



**SISTEMŲ
REGISTRAS**

SERTIFIKAVIMO NUOSTATAI

4 LEIDIMAS

2018-03-15

Keitinys Nr. 1

2018-10-01



**SISTEMŲ
REGISTRAS**

Rengėjas: Virgilija Stadalienė

P A T V I R T I N T A

UAB „Sistemų registras“ direktorės

2018-10-01 d. įsakymu Nr. V-2018/10/01-1

TURINYS

1	ĮVADAS.....	5
2	NUORODOS.....	5
3	SAŲOKOS, TERMINAI IR PAAIŠKINIMAI.....	6
3.1	PAAIŠKINIMAI.....	8
4	BENDROSIOS NUOSTATOS.....	8
5	PASIRENGIMAS VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMUI.....	9
5.1	PARAIŠKOS, SERTIFIKUOTI VADYBOS SISTEMĄ, PATEIKIMAS	10
5.2	PARAIŠKOS, SERTIFIKUOTI VADYBOS SISTEMĄ, VERTINAMOJI ANALIZĖ.....	10
5.3	KOMERCINIO PASIŪLYMO SERTIFIKUOTI VADYBOS SISTEMAS PARENGIMAS IR SUTARTIES PASIRAŠYMAS.....	10
5.4	AUDITO TRUKMĖS NUSTATYMAS	11
5.5	AUDITO GRUPĖS SUDARYMAS IR DERINIMAS.....	11
5.6	AUDITO PLANO PARENGIMAS.....	12
5.7	BENDROS ŽINIOS APIE AUDITĄ	12
6	PIRMINIS VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMAS.....	13
6.1	PIRMASIS PIRMINIO SERTIFIKAVIMO AUDITO ETAPAS	14
6.2	ANTRASIS PIRMINIO SERTIFIKAVIMO AUDITO ETAPAS	14
6.3	AUDITO <i>RADINIŲ</i> ANALIZAVIMAS IR SPRENDIMO DĖL SERTIFIKAVIMO PRIĖMIMAS	16
6.4	SERTIFIKATO IŠDAVIMAS, SERTIFIKATO GALIOJIMAS.....	16
7	SERTIFIKUOTŲ VADYBOS SISTEMŲ PRIEŽIŪRA	18
7.1	SERTIFIKUOTŲ VADYBOS SISTEMŲ PRIEŽIŪROS BENDROSIOS NUOSTATOS IR ORGANIZAVIMAS 18	
8	PAKARTOTINIS SERTIFIKAVIMAS.....	19
8.1	PAKARTOTINIO VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMO BENDROSIOS NUOSTATOS IR ORGANIZAVIMAS	19
9	VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMO SRITIES SUSIAURINIMAS, SERTIFIKATO GALIOJIMO SUSTABDYMAS, SERTIFIKATO PANAIKINIMAS.....	21
9.1	SERTIFIKATO GALIOJIMO SUSTABDYMAS	21
9.2	SERTIFIKATO GALIOJIMO SUSTABDYMO ATŠAUKIMAS.....	21
9.3	SERTIFIKATO GALIOJIMO <i>PANAIKINIMAS</i>	22
10	SPECIALIEJI AUDITAI	23
10.1	SERTIFIKAVIMO APIMTIES PLĖTIMAS	23
10.2	NEPLANINIAI AUDITAI.....	23
11	SERTIFIKAVIMO DOKUMENTŲ, NUORODŲ IR ŽENKLŲ NAUDOJIMAS.....	24
11.1	SERTIFIKAVIMO ŽENKLO PASKIRTIS IR VIEŠINIMAS	24
11.2	SERTIFIKAVIMO ŽENKLO IR INFORMACIJOS APIE SERTIFIKUOTAS VADYBOS SISTEMAS NAUDOJIMAS	24

11.3	SERTIFIKAVIMO DOKUMENTŲ, ŽENKLO NAUDOJIMO IR INFORMAVIMO APIE SERTIFIKUOTAS VADYBOS SISTEMAS KONTROLĖ	26
12	SKUNDŲ IR APELIACIJŲ NAGRINĖJIMAS	26
12.1	APELIACIJOS	26
12.2	SKUNDAI	27
13	DARBŲ ATLIKIMO TERMINAI, KAINOS IR APMOKĖJIMO TERMINAI	27
14	SERTIFIKAVIMO ĮSTAIGOS IR KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI IR TEISĖS	28
14.1	SERTIFIKAVIMO ĮSTAIGOS ĮSIPAREIGOJIMAI	28
14.2	SERTIFIKAVIMO ĮSTAIGOS TEISĖS	28
14.3	KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI	28
14.4	KLIENTO TEISĖS	29



NUOSTATŲ KEITINIAI

Eil. Nr.	Keitinio data	Keičiami dokumento punktai
-	-	<p>Dokumentas išleistas 4 leidimu.</p> <p>Atlikti pakeitimai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Panaikintos nuorodos į standartus LST EN ISO 9001:2008, LST EN ISO 14001:2005. 2. Pateikta nuoroda į standartą ISO 45001:2018 3. Koreguoti skyriai 9.3, 11.2, 11.3 <p>Keitiniai pažymėti paryškintu kursyvo (<i></i>) šriftu ir pabraukti</p>
1	2018-10-01	<p>1 keitinys.</p> <p>2 skyrius „Nuorodos“ papildytas nuorodos į taikomus dokumentus.</p> <p>3 skyriuje „Sąvokos, terminai, paaiškinimai“ koreguotos sąvokos ir terminai, atsižvelgiant į lietuviškame standarte LT EN ISO/IEC 17021-1:2015 naudojamas sąvokas, terminus.</p> <p>5.4. skyrius „Audito trukmės nustatymas“ papildytas nuoroda į IAF MD 22:2018.</p> <p>6.4. skyrius „Sertifikato išdavimas. Sertifikato galiojimas“ papildytas.</p> <p>10.1. skyrius „Sertifikavimo apimties plėtimas“ papildytas.</p> <p>10.2 skyrius „Neplaniniai auditai“ papildytas.</p> <p>14.3. skyrius „Kliento įsipareigojimai“ papildytas.</p> <p>Sąvoka „vadovybinė“ pakeista sąvoka „vadybos“.</p> <p>Sąvoka „audito duomenys“ pakeista sąvoka „audito radiniai“.</p> <p>Sąvoka „sertifikato galiojimo atšaukimas“ pakeista sąvoka „sertifikato panaikinimas“.</p> <p>Sąvoka „sudėtiniai“ pakeista sąvoka „integruotieji“.</p> <p>Keitiniai pažymėti paryškintu kursyvo (<i></i>) šriftu ir pabraukti.</p>

1 ĮVADAS

Šie „Sertifikavimo nuostatai“ apibrėžia vadybos sistemų sertifikavimo įstaigos UAB „Sistemų registras“ (toliau – sertifikavimo įstaiga) atliekamą vadybos sistemų sertifikavimo procesą.

„Sertifikavimo nuostatai“ parengti vadovaujantis standarto LST EN ISO/IEC 17021-1:2015 bei vadybos sistemų sertifikavimo veiklą reglamentuojančiais EA (European co-operation for Accreditation – Europos Akreditacijos organizacija), IAF (Internationale Accreditation Forum - Tarptautinis akreditacijos forumas) dokumentų reikalavimais.

Sertifikavimo įstaiga atlieka vadybos sistemų sertifikavimą pagal tarptautinių standartų – ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, **ISO 45001**, ISO 22000, ISO/IEC 27001 ir kitų – reikalavimus akredituotose ir neakredituotose srityse.

Sertifikavimo įstaiga neteikia vadybos sistemų konsultacijų, kurių sertifikavimą ji vykdo.

Sertifikavimo įstaiga vykdydama vadybos sistemų sertifikavimo veiklą vadovaujasi standarto LST EN ISO/IEC 17021-1:2015 reikalavimais bei sertifikavimo įstaigos vadybos sistemos reikalavimais, parengtais vadovaujantis minėtu standartu.

2 NUORODOS

LST EN ISO/IEC 17021-1:2015 Atitikties įvertinimas. Reikalavimai įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą (tapatus ISO/IEC 17021-1:2015).

LST EN ISO/IEC 17000:2006 Atitikties įvertinimas. Aiškinamasis žodynas ir bendrieji principai (tapatus ISO/IEC 17000:2004).

LST EN ISO 9000:2015 / P:2016 Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas (tapatus ISO 9000:2015).

LST EN ISO 9001:2015 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (tapatus ISO 9001:2015).

LST EN ISO 14001:2015 Aplinkos apsaugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir naudojimo gairės (tapatus ISO 14001:2015).

LST 1977: 2008 Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemos. Reikalavimai (tapatus BS OHSAS 18001:2007).

LST ISO 45001:2018 Darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemos. Reikalavimai.

LST EN ISO 19011:2018 Vadybos sistemų audito gairės (tapatus ISO 19011:2018).

