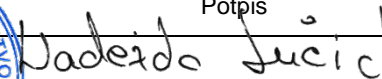
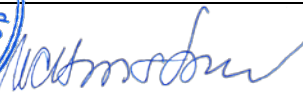




Pravila sertifikacije

| | Ime i prezime | Datum | Potpis |
|---------|----------------|-------------|---|
| Autor | Nadežda Lučić | 15.02.2023. |  |
| Odobrio | Miloš Knežević | 15.02.2023. |  |
| Oznaka | PRV.11.02 | | Verzija: 4.0 |



PRAVILA SERTIFIKACIJE

Sadržaj

1. Cilj
2. Područje primene
3. Definicije i skracenice
4. Posebne odredbe i aktivnosti
5. Sertifikacija proizvoda / Fabrička kontrola proizvodnje
6. Šema sertifikacije
7. Nadzor
8. Upravljanje sertifikatom
9. Odgovornosti i obaveze
10. Smanjenje područja, suspenzija, ili povlačenje sertifikacije
11. Prekid sertifikacije
12. Prigovori i žalbe

1. CILJ

Pravila sertifikacije (u daljem tekstu Pravila) služe kao informativno obavještenje učesnicima u postupku sertifikacije. Pravila definišu opšte zahtjeve koji moraju biti ispunjeni radi dobijanja i održavanja sertifikata i propisuju obaveze Tijela za sertifikaciju IG CERT i Klijenta (proizvođač/ovlašćeni zastupnik).

2. PODRUČJE PRIMENE

Pravila sertifikacije su prvenstveno namijenjena Klijentu i njihovim podizvođačima, a koriste ih zaposleni i angažovani kadar IG CERT-a, odnosno članovi OS, članovi GON-a, lica iz Laboratorije za ispitivanje građevinskog materijala i članovi spoljnog tijela IG CERT-a.

Ovaj dokument potiče iz PRV.11.01 Opšta šema sertifikacije za tijelo za sertifikaciju.

2.1 Odgovornosti

Proizvođač ima odgovornost za usaglašenost proizvoda - fabričke kontrole proizvodnje sa zahtjevima tehničkih specifikacija.

IG CERT ima odgovornost da se postupak sertifikacije sprovede u saglasnosti sa zahtjevima tehničkih specifikacija i Zakona o građevinskim proizvodima i podzakonskim aktima ("Sl. List CG ", br. 18/2014 od 11.04.2014, 051/17 od 03.08.2017).

2.2 Referentni dokumenti

- Zakon o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014 od 11.04.2014, 051/17 od 03.08.2017); i podzakonskim aktima koji proizilaze iz ovog Zakona;
- MEST EN ISO/IEC 17065:2013 – Ocjenjivanje usaglašenosti - Zahtjevi za tijela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge;
- MEST EN ISO 19011:2019 – Uputstva za provjeravanje sistema menadžmenta;
- MEST EN ISO/IEC 17000:2009 – Ocjenjivanje usaglašenosti – Riječnik i opšti pojmovi.
-

3. DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Sertifikacija – Postupak u kome treća strana daje pismenu garanciju da su proizvodi u saglasnosti sa utvrđenim zahtjevima koji su specificirani u normativnim dokumentima kao što su propisi, standardi i tehničke specifikacije;

Šema sertifikacije – Sistem sertifikacije koji se odnosi na specifikovane proizvode/usluge na koje se primjenjuju specifični zahtjevi, specifična pravila i procedure;

tehnička specifikacija - je crnogorski standard na koji upućuje tehnički propis ili dokument o ocjeni svojstava građevinskog proizvoda;

Harmonizovano područje je područje u kome se građevinski proizvodi puštaju u promet ili stavljaju na raspolaganje na tržište u saglasnosti sa regulatornim sistemom EU, odnosno ocjenom i potvrdom postojanosti svojstava u saglasnosti sa usaglašenim tehničkim specifikacijama;

Neharmonizovano područje je područje u kome se proizvod pušta u promet, a za koji ne postoji tehnička specifikacija;

Građevinski proizvod, član 5 Zakona o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014), je proizvod ili skup proizvoda od najmanje dva zasebna dijela, koje treba spojiti radi ugrađivanja u objekat, a koji su proizvedeni i stavljeni na tržište radi trajne ugradnje u objekte ili njihove djelove i utiču na svojstva objekta u odnosu na osnovne zahtjeve za objekat;

Svojstva građevinskog proizvoda su svojstva koja se odnose na odgovarajuće bitne karakteristike građevinskog proizvoda, izražene nivoom, klasom ili opisno. Bitne karakteristike građevinskog proizvoda su one karakteristike koje se odnose na osnovne zahtjeve za objekat iz stava 1 člana 5 Zakona o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014);

Ocjena i provjera postojanosti svojstava: sertifikacija građevinskih proizvoda koja se temelji na zadacima za proizvođača i Tijela za sertifikaciju.

Dokument o ocjeni je dokument koji je izdalo imenovano tijelo za potrebe izdavanja tehničkih ocjena; člana 11, stav 6 Zakona o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014).

Ocjenu i provjeru iz stava 1 člana 29 Zakona o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014) može da vrši proizvođač i/ili imenovano tijelo za ocjenu i provjeru.

Ocjena i provjera postojanosti svojstava građevinskog proizvoda vrši se u skladu sa odgovarajućim sistemom ocjene i provjere postojanosti svojstava građevinskog proizvoda (u daljem tekstu: sistemi ocjene);

Proizvođač je privredno društvo, pravno lice, preduzetnik, odnosno fizičko lice koji proizvodi građevinski proizvod ili koji je naručio da se proizvod projektuje, odnosno proizvod stavlja na tržište pod njegovim imenom ili robnom markom, stav 20 član 11 Zakona o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014);

Tijelo za sertifikaciju proizvoda TS je nezavisno imenovano Tijelo za sertifikaciju (imenovano od Ministarstva održivog razvoja i turizma), koje vrši ocjenu usaglašenosti FCP i izdaje Sertifikat o postojanosti svojstava građevinskog proizvoda. Ocjenu i provjeru građevinskog proizvoda može da vrši imenovano tijelo za ocjenu i provjeru koje je nezavisno od privrednog subjekta, odnosno građevinskog proizvoda čiju ocjenu i provjeru postojanosti svojstava građevinskog proizvoda utvrđuje član 31 Zakona o građevinskim proizvodima (Sl.List CG, br 18/2014);

ZGP – Zakon o građevinskim proizvodima (SI.List CG, br 18/2014);

IG – Institut za građevinarstvo doo Podgorica;

