propisanom u proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

Ukoliko je predmet sertifikacije u potpunosti usaglašen sa svim zahtevima sertifikacije Komisija sertifikacionog tela rešava pozitivno predmetni slučaj i donosi odluku o dodeli dokumenta o sertifikaciji.

U slučaju odluke da se sertifikacija ne dodeli klijentu se dostavlja odluka sa navedenim razlozima za donetu odluku.



### **7.7 DOKUMENTACIJA O SERTIFIKACIJI**

U zavisnosti od sprovedenog postupka sertifikacije klijentu se izdaje Sertifikat o pregledu tipa. Sertifikat mora biti potpisana od strane Direktora ST. Način izdavanja isprava propisan je u Proceduri za sertifikaciju proizvoda (PR-06 i PR-09).

Dokument o sertifikaciji se može izdati tek ako su se stekli uslovi za to tj. kada je doneta odluka o dodeli/proširenju predmeta i područja sertifikacije, kad su ispunjeni svi uslovi za sertifikaciju.

### **7.8 REGISTAR SERTIFIKOVANIH PROIZVODA**

Informacije o izdatim sertifikatima/odgovarajućim ispravama o usaglašenosti se održavaju u registru od strane direktora kvaliteta a prema postupku koji je propisan u Proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

Elektronska kopija registra je dostupna na web stranici JINS-a. U registru su navedeni podaci o proizvodu koji je sertifikovan, proizvođaču proizvoda, broju sertifikata i datumu izdavanja i važenja. Na zahtev zainteresovanih strana pružiće se informacija o validnosti izdatog sertifikata.

### **7.9 NADZOR**

Način sprovođenja nadzora u skladu sa prihvatljivim kriterijumima za odgovarajući sistem sertifikacije, kao i način dokumentovanja nadzornih aktivnosti propisan je u Proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

### **7.10 IZMENE KOJE UTIČU NA SERTIFIKACIJU**

U slučaju da se šemom sertifikacije uvode novi revidirani zahtevi koji utiču na klijenta, svim klijentima će se blagovremeno saopštiti ove promene kao i način na koji će promene biti verifikovane. Pri odlučivanju o metodama verifikacije i rokovima u kojim se ista treba sprovesti uzimaju se u obzir izraženi stavovi zainteresovanih strana.

Takođe, i u slučaju da je klijent dostavio informacije o promenama i modifikacijama koje se planiraju da izvrše na proizvodu, u procesu proizvodnje, a koje utiču na kvalitet sertifikovanog proizvoda, doneće se odluka od strane Rukovodioca o merama koje će se primeniti za verifikaciju promena. Način verifikacije promena je propisan u Proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

### **7.11 PRESTANAK, SMANJENJE, SUSPENZIJA ILI POVLAČENJE SERTIFIKACIJE**

Uslovi pod kojima dolazi do prestanka, smanjenja, suspenzije i povlačenja sertifikacije kao aktivnosti koje su u vezi sa prestankom, smanjenjem, suspenzijom i povlačenjem sertifikacije su dati/propisani u Proceduri za sertifikaciju proizvoda PR-06 i PR-09.

### **7.12 ZAPISI**

Uspostavljen je sistem zapisa koji omogućavaju da se pokaže da se proces sertifikacije proizvoda realizuje po propisanom postupku i da su zahtevi za proces sertifikacije efektivno ispunjeni. Identifikacija, vođenje, odlaganje, pristup, poverljivost i čuvanje zapisa je definisano u Proceduri za upravljanje dokumentima i zapisima PR-04.

### **7.13 PRIGOVORI I ŽALBE**

Proces za prijem, vrednovanje i donošenje odluke o prigovorima i žalbama dokumentovan je u postupku PR-01 Procedura za rešavanje prigovora i žalbi.