CEN/CLC ISO/IEC/TS 17021-2:2016 Atitikties įvertinimas. Reikalavimai, keliami įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą. 2 dalis. Kompetencijos reikalavimai, keliami aplinkos apsaugos vadybos sistemų audito atlikimui ir sertifikavimui.

ISO/IEC 17021-3:2017 Atitikties vertinimas. Reikalavimai, keliami įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą. 3 dalis. Kompetencijos reikalavimai, keliami kokybės vadybos sistemų audito atlikimui ir sertifikavimui.

ISO/IEC TS 17021-10:2018 Atitikties vertinimas. Reikalavimai, keliami įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą. 3 dalis. Kompetencijos reikalavimai, keliami darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemų auditui ir sertifikavimui.

LST EN ISO/IEC 17030:2009 Atitikties įvertinimas. Bendrieji reikalavimai, keliami trečiosios šalies atitikties ženklams (tapatus ISO/IEC 17030:2003).

EA - 7/04 M:2017 Teisinių reikalavimų atitikties vertinimas sertifikuojant ISO 14001:2015 sistemas akredituotoje srityje.

IAF MD 1:2018 IAF privalomasis dokumentas dėl daugelyje vietų esančios organizacijos audito ir sertifikavimo

IAF MD 2:2017 IAF privalomasis dokumentas dėl vadybos sistemų akredituoto sertifikavimo perdavimo.

IAF MD 3:2008 IAF privalomasis dokumentas dėl pažangesnių priežiūros ir pakartotinio sertifikavimo procedūrų.

IAF MD 4:2008 IAF privalomasis dokumentas dėl atkredituoto vadybos sistemų sertifikavimo audito technikos naudojant kompiuterius.

IAF MD 5:2015 IAF privalomasis dokumentas dėl kokybės ir aplinkos apsaugos vadybos sistemų auditų trukmės.

IAF MD 11:2013 IAF privalomasis dokumentas dėl ISO/IEC 17021 taikymo, atliekant **integruotuosius** auditus (IMS).

IAF MD 21:2018 reikalavimai perėjimui nuo OHSAS 18001:2007 prie ISO 45001:2018.

IAF MD 22:2018 standarto ISO/IEC 17021-1 taikymas darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemų sertifikavimui.

3 SAŲOKOS, TERMINAI IR PAAIŠKINIMAI

Šiuose „Sertifikavimo nuostatuose“ naudojamos standartuose LST EN ISO/IEC 17000:2006, LST EN ISO/IEC 17021:2015 ir LST EN ISO 9000:2015 bei sertifikavimo įstaigos vadybos sistemos procedūroje PR08 „Sertifikavimas“ pateiktos sąvokos, terminai ir apibrėžimai:

LST EN ISO/IEC 17000:2006:

Atitikties įvertinimas – įrodymas, kad produktas, procesas, sistema, asmuo ar įstaiga atitinka nustatytus reikalavimus.

Sertifikavimas – produktų, procesų ar darbuotojų atestavimas, kurį atlieka trečioji šalis.

Apeliacija – atitikties įvertinimo objekto teikėjo kreipimasis į atitikties įvertinimo įstaigą arba akreditacijos įstaigą dėl persvarstymo sprendimo, kurį dėl šio objekto priėmė ta įstaiga.

Skundas – skirtingai nei apeliacija, asmens arba organizacijos nepasitenkinimo dėl atitikties įvertinimo įstaigos arba akreditacijos įstaigos pateikimas, tikintis atsakymo.

LST EN ISO 9000:2015:

Audito tikslai – veiksmai, apibrėžiantys kas turi būti atlikta audito metu.

Audito apimtis – audito mastas ir ribos. Audito taikymo sritis paprastai apima fizinių vietų, organizacijos padalinių, veiklų ir procesų bei laikotarpio aprašymą.

Audito kriterijai – politikų, procedūrų ar reikalavimų visuma. Audito kriterijai yra naudojami kaip nurodymai, su kuriais lyginami audito įrodymai.

LST EN ISO/IEC 17021-1:2015:

Klientas - organizacija, kurios vadybos sistema audituojama, kad būtų sertifikuota.

Sertifikuotas klientas - organizacija, kurios vadybos sistema sertifikuota.

Nešališkumas – objektyvumo buvimas. Objektyvumas reiškia, kad nėra interesų konflikto arba jis išspręstas taip, kad nedarytų įtakos vėlesnei sertifikavimo įstaigos veiklai.

Sertifikavimo auditas – nuo kliento ir šalių, kurios remiasi sertifikavimu, nepriklausomos audito organizacijos atliekamas auditas, kurio tikslas – sertifikuoti vadybos sistemą.

1 pastaba: 1 sertifikavimo audita įeina pirminis, priežiūros, ir pakartotino sertifikavimo auditas, taip pat gali iesti ir specialusis auditas.

2 pastaba: Jungtinis auditas – kai dvi ar daugiau audito organizacijų atlieka vieno kliento auditą.

3 pastaba: Sudėtinis auditas – kai klientas vienu metu audituojamas pagal dviejų ar daugiau vadybos sistemos standartų reikalavimus.

4 pastaba: Integruotasis auditas – kai klientas į vieną vadybos sistemą yra įtraukęs dviejų ar daugiau vadybos sistemos standartų reikalavimus ir yra audituojamas pagal daugiau negu vieną standartą.

Kuratorius / lydintis asmuo – asmuo, kurį klientas yra paskyręs padėti audito grupei.

Stebėtojas – asmuo, kuris lydi audito grupę, bet neaudituoja.

Techninė sritis – sritis, kuriai yra būdingi bendri su konkrečiu vadybos sistemų tipu susiję procesai ir numatomi jų rezultatai.

Audito trukmė – laikas, kurio reikia išsamiam ir rezultatyviam kliento organizacijos vadybos sistemos auditui suplanuoti ir atlikti.

Vadybos sistemos sertifikavimo audito trukmė – audito trukmės dalis, apimanti audito veiklą nuo įžanginio susirinkimo iki baigiamojo susirinkimo.

1 pastaba: audito veikla paprastai apima:

- *įžanginio susirinkimo pravedimą;*
- *dokumentų vertinamąją analizę atliekant auditą;*
- *bendravimą atliekant auditą;*
- *lydinčiųjų asmenų bei stebėtojų pareigų ir atsakomybių paskyrimą;*
- *informacijos rikimą ir tikrinimą;*
- *audito radinių nustatymą;*
- *audito išvadų rengimą;*
- *baigiamojo susirinkimo pravedimą.*

Audito kriterijai – politikos, procedūrų arba reikalavimų visuma naudojama kaip etalonas, su kuriuo lyginami objektyvūs įrodymai.

Neatitiktis – reikalavimo neįvykdymas.

Esminė neatitiktis – neatitiktis, turinti įtakos vadybos sistemos gebėjimui pasiekti norimus rezultatus.

1 pastaba: Neatitiktis gali būti laikoma esmine šiomis aplinkybėmis:

- ✓ jei kyla didelių abejoniu, kad yra įdiegta rezultatyvi procesų kontrolė arba, kad produktai ar paslaugos atitiks nustatytus reikalavimus.
- ✓ kelios neesminės neatitiktys, susijusios su tuo pačiu reikalavimu arba dalyku, gali būti įrodymas, kad esama sisteminių trūkumų, todėl neatitiktis yra esminė.

Neesminė neatitiktis – neatitiktis, neturinti įtakos vadybos sistemos gebėjimui pasiekti numatytus rezultatus .

PR08 „Sertifikavimas“:

Gerinimo galimybė – kliento vadybos sistema atitinka standartų reikalavimus, tačiau, auditoriaus nuomone, vadybos sistema gali būti pagerinta / patobulinta.

3.1 Paaškinimai

Pereinamasis laikotarpis – tarptautinio akreditacijos forumo (IAF) nustatytas tarptautinių standartų reikalavimų įgyvendinimo laikotarpis, kai išleidžiamas naujas atitinkamo standarto leidimas.

4 BENDROSIOS NUOSTATOS

Sertifikavimo siekiančio kliento organizacijos vadybos sistema turi atitikti tuo metu galiojančių tarptautinių standartų, pagal kuriuos ji siekia būti sertifikuota, reikalavimus.

Lietuvos standartizacijos departamentui išleidus naują standarto, pagal kurį klientas buvo sertifikuotas, leidimą, priežiūros auditai pereinamojo laikotarpio metu (pereinamąjį laikotarpį nustato tarptautinis akreditacijos forumas (IAF)) atliekami vadovaujantis standarto leidimo, pagal kurį buvo išduotas sertifikatas, reikalavimais, išskyrus atvejus kai klientas įgyvendina standarto naujo leidimo reikalavimus.

Sertifikavimo įstaiga informuoja klientus apie pasikeitusius standartus ir perėjimo prie jų laikotarpį.

Kai klientas įgyvendina standarto naujo leidimo reikalavimus, jam išduodamas naujas sertifikatas, nurodant naująjį standarto leidimą. Sertifikato galiojimo data nesikeičia.

Klientas yra atsakingas už organizacijos vadybos sistemos atitiktį standartų, pagal kuriuos siekia sertifikavimo, reikalavimams, o ne sertifikavimo įstaiga.