IG CERT – Tijelo za sertifikaciju građevinskih proizvoda Instituta za građevinarstvu doo Podgorica ;

Zahtjev – Zahtjev za ocjenu i provjeru postojanosti svojstava;

Klijent – Podnosilac zahteva za sertifikaciju uključujući i zahtjeve proizvoda. Proizvođač ili ovlašćeni zastupnik koji podnosi zahtjev i zaključuje Ugovor sa Institutom za građevinarstvo IG CERT;

Fabrička kontrola proizvodnje (FCP) je dokumentovana, stalna unutrašnja kontrola proizvodnje u fabrici, u skladu sa odgovarajućim tehničkim specifikacijama, član 11 stav 27 Zakona o građevinskim proizvodima (SI.List CG, br 18/2014);

Izjava o svojstvima je dokument izrađen u saglasnosti sa Pravilnikom o izgledu i sadržaju izjave o svojstvima građevinskog proizvoda ("Službeni list Crne Gore", br. 046/14 od 31.10.2014, 038/17 od 20.06.2017) koja su značajna za građevinski proizvod koju izdaje proizvođač na osnovu sprovedenih ocena provjere postojanosti svojstava u saglasnosti sa Pravilnikom o sadržaju sistema ocjene građevinskog proizvoda ("Službeni list CG", broj 18/14), osim u slučajevima kada je građevinski proizvod iz neharmonizovanog područja, saglasno članu 12 Zakona o građevinskim proizvodima (**SI.List CG, br 18/2014**);

ROS – Rukovodilac Odbora za sertifikaciju;

OS – Odbor za sertifikaciju;

GON – Grupa za ocjenjivanje i nadzor;

Laboratorija - Laboratorija za ispitivanje građevinskih materijala;

Spoljni resursi (outsource) – Isporuka usluga od strane spoljnih resursa;

Žalba – Zahtjev klijenta, tj. pravnog lica koje je predmet sertifikacije, upućeno IG CERT-u na ponovno razmatranje donijete odluke koja se odnosi na samu sertifikaciju;

Prigovor – Izražavanje nezadovoljstva od strane klijenta prema „IG CERT“- u, koje se odnosi na aktivnosti „IG CERT“-a, i gdje se očekuje odgovor;

Opservacije – Opservacije su komentari GON-a o mogućim poboljšanja sistema za upravljanje kvalitetom klijenta, ali ukoliko se ne primjene, ne predstavljaju opasnost za uspješno funkcionisanje sistema kvaliteta;

Primjedba – Mala neusaglašenost koja ne narušava i ne spriječava dalji proces ocjenjivanja, ali je potrebno da se preduzmu mjere koje se vremenski kontrolišu po dinamici i prethodnim ugovaranjem sa klijentom, evidentirano u Upitnicima za ocjenjivanje i Izvještaju ocjenjivanja;

Neusaglašenost – Ozbiljna greška koja narušava proces i za koju je potrebno da se preduzmu korektivne mjere u predviđenom roku (30 do 90 dana) s ciljem dobijanja ili održavanja sertifikata;

4. POSEBNE ODREDBE I AKTIVNOSTI

Sistemi za ocjenu i provjeru postojanosti svojstava građevinskih proizvoda su uspostavljeni na osnovu Zakona o građevinskim proizvodima (**SI.List CG, br**

18/2014), tehničkim specifikacijama za građevinske proizvode, i relevantnim propisima za građevinske proizvode.

IG CERT sertifikuje građevinske proizvode/FCP i rukovodi poslom tokom nadzora i ispitivanja građevinskih proizvoda u svrhu sertifikacije, tj. ima potpun nadzor i odgovornost u sprovođenju postupka sertifikacije i održavanja sertifikata.

Saglasno Zakonu o građevinskim proizvodima (**Sl.List CG, br 18/2014**) o harmonizovanim i neharmonizovanim područjima, IG CERT na kompetentan, povjerljiv i nepristrasan način ocjenjuje i potvrđuje postojanost svojstava građevinskih proizvoda za sistem ocjene **2+**, u sledećem opsegu:

Harmonizovano područje:

- MEST EN 12620:2015 – Agregati za beton;
- MEST EN 16236:2019 - Ocjenjivanje i verifikacija stalnosti svojstava (AVCP) agregata – Ispitivanje tipa i fabrička kontrola proizvodnje
- MEST EN 13043:2009 - Agregati za bitumenske mješavine i obradu površina puteva, aerodroma i drugih saobraćajnih površina;
- MEST EN 13242:2009 - Agregati za nevezane i hidraulički vezane materijale za upotrebu u građevinarstvu i izgradnji puteva;
- MEST EN 13450:2015 - Agregati za zastor željezničkih pruga;
- MEST EN 13383-1:2009 - Hidrotehnički kamen - Dio 1, saglasno;
- MEST EN 13108-1:2017 - Bitumenske mješavine – Specifikacije materijala – Dio 1: Asfalt beton;
- MEST EN 13108-5:2017 - Bitumenske mješavine - Specifikacije materijala - Dio 5: Mastiks asfalt sa drobljenim kamenom.
- MEST EN 13108-20 Bitumenske mješavine - specifikacije materijala Dio 20 Ispitivanje tipa
- MEST EN 13108-21 Bitumenske mješavine - specifikacije materijala Dio 21 Kontrola fabričke proizvodnje

Neharmonizovano područje:

- MEST EN 206:2018 - Beton - Specifikacije, performanse, proizvodnja i usaglašenost

Pravni status Tijela za sertifikaciju IG CERT je utvrđen kroz pravni status Instituta za građevinarstvo doo Podgorica sa Potvrdom o registrovanoj djelatnosti u Centralnom registru Republike Crne Gore u Podgorici pod brojem: 05-0513570/005 od 28.01.2009. god.

Adresa: ulica Sima Barovića br. 14-16

Telefon: +038269073318

E-pošta: izgmne@gmail.com

Vebsajt: www.izgmne.com

Direktor „IG CERT“ : Prof dr. Miloš Knežević

Imenovani i odgovorni kadar u **IG CERT** su: članovi OS koji su uključeni u preispitivanju dokumentacije proizvođača u smislu usaglašenosti dokumenata i

zapisa sa zahtjevima odgovarajućih tehničkih specifikacija, propisa i pravila sertifikacije; ROS koji u procesu sertifikacije preispituje postupak ocjenjivanja, donosi odluke o sertifikaciji; članovi GON-a koji sprovode ocjenjivanje i nadzor preko početnog pregleda fabričke proizvodnje i kontrole fabričke proizvodnje i nadzor, ocjenjivanje i vrednovanje FCP.

