

Т-ЦЕРТ СИСТЕМ	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ		ПК 09.01.00
	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ		Страница:
			1/ 12
Подготвил: Менаџер за квалитет		Стандард	Верзија
Одобрено од: Раководител на ТС		МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	04
			Датум на издавање
			01.10.2026

1. ЦЕЛ

Оваа постапка ги опишува главните фази, одговорности и документи вклучени во процесот на сертификација на системи за управување со квалитет (СУК) според EN ISO 9001: 2015, Систем за управување со животна средина (СУЖС) според EN ISO 14001: 2005 и системи за управување за здравје и безбедност при работа (СУБЗР) според ISO 45001:2018 година, извршено од страна на Тело за сертификација на системи за управување (ТС) на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје.

ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје е акредитирано тело од Институтот за акредитација на Р.С.Македонија (ИАРПСМ) за да врши проценка и сертификација на системи за управување. Аудитите ги вршат вработени со полно работно време и/или ангажиран компетентен кадар. ТС располага 8 редовни висококвалификувани аудитори и 1 надворешен експерт што е гаранција за објективност, независност и непристрасност во донесувањето на решенијата во однос оценката.

Целосните информации за клиентите, услугите, новостите и форумите може да се добијат на www.t-cert.mk и на следните податоци за контакт:

Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје
1000 Скопје
Ул. Св. Кирил и Методиј бр.3/Д-34
тел: + 389 (0) 2 3221 603
Факс: + 389 (0) 2 3221 603
Е-пошта: office@t-cert.mk

2. ПОИМИ И ДЕФИНИЦИИ

- **Фаза 1 од аудитот** - Проценка на подготвеноста за сертификација на системот за управување и планирање на Фаза 2 од аудитот. Се изведува на лице место или во канцеларија. Ова вклучува преглед на документацијата на системот за управување. Фаза 1 од аудитот генерално се спроведува на лице место.
- **Фаза 2 од аудитот** - Проценка на имплементацијата, работењето и ефективност на системот за управување во врска со издавањето на сертификат. Се изведува на лице место во претпријатието.
- **Завршување на аудитот** - Последниот ден од Фаза 2 од аудитот, обично денот на завршниот состанок.
- **Надзорен аудит** - Периодичен (годишен, по избор полугодишен), пост-сертификационен аудит на функционирањето и ефективност на СУ. Се изведува на лице место во одредени интервали и опфаќа репрезентативни области и функции опфатени со опсегот на СУ во организацијата во врска со одржувањето на сертификатот.
- **Ре-сертификациски аудит** - Преглед на целокупното функционирање и ефективност на СУ во организацијата во врска со повторното издавање на сертификатот.
- **Аудит за проширување на опсегот** - Проценка на функционирањето и ефективност на системот за управување во дополнителни или променети области или единици во опсегот, или по отстранување на дел од опсегот во врска со промените во опсегот на сертификатот.
- **Аудит со кратко известување - (short-notice audit)** Аудит со кратко известување на сертифицирани клиенти за да се испитаат поплаките, било како одговор на промените или како обновување на отповиканите сертификати.
- **Несообразност** – Неисполнување на барањата за сертификација:
 - а) **НС-А** - Сите несообразности што претставуваат
 - Неисполнување на едно или повеќе барања од Стандардот на аудититраниот СУ, или
 - Ситуација која предизвикува значителни сомнежи за способноста на системот за управување да ги постигне очекуваните резултати

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021- 1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		2/ 12

Ефективноста на корективните активности мора да се прегледа, прифати и потврди пред да се предаде аудит документацијата/досието на аудитот до носителот на одлуката за сертификација. Проверката може да биде со приложување конкретни докази или со дополнителна посета.

- b) **НС-В** - несообразности кои регистрираат **пропусти** во исполнувањето на едно или повеќе од барањата за сертификација и на Стандардот на аудитираниот систем за управување. За нив, аудиторот ги проверува и прифаќа планираните корекции и корективни активности на клиентот до спроведувањето на процедурата од аудитот; нивното потврдување се врши при следниот закажан аудит (на пр. надзорен).
- **Последователен аудит** – Оценка на место на исполнувањето и ефективноста на корекциите и корективните дејства за несообразности идентификувани за време на аудитот.
 - **Оценка на документирани докази** - Оценка во канцеларијата, на исполнувањето и ефективноста на корекциите и корективните дејствија за несообразности утврдени при аудитот врз основа на обезбедените документи и записи;
 - **Корекција** - Дејство за отстранување на регистрирана несообразност;
 - **Корективно дејство** - Дејство за отстранување на **причината** за регистрираната несообразност.
 - **Аудит ден** - Еден ден на аудит трае 8 часа (нето). Онаму каде што е соодветно, времетраењето на еден ден на аудит може да биде 10 часа (нето).
 - **Назначено лице** - Лице кое е назначено да врши одредени задачи во име на раководителот на ТС, на пр. Менаџерот за квалитет или Вето лицата.