Kliento vadybos sistema, pagal pasirinktus standartus, nurodytoje vadybos sistemos taikymo srityje, gali būti sertifikuojama tik tada, jei Klientas vykdo vadybos sistemos taikymo srityje nurodytą veiklą ir gali pateikti tai įrodančius dokumentus.

Tais atvejais, jeigu kliento vykdomai veiklai, vadovaujantis galiojančiais LR teisės aktais nustatyta tvarka, reikalingi atestatai, licencijos, akreditacija ir t.t., šie dokumentai paslaugų teikimo ir viso vadybos sistemų sertifikato galiojimo metu (3 (tris) metus nuo jo išdavimo datos) privalo bū-

ti galiojantys arba jų galiojimas privalo būti tęsiamas, kitu atveju, ši veikla nebus traukiama į sertifikatą arba bus siaurinama sertifikato apimtis.

Kliento organizacija, siekianti, kad jos vadybos sistema būtų sertifikuota pasirašo su sertifikavimo įstaiga paslaugų sutartį ir jos priedą, konkrečioms sertifikavimo įstaigos paslaugoms atlikti, kurioje nustatomi abiejų šalių įsipareigojimai.

Sertifikavimo įstaiga prieš pradėdama sertifikavimo procesą reikalauja klientų, su kuriais pasirašyta sertifikavimo paslaugų sutartis, pateikti vadybos sistemos dokumentus, vidaus audito, vadybos vertinamosios analizės bei kitus reikalingus įrašus.

5 PASIRENGIMAS VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMUI

Pasirengimą vadybos sistemų sertifikavimui sudaro:

- paraiškos, sertifikuoti vadybos sistemą, pateikimas;
- paraiškos, sertifikuoti vadybos sistemą, vertinamoji analizė;
- komercinio pasiūlymo sertifikuoti vadybos sistemas parengimas, paslaugų sutarties pasirašymas;
- audito trukmės nustatymas;
- audito grupės sudarymas;
- audito plano parengimas.



5.1 Paraiškos, sertifikuoti vadybos sistemą, pateikimas

- 5.1.1 Kiekviena įmonė, pageidaujanti, kad jos vadybos sistema būtų sertifikuota, pagal pasirinktų standartų reikalavimus, turi pateikti užpildytą dokumentą „Paraiška vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01). „Paraiškos vadybos sistemų sertifikavimui“ forma patalpinta sertifikavimo įstaigos internetiniame puslapyje adresu www.sertifikuoti.lt.
- 5.1.2 Sertifikavimo įstaiga konsultuoja dėl paraiškos pildymo tvarkos.
- 5.1.3 Paraišką, sertifikavimo siekianti įmonė, sertifikavimo įstaigai gali pateikti elektroninėje arba popierinėje laikmenoje.

5.2 Paraiškos, sertifikuoti vadybos sistemą, vertinamoji analizė

- 5.2.1 Sertifikavimo įstaiga nagrinėja užpildytą paraišką.
- 5.2.2 Sertifikavimo įstaiga gali paprašyti papildomų duomenų apie sertifikavimo siekiančią įmonę ar paraiškoje pateiktos informacijos paaiškinimo.
- 5.2.3 Paraiškos nagrinėjamos vadovaujantis jų pateikimo eiliškumu.
- 5.2.4 Paraiška nagrinėjama ne ilgiau kaip 5 darbo dienas.
- 5.2.5 Paraiškoje nurodytų duomenų pagrindu parengiamas komercinis pasiūlymas paslaugoms suteikti.
- 5.2.6 Jeigu sertifikavimo įstaiga nusprendžia nepradėti sertifikavimo proceso, apie tai informuojama sertifikavimo siekianti įmonė ir nurodomos tokio sprendimo priežastys.

5.3 Komercinio pasiūlymo sertifikuoti vadybos sistemas parengimas ir sutarties pasirašymas

- 5.3.1 Sertifikavimo įstaigai, po „Paraiškos vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01) vertinimo, priėmus sprendimą, kad, atsižvelgiant į kliento pateiktus duomenis ir sertifikavimo įstaigos galimybes, gali tinkamai atlikti sertifikavimo procesą, sertifikavimo siekiančiai įmonei pateikia „Komercinį pasiūlymą vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-14).
- 5.3.2 Jeigu klientas sutinka su „Komerciniu pasiūlymu vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-14), klientui pateikiamas paslaugų sutarties ir jos priedų projektai.
- 5.3.3 Paslaugų sutarties ir jos priedų projektai gali būti derinami, kol bus priimti sutarties šalims tinkami sprendimai, išskyrus tuos atvejus, kai dėl atliekamų sertifikavimo paslaugų sutarties keitimo kyla grėsmė, kad sutartiniai šalių įsipareigojimai netenkins standarto LST EN ISO/IEC 17021-1:2015 reikalavimų bei sertifikavimo įstaigos vadybos sistemos reikalavimų.
- 5.3.4 Tais atvejais, kai dėl sertifikavimo paslaugų yra pasirašoma ne sertifikavimo įstaigos sutartis, sertifikavimo įstaiga pasilieka sau teisę reikalauti, kad prie paslaugų sutarties būtų pasirašomas sertifikavimo įstaigos parengtas papildomas susitarimas, kuriame būtų aprašyti abiejų šalių įsipareigojimai dėl veiksmų, dėl kurių informuoti bei susitarti įpareigoja standartas LST EN ISO/IEC 17021-1:2015 ir sertifikavimo įstaigos vadybos sistemos dokumentai.

5.3.5 Sertifikavimo įstaiga teikdama paslaugų sutarties prieduose nurodytas paslaugas vadovaujasi informacija pateikta „Paraiškoje vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01), papildoma vieša informacija apie kliento organizaciją, papildoma kliento suteikta informacija.

5.4 Audito trukmės nustatymas

5.4.1 Vadybos sistemų audito, pagal kliento pasirinktus standartus, trukmė nustatoma vadovaujantis sertifikavimo įstaigos patvirtinta darbo instrukcija DI01 „Audito trukmės nustatymas“, parengta vadovaujantis žemiau išvardintų dokumentų reikalavimais:

5.4.1.1 LST EN ISO/IEC 17021-1:2015 Atitikties įvertinimas. Reikalavimai įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą (tapatus ISO/IEC 17021-1:2015).

5.4.1.2 IAF MD 5:2015 IAF privalomasis dokumentas dėl kokybės ir aplinkos apsaugos vadybos sistemų auditų trukmės.

5.4.1.3 IAF MD 11:2013 IAF privalomasis dokumentas dėl ISO/IEC 17021 taikymo, atliekant *integruotuosius* auditus (IMS).

5.4.1.4 IAF MD 22:2018 standarto ISO/IEC 17021-1 taikymas darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemų sertifikavimui.

5.4.2 Sertifikavimo įstaiga skaičiuodama audito laiką vadovaujasi informacija pateikta „Paraiškoje vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01), papildoma vieša informacija apie kliento organizaciją, papildoma kliento suteikta informacija.

5.5 Audito grupės sudarymas ir derinimas

5.5.1 Sertifikavimo procesui vykdyti sertifikavimo įstaiga sudaro audito grupę ir paskiria audito grupės vadovą.

5.5.2 Audito grupę sudaro:

5.5.2.1 audito grupės vadovas;

5.5.2.2 auditoriai;

5.5.2.3 techniniai ekspertai (jeigu būtina);

5.5.2.4 auditoriai mokiniai (jeigu yra);

5.5.2.5 kiti stebėtojai, pvz. Nacionalinio akreditacijos biuro atstovai ar kita (jeigu yra).

5.5.3 Klientai elektroniniu laišku yra informuojami apie audito grupės kandidatus, išsiunčiant klientams audito grupės kandidatų sąrašą, dokumentuotą formoje „Audito grupės skyrimas“ (F-08-05).

5.5.4 Klientas gali paprašyti platesnės informacijos apie kandidatus į audito grupę. Sertifikavimo įstaiga išsipareigoja pateikti klientui papildomą informaciją apie audito grupės kandidatus, išskyrus informaciją, kuri yra konfidenciali ir prieštarauja asmens duomenų saugumui ar gali pažeisti asmenų privatumą.

5.5.5 Klientas gali pritarti audito grupės kandidatams (raštu, žodžiu) arba raštu pateikti motyvuotą paaiškinimą dėl nesutikimo. Klientui dėl audito grupės nario / -ių pareiškus motyvuotą nesutikimą, sertifikavimo įstaiga pasiūlo kitą audito grupės kandidatą / -us.

5.5.6 Klientui per 2 darbo dienas nepatvirtinus sutikimo su audito grupės kandidatūromis, bet ir nepareiškus nesutikimo, laikoma, kad klientas pritaria audito grupės kandidatūroms.

