

Vadybos sistemų sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuostatai

Santrumpos

SERTIKA – UAB „Sertika“.

NAB – Nacionalinis akreditacijos biuras.

VSSP – vadybos sistemų sertifikavimo padalinys.

CA – civilinė atsakomybė.

NUK – nešališkumo užtikrinimo komitetas.

VS – vadybos sistema.

DSSVS – darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistema.

Žymi neatitiktis – neatitikimas standarto(-ų) ar kito(-ų) norminio(-ų) dokumento(-ų) reikalavimui(-ams), organizacijos kliento reikalavimui(-ams), pačios organizacijos nustatyto(-ų) reikalavimo(-ų), pasikartojantis – sistemiškas, keliantis didelę riziką vadybos sistemos funkcionavimui, veiklos rezultatyvumui ir (ar) produkto kokybei, darantis žalą aplinkai ir (ar) keliantis pavojų darbuotojo sveikatai.

Nežymi neatitiktis – dalinis neatitikimas standarto(-ų) ar kito(-ų) norminio(-ų) dokumento(-ų) reikalavimui(-ams), organizacijos kliento reikalavimui(-ams), pačios organizacijos nustatyto(-ų) reikalavimo(-ų), vienkartinis – nesistemiškas, neturintis įtakos vadybos sistemos funkcionavimui, veiklos rezultatyvumui ir (ar) produkto kokybei.

1. Įvadas

Šiame dokumente aprašyta tvarka, kurios laikomasi teikiant organizacijų (toliau – Kliento) vadybos sistemų atitikties įvertinimo paslaugas, t.y. veiksmai, kuriuos turi atlikti SERTIKA ir Klientas.

Klientui laikantis šios procedūros, SERTIKA vykdo Kliento vadybos sistemos atitikties įvertinimą, kuris apima šiuos etapus:

a) Veikla iki atitikties vertinimo:

- Kliento pateiktos paraiškos vertinamoji analizė;
- Audito dienų trukmės nustatymas;
- Atitikties įvertinimo paslaugos sutarties sudarymas arba motyvuotas atsisakymas sudaryti sutartį;
- Pasiruošimas atitikties vertinimui (audito programos sudarymas, pasiruošimas audito programos vykdymui ir t.t.);

b) Auditų veikla:

- Pirminio / pakartotinio sertifikavimo audito (1-asis ir 2-asis etapai, kur tinka) pas Klientą atlikimas, kurio rezultatas – audito ataskaita (ataskaitoje pateikiama: įvertinimo rezultatai, išvada, rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo);

c) Sprendimo priėmimas ir sertifikavimas:

- Audito ataskaitos peržiūra ir galutinio sprendimo priėmimas dėl sertifikato išdavimo (arba neišdavimo);
- Sertifikato išdavimas arba
- Korekcinių veiksmų įvertinimas ir rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo išduoti sertifikatą;

d) Priežiūros veikla sertifikavimui palaikyti:

- 1-asis priežiūros auditas (kurio rezultatas – audito ataskaita (ataskaitoje pateikiama: įvertinimo rezultatai, išvada, rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo);
- 2-asis priežiūros kurio rezultatas – audito ataskaita (ataskaitoje pateikiama: įvertinimo rezultatai, išvada, rekomendacija dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo);

- Sprendimo priėmimas po priežiūros veiklos dėl sertifikato galiojimo pratęsimo;

e) atliekama kita priežiūros veikla ir stebėsena po sertifikavimo audito:

- Specialieji auditai:
 - Srities plėtimo auditas;

- Iš anksto nepraneštas auditas vietoje ir pan. (atsiradus poreikiui).

Kai Kliento vadybos sistema atitinka nustatytus reikalavimus, SERTIKA priima teigiamą sprendimą ir Klientui išduodamas atitikties sertifikatas. Klientas įgyja teisę naudoti SERTIKOS suteiktą vadybos sistemos atitikties sertifikatą ir sertifikavimo ženklus (logotipai).

SERTIKOS išduodamas vadybos sistemos atitikties sertifikatas siejamas tik su vadybos sistemos sritimi, kuri yra patvirtinama audito metu. Kliento audituojamos veiklos srities vertimą į pageidaujamą kalbą pateikia KLIENTAS po srities suderinimo su audito vadovu.

2. Paraiškos pateikimas

Klientas, pageidaujantis, kad būtų atliktas jo vadybos sistemos atitikties vertinimas pagal atitinkamo standarto reikalavimus, pateikia SERTIKAI užpildytą paraišką (forma pateikta www.sertika.lt).

3. Sutarties pasirašymas

SERTIKA analizuoja gautą kliento paraišką (Kliento pateiktos paraiškos *vertinamoji analizė* ir *audito dienų trukmės nustatymas*). Po vertinimo SERTIKA nustato, ar gali atlikti Kliento vadybos sistemos atitikties vertinimo paslaugas, t.y. priima arba atmeta paraišką.

Atmetus paraišką, SERTIKA dokumentuoja priežastis ir praneša apie paraiškos atmetimą klientui.

b) Priėmus paraišką, SERTIKA teikia Klientui norminius sertifikavimo reikalavimus (šiuos Nuostatus) ir informaciją apie mokesčius už paraiškos analizę, pradinį sertifikavimą bei tęstinį sertifikavimą ir pateikia Klientui *Sutarties projektą*. Sutarties projekte nurodomos atitikties įvertinimo paslaugos, kurios yra vykdomos etapais: sertifikavimo auditas ir periodinių priežiūros auditai, apmokėjimo sąlygos, terminai ir kitos atitikties vertinimo sąlygos. Klientui apsisprendus pradėti savo vadybos sistemos atitikties vertinimo procesą, pasirašoma sutartis ir vienas pasirašytas sutarties egzempliorius grąžinamas SERTIKAI.

Vadybos sistemų atitikties vertinimo paslaugoms akreditacija yra laisvanoriška, todėl SERTIKA vadybos sistemų atitikties vertinimo paslaugas teikia akredituotoje ir neakredituotoje srityse. Akredituota sritis yra viešai skelbiama Nacionalinio akreditacijos biuro svetainėje <https://nab.lrv.lt/lt/>. Neakredituota veikla ir vadybos sistemų tipai aptariami, kai tokios informacijos prašoma.

Paslaugos teikiamos Europos Sąjungoje, pagrindinė geografinė vietovė – Lietuvos Respublika. SERTIKA įsipareigoja teikti tikslią, neklaidinančią informaciją apie savo veiklą.