Tijelo za nepristrasnost i ravnotežu interesa (TNRI) je spoljno tijelo koje učestvuje u radu **IG CERT** u smislu sprovođenja i očuvanja mehanizama nepristrasnosti i ravnoteže interesa svih zainteresovanih strana.

5. SERTIFIKACIJA PROIZVODA/ FABRIČKA KONTROLA PROIZVODNJE

5.1 Kriterijumi za sertifikaciju/promjena kriterijuma

Proces sertifikacije i održavanja sertifikata IG CERT se vrši u skladu sa zahtjevima standarda MEST EN ISO/IEC 17065:2013 - Ocjenjivanje usaglašenosti - Zahtjevi za tijela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge.

Svoje sisteme za upravljanje dokumentima sa obaveznom primjenom (zakoni, propisi, tehnički propisi) Klijent i IG CERT moraju zajednički uskladiti. IG CERT je obavezan da blagovremeno obavjesti Klijenta o promjenama u kriterijumima za Sertifikaciju (npr. Novi standard) i da odredi u kom roku treba da se primjene te promjene, odnosno da prati njihovu implementaciju u sistemu upravljanja sa procesima kod Klijenta. Ako do isteka roka, Klijent ne izvrši izmjene, rok važenja sertifikata neće biti produžen. U takvim slučajevima sertifikacija je privremeno obustavljena ili suspendovana, što može biti na zahtjev Klijenta.

5.2 Prenos sertifikacije

Ako Klijent mijenja vlasnika, sertifikacija se može prenijeti na novog vlasnika pod uslovom da:

- Je novi vlasnik prihvatio i potvrdio politiku kvaliteta i sistem upravljanja kvalitetom;
- Imenovane/odgovorne i ključne osobe ostaju iste;
- Procedure ostaju iste;
- Relevantni prostor i oprema ostaju isti.

Pri tome se ne mijenja plan za sprovođenje nadzornih pregleda.

5.3 Nepristrasnost i nezavisnost

IG CERT obezbjeđuje nezavisnost i nepristrasnost u postupku preko:

- Strategije i politike održivog razvoja IG CERT;
- Metode donošenja Odluke o sertifikaciji
- Ocjenjivanjem.

Usluge IG CERT-a su dostupne svim korisnicima na području djelovanja za koje je

ovlašćen. Nepristrasnost i nezavisnost obezbeđuje se načinom organizovanja i funkcionisanjem TS, uključujući nadzor spoljnog tijela za održavanje nepristrasnosti i ravnotežu interesa (TNRI) u skladu sa članom 5.2 standarda MEST EN ISO/IEC 17065:2013 - Ocjenjivanje usaglašenosti - Zahtjevi za tijela koja sertifikuju proizvode, procese i usluge. Tijelo je imenovano od Direktora IG CERT na predlog određenih javnih organa, ustanova i/ili udruženja.

IG CERT sprovodi ocenjivanje sa nepristrasnim i nezavisnim članovima GON-a.

To se obezbeđuje realizacijom politike i ciljeva kvaliteta, upoznavanjem svih članova GON-a sa zahtevima o nepristrasnosti i nezavisnosti, potpisivanjem Izjave o nepristrasnosti, nezavisnosti, integritetu i nepostojanju sukoba interesa i drugim odgovarajućim načinima, osigurano Izjavom direktora IG CERT-a, br.01-1-2 od 02.08.2018.

IG CERT sprovodi postupak za nadzor na nediskriminatorski i objektivan način, a preporuke za sertifikaciju (preispitivanje i odlučivanja) nose lica koja nisu uključena u proces ocenjivanja usaglašenosti.

Nepristrasnost i nezavisnost je osigurana Izjavom direktora IG, br. 05-02-908 od 02.08.2018.

5.4 Poverljivost

Povjerljive informacije, dobijene tokom postupka sertifikacije ne smiju biti dostupne trećim licima bez pismene saglasnosti Klijenta. U slučaju da postoji zakonska obaveza objavljivanja takvih informacija, zainteresovane strane će o tome biti obaviještene u pisanoj formi. Takav slučaj se odnosi na izveštavanje Instituta za akreditaciju, odnosno nadležnom ministarstvu za dodjelu sertifikata i za suspenziju sertifikata, Tijelo za nepristrasnost i ravnotežu interesa - kada je to potrebno.

Imenovana/odgovorna lica IG CERT-a obavezuju se da čuvaju pouzdanost dokumenata i podataka Klijenta, potpisivanjem Ugovora o radu i potpisivanjem posebnih izjava.

5.5 Odgovorne osobe i Rukovodstvo IG CERT

Odgovorna lica su upoznata sa sistemom i to potvrđuju:

- Sa procedurama upravljanja sistemom kvaliteta od dokumentacije IG CERT, Poslovníkom za kvalitet i sa pratećom dokumentacijom;
- Sa obimom svojih ovlašćenja i odgovornosti;
- Sa obavezom da bude nepristrasna, samostalna i nezavisna u aktivnostima sertifikacije/nadzora/ispitivanja;
- Sa obavezom da informišu TS o svojim direktnim/indirektnim, tekućim i/ili prethodnim vezama sa Klijentom ili projektantom predmeta sertifikacije;
- Sa obavezom čuvanja poslovne tajne.

Sa odlukama direktora IG, Rukovodstvo TS osigurava odgovornost osoba u toku sprovođenja obaveza postupka sertifikacije, a sa Statutom se obezbeđuje poverljivost odgovornih lica sa obavezama.

Nepoštovanje obaveza, rezultira ozbiljnom povredom radnih obaveza u skladu sa Ugovorom o zaposlenju. Dokumentacija postupka sertifikacije je dostupna samo imenovanim članovima GON-a, imenovanim članovima OS-u i rukovodstvu OS-a i čuva se na siguran način. Pristup prostorijama IG CERT je kontrolisan, a Klijentima i posjetiocima je dozvoljen pristup samo u prisustvu zaposlenih.

IG CERT prihvata Zahtjev za sertifikaciju svakog Klijenta, bez obzira da li je proizvođač u Crnoj Gori ili van nje, u oblastima svog delovanja i ovlašćenja. Zahtjev se podnosi za građevinske proizvode/grupu proizvoda za koje Klijent smatra da može dokazati usaglašenost. Sa Ugovorom (sporazum o sertifikaciji) uređuju se međusobne obaveze prije početka sertifikacije. Promjene kao što je smanjenje obima sertifikacije, tokom ili na kraju sertifikacije, neće biti prihvaćene, posebno ako je takav zahtjev zasnovan na negativnim rezultatima ocjenjivanja.