5.6 Audito plano parengimas

- 5.6.1 Prieš kiekvieną auditą bei atskirus jo etapus, sertifikavimo įstaiga klientui išsiunčia elektroniniu paštu, prieš tai su klientu suderinusi telefonu, „Audito planą“ (F-08-06.1 arba F-08-06.2).
- P A S T A B A : „Audito planas“ (F-08-06.1) naudojamas tik planuojant pirminio sertifikavimo audito pirmąjį etapą.
- 5.6.2 „Audito plane“ (F-08-06.1 arba F-068-06.2) nurodoma audito data, laikas, adresai, audito tikslas, kriterijai, audito veiklos ir kita informacija.
- 5.6.3 Sertifikavimo veiklos „Audito plane“ (F-08-06.1 arba F-08-06.2) nurodomos atsižvelgiant į sertifikavimo audito etapą, kliento organizacijos dydį, veiklos vietas, veiklos sritis, sertifikavimo įstaigos parengtą „Audito programą“ (F-08-03).
- 5.6.4 „Audito planą“ (F-08-06.1 arba F-08-06.2) sertifikavimo įstaiga pateikia klientui ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki suderintos audito datos.
- 5.6.5 „Audito planas“ (F-08-06.1 arba F-08-06.2) gali būti keičiamas klientui pageidaujant, įvykus nenumatytoms aplinkybėms, dėl kurių įmonė trumpina, organizuoja ne įprastu grafiku arba stabdo savo veiklą, pvz. oro sąlygos, turinčios įtakos darbuotojų saugai ir sveikatai bei technologinių procesų kokybei dėl kitų nenumatytų aplinkybių.

5.7 Bendros žinios apie auditą

- 5.7.1 Vadybos sistemų auditas, pagal sertifikavimo siekiančio kliento pasirinktus standartus, yra atliekamas analizuojant kliento vadybos sistemos dokumentus (gali būti atliekamas ne kliento organizacijos patalpose) ir vertinant kliento vadybos sistemą įmonės patalpose ir laikinose veiklos vietose (pvz. statybos objektuose), jeigu tokios yra.
- 5.7.2 Kiekvienas auditas bei atskiri jo etapai pradedami įžanginiu audito grupės narių bei kliento organizacijos vadovybės bei kitų atsakingų asmenų susirinkimu, kurio metu audito grupės vadovas plačiau pristato audito grupės narius, aptariami audito plano pakeitimai, paskirstomos audito veiklos.
- 5.7.3 Kiekvienas auditas bei atskiri jo etapai baigiami baigiamuoju susirinkimu, kurio metu audito grupės vadovas pristato kliento organizacijos atstovams audito **radinius**.
- 5.7.4 Audito metu informacija, susijusi su audito tikslais, apimtimi ir kriterijais (taip pat informacija, susijusi su funkcijų, veiklų ir procesų sąsaja) yra renkama taikant pavyzdžių atranką ir patikrinama, kad taptų audito įrodymais. Kadangi auditas vykdomas taikant pavyzdžių atranką, todėl yra neapibrėžties elementas.
- 5.7.5 Audito **radiniai** renkami:
- 5.7.5.1 analizuojant dokumentus bei įrašus;
 - 5.7.5.2 stebint veiklą;
 - 5.7.5.3 kalbant su vadovybe bei darbuotojais.
- 5.7.6 Sertifikavimo įstaiga užtikrina, kad audito grupės nariai bei sprendimą dėl sertifikavimo priimančios asmenys būtų nešališki sertifikuojamo kliento atžvilgiu ir sprendimas dėl sertifikavimo būtų priimtas objektyvių audito **radinių** pagrindu.

- 5.7.7 Vykdam auditą kliento patalpose ar laikinose veiklos vietose kiekvieną auditorių turi lydėti kuratorius.
- 5.7.8 Auditą gali stebėti Nacionalinio akreditacijos biuro atstovai, kliento organizacijos atstovai, **sertifikavimo įstaigos auditoriai mokiniai**, vadybos sistemų konsultantai ar kiti asmenys. Stebėtojai negali trukdyti audito procesui bei daryti poveikio audito **radiniams**.
- 5.7.9 Visa audito metu gauta informacija bus laikoma konfidencialia, išskyrus informaciją, kurią klientas pats yra paskelbęs viešai.
- 5.7.10 Vadybos sistemos sertifikavimo auditas nėra įmonės veiklos atitikties taikomiems teisiniams reikalavimams auditas.

6 PIRMINIS VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMAS

Pirminį vadybos sistemų sertifikavimo procesą, pagal kliento pasirinktus standartus, sudaro šie pagrindiniai etapai:

- Pirminis sertifikavimo auditas, kurį sudaro:
 - ✓ 1-asis pirminio sertifikavimo audito etapas;
 - ✓ 2-asis pirminio sertifikavimo audito etapas;
- Audito **radiniu** analizavimas ir sprendimo, dėl sertifikavimo priėmimas;
- Sertifikato išdavimas.



6.1 Pirmasis pirminio sertifikavimo audito etapas

- 6.1.1 Pirmasis pirminio sertifikavimo audito etapas vykdomas vadovaujantis su klientu suderintu „Audito planu“ (F-08-06.1).
- 6.1.2 Pirmasis pirminio sertifikavimo audito etapas vykdomas vertinant kliento vadybos sistemos dokumentus (gali būti atliekamas ne kliento organizacijos patalpose) ir vertinant kliento vadybos sistemą įmonės patalpose.
- 6.1.3 Pirmojo pirminio sertifikavimo audito etapo **radinius** audito grupės vadovas dokumentuoja „Audito ataskaitoje“ (F-08-10.1).
- 6.1.4 „Audito ataskaitoje“ (F-08-10.1) nurodomos susirūpinimą keliančios sritys, kurios antrojo sertifikavimo audito etapo metu gali būti traktuojamos kaip neatitiktys.
- 6.1.5 „Audito ataskaita“ (F-08-10.1) klientui pateikiama ne vėliau kaip per 14 darbo dienų po pirmojo sertifikavimo audito etapo, bet ne vėliau kaip 5 darbo dienos iki suplanuoto antrojo sertifikavimo audito etapo.
- 6.1.6 „Audito ataskaita“ (F-08-10.1) yra sertifikavimo įstaigos nuosavybė.
- 6.1.7 Laikotarpis tarp 1-ojo ir 2-ojo pirminio sertifikavimo audito etapo gali būti ne didesnis kaip 6 mėn.

6.2 Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas

- 6.2.1 Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas vykdomas vadovaujantis su klientu suderintu „Audito planu“ (F-08-06.2).
- 6.2.2 Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas vykdomas kliento įmonės patalpose ir laikinoje veikos vietoje (pvz. statybos objektuose), jeigu tokios yra.
- 6.2.3 Atlikusi antrąjį pirminio sertifikavimo audito etapą, sertifikavimo įstaiga dokumentuoja audito **radinius** „Neatitikties aktuose“ (F-08-15) bei „Audito ataskaitoje“ (F-08-10.2).
- 6.2.4 Tais atvejais, jeigu pirminio sertifikavimo audito antrojo etapo metu sertifikavimo įstaiga nustato neatitiktį (neatitikties apibrėžimai pateikiami šių „Sertifikavimo nuostatų“ 3 skyriuje „Sąvokos, terminai ir apibrėžimai“), audito grupės vadovas dokumentuoja nustatytas neatitiktis „Neatitikties aktuose“ (F-08-15).
- 6.2.5 „Neatitikties aktai“ (F-08-15) pildomi paskutinės audito dienos baigiamojo audito grupės pasitarimo metu.
- 6.2.6 Jeigu auditas vyksta daugiau nei vieną dieną, tarpinių dienų audito **radiniai** klientui pristatomi žodžiui. Klientui pageidaujant ar dėl kitų priežasčių tarpinių dienų audito **radiniai** gali būti dokumentuojami kaip numatyta 6.2.4. punkte.
- 6.2.7 Audito grupės vadovas pristato nustatytas neatitiktis audito grupės ir įmonės atsakingų asmenų baigiamajame susirinkime.
- 6.2.8 Kliento organizacijos atsakingi asmenys „Neatitikties akte“ (F-08-15) turi nurodyti neatitikties priežastį, numatomus atlikti koregavimo, korekcinius veiksmus bei koregavimo, korekcinių veiksmų atlikimo terminą.
- 6.2.9 Audito grupės vadovas įvertina neatitikties priežastį bei numatytą atlikti koregavimo, korekcinių veiksmų, neatitikties priežastčiai pašalinti, tinkamumą.