4. Pasiruošimas vadybos sistemos atitikties vertinimui

SERTIKA, gavusi iš Kliento pasirašytą sutartį, sudaro audito grupę. Kiekvieno audito grupės nario kandidatūra yra derinama su Klientu. Klientui prieštaraujant dėl kurios nors audito grupės nario kandidatūros, prašoma pateikti motyvuotas priežastis. Įvykus pasikeitimams dėl audito grupės sudėties, SERTIKA informuoja Klientą.

Stebėtojų (auditoriai-kandidatai, akreditacijos įstaigos darbuotojai, priežiūros institucijų darbuotojai ar kiti patvirtinti asmenys) dalyvavimą audite, VSSP vadovas suderina su klientu prieš auditą (*Auditorių kandidatūrų suderinimo raštas*). Audito grupė užtikrina, kad stebėtojai nedarys poveikio ir netrukdytų audito procesui ir audito rezultatams.

Kiekvieną auditorių, jei reikia, lydi kuratoriai. Audito grupė užtikrina, kad kuratoriai nedarys poveikio ir netrukdytų audito procesui ir audito rezultatams.

Kuratorių pareigos gali būti:

-  nustatyti kontaktus ir audituojamųjų apklausos laiką;
-  organizuoti vizitus į konkrečias vietas ir Kliento nutolusius teritorinius padalinius
-  stebėti auditą Kliento vardu
-  užtikrinti, kad audito grupės nariai žinotų ir laikytųsi taisyklių susijusių su saugos ir saugumo procedūromis
-  pateikti paaiškinimus ar informaciją, kurios prašo auditorius

Paskyrus audito grupę, SERTIKA prašo Kliento pateikti vadybos sistemos(-ų) dokumentuotą informaciją:

- vadybos sistemos vadovą(-us) ir procedūras (jei tai yra privalomi dokumentai pagal vertinamo, sertifikuojamo (-ų) standarto (-ų) reikalavimus),
- politikas,
- tikslus,
- Kliento struktūrinę schemą,
- paskutinių metų vidaus audito ataskaitas, vadybos vertinamosios analizės įrašus,
- Tinkamumo pareiškimą (*jei taikoma*),
- RVASVT planą (-us), (*jei taikoma*),
- kitus privalomus pagal reikalavimus dokumentus.

Prieš kiekvieną auditą Klientui pateikiamas audito planas likus 7 kalendorinėms dienoms iki numatyto audito datos, jei sutartyje nenumatyta kitaip. Audito plane numatoma tiksli audito data ir audituojamieji objektai.

5. Vadybos sistemos pirminis sertifikavimo auditas

Auditas vykdomas taikant pavyzdžių atranką, todėl išlieka neapibrėžties elementas.

Audito metu naudoti auditavimo metodai:

-  Pokalbiai su vadovais ir įvairių lygių darbuotojais
-  Dokumentuotos informacijos vertinimas
-  Veiklos stebėjimas

Vadybos sistemos pirminis sertifikavimo auditas susideda iš dviejų etapų:

- a) pirminio sertifikavimo audito 1-asis etapas;
- b) pirminio sertifikavimo audito 2-asis etapas.

5.1. Pirminio sertifikavimo audito 1-asis etapas

1-ojo audito etapo metu SERTIKOS audito grupė, gavusi iš Kliento vadybos sistemos dokumentus, ne daugiau kaip per 30 dienų juos įvertina (dalis dokumentų gali būti patikrinta pas Klientą vietoje) ir renka informaciją 2-ajam audito etapui, pateikia Klientui dokumentų analizės ataskaitą apie jų atitiktį vadybos sistemų standarto (-ų) reikalavimams. Nustačius žymias neatitiktis 1-ojo etapo metu, SERTIKA siūlo Klientui imtis koregavimo ir korekcinį veiksmų.

Audito 2-asis etapas planuojamas tik tada, kai klientas pateikia, jei reikia, koregavimo ir korekcinius veiksmus ir kai juos SERTIKA įvertina teigiamai.

5.2 Pirminio sertifikavimo audito 2-asis etapas

2-ojo audito etapo metu įvertinama vadybos sistemos atitiktis numatytiems reikalavimams Kliento veikloje pas Klientą vietoje. Auditas vykdomas tik tuo atveju, jei vyksta plane numatytų objektų veikla. Kitu atveju planas koreguojamas.

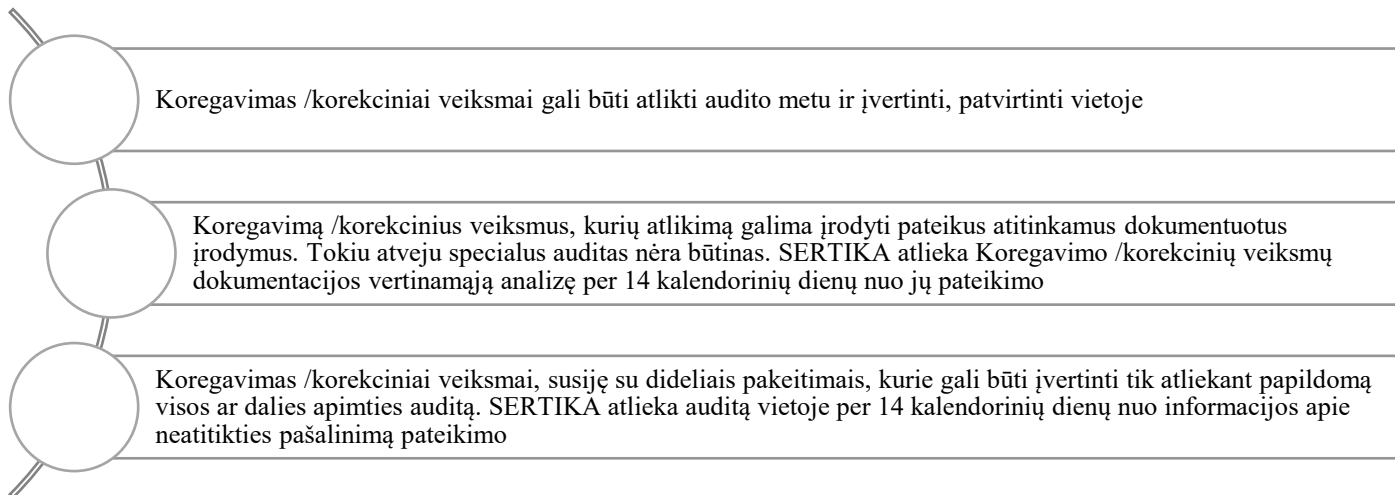
Audito metu auditoriai ir ekspertai vertina, ar Kliento vadybos sistema įdiegta, prižiūrima ir atnaujinama tinkamai ir yra efektyvi (audito tikslai yra detalizuoti *Audito plane*).