5.6 Područje sertifikacije

IG CERT prihvata Zahtev za sertifikaciju svakog klijenta, bilo da se radi o proizvođaču iz Crne Gore ili van CG, iz oblasti svoje djelatnosti i ovlašćenja.

Zahtjev se podnosi za građevinske proizvode za koje Klijent smatra da može da dokaže usaglašenost. Područje i sadržina Zahtjeva finalno se određuje u toku uvodnog sastanka u postupku ocjenjivanja FCP.

Ugovorom (sporazumom o sertifikaciji) uređuju se međusobne obaveze, prije početka sertifikacije.

Izmene kao što su smanjenje obima sertifikacije, u toku ili na kraju sertifikacije, neće se prihvatiti, posebno ako se takav zahtjev zasniva na negativnim rezultatima ocjenjivanja.

5.7 Mjesto ocjenjivanja

Na početku pregleda, pored ocjenjivanja u mjestu proizvodnje, ocjenjivanje se može obaviti i na drugim lokacijama, ako su ta područja važna za područje sertifikacije. Na primjer u procesu outsourcing laboratorija za ispitivanje je na drugoj lokaciji. Za nadzorni pregled, mjesta na kojima će se izvršiti ocjena će biti unaprijed ugovorena.

5.8 Jezik sertifikata

Sertifikat o usaglašenosti FCP-a mora biti napisan na crnogorskom jeziku i na latiničnom pismu. Službeni jezik u postupku sertifikacije je crnogorski jezik. Ako se ocjena sprovodi za proizvođače izvan Crne Gore, za komunikaciju po pravilu se koristi engleski jezik. U skladu sa ugovornim obavezama, pojedini delovi dokumentacije mogu se dodjeliti i izdati na engleskom jeziku.

Ako je potrebno, u postupak može biti uključen i tumač ili drugi stručnjak da bi se obezbijedio precizan prevod. Ako je neophodno prevođenje dijela Klijentove dokumentacije, to mora obezbijediti Klijent i to je predmet pregovaranja.

5.9 Troškovi sertifikacije

Troškove sertifikacije snosi Klijent. Troškovi se utvrđuju u cjenovniku i ponudi, odnosno ugovorom sa „IG CERT“.

5.10 Informacije

Klijentu i ostalim zainteresovanim stranama, korisnicima usluga TS IG CERT-a dostupne su sve potrebne informacije o procedurama sertifikacije, a neophodna dokumenta su dostupna na sajtu www.izgmne.com

6. ŠEMA SERTIFIKACIJE

6.1 Izražavanje interesa

Klijent koji je zainteresovan za sertifikaciju treba o toj namjeri da obavijesti TS IG CERT u pisanoj formi (poštom, faksom ili e-mailom), usmeno (telefonom) ili posjetom. Pisani zahtjev treba da sadrži najmanje:

- Opšte informacije Klijenta (ime, adresa, telefon, faks, e-mail adresa, ime kontakt osobe);
- Osnovni podaci o proizvodu i njegova upotrebna namjena;

6.1.1. Informativni sastanak

Prije podnošenja Zahtjeva, na inicijativu Klijenta ili IG CERT, može se organizovati informativni sastanak, kako bi se Klijent upoznao sa kriterijumima za sertifikaciju.

6.1.2. Dokumenta za realizaciju

Klijent IG CERT-u dostavlja:

- OB.11.01/1 Zahtev za ocjenu i provjeru postojanosti svojstava sa dokumentacijom;

Obrazac se može preuzeti na web stranici <https://www.izgmne.com/ig-cert/>.

6.2 Zahtjev za ocjenu i potvrdu postojanosti svojstava građevinskih proizvoda

6.2.1 Dostavljanje Zahtjeva sa dokumentacijom

Klijent podnosi Zahtjev u onom momentu kada može dokazati da ima dokumentovani, primjenjiv i održiv sistem upravljanja proizvodnjom, na osnovu važećih standarda i drugih dokumenata. Zahtjev prima rukovodilac OS-a.

Popunjeni Zahtjev treba da sadrži najmanje:

- Osnovne podatke o proizvodu koji će biti sertifikovan i konačnu upotrebu proizvoda;

- Standardne i/ili druge normativne dokumente prema kojima Klijent zahtjeva sertifikaciju; (obavezno se koristi poslednje važeće izdanje tehničkih specifikacija iz resornog ministarstva)
- Osnovne informacije Klijenta (ime i adresa, fizičku lokaciju, procese i aktivnosti);
- Opšte informacije o Klijentu relevantne za područje primjene (ljudski i tehnički resursi, laboratorijski i/ili kontrolni objekat itd.);
- Informacije o svim outsourcing procesima koje Klijent koristi, a koji utiču na usaglašenost;
- Sve ostale neophodne informacije u skladu sa odgovarajućim zahtjevima za sertifikaciju, kao što su informacije o početnom ocjenjivanju i aktivnosti nadzora, lokacije na kojima se sertifikovani proizvod proizvodi i kontakt osobe koje se nalaze na tim lokacijama.

U slučaju da Klijent identifikuje drugo pravno lice koje proizvodi sertifikovani proizvod, onda TS uspostavlja odgovarajući ugovorni odnos sa tim licem prije podnošenja oficijalne sertifikacione dokumentacije. U slučaju proširenja sertifikacije za drugi proizvod, postupak prijave treba ponoviti na isti način kao i za prvi proizvod.

Zahtjev mora da potpiše odgovorno lice čime se ne samo potvrđuje vjerodostojnost iznijetih podataka, obavezuje se da poštuje zahtjeve za sertifikaciju i da dostavi sve potrebne informacije za sprovođenje postupka.

Ako se radi o proširenju sertifikacije za drugi proizvod, onda postupak prijavljivanja treba da se ponovi, na isti način kao za prvi proizvod.

6.2.2 Preispitivanje Zahtjeva

ROS i imenovani član OS-a sprovodi postupak preispitivanja Zahtjeva kako bi se utvrdilo da su:

- Informacije o Klijentu i proizvodu validne za sprovođenje procesa sertifikacije;
- Sve razlike u odnosu između Klijenta i TS riješene;
- Predmet i traženo područje sertifikacije definisano;
- Postoje raspoloživa sredstva za obavljanje svih aktivnosti ocjenjivanja;
- Postoje resursi za implementaciju sertifikacije.

Ukoliko TS ne može da prihvati Zahtjev, ukoliko je područje izvan područja njegovih aktivnosti ili iz drugih razloga, Klijent će biti obaviješten i sva dokumentacija će mu biti vraćena.