- 6.2.10 Sprendimą dėl veiksmų tinkamumo audito grupės vadovas dokumentuoja „Neatitikties akte“ (F-08-15).
- 6.2.11 „Neatitikties aktų“ (F-08-15) originalai lieka sertifikavimo įstaigai, o jų kopijos pateikiamos klientui.
- 6.2.12 Išskirtiniais atvejais, jeigu klientas negali nurodyti neatitikties priežasčių, klientas per 5 darbo dienas po paskutinės audito dienos turi atsiųsti sertifikavimo įstaigai „Neatitikties aktus“ (F-08-15) su nurodyta neatitikties priežastimi bei planuojamais atlikti koregavimo, korekciniais veiksmais, kurių tinkamumas vertinamas ir dokumentuojamas 6.2.9. ir 6.2.10. punktuose nustatyta tvarka. Klientas apie nurodytų priežasčių ir koregavimo, korekcinį veiksmų tinkamumą informuojamas per 14 darbo dienų nuo užpildytų „Neatitikties aktų“ (F-08-15) pateikimo sertifikavimo įstaigai.
- 6.2.13 Tais atvejais, jeigu audito **radiniai** klasifikuojami kaip „**neesminė** neatitiktis“ klientas turi įgyvendinti numatytus korekcinis veiksmus iki vadybos sistemos priežiūros audito.
- 6.2.14 „**Neesminės** neatitikties“ priežasties šalinimo koregavimo, korekcinį veiksmų rezultatyvumą sertifikavimo įstaiga vertina vadybos sistemos priežiūros audito metu.
- 6.2.15 Audito grupės vadovas dokumentuoja koregavimo, korekcinį veiksmų, nustatytai „**neesminės** neatitikties“ priežastčiai šalinti, įgyvendinimo rezultatyvumą „Neatitikties akte“ (F-08-15), kuriame yra parašytas neatitikties turinys.
- 6.2.16 Tais atvejais, jeigu audito **radiniai** klasifikuojami kaip „**esminė** neatitiktis“, klientas turi įgyvendinti numatytus koregavimo, korekcinis veiksmus ne ilgiau kaip per 3 mėnesius nuo paskutinės audito dienos ir pateikti apie tai įrodymus sertifikavimo įstaigai. Esant pateisinamoms priežastims šis terminas gali būti pratęstas iki 2 mėn. Jeigu klientas pateikia nustatytą „**esminių** neatitiktį“ korekcinį veiksmų įgyvendinimo įrodymus vėliau nei po 6 mėnesių nuo paskutinės audito dienos, sertifikavimo įstaiga, prieš priimdama sprendimą dėl sertifikavimo atlieka neplaninį auditą, kurio apimtis atitinka audito, kurio metu buvo nustatytos neatitiktys, apimtį, o klientas apmoka su tuo susijusias išlaidas.
- 6.2.17 Atsižvelgiant į audito **radinius**, audito grupės vadovas nusprendžia ir pirminio sertifikavimo audito antrojo etapo baigiamajame susirinkime informuoja kliento organizacijos atstovus ar užteks pateikti koregavimo, korekcinį veiksmų neatitiktčiai pašalinti įrodymus ar reikės atlikti papildomą visą auditą, papildomą ribotą auditą, kurio tikslas būtų įvertinti koregavimo ir korekcinį veiksmų, neatitiktims šalinti, rezultatyvumą.
- 6.2.18 Audito grupės vadovas dokumentuoja koregavimo, korekcinį veiksmų, nustatytai neatitikties priežastčiai šalinti, įgyvendinimo rezultatyvumą „Neatitikties akte“ (F-08-15), kuriame yra parašytas neatitikties turinys.
- 6.2.19 Išsamūs įrodymai apie kliento vadybos sistemos atitiktį standarto, pagal kurį klientas sertifikuoja, reikalavimams ir kitiems audito kriterijams pateikiami „Audito ataskaitoje“ (F-08-10.2).
- 6.2.20 „Audito ataskaita“ (F-08-10.2) pateikiama klientui ne vėliau kaip per 14 darbo dienų, skaičiuojant:
- 6.2.20.1 Tais atvejais, kai audito **radiniai** yra klasifikuojami kaip „**neesminė** neatitiktis“ - 14 darbo dienų skaičiuojama nuo koregavimo, korekcinį veiksmų tinkamumo

patvirtinimo (koregavimo, korekcinių veikslių tinkamumą patvirtina sertifikavimo įstaiga);

- 6.2.20.2 Tais atvejais, kai audito radiniai yra klasifikuojami kaip „esminė neatitiktis“ – 14 darbo dienų skaičiuojama nuo neatitikties pašalinimo įrodymų pateikimo sertifikavimo įstaigai arba nuo papildomo viso audito arba papildomo riboto audito datos, priklausomai nuo audito grupės vadovo priimto sprendimo (žr. šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.2.17 p.)
- 6.2.21 „Audito ataskaitoje“ (F-08-10.2) pateikiami kliento organizacijos atitikties nurodytiems audito kriterijams įrodymai bei kliento organizacijos vadybos sistemos gerinimo galimybės.
- 6.2.22 Kliento organizacija turi apsvarstyti sertifikavimo įstaigos pateiktas vadybos sistemos gerinimo galimybes ir jeigu tinka, įgyvendinti iki kito sertifikavimo įstaigos audito.
- 6.2.23 „Audito ataskaita“ (F-08-10.2) yra sertifikavimo įstaigos nuosavybė.

6.3 Audito radinių analizavimas ir sprendimo dėl sertifikavimo priėmimas

- 6.3.1 Audito grupės vadovas, atsižvelgdamas į audito radinius, informuoja baigiamojo susirinkimo metu kliento organizacijos atsakingus asmenis apie rekomendaciją dėl sertifikavimo, kurią jis pateiks sertifikavimo įstaigai, kad ši galėtų priimti sprendimą dėl kliento organizacijos sertifikavimo, pagal kliento pasirinktus standartus.
- 6.3.2 Sertifikavimo įstaiga ne vėliau kaip per 14 darbo dienų po audito grupės vadovo dokumentų apie kliento organizacijos vadybos sistemos atitiktį numatytiems audito kriterijams, pateikimo (dokumentai ir įrašai, kurie pateikiami vertinimui nurodyti dokumente „Sprendimas dėl sertifikavimo“ (F-08-11)) priima sprendimą dėl sertifikavimo.
- 6.3.3 Sprendimas dėl sertifikavimo įforminamas dokumente „Sprendimas dėl sertifikavimo“ (F-08-11). Šis dokumentas yra sertifikavimo įstaigos nuosavybė.
- 6.3.4 Sprendimą dėl sertifikavimo priima audite nedalyvavęs, kompetentingas sertifikavimo įstaigos įgaliotas darbuotojas.
- 6.3.5 Tais atvejais, jeigu pirminio sertifikavimo audito metu nustatoma „esminė neatitiktis“, audito grupės vadovas neteikia sertifikavimo įstaigai audito radinių sertifikavimo sprendimui priimti, kol klientas nepateikia „esminės neatitikties“ ir jos priežasties pašalinimo įrodymų.
- 6.3.6 Jeigu klientas per numatytą laiką nepateikia sertifikavimo įstaigai „esminės neatitikties“ ir jos priežasties pašalinimo įrodymų bei nesikreipia dėl motyvuoto „esminės neatitikties“ ir jos priežasčių šalinimo termino pratęsimo ar nepašalina „esminės neatitikties“ per pratęstą laiką, audito grupės vadovas teikia sertifikavimo įstaigai rekomendaciją neišduoti sertifikato.
- 6.3.7 Sertifikavimo įstaigai priėmus sprendimą neišduoti sertifikato, sertifikavimo darbai toliau netęsiami ir klientas privalo apmokėti už atliktus darbus.

6.4 Sertifikato išdavimas, sertifikato galiojimas

- 6.4.1 Sertifikavimo įstaiga, priėmusi sprendimą išduoti sertifikatą, kliento organizacijai išduoda nustatytos formos sertifikatą sprendimo dėl sertifikavimo priėmimo dieną.

- 6.4.2 Sertifikavimo sričiai (-ims) kurioje Nacionalinis akreditacijos biuras prie Ūkio ministerijos sertifikavimo įstaigai yra suteikęs akreditaciją, išduodamas nustatytos formos sertifikatas su Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos ženklu, **išskyrus atvejį, kai klientas, kurio vadybos sistema yra sertifikuojama, nesutinka, kad auditą stebėtų Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos atstovai.**
- 6.4.3 Sertifikavimo sričiai (-ims) kurioje sertifikavimo įstaigai nėra suteikta akreditacija, išduodamas nustatytos formos sertifikatas be Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos ženklo.
- 6.4.4 Tais atvejais, kai vienu metu sertifikuojamos sritys, kuriose sertifikavimo įstaiga turi Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos akreditaciją ir sritys, kuriose sertifikavimo įstaiga neturi akreditacijos išduodami du atskiri sertifikatai, atitinkamai su akreditacijos ženklu ir be akreditacijos ženklo. **Klientui pageidaujant gali būti išduotas vienas sertifikatas, kuriame būtų nurodytos sertifikavimo sritys, kuriose sertifikavimo įstaiga turi Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos akreditaciją ir kuriose sertifikavimo įstaiga neturi akreditacijos, tokiu atveju, sertifikatas išduodamas be Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos akreditacijos ženklo.**
- 6.4.5 Sertifikuota organizacija įrašoma į sertifikavimo įstaigos „Sertifikuotų klientų katalogą“ (F-08-16).
- 6.4.6 Sertifikavimo įstaiga neskelbia viešai informacijos apie savo sertifikuotus klientus. Informacija apie sertifikavimo įstaigos sertifikuotus klientus pateikiama suinteresuotoms šalims tais atvejais, kai suinteresuota šalis susisiekiama su sertifikavimo įstaiga ir pasiteirauja apie konkrečios organizacijos sertifikato statusą. Tais atvejais, kai suinteresuotosios šalys kreipiasi anonimiškai dėl konkrečios organizacijos sertifikavimo statuso, sertifikavimo įstaiga informacijos neteikia.
- 6.4.7 Sertifikatas galioja 3 metus, skaičiuojant nuo sertifikato išdavimo datos, išskyrus:
- ✓ atvejus, jeigu sertifikato galiojimas yra sustabdomas arba **sertifikatas panaikinamas** kaip numatyta šių „Sertifikavimo nuostatų“ 9 skyriuje „Vadybos sistemų sertifikavimo srities susiaurinimas, sertifikato galiojimo sustabdymas, **sertifikato panaikinimas**“.
 - ✓ atvejus, kai ISO (tarptautinė standartizacijos organizacija) išleidžia naują standartų versiją ir IAF (tarptautinis akreditacijos forumas) ir ISO (tarptautinė standartizacijos organizacija) nustato perėjimo prie naujų standartų laikotarpio pabaigą.
 - ✓ **atvejus, kai sertifikatas išduotas po pakartotino sertifikavimo audito priėmus teigiamą sprendimą dėl sertifikavimo ir išdavus naują sertifikatą anksčiau, nei baigia galioti turimas sertifikatas.**