Klientas turi sudaryti sąlygas auditoriams ir ekspertams patekti į visas patalpas, susitikti su darbuotojais ir gauti duomenų įrašus, juos patikrinti, užsirašyti audito radinius (įrodymus).

Audito vadovas periodiškai bendrauja su klientu apie audito progresą ir iškilusius klausimus.

Audito pabaigoje baigiamojo susitikimo metu audito grupė informuoja Klientą apie audito įvertinimo rezultatus (apie nustatytus radinius ir įvertina jų kategorijas, bei aptaria reikiamus veiksmus neatitiktį priežastims pašalinti), paruošia audito išvadą, teikia rekomendaciją dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo.

Galimi koregavimo/ korekcinių veiksmų atlikimo ir jų vertinamoji analizė ir verifikavimo / patvirtinimo būdai (taikomas 3 mėn. terminas):



5.3. Audito ataskaita. SERTIKA ne daugiau kaip per 40 kalendorinių dienų nuo audito datos pateikia Klientui audito ataskaitą.

5.4. Sprendimo priėmimas dėl sertifikato išdavimo, sertifikato išdavimas, Kliento registracija

Vadovaujantis audito grupės ataskaita, dėl galutinės peržiūros ir galutinio sprendimo atsakingas asmuo ar grupė (paprastai VSSP vadovas) priima sprendimą dėl atitikties vertinimo dokumentų (sertifikato) išdavimo ar atsisakymo sertifikuoti. Sprendimą dėl sertifikavimo priima audite nedalyvavęs, kompetentingas SERTIKA įgaliotas darbuotojas.

Sprendimo priėmimas atidedamas iki Kliento atliekamų koregavimo/ korekcinių veiksmų verifikavimo pabaigos, jei buvo nustatytos žymios neatitiktys. Jeigu klientas per numatytą laiką nepateikia SERTIKAI žymios neatitikties ir jos priežasties pašalinimo įrodymų bei nesikreipia dėl motyvuoto šalinimo termino pratęsimo ar nepašalina žymios neatitikties per pratęstą laiką, audito grupės vadovas teikia SERTIKAI rekomendaciją neišduoti sertifikatą.

Nustatytos formos sertifikatas išduodamas 3 metų laikotarpiui. Tais atvejais, kai vienu metu sertifikuojamos sritys, kuriose SERTIKA turi akreditaciją ir sritys, kuriose SERTIKA neturi akreditacijos, išduodami du atskiri sertifikatai,

atitinkamai su akreditacijos ženklu ir be akreditacijos ženklo. Klientui pageidaujant gali būti išduotas vienas sertifikatas, kuriame yra nurodomos sertifikavimo sritys, kuriose SERTIKA neturi akreditacijos. Sertifikatų kopijos ir logotipai pateikiami Klientui el. paštu, originalai išsiunčiami Lietuvos paštu. Klientas, kurios vadybos sistema sertifikuota, įrašoma į SERTIKA *sertifikuotų įmonių sąrašą*.

Vadovaujantis IAF privalomojo dokumento IAD MD 28:2023 nuostatomis, SERTIKA skelbia informaciją apie sertifikuotus Klientus IAF duomenų bazėje <https://www.iafcertsearch.org/>.

Esant išskirtinėmis aplinkybėmis, galimas ne visos informacijos apie sertifikuotą Klientą viešinimas (*taikomos sąlygos: kai sertifikuotas Klientas yra sertifikuotas su nacionaliniu saugumu susijusiai veiklai; kai sertifikavimo veiklos vietos arba apimtys paskelbimas gali kelti rimtą pavojų klientui, jo darbuotojams arba sertifikuoto kliento klientams, kai yra vyriausybės arba teisės aktų reikalavimas, kad tokia informacija būtų konfidenciali*). Tokiu atveju SERTIKA registruoja informaciją apie Klientą į duomenų bazę, tačiau visa informacija arba jos dalis yra traktuojama kaip konfidenciali ir IAF duomenų bazės naudotojams nėra matoma.

5.5 Sertifikato išdavimo ribojimai

SERTIKA turi teisę nevertinti bei neįrašyti į išduodamą sertifikatą tų veiklų, kurios nebuvo paminėtos sutarties priedo „Paraiška“. Kliento pageidaujama sertifikuoti veiklos sritis (pagrindinė veikla – VS taikymo sritis) turi būti suderinta su audito vadovu audito metu raštu. Kliento veiklos srities vertimą į pageidaujamą kalbą pateikia klientas po jos suderinimo su audito vadovu.

SERTIKA turi teisę neišduoti sertifikato Klientui tuo atveju, jeigu Kliento vadybos sistema neatitinka standartų, pagal kuriuos vadybos sistema yra vertinama, reikalavimų ir/ arba Klientas nėra atsiskaitęs už atlikto audito paslaugas. Tokiu atveju laikoma, kad SERTIKA suteikė paslaugas tinkamai ir SERTIKAI priklauso atlyginimas už atitinkamą paslaugų teikimo etapą (pirminis sertifikavimo auditą/pakartotinis auditas, priežiūros veiklą, stebėseną po sertifikavimo ir pan.).

5.6. Sertifikato ir sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuorodos, audito ataskaitos, SERTIKA pavadinimo, sertifikavimo ženklo (logotipo) naudojimas

SERTIKA, atlikdama trečios šalies (akredituotas) / antrosios šalies (neakredituotas) nepriklausomą atitikties vertinimą (auditą), įvertina Kliento vadybos sistemos atitiktį pasirinktos vadybos sistemos reikalavimams ir sertifikuodama organizaciją Klientui suteikia sertifikatą bei sertifikavimo ženklą (logotipą) ir kitus atitikties vertinimo dokumentus.

Pareiškimai, nuorodos, sertifikavimo dokumentai (sertifikatai ir jų priedai). Klientas gali deklaruoti, kad jo vadybos sistema sertifikuota tik atitikties sertifikate nurodytose veiklos srityse. Klientas negali pateikti ar leisti klaidinančio pareiškimo dėl sertifikavimo, nenaudoja arba neleidžia klaidinančiu būdu naudoti sertifikavimo dokumento ar jo dalies.