ROS ocjenjuje validnost i sadržaj dokumenata sa Zahtjevom i u slučaju nepotpunog Zahtjeva traži dodatne podatke (dokumente) prije početka sertifikacionog postupka. U slučaju neusaglašenosti oko obima, sadržine i/ili validnosti dokumenata priloženih uz Zahtjev, iste moraju biti uklonjeni prije potpisivanja Ugovora o sertifikaciji.

U fazi preispitivanja Zahtjeva obavezno se mora provjeriti od strane ROS da li se koriste poslednja važeća izdanja tehničkih specifikacija.

ROS svojim potpisom potvrđuje privatanje Zahtjeva.

6.2.3 Ugovor o sertifikaciji

Nakon uklanjanja svih eventualnih neusaglašenosti i kada se razriješe sve razlike u razumijevanju šeme sertifikacije i drugih informacija u vezi sa proizvodom, IG CERT potpisuje Ugovor o sertifikaciji.

6.3 Ocjenjivanje usaglašenosti FCP

6.3.1 Imenovanje GON-a

Rukovodilac Odbora za sertifikaciju donosi Odluku o imenovanju GON-a (OB.11.03/1 Odluka o imenovanju Grupa za ocjenu i nadzor). GON po pravilu ima najmanje jednog člana koji je ujedno i Lider grupe za proces sertifikacije (pregled/donošenje odluka).

Ocjenjivač je Lider ili Lider i članovi GON-a. U Grupi ocjenjivača takođe mogu biti članovi TS, koji trenutno prolaze kroz praktični dio obuke za ocjenjivače. Ocjenjivači su obavezni da ispunjavaju uslove za nepristrasnost, nezavisnost i vođenje poslovne tajne poverljivih dokumenata i podataka kojima će imati pristup tokom postupka ocjenjivanja, što potvrđuju potpisivanjem odgovarajuće izjave.

Klijent ima pravo da priloži prigovor uz objašnjenje na imenovana lica GON-a. TS ima obavezu da pregleda prigovor i u koliko ocijeni da je opravdana, imenuje druge ocjenjivače. Ukoliko smatra da je neopravdana, a Klijent i dalje insistira na prigovoru, onda se to smatra žalbom i postupak započinje u skladu sa PR 02-00 Procedura rješavanja reklamacija.

6.3.2 Ocjenjivanje dokumenata dostavljenih sa Zahtjevom

Utvrđuje se usaglašenost dokumenata i zapisa sa zahtjevima relevantnih tehničkih specifikacija, propisima i pravilima sertifikacije.

Član OS, koga imenuje RSO ili ZRSO ocjenjuje validnost i sadržinu dokumenata sa Zahtjevom i u slučaju nepotpunosti traži dodatne podatke, dokumente i dr., prije početka postupka sertifikacije.

U slučaju primjedbi na obim, sadržinu i/ili validnost dokumenata u prilogu Zahtjeva, isti moraju biti odstranjeni prije potpisivanja Ugovora o sertifikaciji.

Na osnovu ocjene dokumentacije može se predložiti predocjenjivanje ili odbijanje Zahtjeva.

Ocjenjivač svojim potpisom na prilogu Zahtjeva potvrđuje usaglašenost dokumenata dovoljnu za sprovođenje početnog pregleda i fabričke kontrole proizvodnje.

6.3.3 Predocjenjivanje

Na osnovu ocjene dokumentacije može se tražiti da se sprovede predocjenjivanje na račun Klijenta. U toku predocjenjivanja ocjenjuje se realna spremnost Klijenta za sertifikaciju.

6.3.4 Ocjenjivanje Klijenta

Početni pregled proizvodnje i Fabrička kontrola proizvodnje (FCP)

Dio procedure sertifikacije koji se sprovodi pod PRV.11.01 Opštom šemom sertifikacije i relevantne tehničke specifikacije za proizvod, poštujući zahtjeve MEST EN ISO 19011:2019 Uputstva za provjeravanje sistema menadžmenta Smjernice za provjeru sistema upravljanja.

U slučaju izmjene definisanog predmeta i zahtijevanog područja sertifikacije (smanjenje ili proširenje), na zahtjev Klijenta, obavezno mora da se slijedi pismeno obavještenje od strane Klijenta prema IG CERT-u, najkasnije do početka faze početnog pregleda proizvodnje i fabričke kontrole proizvodnje, sa tačno definisanim predmetom i područjem za sertifikaciju.

Ovaj postupak - Početni pregled proizvodnje i Fabrička kontrola proizvodnje (FCP) se odvija u tri faze:

a. Uvodni sastanak: Utvrđuje se plan za ocjenjivanje i konačno područje ocjene, koji se nakon ovoga ne mijenjaju (OB.11.01/2 Plan i programa ocjenjivanja),

b. Pregled i ocjenjivanje: Klijent mora omogućiti ocjenjivačima uvid u sve relevantne dokumente, mora obezbijediti pristup u svim prostorijama u vezi s područjem sertifikacije, tj. kontakte sa osobama uključenim u procedure obuhvaćene ocjenjivanjem. Ako se zaključi da je spremnost nedovoljna, uz odluku GON Lidera, ocjenjivanje može da pređe u predocjenjivanje.

c. Završni sastanak: GON obavještava Klijenta o rezultatima ocjenjivanja, koji uključuje identifikovane neusaglašenosti (ako ih ima), tj. opservacija, ako su primjenjive. Izvještaj o neusaglašenostima se dostavlja ne kasnije od 3 dana, a Klijent to potvrđuje potpisom. Klijent ima pravo da ne potpiše Izvještaj i da podnese primjedbu na rad GON-a IG CERT-u.

U slučaju da su tokom ocjene identifikovane neusaglašenosti, a Klijent je izrazio interesovanje da produži postupak sertifikacije, rok za njihovo uklanjanje je procjena Grupe za ocjenu i nadzor, ali ne duže od 90 radnih dana od dana dostavljanja Izvještaja iz početnog pregleda proizvodnje i fabričke kontrole proizvodnje. Izvještaj iz početnog pregleda proizvodnje i fabričke kontrole proizvodnje dostavlja grupa za ocjenu i nadzor klijentu najkasnije 14 radnih dana nakon izvršenog pregleda.

Ukoliko klijent pokaže ažuran rad na otklanju neusaglašenosti ali zbog kompleksnosti procesa, problema u proizvodnji, više sile, epidemioloških uslova, procesa dobijanja potrebne dokumentacije od državnih institucija i razno, i potrebno mu je više vremena da otkloni neusaglašenosti, grupa za ocjenu i nadzor može dodjeliti dodatni rok klijentu: ne duže od 45 dana (ukoliko je izvjestan proces) ili na neodređeno vrijeme.