7 SERTIFIKUOTŲ VADYBOS SISTEMŲ PRIEŽIŪRA

7.1 Sertifikuotų vadybos sistemų priežiūros bendrosios nuostatos ir organizavimas

7.1.1 Sertifikuota kliento organizacijos vadybos sistema tikrinama pagal sertifikavimo įstaigos parengtą „Audito programą“ (F-08-03), laikantis nuostatos, kad visa sertifikuoto kliento veikla, atsižvelgiant į vadybos sistemos taikymo sritį, būtų patikrinta visose jos vykdymo vietose.

7.1.2 Priežiūros auditas atliekamas ne rečiau kaip kartą per kalendorinius metus (trijų metų laikotarpyje atliekami mažiausiai 2 planiniai sertifikuoto kliento vadybos sistemos priežiūros auditi). Pirmasis priežiūros auditas atliekamas ne vėliau kaip 12 mėnesių nuo sprendimo dėl sertifikavimo priėmimo datos.

Priežiūros auditų dažnis gali būti koreguojamas, atsižvelgiant į kliento veiklos sezoniškumą, veiklą laikinose veiklos vietose ar kliento teikiamas ribotos trukmės paslaugas.



- 7.1.3 Planinės priežiūros auditai gali būti atliekami ir dažniau, atsižvelgiant į kliento organizacijos dydį, sertifikavimo srities apimtį, kliento pageidavimus ar dėl kitų priežasčių.
- 7.1.4 Prieš atliekant priežiūros auditą sertifikavimo įstaiga informuoja klientą apie planuojamus audito grupės kandidatus. Informacija apie audito grupės kandidatus klientui pateikiama bei tolimesnis audito grupės kandidatų derinamas vykdomas vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 5.5. skyriuje „Audito grupės sudarymas ir derinimas“ nustatyta tvarka.
- 7.1.5 Priežiūros auditai atliekami kliento patalpose pagal su klientu suderintą „Audito planą“ (F-08-06.2).
- 7.1.6 Prieš atliekant priežiūros auditą, sertifikavimo įstaiga gali paprašyti vadybos sistemos dokumentų bei reikiamų įrašų, jeigu keitėsi sertifikuoto kliento vadybos sistema, sertifikavimo sritis ar dėl kitų priežasčių. Sertifikavimo įstaiga gali paprašyti ir kitų su kliento vadybos sistemos priežiūra susijusių dokumentų ar duomenų.
- 7.1.7 Priežiūros auditų **radiniai** analizuojami ir dokumentuojami kaip pirminio sertifikavimo antrojo etapo **radiniai**, vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.2. skyriuje „Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas“ nustatyta tvarka.
- 7.1.8 Sertifikato galiojimą sertifikavimo įstaiga pratęsia vadovaujantis teigiama audito grupės vadovo rekomendacija be tolesnės nepriklausomos vertinamosios analizės.
- 7.1.9 Tais atvejais kai audito grupės vadovas rekomenduoja sertifikato galiojimą sustabdyti, **sertifikatą panaikinti** ar susiaurinti sertifikavimo sritį, sprendimą dėl sertifikato galiojimo sustabdymo, **sertifikato panaikinimo** ar sertifikavimo srities siaurinimo, įvertinęs audito **radinius**, priima audite nedalyvavęs kompetentingas įgaliotas sertifikavimo įstaigos darbuotojas, vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.3. skyriaus „Audito **radinių** analizavimas ir sprendimo dėl sertifikavimo priėmimas“ 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4 ir 6.3.7. punktuose nustatyta tvarka.

8 PAKARTOTINIS SERTIFIKAVIMAS

8.1 Pakartotinio vadybos sistemų sertifikavimo bendrosios nuostatos ir organizavimas

- 8.1.1 Organizacija, kurios vadybos sistemą sertifikavo UAB „Sistemų registras“ ir pageidauja, kad jos vadybos sistema būtų sertifikuota pakartotinai, užpildo „Pareišką vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01) („Pareiškos vadybos sistemų sertifikavimui“ forma skelbiama sertifikavimo įstaigos internetiniame puslapyje adresu www.sertifikuoti.lt) ir pateikia ją sertifikavimo įstaigos vertinimui pageidautina ne vėliau kaip mėnuo iki sertifikato galiojimo termino pabaigos.
- 8.1.2 Pareiškos vertinamoji analizė atliekama vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 5.2. skyriuje „Pareiškos, sertifikuoti vadybos sistemą, vertinamoji analizė“ nustatyta tvarka.
- 8.1.3 Sertifikuotas klientas apie artėjantį sertifikato galiojimo terminą ir apie planuojamą pakartotinį sertifikavimą informuojamas prieš 3 mėnesius iki sertifikato galiojimo pabaigos.

- 8.1.4 Pakartotinio sertifikavimo auditas vykdomas kliento patalpose bei laikinose veiklos vietose pagal su klientu suderintą „Audito planą“ (F-08-06.2), prieš tai suderinus auditorių kandidatus, kaip numatyta šių „Sertifikavimo nuostatų“ 5.5. skyriuje „Audito grupės sudarymas ir derinimas“.
- 8.1.5 Skirtingai nei pirminis sertifikavimo auditas, pakartotinio sertifikavimo auditas vykdomas vienu etapu, jeigu sertifikavimo įstaiga dėl objektyvių priežasčių nenusprendžia kitaip.
- 8.1.6 Pakartotinio sertifikavimo audito **radiniai** dokumentuojami kaip pirminio sertifikavimo antrojo etapo **radiniai**, vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.2. skyriuje „Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas“ nustatyta tvarka.
- 8.1.7 Tais atvejais, kai pakartotinio sertifikavimo audito veikla sėkmingai užbaigiama prieš tuo metu galiojančio sertifikato galiojimo laiko pabaigą, išduodant naują sertifikatą vadovaujasi tuo metu galiojančio sertifikato galiojimo pabaiga, pvz. pirmasis sertifikatas išduotas 2013-05-12d., sertifikatas galioja iki 2016-05-11d., atlikus pakartotinį sertifikavimo auditą iki pirmojo sertifikato galiojimo pabaigos ir priėmus sprendimą dėl sertifikavimo, sertifikatas gali būti išduotas 2016-04-25d., o jo galiojimo terminas bus 2019-05-11d. Naujas sertifikatas išduodamas sprendimo dėl sertifikavimo dieną arba sprendime dėl sertifikavimo nurodytą dieną, bet ne anksčiau nei buvo priimtas sprendimas dėl sertifikavimo.
- 8.1.8 Jeigu iki sertifikato galiojimo pabaigos sertifikavimo įstaiga nėra atlikusi iki galo pakartotinio sertifikavimo audito veiksmų arba sertifikavimo įstaiga negali patikrinti kliento atliktų koregavimo ir korekcinų veiksmų **„esminėms“** neatitiktims“ pašalinti, sprendimas dėl sertifikavimo nėra priimamas ir sertifikatas nustoja galioti iki sertifikavimo įstaiga baigs audito procesą ir priims sprendimą dėl sertifikavimo. Tokiais atvejais nustatant naujo sertifikato galiojimo datą vadovujamasi paskutinio galiojusio sertifikato galiojimo data.
- 8.1.9 Sprendimas dėl sertifikavimo priimamas vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.3. skyriuje „Audito **radinių** analizavimas ir sprendimo dėl sertifikavimo priėmimas“ nustatyta tvarka.
- 8.1.10 Kliento, kurio organizacijos vadybos sistemos sertifikato galiojimas yra pasibaigęs, o sertifikavimo įstaiga iki sertifikato pabaigos nebuvo pradėjusi pakartotinio sertifikavimo veiklos, vadybos sistemos sertifikavimas organizuojamas ir sprendimas dėl sertifikavimo priimamas taip pat kaip ir pirminio sertifikavimo audito metu, vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6 skyriaus „Pirminis vadybos sistemų sertifikavimas“, reikalavimais.