3. ПОСТАПКА

3.1. Барање од клиент и подготовка на понуда

Процесот се иницира кога клиентот прави барање и/или нарачка до канцеларијата на телото за сертификација. Одговорниот од канцеларијата го информира клиентот за главните одредби од процесот на сертификација. Во случај на интерес од страна на клиентот, му се испраќа ОД 09.01.01-1 „Барање за сертификација“.

Пополнетото барање се враќа во Одделението одговорно за информации поврзани со процесот на сертификација и врз основа на информациите во потполнетото барање се изготвува ОД 09.01.01-2 „Понуда за аудит“ која опфаќа трошоци и активности.

Клиентот писмено ја одобрува предложената понуда со испраќање по факс, пошта или е-пошта пополнетата последна страница. Потврдената понуда има сила на договор.

Одговорниот за понуди испраќа ОД 09.01.01-15 "Договор за сертификација".

Заедно со Договорот за сертификација, клиентот добива и:

- Постапка за жалби и поплаки - ПК 09.07.00 „Жалби и приговори“
- Постапка за користење на сертификатот и ознаката за сертификација на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје, како и ознаката за акредитација на ИАРСМ - ПК 08.04.00 „Сертификациски знак“.

Најдоцна во рок од 10 дена од датумот на склучување на договорот, Клиентот мора да достави до ТС ажурирана документација на системот за управување што е предмет на оценка (прирачник и процедури).

Пред спроведување на сертификацискиот аудит, Клиентот мора да има извршено внатрешен аудит и преглед од страна на раководството на сите процеси од системот за управување, со што ќе се потврди дека истата е имплементирана, функционира и ги исполнува сите барања од релевантниот стандард.

Клиентот мора да овозможи присуство на набљудувачи од акредитациско тело или други овластени лица кога тоа е потребно за целите на акредитација или надзор на ТС.

3.2. Програма за аудит

Програмата за аудит вклучува:

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		3/ 12

- Сертификацески аудит во две фази;
- Надзорни аудити во прва и втора година;
- Ре-сертификациски аудит во третата година пред истекот на валидноста на сертификатот.

Тригодишниот циклус на сертификација започнува со одлуката за сертификација или ре-сертификација.

Определување на програмата за аудит и нејзините последователни измени мора да ја земат предвид големината на организацијата на клиентот, обемот и сложеноста на системот за управување, производите и процесите, како и покажаното ниво на ефективност на системот за управување и резултати од кои било други претходни аудити.

3.3. Вршење на аудитот

3.3.1. Општо

3.3.1.1. Спроведување на воведен состанок

Официјалниот воведен состанок треба да се одржи заедно со раководството на клиентот и, онаму каде што е соодветно, со одговорните за функциите или процесите што треба да се аудитаат. Присуството на учесниците мора да биде документирано. Целта на воведниот состанок, кој вообичаено го води водечкиот аудитор, е да даде кратко објаснување за тоа кои активности ќе бидат преземени во врска со аудитот.

Степенот на детали одговара на степенот на познавање на процесот на аудит од страна на клиентот и, во зависност од тоа, вклучува:

- Претставување на учесниците и нивните улоги во аудитот;
- Потврдување за опсегот на сертификација;
- Потврдување на планот за аудит;
- Потврдување за методите за размена на информации
- Потврдување на работи поврзани со заштита на професионалната тајна;
- Потврдување за постапките поврзани со безбедноста и сигурноста на тимот за аудит;
- Потврдување на достапноста, улогата и идентитетот на присутните и набљудувачите;
- Начин на известување на наодите од аудитот;
- Информации за ситуациите во кои аудитот може да биде предвреме прекинат;
- Методите и процедурите што ќе се користат при аудитот /репрезентативен примерок/;
- Потврдување на јазикот за спроведување на аудитот /доколку е релевантно/;
- Потврдување за информирање на клиентот за напредокот на аудитот и проблемите што се појавија.
- Можност клиентот да поставува прашања.

3.3.1.2. Размена на информации за време на аудитот

За време на аудитот, тимот на аудитори треба периодично да го оценува напредокот на аудитот и да разменува информации. Водечкиот аудитор треба да ја прераспреди работата, доколку е потребно, помеѓу членовите на тимот за аудит и периодично да го информира клиентот за напредокот на аудитот и за какви било проблеми.

Кога достапните докази од аудитот покажуваат дека целите на аудитот се неостварливи или претпоставува дека постои непосреден и значителен ризик (на пр. за безбедност), водечкиот аудитор треба да го пријави ова на клиентот и, доколку е можно, на телото за сертификација за да ги одреди соодветните активности. Таквите активности може да вклучуваат:

- реафирмирање или измена на планот за аудит
- промени во целите на аудитот и/или неговиот опсег
- прекин на аудитот.