Propisanim procedurom za rešavanje prigovora i žalbi PR-01 obezbeđeno je sledeće:

- ✧ opis procesa za prijem prigovora i žalbe
- ✧ proveru da li se prigovor /žalba odnosi na poslove sertifikacije proizvoda za koje je ST odgovorano

- ✧ da se prikupe i verifikuju sve potrebne informacije za validaciju prigovora i žalbe i donošenje odluke po istom
- ✧ donošenje odluke o rešavanju prigovora/žalbe od strane osobe(a) koje nisu bile uključene u aktivnosti i konkretan predmet sertifikacije koji su u vezi sa iskaznim prigovorom/žalbom
- ✧ preduzimanje mera proisteklih iz donete odluke o rešavanju prigovora /žalbe
- ✧ vođenje zapisa o prigovorima/žalbama, njihovom rešavanju i preduzetim merama
- ✧ informisanje podnosioca o zaprimljenom prigovoru/žalbi i rezultatu i kraju procesa sa prigovorima/žalbenog procesa.

## **8. ZAHTEVI SISTEMA MENADŽMENTA**

### **8.1 OPŠTI ZAHTEVI**

Sertifikaciono telo JINS-a je uspostavilo i održava sistem menadžmenta sertifikacionog tela koji dostiže i konzistentno ostvaruje zahteve standarda SRPS EN ISO/IEC 17065:2016 u skladu sa opcijom A.

### **8.2 DOKUMENTACIJA SISTEMA MENADŽMENTA (OPCIJA A)**

Najviše rukovodstvo JINS-a je uspostavilo politiku za ispunjenje zahteva standarda SRPS EN ISO/IEC 17065 i istu dokumentovalo u Politici kvaliteta sertifikacionog tela koja je potpisana od strane Direktora ST. U Politici kvaliteta su dati i opšti ciljevi za ispunjenje zahteva referentog standarda. Tokom preispitivanja od strane rukovodstva postavljaju se ciljevi za naredni period i preispituje ostvarenje ciljeva iz prethodnog perioda kao i uspostavljena politika kvaliteta.



## **POLITIKA KVALITETA SERTIFIKACIONOG TELA** **DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD**

Politika sertifikacionog tela DOO JUGOINSPEKT-NOVI SAD je pružanje usluga sertifikacije opreme za dečija igrališta, podloge za ublažavanje udara i sertifikacije u organskoj proizvodnji, visokog kvaliteta i nivoa pouzdanosti.

Glavni ciljevi politike kvaliteta su:

- ✧ Obučavanje zaposlenih i održavanje reputacije stečene u dosadašnjem poslovanju;
- ✧ Stručno, pouzdano, dosledno i pravovremeno obavljanje poslova sertifikacije;
- ✧ Izdavanje odgovarajućih isprava o sertifikaciji;
- ✧ Obezbeđenje i očuvanje poverljivosti rada i tajnosti podataka do kojih se dođe u postupcima vršenja sertifikacije proizvoda;
- ✧ Nastojanje da se zadaci obavljaju na najbolji način, prvi i svaki naredni put, kroz zajednički timski rad;
- ✧ Nastojanje da se stalno ostvaruje poboljšanje kvaliteta usluga osavremenjivanjem načina rada kroz obrazovanje, obuku i stalno usavršavanje kadrova.

Proces sertifikacije se mora sprovesti u skladu sa odgovarajućom šemom sertifikacije i uz ocenu usaglašenosti proizvoda prema referentnim dokumentima u kojima su dati zahtevi za proizvode, u okviru tehničke kompetencije sertifikacionog tela i uz poštovanje zakonske regulative.

Obaveza sertifikacionog tela je da stalno ispunjava zahteve za rad tela koja sertifikuju proizvode a koji su specificirani standardom SRPS ISO/IEC 17065.

Od svih zaposlenih koji obavljaju poslove sertifikacije zahteva se da poznaju i razumeju dokumentaciju sistema menadžmenta i primenjuju je u svakodnevnom radu.

Stalni cilj sertifikacionog tela je da bude prepoznato kao vodeće u pogledu kvaliteta pružanja usluge ocenjivanja usaglašenosti, u oblastima u kojima deluje.

