**РЕВИЗИЈА: 15-1**

**ДАТУМ НА ИЗДАВАЊЕ: 2015-11-12**

# ВОВЕД

PCC Sp. z o.o. Sp. k.. (во понатамошниот текст PCC) 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 Полска.

PCC сертификацискиот процес го врши независно и непристрасно исполнувајќи ги критериумите на стандардот [ISO/IEC 17021-1:2015](file:///C:\Users\User\Documents\ИНТЕРЦЕРТ\17021\17021\6_Надворешни%20документи\iso%2017021.pdf)

КОНТАКТ:

**PCC Sp. z o.o. Sp. k.**

**ul. Sportowa 29**

**55-040 Kobierzyce**

**tel.:+48 570 725 574**

**e-mail: biuro@PCC-cert.pl**

**www: http://www.PCC-cert.pl**

# КРАТЕНКИ И ДЕФИНИЦИИ

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

* [ISO/IEC 17021-1:2015](file:///C:\Users\User\Documents\ИНТЕРЦЕРТ\17021\17021\6_Надворешни%20документи\iso%2017021.pdf) и
* [МКС EN ISO 9000:2015](http://www.isrm.gov.mk/mk/standard/?natstandard_document_id=48334)

**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 ефективноста 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 сѐ уште ги исполнува барањата

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

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

**Неусогласеност** – неисполнување на барање од стандардот коешто предизвикува неефикасност во функционирањето на системот

**Забелешка** – делумно неисполнување на барање од стандардот коешто не предизвикува неефикасност во функционирањето на системот

**Опсервација** – Согледување на проверувачот на место во функционирањето на системот коешто може да се подобри

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

**Жалба –** поднесена жалба против работата и однесувањето на PCC 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.

# 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.

Сертификцијата 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:

* PN-EN ISO 9001:2009 “Quality management systems – Requirements”,
* PN-EN ISO 14001:2005 “Environmental management systems – Requirements and guidelines for application”,
* PN-N-18001:2004 “Work safety and hygiene management systems – Requirements”.
* DACS-01 „Accreditation of management systems certification bodies. Detail Requirements” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
* DA-02 „Rules for using PCA accreditation marks” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
* DA 06 “Policy of Polish Center for Accreditation on assurance of measurement cohesion” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
* DA-07 „Policy on cross border accreditation”, (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
* PN-EN ISO/IEC 17021:2011 “Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems”.
* EA-7/04 “Legal Compliance as a part of Accredited ISO 14001:2004 Certification” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
* IAF MD 1 “IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
* IAF MD 2 “IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
* IAF MD 5 “IAF Mandatory Document for Duration the QMS and EMS Audits” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
* IAF MD 11 “IAF Mandatory Document for Application of ISO / IEC 17021 in integrated management systems audits” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
* IAF ML 2:2011 „General Principles on the use of the IAF MLA Mark” (available at [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).

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 ефективноста на системот за управување да ги исполни специфичните цели
* да се идентификуваат областите на потенцијални подобрувања на системот за управување

# СЕРТИФИКАЦИЈА И НАДЗОР НА СИСТЕМИТЕ ЗА УПРАВУВАЊЕ

## 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.

## Верификација на пријавата

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

Доколку организацијата ги исполнува условите, PCC 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 PCC ги доставува на увид следните документи: Прирачник на системот, политика за квалитет, регистар на документи, организациска шема и матрица на одговорности.

## Сертификациска проверка

Тимот на проверката изработува програма за целиот сертификациски циклус во кој се опишуваат активностите коишто се во план да се спроведат на претстојната и на следните редовни проверки, како и план на проверката со конкретни информации за термините и единиците на организацијата коишто 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 релеватната законска регулатива
* да изработат Програма за сертификацискиот циклус, во која ќе бидат наведени активностите коишто 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 учестуваат во проверката или во спроведувањето на резултатите од проверката. Присуството на набљудувачи се договора претходно со PCC.

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

### 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

ѓ) 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).

PCC однапред ја известува организацијата за лицето коешто 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, PCC 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.

### 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 усогласесноста 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.

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 PCC 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 неусогласеност, претставникот на организацијата ги дефинира причините за појавата на неусогласеност и предлага план за преземање корективни мерки. Водечкиот проверувач ги проверува предложените мерки и го потврдува нивното прифаќање во Записот за неусогласеност.

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.

### 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.

### 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:

* неусогласености,
* позитиви – опсервации коишто укажуваат на елементи од СУ коишто се подобрени
* опсервации кои се однесуваат на слабите елементи коишто треба да се подобрат за да се подобри функционирањето на СУ

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

## Доделување на сертификатот

Одлука за да се додели или да не се додели сертификат носи назначено лице на PCC 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.

PCC 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.

## Надзорни активности

За периодот на валидноста на сертификатот PCC 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

### 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 надзорна проверка по сертификациската, не треба да биде подоцна од 12 месеци од последнит ден од втората фаза на проверката.

### 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.

## Ресертификација

Проверката треба да биде спроведена во одредено време за да се овоможи имплементција на корективните мерки во случај на откриени неусогласености, како и верификација на ефективноста 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 којашто се спроведува во организацијата има цел да ги провери:

* ефективноста 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 ефективноста 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.