3.3.1.3. Набљудувачи и лидери

Присуството на набљудувачи за време на аудитот и оправдувањето за тоа мора да се договорат помеѓу водечкиот аудитор и клиентот пред аудитот. Водечкиот аудитор треба да се погрижи набљудувачите да не влијаат или да се мешаат во процесот на аудит или на резултатите од аудитот.

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		4/ 12

Секој аудитор мора да биде придружуван од експерт, освен ако поинаку не е договорено од водечкиот аудитор и клиентот. Тимот на аудитори мора да се погрижи експертите да не влијаат или да се мешаат во процесот на аудит или во резултатите од аудитот.

3.3.1.4. Собирање и проверка на информации

За време на аудитот, информациите поврзани со целите, обемот, критериумите и активностите на аудитот треба да се соберат преку соодветно земање примероци и да се проверат за да станат доказ за аудитот.

Методите за собирање информации вклучуваат, но не се ограничени на:

- спроведување на интервју;
- следење на процесите и активностите;
- преглед на документација и евиденција.

3.3.1.5. Идентификување и евидентирање на наодите од аудитот

Наодите од аудитот кои ја сумираат сообразноста и деталите за несообразноста и придружните докази од аудитот ќе бидат евидентирани и пријавени за да се овозможи одржување на информирана одлука или одлука за сертификација, дека сертификацијата се поддржува.

Можностите за подобрување се идентификувани и евидентирани. Наодите од аудитот кои не се усогласени не треба да се евидентираат како можности за подобрување.

Наодот за несообразност мора да содржи јасна изјава за несообразност и детално да ги специфицира објективните докази на кои се заснова несообразноста. Несогласувањата мора да се дискутираат со клиентот за да се осигура дека доказите се точни и дека несогласувањата се разбрани. Сепак, аудиторот треба да се воздржува од претпоставки за причините за несообразноста или нивното решавање.

Водечкиот аудитор треба да настојува да ги реши сите разлики во мислењата помеѓу аудит тимот и клиентот во врска со докази или наоди од аудитот, а нерешените прашања треба да се евидентираат.

3.3.1.6. Подготовка на заклучоците од аудитот

Пред завршниот состанок, аудит тимот треба да:

- ги прегледува наодите од аудитот, како и сите други релевантни информации собрани за време на аудитот, во врска со целите на аудитот;
- да се договорот за наодите од аудитот, земајќи ја предвид неизвесноста својствена за аудиторскиот процес;
- идентификувајте ги сите потребни последователни активности;
- да ја потврди соодветноста на програмата за аудит или да ги идентификува сите неопходни промени (на пр. опсег, време или датуми на аудитот, зачестеност на надзорот, компетентност).

3.3.1.7. Подготовка на завршен состанок

По завршување на аудитот, ќе се одржи формален завршен состанок, со евидентирање на присуството, во врска со раководството на клиентот и, каде што е соодветно, со одговорните за аудитираните функции или процеси. Целта на завршниот состанок, кој вообичаено треба да го води водечкиот аудитор, е да се презентираат заклучоците од аудитот, вклучително и препораките за сертификација. Сите несообразности мора да бидат претставени на таков начин што ќе бидат разбрани за да се договори рокот за одговор.

Завршниот состанок вклучува:

- Информирање на клиентот за неопределноста на заклучоците со оглед на принципот на земање примероци на проверка;*
- Класификација на наодите од аудитот и метод и рок за доставување на извештајот од аудитот;*
- Процесот на обработка на несообразноста на телото за сертификација, вклучувајќи ги сите последици поврзани со статусот на сертификација на клиентот;*
- Краен рок до кога клиентот треба да поднесе план за корекции и корективни дејствија за какви било несообразности откриени при аудитот;*
- Активностите на телото за сертификација по аудитот;*

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		5/ 12

f. Информации за процесите на жалби и приговори.

На клиентот му се дава можност да поставува прашања. Секое различно гледиште за наодите или заклучоците на аудитот помеѓу аудит тимот и клиентот треба да се дискутира и да се решава онаму каде што е можно. Сите спротивставени мислења што не се дозволени мора да се евидентираат и да се достават до телото за сертификација.