Audito ataskaita. Klientas taip pat įsipareigoja neskelbti audito ataskaitų be SERTIKA sutikimo. Audito ataskaita yra SERTIKA nuosavybė.

Klientas įsipareigoja neteikti nuorodos į vadybos sistemos sertifikavimą taip, lyg SERTIKA būtų sertifikavusi produktą (ant produkto, pakuočių, laboratorinių bandymų, kalibravimo protokoluose ar kontrolės ataskaitose ar kitokių būdu, kai būtų galima tai interpretuoti, kaip produkto atitiktį), paslaugas ar procesą. Neturi kilti dviprasmybės dėl to, kas yra sertifikuota ir kas sertifikavo, kai naudojami logotipai ar juos lydintys tekstai. Į sertifikavimo pareiškimą/ įtraukiama nuoroda į:

- sertifikuoto kliento identifikavimas (pvz., prekinis kliento ženklas ar pavadinimas);
- vadybos sistemos tipas (pvz., kokybė, aplinkosauga) ir taikytinas standartas (ISO 9001, ISO 14001);

- sertifikatą išduodančios **sertifikavimo įstaigos pavadinimas (SERTIKA)**.

Klientas laikosi šių taisyklių dėl bet kokio pareiškimo/ užrašo/ ženklo, kad sertifikuotas klientas turi sertifikuotą vadybos sistemą, naudojimo ant produkto pakuotės ar papildomos informacijos naudojimo prie produkto.

Laikoma, kad gaminio pakuotė gali būti pašalinta be produkto susiskaidymo ar sugadinimo. Papildoma informacija laikoma atskirai prieinama arba lengvai nuimama. Tipo etiketės arba identifikavimo lentelės laikomos produkto dalimi.

Sertifikavimo ženklas (logotipas) Logotipas yra žymuo, kuris trumpai pristato, kas yra sertifikuota (kokia vadybos sistema), kas atliko sertifikavimą. **Pagrindinis logotipo naudojimo ribojimo principas – nevartoti logotipo kaip produkto atitikties ženklo**, nes VS sertifikavimas nereiškia gaminio sertifikavimo ir neatleidžia Kliento nuo įsipareigojimų, susijusių su produktu.

Klientas turi teisę demonstruoti logotipo ženklus, laikydamasis naudojimo taisyklių:

- 1) Ženklas yra skirtas reklamuoti, kad Kliento vadybos sistema sertifikuota, galima naudoti ant Kliento dokumentų bei reklaminės medžiagos. Sertifikavimo ženklai gali būti tik SERTIKA išduoti (t.y. ženklai, kuriuose matoma sertifikuojanči įstaiga).
- 2) Ženklas **negali** būti naudojamas ant pačių produktų ar jų pirminių pakuočių, nes taip sudaromas klaidingas įspūdis, kad sertifikuoti patys produktai, paslaugos ir procesai. Ženklas negali būti naudojamas ant laboratorinių bandymų, kalibravimo protokolų ar kontrolės ataskaitų, nes tokie dokumentai šiame kontekste yra laikomi produktais. Klientas, norėdamas reklamuoti, kad jo produktai gaminami naudojant sertifikuotą vadybos sistemą, **gali ant antrinės produkto pakuotės rašyti, pvz. „Produktas gaminamas taikant vadybos sistemą. Kliento „XXXXX“ (kokybės, aplinkosaugos) vadybos sistema atitinka (ISO 9001, ISO 14001) ir pan. standartų reikalavimus. Vadybos sistemos atitikties vertinimą atlieka SERTIKA“**.
- 3) Ženklas gali būti naudojamas reklamuojant tik tą veiklos sritį, kuri nurodyta ant sertifikato ir negali būti sudaromas įspūdis, kad sertifikuota VS apima sritis, kurios neįtrauktos į sertifikatą. Sertifikuotas klientas įsipareigoja nedaryti ir neleisti jokių klaidinančių pranešimų apie jos sertifikavimą, bei nenaudoti ir neleisti naudoti sertifikavimo dokumento, ar bet kurios jo dalies ir logotipo klaidinančiu būdu.

Sustabdžius arba atšaukus sertifikavimą, nutraukiamas visų reklamos priemonių, kuriose yra nuoroda į sertifikavimą, viešinimas. Klientas įsipareigoja pataisyti visą reklaminę medžiagą, jei sertifikavimo sritis yra keičiama ir neleisti manyti, kad sertifikuojamą veiklą neįtraukta į sertifikavimo apimtį. Taip pat Klientas pakeičia visą reklaminę medžiagą, kai sertifikavimo apimtis yra susiaurinta, pakeista.

Klientas įsipareigoja nepiktnaudžiauti tokiu būdu, kad būtų pakenkta SERTIKOS ir/ arba sertifikavimo sistemos reputacijai ir ji netektų visuomenės pasitikėjimo.

Klientas sutinka, kad SERTIKA kontroliuoja nuosavybės teises, prižiūri, kaip sertifikuoti klientai laikosi aukščiau išdėstytų reikalavimų, sekdamas Kliento reklaminę medžiagą ir į rinką teikiamus gaminius ir imasi veiksmų, kad pašalintų neteisingas nuorodas į sertifikavimo statusą arba klaidinančią sertifikavimo dokumentų, ženklų ar audito ataskaitų naudojimą. Tokie veiksmai apima prašymus ištaisyti ir taisyti, sustabdyti, atsiimti sertifikavimą, paskelbti apie pažeidimą ir prireikus imtis teisinių veiksmų. Sertifikuotas Klientas perspėjamas raštu, reikalaujant taisyti padėtį.

Ginčai dėl sutarties nevykdymo ar netinkamo vykdymo sprendžiami šalių susitarimu, o šalims nesusitarus, ginčai sprendžiami teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

Jeigu Klientas pažeidžia šiame 5.6 skirsnyje nurodytas pareigas, netinkamai naudoja SERTIKA pavadinimą, sertifikavimo ženklą (logotipą), sertifikatą ar neteisėtai naudoja SERTIKA prekės ženklą registruotą Prekių ženklų registre, tokiu atveju apie šias aplinkybes SERTIKA informuoja Nacionalinį akreditacijos biurą bei pateikia

reikalavimą Klientui nedelsiant nutraukti neteisėtus veiksmus ir atlyginti neteisėtais veiksmais padarytą žalą ar taikyti kitas Prekių ženklų įstatyme bei kituose teisės aktuose numatytas pažeistų teisių gynybos priemones. Tuo atveju, jeigu Klientas nenutraukia neteisėtų veiksmų ir neatlygina žalos/ neatlieka kitų SERTIKA teisėtai reikalaujamų veiksmų, SERTIKA kreipiasi į ikiteisminio tyrimo institucijas dėl dokumentų klastojimo ar kitų tokiomis neteisėtais veiksmais atliktų nusikalstamų veikų tyrimo pradėjimo.