Novi Sad  
20.11.2019.

Aleksandra Stanojev Jagodić,  
Direktor Sertifikacionog tela

Politika i ciljevi su raspoloživi na računarskoj mreži svim zaposlenim. Pored toga rukovodstvo putem obuka, sastanaka i korišćenjem dostupnih medija obezbeđuje da su zaposleni upoznati sa politikom i ciljevima.

Doslednom primenom uspostavljene politike, ostvarenjem utvrđenih ciljeva, redovnim sprovođenjem internih provera i preispitivanja sistema menadžmenta, realizacijom korektivnih i preventivnih mera radi otklanjanja neusaglašenosti koje su identifikovane tokom provera i ocenjivanja kao i tokom obavljanja svakodnevnih aktivnosti, adekvatnim reakcijama na upućene prigovore i žalbe i sl. najviše rukovodstvo dokazuje svoju privrženost razvoju i primeni sistema menadžmenta i njegovoj efektivnosti u dostizanju konzistentnog ispunjenja zahteva standarda SRPS EN ISO/IEC 17065.

Direktor ST je imenovao Direktora kvaliteta koji ima odgovornost i ovlašćenje za:

- osiguranje da su uspostavljeni, da se sprovedu i da se održavaju procesi i procedure koji su potrebni za sistem menadžmenta;
- izveštavanje najvišeg rukovodstva o performansama sistema menadžmenta i o svim potrebama za poboljšanjem.

Sistem menadžmenta Sertifikacionog tela je dokumentovan kroz poslovnik i procedure na koje se poslovnik poziva. Dokumentovani sistem menadžmenta je koncipiran na takav način da postoji jasna povezanost između dokumenata sistema menadžmenta (pozivanje u dokumentu na druga dokumenta sistema menadžmenta).

Osoblju je obezbeđen elektronski pristup dokumentima sistema menadžmenta i drugim dokumentima/informacijama neophodnim za njihov rad a prema proceduri upravljanje dokumentima i zapisima PR-04.

### **8.3 UPRAVLJANJE DOKUMENTIMA (OPCIJA A)**

Postupak za izradu, izmenu i izdavanje Poslovnika o kvalitetu propisan je u proceduri upravljanje dokumentima i zapisima PR-04.

Upravljanje procedurama sprovodi se po postupku propisanom u proceduri upravljanje dokumentima i zapisima PR-04.

Procedurom su definisana upravljanja kojima se obezbeđuje:

- ✧ odobravanja adekvatnosti dokumenata pre nego što se izdaju;
- ✧ preispitivanje i ažuriranje i ponovno potvrđivanje dokumenata;
- ✧ da su identifikovane izmene i da je identifikovan važeći status revizije dokumenata;
- ✧ da su raspoložive relevantne verzije dokumenata;
- ✧ da su dokumenta čitka i laka za identifikovanje i
- ✧ sprečavanje neželjene upotrebe zastarelih dokumenata.

Eksterna dokumenta koja su neophodna za rad Sertifikacionog tela (zakoni, propisi, uredbe, standardi, pravila akreditacionog tela, obavezujući dokumenti za akreditaciju i slično) se evidentiraju u Listi eksternih dokumenata. Listu utvrđuje i ažurira Direktor kvaliteta.

Eksterna dokumenta mogu biti u:

- ✧ papirnoj formi (npr. standardi), čiju nabavku odobrava Direktor ST i
- ✧ elektronskoj formi (npr: zakoni, pravilnici, pravila i smernice za akreditaciju),

preuzimanjem dokumenata sa odgovarajućih sajtova.

Lista eksternih dokumenata je dostupna na računarskoj mreži u elektronskoj formi u pdf formatu svim zaposlenim. Papirne kopije eksternih dokumenata se čuvaju kod Direktora kvaliteta dok su eksterna dokumenta u elektronskom obliku dostupna na računarskoj mreži. Za ažuriranje dokumenata eksternog porekla odgovoran je Direktor kvaliteta. Direktor kvaliteta putem mejla obaveštava zaposlene o izmenama u dokumentima eksternog porekla.