9 VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMO SRITIES SUSIAURINIMAS, SERTIFIKATO GALIOJIMO SUSTABDYMAS, SERTIFIKATO PANAIKINIMAS

9.1 Sertifikato galiojimo sustabdymas

- 9.1.1 Sertifikato galiojimas yra sustabdomas, kai:
- 9.1.1.1 sertifikuoto kliento vadybos sistema nuolat ar iš esmės neatitinka sertifikavimo reikalavimų, įskaitant ir vadybos sistemos rezultatyvumo reikalavimus;
 - 9.1.1.2 sertifikuotas klientas neleidžia atlikti priežiūros ar pakartotinio sertifikavimo audito reikiamu dažnumu;
 - 9.1.1.3 klientas, kurio vadybos sistema yra sertifikuota savanoriškai paprašo sustabdyti sertifikatą;
 - 9.1.1.4 klientas, kurio vadybos sistema yra sertifikuota, nevykdo finansinių ar kitų paslaugų sutarties ir/ar jos priedų įsipareigojimų.
- 9.1.2 Sertifikato galiojimas gali būti sustabdytas ne ilgesniam kaip 6 mėn. laikotarpiui.
- 9.1.3 Klientas, vėliausiai sertifikato galiojimo sustabdymo dieną, yra informuojamas raštu apie sertifikato galiojimo sustabdymą, prieš tai klientą informavus telefonu.
- 9.1.4 Sertifikavimo įstaiga turi teisę susiaurinti sertifikavimo apimtį, išbraukdama tas reikalavimų netenkinančias sertifikavimo apimties dalis, kurios nuolat ar iš esmės neatitinka sertifikavimo reikalavimų.
- 9.1.5 Klientas turi teisę pateikti prašymą dėl sertifikavimo apimties susiaurinimo.
- 9.1.6 Susiaurinus sertifikato apimtį, klientui išduodamas naujas sertifikatas, suteikiant jam naują numerį. Naujo sertifikato galiojimo data lieka tokia pati kaip ir ankstesnio sertifikato.
- 9.1.7 Informacija, apie sertifikuoto kliento sertifikato galiojimo sustabdymą pateikiama viešai sertifikavimo įstaigos internetiniame puslapyje www.sertifikuoti.lt.

9.2 Sertifikato galiojimo sustabdymo atšaukimas

- 9.2.1 Sertifikato galiojimo sustabdymas panaikinamas, kai sertifikuotas klientas informuoja apie atliktą koregavimą ir korekcinius veiksmus, pateikia atliktų veiksmų įrodymus sertifikavimo įstaigai ir sudaro galimybę audito grupei juos įvertinti sertifikuojamos įmonės patalpose.
- 9.2.2 Jei sertifikato galiojimas buvo sustabdytas kliento prašymu, jis turi pateikti prašymą (žodžiu ar raštu) atnaujinti sertifikato galiojimą ir sudaryti sertifikavimo įstaigai galimybę atlikti neplaninį auditą, siekiant įsitikinti, kad kliento vadybos sistema atitinka sertifikavimo kriterijus ir sertifikato galiojimo sustabdymas gali būti panaikintas.
- 9.2.3 Klientui pateikus prašymą atnaujinti sertifikato galiojimą, atliekamas neplaninis kliento vadybos sistemos auditas, po kurio audito grupė rekomenduoja atnaujinti arba neatnaujinti sertifikato galiojimą.
- 9.2.4 Sprendimas dėl sertifikato galiojimo atnaujinimo priimamas vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.3. skyriuje „Audito radinių analizavimas ir sprendimo dėl sertifikavimo priėmimas“ nustatyta tvarka.

9.2.5 Sertifikavimo įstaiga informuoja klientą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo. Jeigu priimamas sprendimas panaikinti sertifikato galiojimo sustabdymą, klientas išbraukiamas iš sertifikavimo įstaigos klientų, kuriems sustabdytas sertifikatų galiojimas, sąrašo. Sertifikavimo įstaigos internetiniame puslapyje www.sertifikuoti.lt skelbiama informacija apie kliento sertifikato galiojimo sustabdymą yra panaikinama.

9.3 Sertifikato galiojimo panaikinimas

9.3.1 Sertifikato galiojimas panaikinamas, kai:

9.3.1.1 sertifikuotas klientas sertifikavimo įstaigos nustatytu laiku neišsprendžia problemos, dėl kurios yra sustabdytas sertifikatas;

9.3.1.2 sertifikuotas klientas, kurio sertifikato galiojimas yra sustabdytas, nesikreipė su prašymu į sertifikavimo įstaigą panaikinti sertifikato galiojimo sustabdymą;

9.3.1.3 klientas, kurio vadybos sistema yra sertifikuota, savanoriškai paprašo sertifikatą panaikinti;

9.3.1.4 klientas, kurio vadybos sistema yra sertifikuota, nevykdo finansinių ar kitų paslaugų sutarties ir/ar jos priedų įsipareigojimų.

9.3.1.5 pasibaigus standarto, pagal kurį klientas buvo sertifikuotas, galiojimui ir klientui neįvykdžius perėjimo prie naujojo leidimo standarto reikalavimų pereinamajame laikotarpyje.

9.3.2 Klientas, vėliausiai sertifikato panaikinimo dieną, yra informuojamas raštu apie sertifikato panaikinimą, prieš tai klientą informavus telefonu.

9.3.3 Sertifikavimo įstaiga skelbia viešai savo internetiniame puslapyje adresu www.sertifikuoti.lt informaciją apie jos sertifikuotų organizacijų turimų sertifikatų panaikinimą, išskyrus atvejus, kai:

9.3.3.1 sertifikatas yra panaikinamas dėl sertifikate atsiradusių techninių klaidų, pasikeitus kliento adresui, nurodytam ant sertifikato;

9.3.3.2 išėjus naujoms standartų, pagal kuriuos yra sertifikuojama kliento organizacija, versijoms, klientas priežiūros audito metu yra sertifikuojamas pagal naują standartą / -ų versiją ir jam išduodamas naujas sertifikatas;

9.3.3.3 priežiūros auditų metu plečiama sertifikavimo sritis ir jam išduodamas naujas sertifikatas.

9.3.4 9.3.3. punkte išvardintais atvejais kliento organizacija informuojama apie sertifikato panaikinimą. Suinteresuotoms šalims ši informacija pateikiama joms pareikalavus.

9.3.5 Klientų, kurių sertifikatas yra panaikintas, vadybos sistemų sertifikavimas organizuojamas ir vykdomas šių „Sertifikavimo nuostatų“ 5, 6, 7, 8 skyriuose nustatyta tvarka.

10 SPECIALIEJI AUDITAI

10.1 Sertifikavimo apimties plėtimas

- 10.1.1 Organizacija, kurios vadybos sistema yra sertifikuota, pageidaujanti išplėsti vadybos sistemos sertifikavimo sritį, užpildo ir pateikia sertifikavimo įstaigai „Paraišką vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01).
- 10.1.2 Paraiškos vertinamoji analizė atliekama vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 5.2. skyriuje „Paraiškos, sertifikuoti vadybos sistemą, vertinamoji analizė“ nustatyta tvarka.
- 10.1.3 „Komerčinis pasiūlymas vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-14) klientui pateikiamas ir sutarties priedo pasirašymas derinamas šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.3. skyriuje „Komerčinio pasiūlymo sertifikuoti vadybos sistemas parengimas ir sutarties pasirašymas“ nustatyta tvarka.
- 10.1.4 Auditas dėl sertifikavimo apimties plėtimo vykdomas pagal su klientu suderintą „Audito planą“ (F-08-06.2).
- 10.1.5 Sertifikavimo apimties plėtimo audito radiniai dokumentuojami ir valdomi kaip pirminio sertifikavimo antrojo audito etapo radiniai, vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.2. skyriuje „Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas“ nustatyta tvarka.
- 10.1.6 Sertifikavimo apimties plėtimo auditas gali būti atliekamas kartu su priežiūros auditu.
- 10.1.7 Sprendimą dėl sertifikavimo apimties plėtimo sertifikavimo įstaiga prima vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.3. skyriuje „Audito radinių analizavimas ir sprendimo dėl sertifikavimo priėmimas“ nustatyta tvarka.
- 10.1.8 Praplėtus sertifikavimo sritį trijų metų laikotarpyje nuo sertifikato išdavimo, sertifikuotam klientui išduodamas naujas sertifikatas, papildant jau buvusią sertifikavimo sritį, išskyrus tais atvejais, kai vienu metu sertifikuojamos sritys, kuriose sertifikavimo įstaiga turi Nacionalinio akreditacijos biuro prie Ūkio ministerijos akreditaciją ir sritys, kuriose sertifikavimo įstaiga neturi akreditacijos. Šiuo atveju išduodami du atskiri sertifikatai, atitinkamai su akreditacijos ženklu ir be akreditacijos ženklo. **Klientui pageidaujant gali būti išduotas vienas sertifikatas, nurodant abi sritis, be akreditacijos ženklo.**
- 10.1.9 Sertifikato su išplėsta sertifikavimo apimtimi arba naujo sertifikato, išduoto vadovaujantis 10.1.8.p. aprašyta tvarka, galiojimo data lieka ta pati kaip ir sertifikato, išduoto po ankstesniojo sprendimo dėl sertifikavimo priėmimo.