Kai SERTIKA sertifikatą ir (ar) sertifikavimo ženklus naudoja ne SERTIKA klientas (t.y. juridinis (ar fizinis) asmuo, neturintis raštiško susitarimo su SERTIKA dėl atitikties vertinimo veiklos), priimama, kad juridinis (ar fizinis) asmuo klastoja SERTIKA sertifikatus ir (ar) sertifikavimo ženklus. Nustačius tokį įvykį, surenkama susijusi informacija ir SERTIKA nedelsiant informuoja Nacionalinį akreditacijos biurą apie neteisėtą naudojimą, neteisėtai SERTIKOS ženklus naudojančių juridinių / fizinių asmenų raštu įpareigoja nutraukti neteisėtą SERTIKA sertifikato ir (ar) sertifikavimo ženklo naudojimą. SERTIKA turi teisę visą informaciją perduoti ikiteisminiam tyrimui dėl dokumentų klastojimo. Taip pat informacija apie suklaidotus sertifikatus ir (ar) sertifikavimo ženklus yra paviešinama SERTIKA internetiniame puslapyje.

6. Sertifikavimo palaikymas

6.1. Priežiūros auditai

Siekiant užtikrinti, kad vadybos sistema nuolat atitiktų sertifikuojamo standarto reikalavimus, SERTIKA atlieka vadybos sistemos priežiūros auditus.

Per sertifikato galiojimo laikotarpį **ne rečiau kaip kas 12 (dvylika) mėnesių po atlikto audito paskutinės dienos** SERTIKA atlieka vadybos sistemos atitikties vertinimo sutartyje numatytus priežiūros auditus. Jų tikslas užtikrinti, kad Klientas nuolat laikosi vadybos sistemos reikalavimų ir ji atitinka atitinkamo pasirinkto standarto reikalavimus. Jei priežiūros audito metu randama žymių neatitikčių, klientas per 3 (tris) mėnesius nuo audito datos turi įgyvendinti reikiamus veiksmus. Jei reikia, koregavimo/ korekcinį veiksmų įgyvendinimas patikrinamas papildomo audito metu (žr. 5.2 p.)

6.2. Specialūs auditai

Esant poreikiui, gali būti atliekama **kita sertifikavimo priežiūros veikla ir stebėsena po sertifikavimo:**

- Specialieji auditai,
- Neplaniniai auditai,
- Iš anksto nepranešti auditai vietoje,
- Srities plėtimo auditai.

Jie yra reikalingi tik tada, jeigu yra reaguojama į pokyčius, plečiama sertifikavimo sritis, nagrinėjami skundai, įvyko nelaimingas atsitikimas arba incidentas, atnaujinamas sertifikavimo galiojimas po jo sustabdymo, ar Klientas nori išplėsti sritį ir t.t. Šie auditai, jei tokių reikės, yra įforminami papildomais sutarties priedais.

Specialusis auditas dėl DSSVS atliekamas gavus informaciją apie įvykusį nelaimingą atsitikimą arba incidentą. Specialaus audito tikslas yra įvertinti, ar vadybos sistema nebuvo pažeista ir veiksmingai veikė.

Po atliko specialaus audito, audito grupė teikia rekomendaciją VSSP vadovui, kokių veiksmų reikia imtis (įskaitant sertifikato sustabdymą arba panaikinimą) tais atvejais, kai galima įrodyti, kad sistema ženkliai neatitiko darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemos reikalavimų. VSSP vadovas priima sprendimą dėl tolimesnių veiksmų pagal p. 5.4 ir 5.5 reikalavimus. IAF MD 22 p. G 9.6.4.2/3.

Iš anksto nepraneštas auditas

Iš anksto nepraneštas auditas atliekamas nagrinėjant skundus, reaguojant į pokyčius arba Klientų, kurių sertifikatas sustabdytas, veiksmų patikrinimą.

Vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovas skiria papildomą dėmesį audito grupės sudarymui, kadangi Klientas neturės galimybės prieštarauti audito grupės narių skyrimui, nes auditorių kandidatūros šiuo atveju nėra derinamos su klientu. Apie tai pažymima audito programoje ir numatoma audito apimtis audito plane.

Klientas įsipareigoja suteikti visas reikiamas priemones auditui atlikti (pvz. tikrinamų dokumentų pateikimą, priėjimą prie visų procesų, vietų, įrašų, darbuotojų).

Srities plėtimo auditas

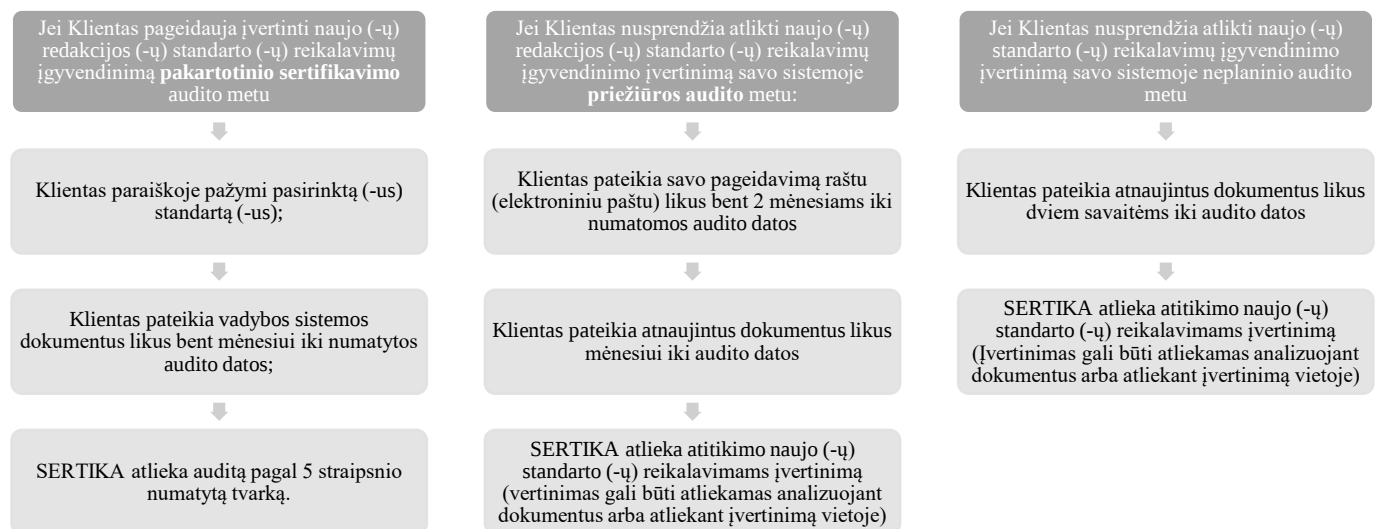
Reaguodama į Kliento paraišką (paraiškos formas galima rasti www.sertika.lt) dėl jau suteikto sertifikavimo srities plėtimo, SERTIKA atlieka paraiškos peržiūrą ir nustato bet kokią audito veiklą, reikalingą sprendžiant, ar gali (išduodamas naujas sertifikatas) ar negali būti atliktas sertifikavimo plėtimas. SERTIKA atlieka tuos pačius veiksmus kaip ir 2-5 dalyse.