6.4 Odluka o dodjeli sertifikata

Odluke se donose u nekoliko koraka:

- Grupa za ocjenu i nadzor ocjenjuje da li je proizvođač uspješno otklonio neusaglašenosti proistekle početnim pregledom proizvodnje i fabričke kontrole proizvodnje;
- Nakon otklonjenih neusaglašenosti Grupa za ocjenu i nadzor sačinjava Izveštaj iz vrednovanja početnog pregleda proizvodnje koji sadrži kompletnu Klijentovu dokumentaciju i ocjenu usaglašenosti sa tehničkom specifikacijom, kao i predlog obima sertifikacije;
- ROS/ZROS nakon pregleda Izveštaja iz vrednovanja početnog pregleda proizvodnje donosi odluku o izdavanju sertifikata.

6.4.1 Prethodne aktivnosti

U ugovorenom roku, Klijent je obavezan da obavijesti IG CERT o uklanjanju neusaglašenosti i da obezbijedi dokaze da su ugovorene korektivne mere sprovedene. GON određuje valjanost primjenjenih korektivnih mjera. Utvrđivanje efikasnost korektivnih mjera, može uključiti dodatnu posjetu Klijentu čiji troškovi moraju biti pokriveni.

Ako se neusaglašenosti ne uklone u roku od 90 dana, postupak se prekida i može se ponovo pokrenuti samo podnošenjem novog Zahteva. U slučaju da klijent iz nekog objektivnog razloga ne može ukloniti neusaglašenost (otklanjanje neusaglašenosti ne zavisi samo od njega) iz početnog pregleda proizvodnje, Lider GON-a može produžiti ovaj rok do daljnjeg.

Novi Zahtev se može dostaviti nakon 3 (tri) mjeseca od dana ukidanja postupka.

6.4.2 Predlog GON-a

Na osnovu rezultata ocjene i Izveštaja o ocjeni početnog ispitivanja proizvodnje, ocjene fabričke kontrole proizvodnje, kao i završnom postupku sa korektivnim mjerama, GON Lider donosi predlog sertifikacije Rukovodiocu OS.

U predlogu su sljedeće opcije:

- a) Preporučuje se sertifikacija u deklarisanom opsegu i području,
- b) Preporučuje se sertifikacija u smanjenom opsegu i području,
- c) Sertifikacija se ne preporučuje.

6.4.3 Preispitivanje

Preispitivanje svih relevantnih informacija i rezultata ocenjivanja. Izveštaj sa ocenjivanja usaglašenosti i predlog odluke vrši RSO kao naznačeno lice od rukovodstva TS, čime se obezbeđuje preispitivanje da sprovede lice koje nije bilo uključeno u predmetno ocenjivanje.

6.4.4 Odluka o sertifikaciji

Na osnovu preporuke iz preispitivanja imenovanih lica (iz OS), Odluku o dodjeli sertifikata donosi Rukovodilac OS.

6.4.5 Sertifikat

Sertifikat o usklađenosti fabričke kontrole proizvoda PCF (sistem 2+) može se odnositi na više proizvoda, a lista proizvoda je u sertifikatu.

Sertifikat se dostavlja Klijentu nakon što su svi troškovi sertifikacije regulisani. Sertifikat ima rok važnosti do njegovog povlačenja.

U skladu sa relevantnim tehničkim specifikacijama za proizvod najmanje jednom godišnje treba da se procjeni valjanost sertifikacije, kroz nadzor i/ili ispitivanjem slučajnog uzorka. Odluka o tome da li postoje razlozi za izdavanje ili neizdavanje sertifikata, ili se pozitivne odluke odnose samo na dio (neke, ne sve) obima sertifikacije proizvoda, TS obavještava Klijenta, Akreditaciono tijelo i Ministarstvo održivog razvoja i turizma.

Na ovu odluku postoji pravo žalbe.

6.4.6 Izjava o svojstvima

Klijent/nosilac sertifikata, na osnovu dobijenog sertifikata, izdaje Izjavu o svojstvima koja se ne povlači sve dok je sertifikat validan. Izjavom o svojstvima, Klijent potvrđuje da su sprovedene sve utvrđene aktivnosti za ocjenu usaglašenosti, tj. da je dokazana usaglašenost sa tehničkom specifikacijom. Proizvođač je odgovoran za prouzvod.

6.4.7 Registar izdatih sertifikat

TS vodi i održava registar sertifikata OB.11.03/3 Registar izdatih sertifikata, koji je javan, dostupan na web sajtu TS. Registar TS sadrži identifikaciju Klijenta (ime i adresu, lice koje pušta proizvod u promet), naziv proizvoda i tehničku specifikaciju prema kojoj je sertifikovan, broj sertifikata i datum izdavanja; status dokumenta.

6.4.8 Dokumentacija za sertifikaciju

Tokom validnosti sertifikata, u IG CERT-u se čuva formalna sertifikaciona dokumentacija.

Klijent je obavezan da dostavi IG CERT sve podatke o mogućim promjenama, primjedbama, žalbama kupaca, nalazima inspeksijskih organa i drugim podacima značajnim za kvalitet proizvoda.

7. NADZOR

7.1. Opšte odredbe

IG CERT vrši nadzor nad proizvodom, odnosno nadzor nad fabričkom kontrolom proizvodnje FCP-a, kako bi se osigurala postojana validnost dokazanog ispunjenja uslova za sertifikovani proizvod.

Uslov za održavanje sertifikata je trajno i potpuno ispunjavanje kriterijuma sertifikacije. Periodični nadzor određenih proizvoda vrši se u periodu od datuma izdavanja sertifikata do isteka roka važnosti.

7.2. Tipovi nadzornih pregleda

IG CERT sprovodi redovne i vanredne nadzorne preglede.

7.2.1 Redovni nadzorni pregled

Sprovodi se u skladu sa godišnjim planom nadzora, u mjeri u kojoj to određuje Lider GON-a. Svaki zahtjev tehničke specifikacije mora da se ocijeni, na osnovu koje je dodeljen sertifikat. Izvršava se u skladu sa zahtjevima tehničke specifikacije i kriterijumima za sertifikaciju, nakon što je sertifikat izdat. Period u kojem se mora izvršiti redovni nadzorni pregled, je mjesec prije ili nakon planiranog vremena nadzora. Lider GON-a na osnovu ocjenjivanja proizvođača procjenjuje rizik proizvodnje i fabričke kontrole proizvodnje i donosi odluku o roku sledećeg nadzora koji može skratiti ili produžiti za maksimum 6 mjeseci. Klijent o redovnom godišnjem nadzoru će biti obavješten nakon uspješno odbranjenog nadzornog pregleda.