3.3.2. Фаза 1 од аудитот

Целта на Фаза 1 од аудитот е:

- Аудит на документацијата на системот за управување на клиентот;
- Проценка на локацијата на клиентот и нејзините карактеристични услови и дискусија за различни аспекти со персоналот на клиентот со цел да се утврди подготвеноста за спроведување на Фаза 2 од аудитот;
- Проценка на состојбата на клиентот и неговото разбирање на стандардот, особено во однос на идентификацијата на клучните делови што треба да се опфатат, како и важните аспекти, процеси, цели и активности на системот за управување;
- Да ги собере потребните информации во врска со опсегот на системот за управување, процесите и локацијата на клиентот, како и поврзаните правни норми и оние поврзани со официјалните органи; да се утврди дали клиентот ги исполнува овие барања (на пр. поврзани со квалитетот, животната средина и законските барања за активностите на клиентот, поврзаните ризици итн.);
- Проценка на ресурсите кои ќе бидат потребни за Фаза 2 од аудитот, да се разговора и постигне договор со клиентот за деталите од Фаза 2 од аудитот;
- Да се одреди главниот фокус за планирање Фаза 2 од аудитот, со собирање доволно разбирање за СУ на клиентот и активностите што се вршат во организацијата, како и други важни аспекти во овој поглед;
- Да се утврди дали се планираат и спроведуваат внатрешните аудити и прегледот на раководството и да се осигура дека нивото на функционирање на системот за управување докажува дека клиентот е подготвен за Фаза 2 од аудитот.

За спроведување на Фаза 1 од аудитот изготвен е ОД 09.01.01-6 „План за аудит - Фаза 1“. Раководителот на аудитот ќе го испрати на соодветен начин и во разумен рок планот на клиентот за одобрување на тимот, активностите, распоредот и времетраењето на аудитот. Клиентот на соодветен начин ја потврдува својата согласност.

По спроведувањето на Фаза 1 од аудитот, водечкиот аудитор подготвува ОД 09.01.01-7 „Аудиторски извештај - Фаза 1“, кој укажува на одлуката дали е можно да се изврши Фаза 2 од аудитот за сертификација во претпријатието без потреба од дополнителни дејствија.

На крајот од Фаза 1 од аудитот, во договор со клиентот, **се утврдува точната формулација** на опсегот на сертификатот.

3.3.3. Фаза 2 од аудитот

3.3.3.1. Планирање на Фаза 2 на аудитот

Водечкиот аудитор подготвува ОД 09.01.01-8 „План за аудит - Фаза 2“, кој вклучува аудити на сите барања на СУ, имињата на релевантните единици во организацијата на клиентот и распоредот за аудит. Раководителот на аудитот ќе го испрати на соодветен начин и во разумен рок планот на клиентот за одобрување на тимот, активностите, распоредот и времетраењето на аудитот. Клиентот на соодветен начин ја потврдува својата согласност.

Под услов клиентот да обезбеди производ или услуга на привремена локација (на пр. градилиште, објект или локација на проектот), задолжително е да се вклучи проценка на таквите локации во програмите и плановите за аудит.

3.3.3.2. Фаза 2 од аудитот

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		6/ 12

Фаза 2 од аудитот започнува со воведен состанок.

Задачата на аудит тимот е да го прегледа практичното функционирање на системот за управување и да ја оцени усогласеноста со барањата на стандардот. Ова се прави преку прашања до персоналот, преглед на документи, записи, нарачки и упатства, како и посети на лице место на одредени единици.

На крајот на Фаза 2 од аудитот се спроведува завшен состанок.

3.3.3.3. Резултати од аудитот

Аудиторите и експертите (кога се назначени) водат евиденција за податоците за време на аудитот рачно или електронски. Податоците се споредуваат со барањата на стандардот и се оценуваат за:

- Усогласеност,
- Можност за подобрување
- Несообразност:
 - b) **NC-A** - Сите несообразности што претставуваат
 - Неисполнување на едно или повеќе барања од Стандардот на аудитираниот СУ, или
 - Ситуација која предизвикува значителни сомнежи за способноста на системот за управување да ги постигне очекуваните резултати
 Ефективноста на корективните активности мора да се прегледа, прифати и потврди пред да се предаде аудит документацијата/досието на аудитот до носителот на одлуката за сертификација. Проверката може да биде со приложување конкретни докази или со дополнителна посета.
 - c) **NC-B** - несообразности кои регистрираат **пропусти** во исполнувањето на едно или повеќе од барањата за сертификација и на Стандардот на аудитираниот систем за управување. За нив, аудиторот ги проверува и прифаќа планираните корекции и корективни активности на клиентот до спроведувањето на процедурата од аудитот; нивнотот потврдување се врши при следниот закажан аудит (на пр. надзорен).

Водечкиот аудитор подготвува ОД 09.01.01-9 „Извештај од аудитот - Фаза 2“ врз основа на податоците од аудитот. Несообразностите и можностите за подобрување се документирани во извештајот и во ОД 09.01.01-10 „Управување со несообразности“.

Корекциите и корективните дејствија предложени од клиентот се проверуваат преку дополнителен аудит, доставување документи или акционен план во рок од 60 дена или со проверка на предложениот акциски план за време на следниот аудит. Водечкиот аудитор одлучува која од овие мерки е соодветна.