Sertifikavimo apimties išplėtimo auditą galima atlikti kartu su priežiūros auditu.

Standarto (-ų) reikalavimų pokyčių auditas

Atitikties vertinimas pagal ankstesnės versijos standartų reikalavimus nebevykdomas likus metams iki standarto ankstesnės redakcijos galiojimo pabaigos arba likus terminui, nurodytam atitinkamuose šaltiniuose (pvz. www.iaf.nu). Informaciją apie standarto pereinamąjį laikotarpį SERTIKA pateikia internetinėje svetainėje www.sertika.lt bei Klientui siunčia informacinius pranešimus.

Standarto (-ų) pokyčių auditas gali būti atliekamas pakartotinio sertifikavimo, priežiūros audito metu arba atliekant neplaninį auditą.



SERTIKA, nustačiusi, kad Klientas tinkamai atliko vadybos sistemos pokyčius, pratęsia sertifikato galiojimą naujo (-ų) standarto (-ų) atitikčiai. Išduoto naujo (-ų) sertifikato (-ų) galiojimo terminas nesikeičia.

6.3 Sertifikavimo srities galiojimo sustabdymas, atšaukimas arba srities siaurinimas

SERTIKA turi teisę neišduoti sertifikato, sustabdyti arba atšaukti sertifikavimo galiojimą, susiaurinti sritį, (išplėsti atitikties vertinimo sritį – jau aparta srities plėtimo skyriuje) pagal žemiau pateiktą tvarką.

Kliento sertifikato galiojimas sustabdomas, kai:

- Sertifikuota Kliento vadybos sistema nuolat ar iš esmės neatitinka atitikties vertinimo reikalavimų, įskaitant ir vadybos sistemos rezultatyvumo reikalavimų;
- Specialaus audito metu nustatoma, kad vadybos sistema ženkliai neatitiko darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemos reikalavimų;

Sertifikuotas Klientas neleidžia atlikti priežiūros ar pakartotinio sertifikavimo audito reikiamu dažnumu;

PASTABA: jei Klientas neleidžia atlikti priežiūros audito arba savanoriškai prašo sustabdyti sertifikato galiojimą, vadybos sistemų sertifikavimo padalinio vadovas priima sprendimą per 14 kalendorinių dienų.

Sertifikuotas Klientas savanoriškai paprašo sustabdyti sertifikatą.

- Sertifikuotas Klientas nevykdo finansinių ar kitų sutartinių įsipareigojimų.
- Baigiasi standarto (-ų), pagal kurį (-iuos) atliekamas Kliento vadybos sistemos atitikties vertinimas, redakcijos galiojimas, ir Klientui neįvykdžius perėjimo prie naujos (-ų) standarto (-ų) redakcijos (-ų) reikalavimų pereinamajame laikotarpyje.

Sertifikato (-ų) galiojimas gali būti sustabdomas ne ilgiau kaip 6 mėn.

Sustabdžius sertifikatą (-us) Klientas įsipareigoja laikytis sertifikato, sertifikavimo nuorodos ir SERTIKOS (logo) ženklo naudojimo reikalavimų ir nedelsiant nutraukia sertifikato, sertifikavimo nuorodos, SERTIKOS (logo) ženklo reklamavimą, naudojimą, viešinimą.

Nustatytu laiku išsprendus problemas, dėl kurių sustabdytas sertifikatas, jis atstatomas, priešingu atveju jis turi būti atšauktas (anuliuotas) arba susiaurinta atitikties vertinimo apimtis (išbraukiamos tos reikalavimų neatitinkančios atitikties vertinimo apimtys dalys, kurios nuolat ar iš esmės neatitinka atitikties vertinimo reikalavimų).

VSSP vadovas yra atsakingas už sertifikato galiojimo sustabdymo, atšaukimo arba apimtys siaurinimo sprendimus. Sprendimai priimami remiantis audito vadovo išvadomis ir rekomendacija audito ataskaitoje.

VSSP vadovas atsakingas už šios informacijos pateikimą viešai (www.sertika.lt) svetainėje bei IAF duomenų bazėje). Ginčai dėl šių nuostatų nevykdymo ar netinkamo vykdymo sprendžiami šalių susitarimu, o šalims nesusitarus, ginčai sprendžiami teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.

Anuliavus sertifikatą, Klientui pateikus paraišką, pradedamas naujas vadybos sistemos atitikties vertinimo ciklas.

6.4. Pakartotinio sertifikavimo auditas

Baigiantis sertifikato galiojimo laikui, Klientui pageidaujant, gali būti pakartotinai atliekamas jo vadybos sistemos atitikties vertinimas. Tuo atveju klientas pateikia paraišką vadybos sistemos pakartotiniam atitikties vertinimui.

SERTIKA kartoja veiksmus, nurodytus 2-6.4. p.