#### **8.4 UPRAVLJANJE ZAPISIMA**

Politika u vezi sa upravljanjem zapisima propisana je u proceduri upravljanje dokumentima i zapisima PR-04, a u svakom konkretnom dokumentu navedeno je mesto i vreme čuvanja zapisa koji proizilaze iz tog dokumenta kao dokaz izvršenja aktivnosti.

Pri utvrđivanju vremena čuvanja zapisa uzeti su u obzir, tamo gde postoje, rokovi koji su propisani zakonskom regulativom. U slučaju da se ugovorom nametnu rokovi čuvanja zapisa isti se moraju ispoštovati. Svi zapisi se čuvaju na bezbedan način i uz obezbeđenje poverljivosti.

#### **8.5 PREISPITIVANJE KOJE VRŠI RUKOVODSTVO**

Rukovodstvo Sertifikacionog tela sprovodi preispitivanje načina rada i dokumentacije sistema menadžmenta, te procenjuje stanje i adekvatnost sistema menadžmenta u odnosu na politiku kvaliteta i definisane ciljeve. U razmatranja se uključuju dešavanja od prethodnog pa do trenutnog sastanka na kome se vrši preispitivanje od strane rukovodstva. Shodno ovome, ulazni elementi preispitivanja od strane najvišeg rukovodstva su:

- ✧ Rezultati internih i eksternih provera,
- ✧ Povratne informacije od strane podnosioca prijave, kandidata i zainteresovanih strana koje se odnose na zadovoljavanje standard SRPS ISO/IEC 17065,
- ✧ Obezbeđenje nepristrasnosti
- ✧ status preventivnih i korektivnih mera
- ✧ dodatne mere proistekle iz predhodnih preispitivanja koje je vršilo rukovodstvo,
- ✧ ostvarivanje ciljeva
- ✧ Izmene koje bi mogle da utiču na sistem menadžmenta,
- ✧ Žalbe i prigovore,

Preispitivanje od strane rukovodstva vrši se:

- ✧ Svakodnevno kroz sprovođenje politike i ciljeva kvaliteta,
- ✧ Periodično, jednom u 12 meseci,
- ✧ Vanredno, ako je došlo do velikih neusaglašenosti u upravljanju sistemom menadžmenta, ozbiljnih žalbi, prigovora i osporavanja, iznenadnih poremećaja, organizacionih promena i sl., a o potrebi vanrednih preispitivanja od strane rukovodstva odluku donosi Direktor kvaliteta

Na sastanku o preispitivanju od strane rukovodstva obavezno prisustvuju direktor sertifikacionog tela, Direktor kvaliteta, kao i ostalo osoblje za koje Direktor kvaliteta proceni da je njihovo prisustvo neophodno. Direktor kvaliteta je odgovoran za organizovanje i realizaciju preispitivanja

Direktor kvaliteta pribavlja pripremu podloga za ovaj sastanak u skladu sa ulaznim elementima preispitivanja.

Na osnovu pripremljenih podloga, rukovodstvo na sastanku vrši preispitivanje rada Sertifikacionog tela u prethodnom periodu i na bazi toga Direktor Kvaliteta sačinjava Zapisnik o preispitivanju od strane rukovodstva, u slobodnoj formi koji obavezno potpisuje Direktor ST.

U ovom Zapisniku se moraju definisati i određeni zaključci i preventivne i korektivne mere koje se moraju sprovesti u narednom periodu, ukoliko za njima postoji potreba, a koje se tiču posebno: poboljšanje efektivnosti sistema menadžmenta i njegovih procesa, poboljšanje usluga sertifikacije i potrebne resurse. Ovaj Zapisnik se čuva u arhivi Direktora Kvaliteta 3 godine.