## Специјални проверки

### 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, PCC го одредува методот и опсегот на оценување.

### 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 PCC или пречекорување на датумот за надзорна проверка од два месеца по истекот на рокот.

Управителот на PCC 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.

## Суспензија на сертификатот

Сертификатот може да биде суспендиран во случај на откривање на активности на организацијата коишто 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 однесуваа на ефективноста на системот за управување
* организацијата не ги спровела корективните мерки коишто 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 PCC за значајни промени во системот
* организацијата не ги исполнила финансиските обврски кон PCC
* други причини коишто произлегуваат како барање или договорот меѓу организацијата и PCC

Во случај на појава на околности за коишто PCC е овластен да го суспендира сертификатот, назначено лице на PCC 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 PCC го одредува периодот за суспензија на сертификатот, кој не може да надмине 6 месеци. Потоа сертификатот се одзема.

## Обновување на валидноста на сертификатот

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

* документите коишто организацијата треба да ги обезбеди до PCC со коишто 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.

## 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 PCC. 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.

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

## Ограничување на опсегот на сертификацијата

PCC 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

## 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 PCC 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.

## Известување за промени во организацијата

Организацијата треба веднаш да го информира PCC за промените коишто 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, PCC одлучува дали промените треба да бидат проверени преку специјална проверка или на следната регуларна проверка.

# ПРОМЕНИ ВО БАРАЊАТА НА СЕРТИФИКАЦИЈАТА

PCC 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 сертификциран 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 саертификација, PCC 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 PCC дали може да ги примени промените во определениот рок. PCC може да спроведе контрола на воведените промени преку прашалници, разговори или посети на лице место или преку спроведување на проверки.

Ако организацијата го инфомира PCC 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.

# РЕИЗДАВАЊЕ НА СЕРТИФИКАТИ

По изминувањето на важноста на сертификатот во тригодишниот циклус, PCC го реиздава сертифиактот 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.

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

# РЕШАВАЊЕ ПО ПРИГОВОРИ И ЖАЛБИ

## Приговори кон активности на PCC

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

Приговорот на организацијата може да се однесува на откриените неусогласености, на методите за нивно отстранување, одбивањето да се додели сертификатот, или да се 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 PCC.

Потребно е за решавање по приговорот поднесителот да поднеси 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 PCC се решаваат во согласност со постапката на PCC, 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 PCC се евидентира и приемот писмено се потврдува до поднесителот.

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

Поднесителот на приговорот се информира за текот на постапката.

Одлуката дали приговорот е прифатен или не ја носи Управителот на PCC 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 PCC и натамошните активности во однос на приговорот.

Во случај на спор по основ на одлуката меѓу организацијата и PCC, 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 Полска) за активностите на PCC.

## Жалби

Трета страна може да обжали некоја активност или однесување на PCC. По добивањето на жалбата, PCC 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 поднесителот за активностите коишто ќе се преземат по основ истата или за нејзината неоснованост со придружно образложение.

Ако е насочена против сертифицираниот клиент, тогаш PCC 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 PCC се евидентира и приемот писмено се потврдува до поднесителот.

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 PCC 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 PCC и натамошните активности во однос на жалбата.

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

# ДОВЕРЛИВОСТ И ЈАВНО ДОСТАПНИ ИНФОРМАЦИИ

PCC 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, PCC 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, PCC ја известува организацијата за содржината на бараната информација.

# КОРИСТЕЊЕ НА СЕРТИФИКАТОТ И СЕРТИФИКАЦИСКИТЕ ОЗНАКИ (СИМБОЛИ)

## Користење на сертификатот

PCC ѝ дозолува на организацијата и на нејзините претставници да го користат сертификатот:

* за времетраењето на валидноста на сертификатот,
* при рекламни и промотивни активности, доколу 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 осегот на сертификацијата.

PCC ѝ наложува на организацијата:

* да ги исполнува барањата на PCC 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 PCC.

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

Во случај кога организацијата не ги почитува барањата наведени погоре, PCC 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

## 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 промовира 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.

# ОПИС НА СЕРТИФИКАЦИСКАТА ОЗНАКА И АКРЕДИТАЦИСКИОТ СИМБОЛ

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



***Слика 1. Пример на сертификациска ознака на PCC***

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

Основни димензии на сертификациската ознака

* ширина S = 25 mm
* висина H = 37 mm

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

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



***Слика 2. Сертификациска ознака во комбинација со акредитацискиот симбол на PCA (Полскиот Институт за Акредитација)*.**

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

основни (минимални) димензии

* ширина S = 60 mm
* висина H = 47 mm

Се дозволува намалување на основнитге 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 PCC во комбинација со акредитацискиот симбол на PCA се дадени во документот на PCA [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl).

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

# ПРЕНОС НА АКРЕДИТИРАН СЕРТИФИКАТ

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

* пренос на сертификатот
* потреба од спроведување сертификациска проверка
* потреба од спроведување на ресертификациска проверка

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

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