3.3.4. Издавање на сертификат и регистар на сертифицирани клиенти

По завршувањето на аудитот, назначено лице за вето ја прегледува Постапката за сертификација и нејзините документи.

Доколку прегледот е позитивен, лицето за вето го одобрува досието за сертификација и сертификатот може да се издаде.

Рокот за затворање на регистрираните несообразности е до 60 дена. Одобрувањето на постапката за сертификација мора да се изврши најдоцна 90 дена по последниот ден од аудитот во Фаза 2. Во случај на непочитување на горенаведените рокови, постапката се прекинува.

Валидноста на Сертификатот е 3 години од датумот на неговото издавање. Датумот на истекување зависи од датумот на одлуката за сертификација. На секој сертификат му е доделен единствен број.

Сите клиенти за кои е успешно завршена и одобрена процедура за сертификација се внесуваат во „Регистарот на сертифицирани клиенти“.

Регистарот на сертифицирани клиенти ги содржи најмалку следните информации:

- Име на сертифицираната организација
- Адреса на сертифицираната организација
- Релевантен датум на аудит (датум на потпишување на извештајот од аудитот)

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		7/ 12

- Број на сертификат
- Датум на издавање на сертификатот
- Датум на валидност на сертификатот
- Опсег на сертифицираниот систем за управување
- ТО-кодови на опсегот
- Број на издадени сертификати - основни и секундарни

Регистарот може да содржи и други податоци поврзани со сертификацијата на конкретната организација.

Информациите за сертифицираните организации се јавно достапни и се даваат на претходно писмено барање.

3.3.5. Надзор

Надзорните аудити мора да се спроведуваат најмалку еднаш во календарската година, освен во годините за обновување на сертификацијата. Датумот на првиот надзорен аудит по првичната сертификација не смее да надмине 12 месеци од датумот на одлуката за сертификација (релевантен датум). Селдните надзорни аудити треба да бидат во рамките на календарската година.

Сите надзорни аудити, вклучително и прегледот на корективните активности во врска со евидентираниите несообразности, извештаите од аудитот и процесот на негово одобрување, мора да бидат завршени најдоцна 3 месеци по релевантниот датум на аудитта;

Годишниот надзорна аудит може да се изврши не порано од 3 месеци пред соодветниот датум на аудитот.

За сите други одложувања потребно е одобрение од раководителот на ТС или се суспендира важноста на сертификатот.

Ако првиот надзорен аудит после иницијална сертификација не се изврши до релевантниот датум на аудит, сертификатот ќе биде времено суспендиран додека не се изврши аудитот. Валидноста на сертификатот исто така ќе биде суспендирана доколку одобрувањето на аудитот не се изврши во рок од 3 месеци по релевантниот датум на аудитот.

До 6 месеци по релевантниот датум, аудитот може да се изврши со цел да се врати валидноста на сертификатот. Врз основа на одлуката на раководителот на ТС, овој аудит може да бара дополнителни активности. Во случај да не е извршен успешен аудит во рок од 6 месеци од релевантниот датум на аудит, важноста на сертификатот ќе престане.

3.3.6. Ре-сертификациски аудит

Аудитите за ре-сертификација, вклучително и преглед на корективни дејствија за регистрирани несообразности, препораките на аудиторите за издавање, обновување и суспендирање на сертификатот, мора да се извршат пред неговото истекување.

Процесот на одобрување на аудитот мора да биде завршен најдоцна 3 месеци по релевантниот датум на аудит.

Аудитот за ре-сертификација не може да се изврши порано од 3 месеци од релевантниот датум на аудит.

Аудитот за ре-сертификација вклучува документиран преглед на документацијата на аудитираниот СУ и спроведување на аудит на лице место.

3.3.7. Аудит на проширување/намалување на опсегот

Аудитот за проширување/намалување на опсегот може да се изврши за да се прошири или намали опсегот на постоечки сертификат.

Проширување на опсегот на сертификација може да се направи во врска со:

- Значајни промени во исклучувањата од стандардот на сертифицираниот систем за управување;

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		8/ 12

- Ново производство, обезбедување на нови производи и услуги, а оттаму функционирање на дополнителни процеси во областа на примена на веќе сертифицираниот СУ - се врши целосен аудит на новите процеси, како и на сите поврзани процеси на веќе сертифицираните систем за управување;
- Нови локации со ист опсег на сертификација или локации со променет опфат - се врши аудит на целиот систем за управување, веќе применет на новата локација, како и сите поврзани процеси од веќе сертифицираниот систем на управување на старата локација.
- Клиентот аплицира за интегриран систем за управување - се врши целосен аудит на процесите за усогласеност со барањата на сите применети стандарди.

Намалувањето на опсегот на сертификација може да се преземе во:

- наведена писмена желба од страна на Клиентот;
- значителна промена на процесите што доведува до силно ограничување на резултатите од активната на компанијата;
- неуспехот да се извршат ефективни корективни активности во дел од опсегот на сертификатот;
- наредба на државни, надзорни органи да прекинат или ограничат дел од дејноста на друштвото.