Postupak sprovođenja pregleda redovnog nadzora je pretežno isti kao i prvi pregled i sprovodi ga jedan od članova GON-a. TS u roku redovnog nadzornog pregleda obavještava nosioca sertifikata/Klijenta, najkasnije 14 radnih dana prije planiranog roka.

TS može zatražiti dostavu odgovarajućih dokumenata i evidencije koje će ocjenjivač koristiti u pripremi za ocjenu, ako smatra potrebnim. Nadzorni pregled nosioca sertifikata/Klijenta, pored zahtjeva standarda, mora svaki put da:

- ocijeni efikasnost sprovedenih korektivnih mjera i/ili drugih aktivnosti za otklanjanje neusaglašenosti identifikovanih tokom prethodne ocjene i/ili nadzornog pregleda,
- provjeri pravni status i osnivački odnos,
- ocijeni sprovođenje interne ocjene (interni audit) i preispitivanje od strane rukovodstva,
- provjeri sastav i status lica uključenih u sprovođenje sertifikacije,
- ocijeni sprovođenje postupka za koji je sertifikacija dodijeljena prema utvrđenom planu,
- sprovede vertikalni audit ocjenjivanja svih aktivnosti fabričke kontrole proizvodnje,
- sprovede sveobuhvatnu ocjenu procedura fabričke kontrole proizvodnje kroz horizontalnu procjenu (npr. upravljanje dokumentima, program obuke).
- procjeni stanje mjerne opreme o statusu kalibracije, gde je primenjivo,

- uspostavi preglednost nacionalnim ili međunarodnim etalonima, kao i učešće u međulaboratorijskim poređenjima i utvrđivanju osposobljenosti.

Izveštaj sa redovnog nadzornog pregleda, može da sadrži preporuke za buduće aktivnosti (npr. rok do narednog nadzornog pregleda) i dostavlja se u roku od 15 dana od dana završetka nadzornog pregleda.

Ukoliko se utvrdi neusaglašenost, rok odstranjivanja je najviše 1 mjesec.

7.2.2 Vanredni nadzorni pregled

Primjenjuje se na osnovu:

1. Žalbe/primjedbe u pisanoj formi,
2. Promjena koje mogu uticati na kriterijume (promjena u pravnom statusu, rukovodstvo, promjena imenovanih/odgovornih osoba, promjena procedura),
3. Zahtjev za obnovu važnosti sertifikata nakon privremene suspenzije (suspenzija),
4. Zahtjev za proširenje područja i obima sertifikacije.

Odluku o sprovođenju vanrednog nadzornog pregleda donosi ROS, na predlog Lidera GON-a.

Ukoliko se utvrdi da je žalba/prigovor opravdana, troškove za nadzor snosi Klijent/nosilac sertifikata, u suprotnom troškove nadzora snosi osoba koja je podnijela žalbu/prigovor. U svim drugim slučajevima iz tačke 2 do 4, troškove snosi Klijent/nosilac sertifikata.

7.2.3 Donošenje odluke o produženju validnosti/važnosti sertifikata

Rukovodilac OS donosi Odluku o obnavljanju validnosti/važnosti sertifikacije na predlog GON-a i dostavlja ga Klijentu, IA-u ili resornom ministarstvu. Na odluku se može podnijeti žalba.

8. UPRAVLJANJE SERTIFIKATOM

8.1. Obnovljena sertifikacija

Sertifikat ima važnost do njegovog povlačenja. Obnovljena sertifikacija se obavlja na način na koji se vrši prva sertifikacija. Obnovljena sertifikacija može biti nakon trajnog ukidanja sertifikata ili nakon velikog širenja obima sertifikacije. Obnova odluke o sertifikaciji se obavlja na isti način kao i za donošenje prve Odluke o sertifikaciji.

8.2. Proširenje područja sertifikacije

Primjenjuje se na isti način kao i početni postupak sertifikacije. Zahtjev za proširenje se može dostaviti TS u bilo kom trenutku, ali preporuka je da treba da se sprovede u okviru redovnog nadzornog pregleda. Zahtjev neće biti prihvaćen, ako prethodno utvrđene neusaglašenosti nisu otklonjene ili obaveze prema TS nisu ispunjene.

Proširenje obima sertifikacije ne utiče na period važnosti sertifikata.

Preporuku za proširenje sertifikacije donosi GON Lider na osnovu pregleda i ocjene dokumentacije sprovedenog postupka sertifikacije. Odluku o proširenju sertifikacije donosi Rukovodilac OS. Na odluku se Klijent može žaliti.

9. ODGOVORNOSTI I OBAVEZE

9.1. Obaveza Klijenta/Korisnika sertifikata

Korisnik sertifikata mora uvijek i trajno da ispunji kriterijume za sertifikaciju i u svemu da postupa u skladu sa propisanim pravilima. Obavezno je:

- neprekidno ispunjavanje zahtjeva u oblasti za koju se izdaje sertifikat koji uključuje prilagođavanje promjenama u kriterijumima za sertifikaciju
 - omogućiti dostupnost informacija, dokumenata i zapisa neophodnih za ocjenu i održavanje sertifikacije,
 - stavljanje na raspolaganje dokumentacije na osnovu koje se utvrđuje nivo/stepen nezavisnosti i nepristrasnosti lica koja su uključena u sistem upravljanja kvalitetom kod Klijenta,
 - organizovanje tzv. witness audit, na zahtev TS,
 - da se poštuju zahtjevi i uslovi korišćenje sertifikata, da ne bi štetili ugledu TS,
 - plaćanje troškova za sprovođenje sertifikacije, kako je određeno ugovornim obavezama,
-
- usklađenost sa obavezom da informišu TS o svim značajnim promjenama koje se tiču sertifikacije u odnosu na: pravni, komercijalni status, vlasništvo ili organizacioni status, upravljanje i personal, politiku, resurse i lokaciju, obim sertifikacije i druga pitanja koja mogu uticati na sposobnost da ispune kriterijume za sertifikaciju,
 - upoznavanje TS sa svim prigovorima i tužbama sertifikovanog proizvoda,
 - vođenje svih evidencija žalbi/tužbi,
 - preduzimanje mjera za otklanjanje uzroka tužbi,
 - dokumentovanje preduzetih mjera i informisanje TS.