Jei pakartotinio sertifikavimo audito veikla sėkmingai užbaigiama iki tuo metu galiojančio sertifikato galiojimo pabaigos, gali būti išduodamas naujas sertifikatas vadovaujantis tuo metu galiojančio sertifikato galiojimo pabaiga (pvz.: sertifikato galiojimo pabaiga yra 2035-12-31. Atlikus pakartotinio sertifikavimo auditą ir priėmus teigiamą sprendimą dėl sertifikato išdavimo iki sertifikato galiojimo pabaigos, pvz. 2035-12-20, sertifikatas gali būti išduotas 2035-12-20 dienos data, o jo galiojimo terminas bus iki 2038-12-30).

Klientui nepateikus žymių neatitikčių uždarymo įrodymų arba pakartotinio sertifikavimo audito veiklą pradėjus po sertifikato galiojimo laiko pabaigos, sprendimas dėl sertifikato išdavimo, sertifikato išdavimo procedūra atliekama taip pat kaip ir pirminio sertifikavimo audito metu.

7. Skundai ir apeliacijos

Klientas ar jo Klientas gali pateikti skundą SERTIKAI dėl netinkamų veiksmų, susijusių su SERTIKOS veikla ar SERTIKOS Kliento veikla el. adresu: sertika@sertika.lt arba SERTIKOS korespondentiniu adresu: Mityvos g. 2 – 255, 50131 Kaunas. Laišką adresuoti direktoriui.

SERTIKA per 20 darbo dienų nuo skundo pateikimo jį išnagrinėja ir apie priimtą sprendimą informuoja skundo pareiškėją.

Jei SERTIKOS priimtas sprendimas skundo pareiškėjo netenkina, jis gali paduoti apeliaciją Nešališkumo užtikrinimo komitetui (NUK).

SERTIKA gavusi prašymą dėl skundo ar apeliacijos, supažindina Klientą su skundų ir apeliacijų valdymo procedūra.

8. Vieša informacija, informacijos teikimas pagal prašymą ir konfidencialumas

SERTIKA pateikia viešai prieinamą informaciją apie:

- atitikties vertinimo procesą: audito, sertifikavimo, sertifikavimo palaikymo (priežiūros ir monitoringo veiklos) procesus (pateikiama šiuose nuostatuose, paskelbta www.sertika.lt);
- Sertifikavimo procesą (sertifikavimo suteikimo ar neišdavimo, galiojimo pratęsimo, atnaujinimo dėl pokyčių, sertifikavimo srities plėtimo ar siaurinimo, sustabdymo, atstatymo po sustabdymo, panaikinimo procesus) (pateikiama šiuose nuostatuose, paskelbta www.sertika.lt);
- Vadybos sistemų ir sertifikavimo schemų tipai, kuriuose veikia SERTIKA (akreditavimo sritis paskelbta www.nab.lrv.lt bei www.sertika.lt);
 - Sertifikavimo įstaigos pavadinimo ir sertifikavimo ženklo arba logotipo naudojimas (pateikiamas šiuose nuostatuose, paskelbta www.sertika.lt);
 - Informacijos, skundų ir apeliacijų nagrinėjimo procesas (pateikiamas šiame reglamente, paskelbtame www.sertika.lt);
 - nešališkumo politika (paskelbta www.sertika.lt).

Informacija apie SERTIKA veiklą pateikta interneto svetainėje adresu www.sertika.lt. Esant ženkliais pasikeitimams, informacija atnaujinama.

Informacijos teikimo procesas.

Kad būtų įgytas pasitikėjimas atitikties vertinimo sąžiningumu ir patikimumu, trečiai šaliai (išorei) paprašius raštu, padalinio vadovas per 5-30 darbo dienų pateikia informaciją apie Klientą raštu.

Informacija gali būti pateikiama apie:

- a) geografines vietas, kuriose Sertika veikia;
 - b) išduotų sertifikatų statusą;
 - c) normatyvinius dokumentus, sritį, geografinę vietovę (miestas, šalis) liečiančius konkretų sertifikuotą klientą;
- SERTIKA turi teisę viešai paskelbti šią informaciją. Išskirtiniu atveju, kliento prašymu ją galima apriboti (pvz., dėl saugumo priežasčių).

Papildoma informacija dėl sertifikatų viešinimo pateikiama 5.4 p.

Konfidencialumas

SERTIKA išlaiko pusiausvyrą tarp atvirumo ir konfidencialumo principų, įskaitant reagavimą į skundus ir apeliacijas, kad visiems sertifikavimo naudotojams būtų įrodomas sąžiningumas ir patikimumas.

SERTIKA laikosi griežtų konfidencialumo reikalavimų. Visa informacija iš Kliento, išskyrus Kliento pateikiama viešai, laikoma konfidencialia, išskyrus Lietuvos įstatymuose ir VS atitikties vertinimo nuostatuose numatytus atvejus.

SERTIKA užtikrina konfidencialumą dėl Kliento bet kurios privačios informacijos ir jokiai trečiai šaliai, prieš tai negavus raštiško Kliento sutikimo, nesuteikia informacijos, kurią sužinojo SERTIKA darbuotojai, atliekant atitikties vertinimo paslaugas.

SERTIKA įsipareigoja naudoti priemones, užtikrinančias saugų elgesį su konfidencialia informacija (elektroninė prieiga yra kontroliuojama, rakinamos patalpos, yra patalpų apsaugos sistema nuo įsilaužimo ir kt.).

Darbuotojai (nuolatiniai ir išorės auditoriai), komitetų nariai ir kt. asmenys, veikiantys SERTIKOS vardu, visą informaciją gautą ar parengtą atliekant atitikties vertinimo veiklą, įsipareigoja laikyti konfidencialia. SERTIKA taiko šiuos konfidencialumo kontrolės būdus:

- Darbuotojai yra pasirašę *Susitarimą dėl konfidencialios informacijos apsaugos*;
- Juridinis, fizinis asmuo, atlikdamas dalį atitikties vertinimo funkcijų, pasirašo įsipareigojimus paslaugų teikimo sutartyje;
- Nešališkumo užtikrinimo komiteto nariai yra pasirašytinai įsipareigoję neplatinti informacijos apie SERTIKOS veiklą ir būti nešališki;
- Kai konfidenciali informacija prieinama kitoms įstaigoms (pvz. akreditacijos įstaigai ir kt.). SERTIKA informuoja apie tai Klientą audito plane;
- Jei dokumentai arba informacija apie Klientą gaunama iš kitų šaltinių, pvz. skundai, informacija iš priežiūros institucijų, iš interneto ir pan. SERTIKA laikosi konfidencialumo reikalavimų, išskyrus Lietuvos įstatymuose numatytus reikalavimus.