Во случај на проширување/намалување на опсегот, редоследот е аналоген на оној опишан во точка 3.1. Клиентот пополнува „Барање за сертификација“, во кое бара проширување/скратување на опсегот на примена на веќе дадената сертификација со посакуваното проширување/скратување. По изготвување на нова понуда и нејзино одобрување, се потпишува нов „Договор за сертификација“. Времетраењето на аудиторскиот дел за новиот опсег се пресметува еквивалентно на аудит на сертификација. Овој аудит може да се изврши како дел од надзорен или ре-сертификациски аудит или на одреден датум.

Во случај на проширување/скратување на опсегот на сертификацијата, се издава нов Сертификат со рок на валидност на стариот Сертификат. Новиот сертификат има нов опсег. По приемот на новиот сертификат, сертифицираната организација го враќа стариот.

3.3.8. Непредвидени аудити

Потребен е непредвиден аудит на сертифициран клиент во следниве случаи:

- Примени поплаки, кои бараат детална студија и дополнителна проверка на усогласеноста со сертифицираниот систем за управување;
- Се случија значајни промени во карактеристиките на сертифицираниот СУ (види точка 8.5.3 од ISO 17021);
- Спроведување на последователни активности за клиенти со прекината сертификација
- *Појава на сериозен инцидент, сериозна несреќа или прекршување на законодавството за БЗР.*

Постапката за извршување на непредвиден аудит е како што следува:

- Назначување и одобрување на тим за аудит;
- Утврдување на датумот на аудитот;
- Раководителот на тимот за аудит ги прегледува информациите врз основа на кои се врши непредвидениот аудит, како и сите барања поврзани со него;
- Раководителот на тимот за аудит писмено го известува клиентот за условите за спроведување на непредвидениот аудит.
- Понатамошниот процес на документирање и одобрување на процедурата по аудитот е ист како и кај сертификациската аудит.

3.3.9. Прекратување на важноста на сертификатот

Валидноста на сертификатот може да престане во следниве случаи:

- Писмено барање од Клиентот;
- во случај на промени, активности и процеси во организацијата, кои можат да доведат до закана за способноста на системот за управување да ги постигне очекуваните резултати и до привремен негативен ефект врз опсегот на сертификатот

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		9/ 12

- сертифицираниот систем за управување не ги исполнува барањата за сертификација (на пример: неизвршување ефективни корективни активности во одреден период), вклучувајќи ги и барањата поврзани со ефикасноста на системот;
- неможност да се планира и спроведе закажан надзор поради вина на клиентот најдоцна во рок од 12 месеци од датумот на последниот ден од Фаза 2 од аудитот на сертификација, вклучително и поради непочитување на финансиските обврски според договорот од страна на клиентот.
- *Појава на сериозен инцидент, сериозна несреќа или прекршување на законодавството за БЗР*

Прекратување на сертификатот не може да биде подолго од шест месеци и може да се применува најмногу двапати во периодот на важност на сертификатот. Валидноста се враќа по извршена надзорен или непредвиден аудит, кој завршил со позитивен резултат од прегледот на Вето-лицето во тој рок.

Водечкиот аудитор испраќа писмо до Клиентот за да ја прекине важноста на сертификатот по истекот на релевантниот датум на аудит. Во писмото се наведени барањата поврзани со последиците од прекратување - Клиентот не смее да се повикува на издадениот сертификат за периодот на неговото прекратување.

Сертификатот се одзема кога:

- има писмено барање од Клиентот за одбивање на сертификат;
- утврдено е неточно упатување на опсегот на сертификатот;
- има значителни промени во сертифицираниот систем за управување и неговите процеси, вклучително и прекинување на активностите на организацијата без известување на ТС;
- Несообразноста од типот А идентификувана при непредвидени или надзорни аудити не се отстранети;
- Утврдени се злоупотреба и незаконска употреба на сертификатот, ознаката за сертификација на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје и знакот за акредитација на ИАРСМ;
- Истечен е рокот од шест месеци за враќање на важноста на сертификатот по истекувањето на суспензијата и не е извршена успешна надзорен или непредвиден аудит, утврден од вето-лице.

На барање на клиентот за откажување на сертификатот, Раководителот на ТС издава налог за одземање на сертификатот. Копија од нарачката се испраќа до клиентот.

По отповикување на сертификатот, организацијата е должна да го прекине секое упатување на него, да ја прекине употребата на ознаката за сертификација на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје и ознаката за акредитација на ИАРСМ, како и да го врати сертификатот (ите) на ТС.

Информации за сертифицирани организации со поништени и одземени сертификати може да се добијат од канцеларијата на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје., како и на WEB-страницата www.t-cert.mk.