Za sprovođenje definisanih preventivnih/korektivnih mera (ukoliko ih ima) odgovoran je Direktor Kvaliteta.

## **8.6 INTERNE PROVERE**

Sertifikaciono telo najmanje jednom godišnje sprovodi internu proveru da bi verifikovao usaglašenost sa zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17065 i da bi utvrdio da li se sistem menadžmenta efektivno primenjuje i održava.

Za planiranje, koordinaciju i organizovanje internih provera odgovoran je Direktor Kvaliteta.

Provere se planiraju tako da se osigura provera svih zahtevima standarda SRPS ISO/IEC 17065 i svih procedura najmanje jednom godišnje. Pri planiranju rasporeda provera Direktor Kvaliteta uzima u obzir i važnosti procesa i oblasti koje se proveravaju, kao i rezultate prethodnih provera kao i pokazanu efektivnosti sistema menadžmenta i njegovu dokazanu stabilnost.

Planiranje i sprovođenje internih provera i vođenje zapisa koji su u vezi sa sprovođenjem/rezultatima interne provere detaljno su opisani u proceduri za sprovođenje Internih provera PR-05.

Procedurom je obezbeđeno da se osoblje koje je odgovorno za proveravano područje obavesti o nalazima provere, da se na vreme i na pravi način sprovede korektivne/preventivne mere, te da su rezultati provere dokumentovani.

Za sprovođenje internih provera odgovoran je Direktor Kvaliteta.

## **8.7 KOREKTIVNE MERE**

Identifikacija neusaglašenosti, utvrđivanje uzroka neusaglašenosti, korekcija neusaglašenosti, vrednovanje potrebe za merama koje će osigurati da se neusaglašenosti ne ponove, utvrđivanje neophodnih mera i njihova primena u odgovarajućem roku, zapisi o rezultatima preduzetih mera i preispitivanje efektivnosti korektivnih mera propisani su procedurom PR-02 Procedura za sprovođenje korektivnih/preventivnih mera

U slučaju pojave neusaglašenosti u toku procesa sertifikacije potrebno je utvrditi i njen konkretan značaj kako bi se na bazi toga mogle doneti valjane odluke. Direktor Kvaliteta je odgovoran i ovlašćen da izvrši vrednovanje značaja konkretne neusaglašenosti.

Na osnovu utvrđenog značaja konkretne neusaglašenosti koja se pojavila prilikom sertifikacije Direktor ST je odgovoran i ovlašćen da donese odluku o nastavljanju započetog procesa sertifikacije ili, pak, o njegovom zaustavljanju. Naime, ukoliko neusaglašenost utiče na kvalitet obavljanja određenog procesa sertifikacije (bilo koju od njegovih aktivnosti) tada će se sertifikacija morati zaustaviti (privremeno ili trajno). Ukoliko je tom prilikom već bila doneta odluka o sertifikaciji i izrađen odgovarajući sertifikat Direktor ST mora doneti i odluku o izdavanju, zadržavanju ili o povlačenju predmetnog sertifikata.

U slučaju opoziva procesa sertifikacije o tome se obavezno obaveštava klijent.