9. Atsakomybė ir atvirumas

Klientas, o ne SERTIKA, yra atsakinga už atitiktį atitikties vertinimo reikalavimams.

Klientas įsipareigoja suteikti visas reikiamas priemones auditui atlikti (pvz. tikrinamus dokumentus pateikti ne vėliau nei per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų iki numatyto audito datos, audito metu priėjimą prie visų procesų, vietų, įrašų, darbuotojų ir nagrinėjant skundus).

Klientas įsipareigoja suteikti galimybę dalyvauti stebėtojams (pvz. akreditavimo įstaigos ekspertams, auditoriams kandidatams).

Klientas įsipareigoja laikytis vadybos sistemų atitikties vertinimo nuostatų ir paslaugų teikimo sutarties, kurie nustato sertifikuotų klientų teises ir pareigas.

SERTIKA atsakinga už atitikties vertinimo veiklą (auditavimą, sprendimo priėmimą dėl pirminio sertifikavimo ar pakartotinio sertifikavimo, sertifikato suteikimą/ nesuteikimą, pratęsimą, atnaujinimą, išplėtimą, susiaurinimą, sustabdymą, atšaukimą) visą sutarties su klientu laikotarpį.

SERTIKA atsakinga už įvertinimą pakankamo skaičiaus objektyvių įrodymų, kuriais grindžiamas sertifikavimo sprendimas.

Kiekvienas auditas grindžiamas prieinama informacija apie Kliento vadybos sistemą ir pavyzdžių atranka, todėl negarantuojama 100 proc. atitiktis reikalavimams.

10. SERTIKOS ir jos klientų keitimasis informacija (pokyčių valdymas)

Klientas įsipareigoja nedelsiant pranešti SERTIKAI apie esminius pasikeitimus, turinčius įtakos vadybos sistemos atitikimui taikyto atitikties vertinime, sertifikuojamo standarto (-ų) reikalavimams pvz. pasikeitimai susiję su:

- juridiniu, komerciniu, organizaciniu statusu, nuosavybės teisėmis,
- su organizavimu ir vadovybe (pagrindiniais vadovybės, sprendimus priimančiais ar techniniais darbuotojais),
- su kontaktiniais adresais ir vietovėmis,
- sertifikuotos vadybos sistemos veiklos sritimis,
- darbuotojų saugos ir sveikatos nelaimingais atitikimais bei incidentais,
- darbuotojų kiekio, padalinių pasikeitimais;
- svarbiais vadybos sistemos ir procesų keitiniais.

SERTIKA įsipareigoja informuoti sertifikuotą Klientą apie atitikties vertinimą (auditavimą ir sertifikavimą) ir reikalavimus šiuose nuostatuose. Vadybos sistemų sertifikavimo (atitikties vertinimo) nuostatai yra laikomi sutarties su Klientu dėl vadybos sistemos atitikties vertinimo ir sertifikavimo priedu ir yra neatskiriama šios sutarties dalimi. Nuostatų dokumentas yra viešai skelbiamas SERTIKA interneto svetainėje www.sertika.lt lietuvių kalba.

Pasirašydamas šią sutartį KLIENTAS pareiškia, kad yra susipažinęs su šiais nuostatais, su jais sutinka ir įsipareigoja jų laikytis ir sekti jų pasikeitimus.

SERTIKA apie atitikties vertinimo (auditavimą ir sertifikavimą) ir reikalavimų pasikeitimus gali informuoti ir laišku ar kitomis priemonėmis, pvz. skelbiant mokymų metu, atmintinėmis.

SERTIKA:

- praneša Klientui standarto (-ų) naujos (-ų) redakcijos (-ų) įsigaliojimo datą;
- informuoja organizaciją apie naujos (-ų) redakcijos (-ų) standarto (-ų) pereinamąjį laikotarpį;
- nurodo terminą iki kurio Klientas privalo įgyvendinti savo vadybos sistemoje naujos (-ų) redakcijos (-ų) standarto (-ų) reikalavimus.

SERTIKA pokyčius įvertina atlikdama neplanuotą auditą (pvz. dokumentų analizę) arba pokyčiai gali būti vertinami kartu su priežiūros auditu;

- SERTIKA, įvertinusi Kliento vadybos sistemos pokyčius teigiamai, pratęsia sertifikatą, remdamasi audito grupės įrodymu, kad Klientas toliau atitinka vadybos sistemos atitikties vertinimo standarto reikalavimus. Išduoto naujo sertifikato galiojimo terminas nesikeičia;
- jei Klientas yra nepasiruošęs naujiems pakeitimams ir praleidžia audito terminą arba neplanuoto audito rezultatai yra neigiami, Kliento sertifikatas sustabdomas.

Klientas, gavęs iš SERTIKA informaciją apie atitikties vertinimo reikalavimų pasikeitimus, praneša per protingą terminą apie veiksmus, kurių jis imsis, kad jo vadybos sistema atitiktų standartų, kurių atžvilgiu ji sertifikuota, reikalavimus.

11. Nešališkumas

SERTIKA imasi veiksmų prieš bet kokią nešališkumo grėsmę, kylančią SERTIKOS veikloje, ar sukeltą dėl kitų asmenų, įstaigų ar klientų veiksmų. Kai tarpusavio santykiai ar kitų asmenų veikla kelia nepriimtina grėsmę nešališkumui, atitikties vertinimas nėra vykdomas, kol grėsmė pašalinama ar sumažinama iki priimtino lygio.

Visi SERTIKA darbuotojai nuolatiniai ar samdomi, galintys paveikti atitikties vertinimo veiklą, yra nešališki ir nesudaro sąlygų komerciniam, finansiniam ar kitam nešališkumą kompromituojančiam spaudimui.

SERTIKA įpareigoja visus darbuotojus (nuolatinius ir samdomus) atskleisti kiekvieną jiems žinomą atvejį, kuris gali sukelti jų ar SERTIKA interesų konfliktą ir nusišalinti nuo paslaugų teikimo toje apimtyje, kur yra deklaruojamas interesų konfliktas

12. Kalbos pirmenybė

Sertifikavimo nuostatai lietuvių ir anglų kalbomis (kai tinka) turi vienodą galią. Esant neatitikimų tarp lietuvių kalba ir anglų kalba surašytų tekstų, pirmenybė teikiama lietuvių kalba surašytam Sertifikavimo nuostatų tekstui.