3.3.10. Трансфер на сертификати од друга организација за сертификација

Следниве минимални барања треба да се исполнат:

Потребни услови

Само сертификатот што е покриен со акредитација на IAF или регионален MLA е подобен за трансфер. Организациите кои поседуваат сертификати кои не се опфатени со такви акредитации се третираат како нови клиенти.

Се пренесува само валидна акредитирана сертификација. Сертификатот за кој се знае дека е суспендиран не се прифаќа за пренос.

Преносот на сертификатот евозможен само доколку сертификатот на клиентот важи најмалку уште 3 месеци. Поединечни одлуки за случаи се можни во исклучителни случаи по консултација со раководителот на ТС.

Во случаи кога сертификатот е издаден од сертификационо тело чија акредитација е привремено суспендирана, истечена или повлечена, преносот се врши во рок од 6 месеци. Во такви случаи, сертификациското тело примател го информира телото за акредитација под чија акредитација има намера да го издаде сертификатот пред трансферот.

При трансфер на сертификација од друго акредитирано тело, ТС врши преглед на претходната

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		10/ 12

сертификација, статусот на несообразности, жалби и валидноста на сертификатот пред донесување на одлука.

Преглед пред трансфер

Прегледот пред трансферот треба да го направи водечкиот аудитор за конкретниот аудит: ова обично вклучува преглед на важни документи и посета на локацијата на клиентот. Потребните денови за аудит мора да се договорат со раководителот на ТС.

Прегледот пред трансферот треба да ги опфати следните аспекти:

- Потврда дека сертифицираните активности на клиентот одговараат на опсегот на ТС;
- Основи за пренос на сертификатот:
 - о Валиден сертификат на СУ издаден од MLA - акредитирана организација за сертификација; ако е можно, важноста на сертификатот и статусот на постојните несообразности треба да се разгледаат со претходниот сертифицикатор.
 - о Дискусија за два претходни извештаи од аудитите, од сертификација или ре- сертификација и следниот надзорен аудит и какви било несогласувања поврзани со овие извештаи. Ако овие извештаи од аудити не се обезбедени или ако надзорниот аудит или аудитот за ресертификација не е завршен како што бара органот за сертификација, организацијата се третира како нов клиент;
 - о Сите жалби се примени и преземени се дејствија по нив;
 - о Тековниот статус на надзорниот циклус;
 - о Размислувања поврзани со подготовката на планот за аудит и програмата за аудит. Програмата за аудит формирана од телото за сертификација што ја издава треба да се прегледа, доколку е достапна;
 - о Секој тековен ангажман од страна на клиентот што се трансферира со регулаторните органи во врска со опсегот на сертификацијата во однос на усогласеноста со законодавството.
 - о Доколку трансферот се случи за време на надзорен аудит, прегледот пред трансферот може да се изврши како дел од аудитот.

Раководителот на аудитот пополнува образец ОД 09.01.01-19 „Оценка на трансферот“, каде посочува податоци за горенаведените информации и дава оценка за потврдување или отфрлање на трансферот.

Трансфер на Сертификати

Тело за сертификацијанама да издаде сертификат на трансферираниот клиент додека:

- 1) прегледот пред трансферот е позитивно завршен;
- 2) верификува спроведувањето на корекции и корективни дејствија во однос на сите откриени значајни несообразности; и
- 3) се прифатени плановите на трансферираниот клиент за корекција и корективни дејствија за сите пронајдени помали несообразности.

Кога прегледот пред трансферот (прегледот на документот и/или посетата пред трансферот) идентификува прашања што го спречуваат завршувањето на трансферот, Тело за сертификацијаго третира пренесениот клиент како нов клиент.

Образложението за ова дејствие ќе му биде објаснето на клиентот и ќе се документира од Тело за сертификацијаи поддржаната евиденција.

Мора да се следи вообичаениот процес на донесување одлуки за сертификација, вклучително и дека персоналот што ја донесува одлуката за сертификација е различен од оној што го врши прегледот пред трансферот.

Доколку не се идентификуваат никакви проблеми за време на прегледот на трансферот, циклусот на сертификација се заснова на претходниот циклус на сертификација и телото за сертификација што прима ја потврдува програмата за аудит за остатокот од циклусот на сертификација.

ЗАБЕЛЕШКА: Телото за сертификација може да го цитира датумот на започнување на сертификацијата на организацијата во документите за сертификација што укажува дека организацијата била сертифицирана од различно тело за сертификација пред одреден датум.

Кога Органаот за сертификација требало да го третира клиентот како нов клиент како резултат на прегледот пред трансферот, циклусот на сертификација започнува со одлуката за сертификација.

Телото за сертификација издава решение за сертификација пред да започне надзорен аудит или

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021-1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		11/ 12

повторна сертификација.