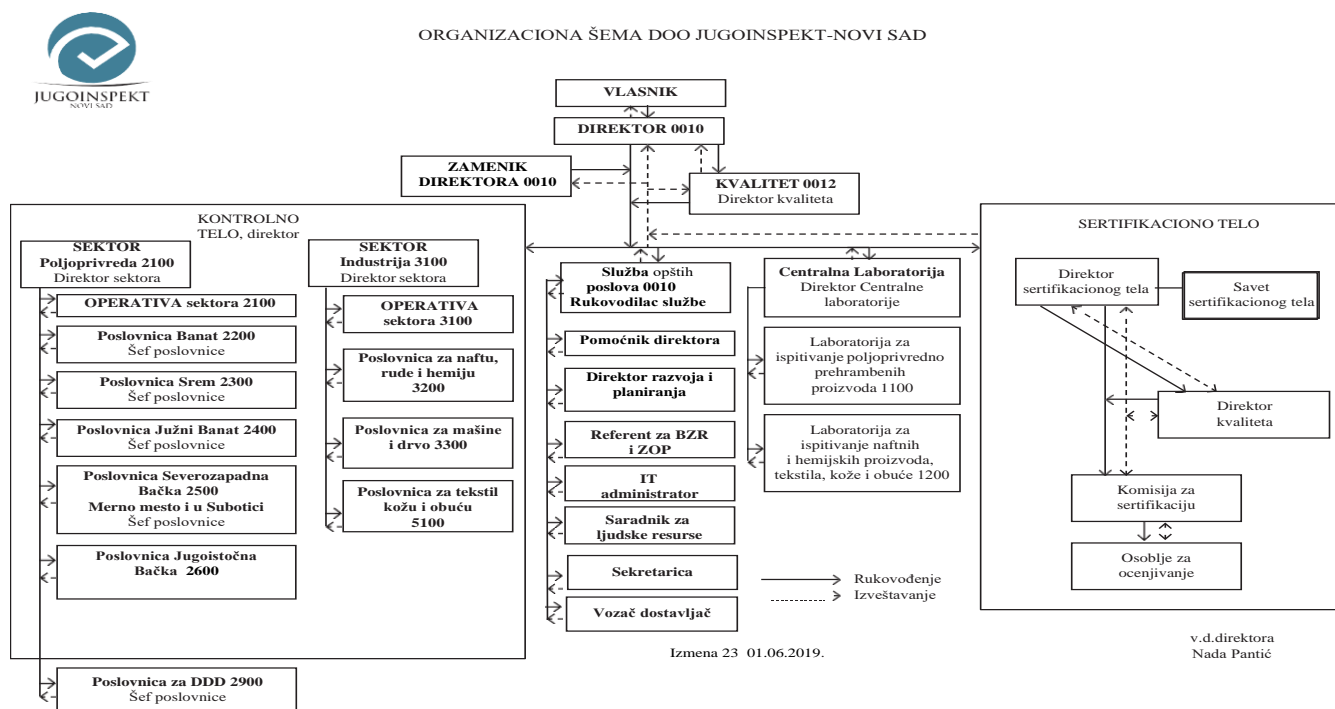
Korektivne mere se moraju sprovesti bez obzira na to da li je Direktor ST doneo odluku o nastavljanju ili zaustavljanju procesa sertifikacije, odnosno da li je sertifikat u slučaju konkretnog posla izdat, zaustavljen ili povučen.

### 8.8 PREVENTIVNE MERE

Preduzimanje preventivnih mera za otklanjanje uzroka potencijalnih neusaglašenosti se sprovodi prema proceduri propisanoj u PR-02 Procedura za sprovođenje korektivnih/preventivnih mera.

Procedurom su definisani zahteve za: identifikaciju potencijalnih neusaglašenosti i njihovih uzroka; vrednovanje potrebe za merom da bi se sprečila pojava neusaglašenosti; utvrđivanje i primenu neophodnih mera; zapisivanje rezultata preduzetih mera i preispitivanje efektivnosti preduzetih preventivnih mera.

### ORGANIZACIONA ŠEMA



### Spisak dokumenata sistema menadžmenta

rb	Naziv dokumenta sistema menadžmenta	Šifra dokumenta
1.	Rešavanje prigovora i žalbi	PR-01
2.	Korektivne i preventivne mere	PR-02
3.	Procena rizika	PR-03
4.	Upravljanje dokumentima i zapisima	PR-04
5.	Interna provera	PR-05
6.	Sertifikacija proizvoda	PR-06
7.	Kompetentnost osoblja	PR-07
8.	Pravila za korišćenje simbola sertifikacije	PR-08
9.	Kontrola i sertifikacija u prganskoj proizvodnji	PR-09
10.	Upravljenje vanrednim događajima	PR-10