9.2. Upućivanje na status nosioca sertifikata

Dozvoljena je upotreba znaka usaglašenosti dokumenata u okviru sertifikacije. TS preduzima mjere kako bi osiguralo da nosilac sertifikata:

- u potpunosti ispunjava uslove za traženi status sertifikacije, kada se poziva na sertifikaciju putem Interneta, dokumenata, komercijalnih materijala, itd,
- koristi znak usaglašenosti samo za lokacije navedene u sertifikaciji,
- ne daje izjave o sertifikaciji koje bi mogle biti pogrešno shvaćene ili netačne,
- vodi računa da se Izjava o svojstvima ili drugi dokument ne izdaje na način koji dovodi u zabludu,

- u slučaju suspenzije ili povlačenja sertifikacije, upotreba znaka usaglašenosti će biti prekinuta.

Ako dođe do pogrešnog pozivanja na status ili neodgovarajuće upotrebe znaka usaglašenosti, TS će preduzeti odgovarajuće mjere: tražiti korektivne mere, suspenziju ili povlačenje sertifikacije ili drugih postupaka definisanih dokumentom PRV.11.05 Pravila korišćenja sertifikata i znaka usaglašenosti.

9.3. Obaveze IG CERT

TS se obavezuje da će tokom sprovođenja i održavanja sertifikacije obezbjediti:

- sprovođenje svih procedura u skladu sa utvrđenim pravilima,
- ograničenje aktivnosti GON-a za ocjenjivanje na nivou/stepenu usklađenosti sa kriterijumima za sertifikaciju,
- nezavisnost i nepristrasnost lica koja učestvuju u sertifikaciji,
- povjerljivost dokumenata i informacija prikupljenih tokom procesa sertifikacije,
- javno dostupne informacije o statusu sertifikata, koji će se redovno ažurirati,
- Informacije o preglednosti rezultata u odnosu na oblast sertifikacije,
- blagovremeno obaveštavanje o bilo kakvim promjenama kriterijuma za sertifikaciju,
- informacije o međunarodnoj saradnji koja uključuje TS.

10. SMANJENJE PODRUČJA, SUSPENZIJA, ILI POVLAČENJE SERTIFIKACIJE

10.1 Dobrovoljno smanjenje područja ili suspenzije (na zahtjev Klijenta)

Klijent može zatražiti privremenu suspenziju validnosti sertifikacije, za čitav obim sertifikacije (suspenzija) ili dio područja Sertifikacije (smanjenje sertifikacije). Trajanje suspenzije/smanjenja sertifikacije je maksimalno 6 (šest) mjeseci. Ukoliko uslovi za raskid suspenzije nisu ispunjeni u tom roku, sertifikacija će biti povučena u dijelu za koji je zahtjevano suspendovanje. Suspenzija se može prekinuti tek nakon izvršene procedure ocjene.

10.2 Prisilno smanjenje područja ili suspenzije

Kada se identifikuju sve važne neusaglašenosti, tokom redovnog ili vanrednog nadzora ili nekog drugog postupka, može doći do suspenzije ili smanjenja sertifikacije. Prinudno ukidanje/smanjenje obima sertifikacije traje najviše šest mjeseci, a može se otkazati samo nakon izvršene procedure ocjene. Ako rok nije obezbijedio uslove za ukidanje suspenzije, potvrda može biti povučena ili će sertifikat biti smanjen u slučaju i oblasti sertifikacije. Trajanje suspenzije ne utiče na period važnosti sertifikacije.

11. PREKID SERTIFIKACIJE

U slučaju povlačenja, Klijent mora obavezno vratiti prethodno pribavljene sertifikate TS. Datum oduzimanja je određen odlukom o povlačenju.

11.1. Zahtjev za povlačenje

Klijent može zatražiti povlačenje sertifikata i o tome mora pismeno obavijestiti TS.

11.2. Povlačenje sertifikacije

Kada se u toku nadzora (redovan, vanredan ili u drugom postupku) odrede glavne neusaglašenosti, one mogu izazvati povlačenje sertifikacije. Korisnik sertifikacije može vratiti status sertifikacije podnošenjem nove aplikacije i primjenom novog sertifikacionog postupka. Prije isteka roka od šest mjeseci od dana povlačenja sertifikacije, Klijent ne može podnijeti novi Zahtjev.

12. PRIGOVORI I ŽALBE

U rješavanju prigovora/žalbi mogu biti uključene samo odgovorne osobe IG CERT koje nisu bile uključene u postupak sertifikacije proizvoda za koji postoji prigovor ili žalba u prethodne dvije godine, zaposleni drugih organizacionih jedinica Instituta za građevinarstvo doo Podgorica ili angažovanje eksperta iz tražene oblasti, mogu biti uključeni u rešavanje, pod uslovom da u protekle dvije godine nisu pružili konsultantske usluge za Klijenta i da su kompetentni u datoj oblasti.

Stranke uključene u prigovornom i žalbenu postupku moraju obezbijediti povjerljivost, objektivnost, nepristrasnost i odgovornost.

12.1. Prigovor

Prigovor je izraz nezadovoljstva pravnog ili fizičkog lica u vezi sa aktivnostima i procedurama TS i Klijenta. TS ocjenjuje važnost prigovora, a u slučaju opravdanosti preduzima odgovarajuće mjere. O rezultatima rješavanja prigovora TS će pismeno obavijestiti podnosioca žalbe. Za prigovor koji nije u pisanoj formi ili je iz neidentifikovanog izvora, TS postupa prema procjeni održivosti same pritužbe. U zavisnosti od predmeta prigovora, Rukovodilac OS-a u IG CERT-u formira tim od članova GON-a koji nijesu učestvovali u proces sertifikacije. Prave se zapisnici o svim prigovorima i preduzetim mjerama

IG CERT dostavlja pismenu izjavu podnosiocu prigovora sa opisom preduzetih mjera, uključujući ishod konačnog postupka odnosno prigovora.

12.2. Žalba

Žalba je zahtjev Klijenta za preispitivanje nepovoljne odluke TS o njegovom željenom statusu sertifikacije. Politika TS, prema Politici održivog razvoja, je da se ne stiču

uslovi za podnošenje žalbi tokom procesa sertifikacije. Međutim, ako se žalba i pored toga podnese, ona se rješava bez odlaganja. Žalba se podnosi Direktor IG CERT-a. Direktor IG CERT-a formira tim (od najmanje dva člana) od članova GON-a koji nijesu učestvovali u proces sertifikacije, zaposleni drugih organizacionih jedinica Instituta za građevinarstvo doo Podgorica ili eksperta koji su kompetentni u datoj oblasti ili člana TNRI. Prave se zapisnici o svim prigovorima i preduzetim mjerama. IG CERT dostavlja pismenu izjavu podnosiocu prigovora sa opisom preduzetih mjera, uključujući ishod konačnog postupka odnosno prigovora.