3.3.11. Интегрирани и комбинирани аудити

Интегриран систем за управување може да вклучува два или три системи за управување според барањата на стандардите EN ISO 9001: 2015; EN ISO 14001: 2015; ISO 45001:2018.

При сертификација на интегриран систем за управување, се следат процедурите за сертификација на поединечните системи за управување вклучени во интегрираниот систем.

Спроведувањето на аудити на интегриран СУ може да биде симултано или последователно во време во зависност од подготвеноста на аудитираната организација.

Комбиниран аудит е кога два или повеќе системи за управување се аудитираат заедно.

При подготовката, планирањето, определувањето на тимот/тимовите на аудитори, спроведувањето на поединечните фази од процесот на сертификација, тимот/тимовите на аудитори ја следат процедурата за сертификација на соодветниот систем на управување.

3.3.12. Мулти-сајт / групна сертификација

Групната сертификација може да се примени на организации со неколку функционални поделби, вклучувајќи ги и оние со чисто административни функции.

Организацијата со неколку поделби/локации нема потреба да формира едно правно лице. Сепак, сите поделби/локалитети мора да имаат правен или договорен однос со седиштето на организацијата и мора да подлежат на заеднички систем за управување, кој го спроведува седиштето и кој е предмет на периодични надзорни и внатрешни аудити од страна на централата.

Седиштето мора да ги извршува следниве функции:

- Имплементација и исполнување на системот за управување во сите поделби/локации;
- Мониторинг на општиот систем за управување под централно раководство од претставник на раководството на централната канцеларија, кој е одговорен за системот за управување. Тој има право да дава технички инструкции на сите локации;
- Вршење интерни аудити на сите локации и сите елементи на системот за управување со докажување на имплементацијата и ефективност на системот за управување;
- Извршување на преглед од раководството за сите локации

Организацијата добива еден главен сертификат, кој се однесува на целата организација со сите поделби/локации. Дополнително, може да се издаваат под-сертификати за секоја локација.

Сертификатот на организација со повеќе локации нема да се издаде или издавањето ќе биде одбиено доколку не се присутни потребните услови за негово издавање во една од локациите или ако основите за одбивање постојат во една од локациите.

Дополнителни локации може да се вклучат во групата за време на надзоена или ре-сертификациски аудит, како и за време на аудит за проширување на опсегот.

3.3.13. Управување со жалби и приговори

Раководството на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје. Има развиено процедура за правилата и процедурите за примање, регистрирање, испитување, разгледување, решавање и информирање на странките по приемот на приговори и жалби од апликантите, сертифицираните организации или други организации во врска со дејствијата за сертификација или кои било други поврзани прашања, против одлуките и дејствијата на раководството на телото за сертификација на системот за управување.

Процесот на управување со жалби и приговори вклучува писмени жалби и приговори поднесени во

Стандард	ПОСТАПКА ЗА КВАЛИТЕТ	ПК 09.01.00
МКС EN ISO/IEC 17021- 1:2016	СЕРТИФИКАЦИЈА НА СИСТЕМ ЗА УПРАВУВАЊЕ ИНФОРМАЦИИ ЗА КЛИЕНТ	Страница
		12/ 12

писмена форма во врска со дејствија или одлуки на ТС и тоа:

- Прекинување на постапката за сертификација во сите фази од процесот на сертификација;
- Одлуки на раководителот на сертификационото тело за доделување, проширување, ограничување на областа, суспендирање или одземање на сертификацијата;
- Известувања, извештаи и заклучоци на водечкиот аудитор од сертификацискиот аудит и спроведените аудити (надзорни, посебни и непредвидени) или обновување на сертификацијата;
- Разлики во извештајот и/или одлуката на раководителот на ТС во споредба со извештајот и/или известувањата објавени од водечкиот аудитор за време на заклучниот разговор, резултат од аудитот;
- Приговори се појавија при утврдувањето и договарањето меѓу страните во тимот на аудитори;
- Други, кои се релевантни за процесот на сертификација.

Прифаќањето и документирањето на пристигнатите жалби и приговори го врши Менаџерот за квалитет на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје. Жалбите и приговорите може да се прифаќаат и преку веб-страницата www.t-cert.mk. Управителот за квалитет ги запишува примените жалби и приговори во ОД 09.07.00-1 „Регистар на примени жалби и приговори“.

Менаџерот за квалитет на ТС при Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје е должен да свика седница на Комисијата за жалби и приговори (КЖП) во рок од 7 дена од денот на поднесувањето на жалбата/приговорот.

Записниците од состаноците на КЖП може да се објават на веб-страницата на Т-ЦЕРТ СИСТЕМ ДООЕЛ Скопје, доколку не содржат доверливи информации. Одлуките на Комисијата за жалби и приговори се конечни и се обврзувачки за раководителот на ТС и ги извршува тој.