10.2 Neplaniniai auditai

- 10.2.1 Sertifikavimo įstaigai gali reikėti atlikti sertifikuotų klientų neplaninį auditą, nagrinėjant skundus, atliekant klientų, kurių sertifikatas sustabdytas, veiksmų patikrinimą, **klientui atnaujinus savo vadybos sistemą /-as pagal naujas standarto / -u, pagal kurį / -iuos yra sertifikuojamas, versiją /-as**, taip pat reaguojant į pokyčius, susijusius su kliento, pvz.:
- 10.2.1.1 juridiniu, komerciniu, organizaciniu statusu ir nuosavybės teisėmis;

- 10.2.1.2 organizavimu ir vadovybe;
- 10.2.1.3 kontaktiniais adresais ar vietovėmis;
- 10.2.1.4 sertifikuotos vadybos sistemos veiklos sritimi;
- 10.2.1.5 svarbiais vadybos sistemos ir procesų keitiniais.
- 10.2.2 Neplaniniai auditai atliekami pagal su klientu suderintą „Audito planą“ (F-08-06.2).
- 10.2.3 Neplaninių auditų **radiniai** dokumentuojami ir valdomi taip kaip pirminio sertifikavimo antrojo audito etapo **radiniai**, vadovaujantis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 6.2. skyriuje „Antrasis pirminio sertifikavimo audito etapas“ nustatyta tvarka.
- 10.2.4 Atliekant neplaninius auditus auditorių kandidatūros nėra derinamos, todėl sertifikavimo įstaiga skiria papildomai dėmesio audito grupės skyrimui, kad nekiltų interesų konfliktas.

11 SERTIFIKAVIMO DOKUMENTŲ, NUORODŲ IR ŽENKLŲ NAUDOJIMAS

11.1 Sertifikavimo ženklo paskirtis ir viešinimas

- 11.1.1 Sertifikavimo ženklas skirtas sertifikuotos vadybos sistemos viešinimui.
- 11.1.2 Klientas privalo naudoti tik oficialų sertifikavimo įstaigos sertifikavimo ženklą, kuris turi būti naudojamas tokios formos ir tokių spalvų, kokį pateikia sertifikavimo įstaiga. Sertifikavimo ženklas gali būti padidintas ar sumažintas, mažiausias leistinas dydis – 15 mm.
- 11.1.3 Naudojamas vadybos sistemos sertifikavimo ženklas nereiškia gaminio sertifikavimo ir neatleidžia kliento nuo įsipareigojimų, susijusių su produkto kokybės užtikrinimu.
- 11.1.4 Sertifikavimo įstaiga pateikia sertifikuotam klientui sertifikavimo ženklą elektroniniame formate kartu su sertifikatu.

11.2 Sertifikavimo ženklo ir informacijos apie sertifikuotas vadybos sistemas naudojimas

- 11.2.1 Sertifikuotas klientas turi teisę naudoti sertifikavimo ženklą:
 - 11.2.1.1 ant organizacijos dokumentų;
 - 11.2.1.2 reklaminėje medžiagoje, internetinėje erdvėje, reklamuojant tik tą veiklos sritį, kuri nurodyta sertifikate.
- 11.2.2 Sertifikavimo ženklas negali būti naudojamas:
 - 11.2.2.1 ant produkto;
 - 11.2.2.2 ant produkto pakuočių.
 - 11.2.2.3 ant etikečių, kurios klijuojamos ant produkto.
 - 11.2.2.4 ant laboratorinių bandymų, kalibravimo protokolų ar kontrolės ataskaitų, nes tokie dokumentai yra laikomi produktais.
- 11.2.3 Organizacija, kurios vadybos sistema yra sertifikuota turi teisę skelbti informaciją apie sertifikuotas vadybos sistemas ant produkto pakuočių ar produktą lydinčioje dokumentacijoje tekstu, kuriame privalo būti nurodyta:
 - 11.2.3.1 sertifikuotos organizacijos pavadinimas;

11.2.3.2 sertifikuotos vadybos sistemos ir standartai;

11.2.3.3 vadybos sistemų sertifikavimą atlikusi sertifikavimo įstaiga.

P A V Y Z D Y S :

Produktas yra pagamintas **SERTIFIKUOTOS ORGANIZACIJOS PAVADINIMAS**, kurios kokybės* (ISO 9001:2015)*, aplinkos apsaugos* (ISO 14001:2015)*, darbuotojų saugos ir sveikatos* (OHSAS 18001:2007)*, ...*, vadybos sistemas sertifikavo UAB „Sistemų registras“.

*Sertifikuota organizacija turi teisę nurodyti tik tą vadybos sistemą, kuri yra sertifikuota ir standartą, kurią ji atitinka.

P A S T A B A :

- ✓ Produkto pakuote yra laikoma pakuotė, kuri gali būti pašalinama neišardant ir nepažeidžiant produkto.
- ✓ Lydinčioji dokumentacija yra laikoma atskirai prie produkto pateikiama informacija arba lengvai nuimama.
- ✓ Etiketės ir identifikavimo lentelės yra laikomos produkto dalimi.



11.3 Sertifikavimo dokumentų, ženklo naudojimo ir informavimo apie sertifikuitas vadybos sistemas kontrolė

- 11.3.1 Sertifikavimo įstaiga kontroliuoja savo nuosavybės teises ir imasi veiksmų, sprendama neteisingų nuorodų į sertifikavimo statusą vartojimą ar klaidinančių sertifikavimo dokumentų, ženklų ar audito ataskaitų naudojimą.
- 11.3.2 Esant neteisingoms nuorodomis ar klaidingam sertifikavimo dokumentų, ženklų naudojimui, ar neteisingų nuorodų naudojimui apie sertifikuitas vadybos sistemas, kaip nurodyta šių „Sertifikavimo nuostatų“ 11.2.3. p., klientas perspėjamas raštu, reikalaujant ištaisyti pažeidimus per nustatytą terminą.
- 11.3.3 Sertifikuotam Klientui nereaguojant į perspėjimą, sertifikato galiojimas sustabdomas ir jis privalo vadovautis šių „Sertifikavimo nuostatų“ 9 skyriaus „Vadybos sistemų sertifikavimo, srities susiaurinimas, sertifikato galiojimo sustabdymas, sertifikato panaikinimas“ nustatyta tvarka.
- 11.3.4 Jeigu sertifikuitas klientas sertifikavimo įstaigos nustatytu laiku neišsprendžia problemos, dėl kurios yra sustabdytas sertifikatas, *sertifikatas yra naikinamas.*

12 SKUNDŲ IR APELIACIJŲ NAGRINĖJIMAS

12.1 Apeliacijos

- 12.1.1 Apeliaciją gali teikti sertifikuiti sertifikavimo įstaigos klientai ir pareiškėjai (siekiantys sertifikavimo ir pateikę sertifikavimo įstaigai užpildytą dokumentą „Paraiška vadybos sistemų sertifikavimui“ (F-08-01)) dėl sertifikavimo įstaigos priimto neigiamo sprendimo per 30 darbo dienų nuo šio sprendimo priėmimo dienos.
- 12.1.2 Apeliacija turi būti pateikta raštu sertifikavimo įstaigos vadovui, aiškiai išdėstant apeliacijos esmę ir pagrindimą bei kontaktinius duomenis. Kartu su apeliacija turi būti pateikti apeliaciją pagrindžiantys dokumentai (jeigu tokių yra).
- 12.1.3 Apeliaciją teikiančiam asmeniui pageidaujant, jam sudaroma galimybė dalyvauti apeliacijos nagrinėjimo procese.
- 12.1.4 Ne vėliau kaip per 2 darbo dienas sertifikavimo įstaigos vadovas raštu informuoja apeliaciją pateikūšį asmenį apie apeliacijos registravimą ir jos perdavimą Nešališkumo užtikrinimo komitetui.
- 12.1.5 Nešališkumo užtikrinimo komitetą sudaro sertifikavimo įstaigos klientai, klientai organizacijų, kurių vadybos sistemos yra sertifikuitos, mokymo institucijos atstovai, vyriausybinių priežiūros institucijų atstovai, UAB „Sistemų registras“ atstovai.
- 12.1.6 Nešališkumo komiteto posėdžiai apeliacijos nagrinėjimui rengiami ne vėliau kaip per 30 darbo dienų, gavus apeliaciją dėl sertifikavimo įstaigos priimto sprendimo.

- 12.1.7 Esant poreikiui, motyvuotu komiteto sprendimu, bendras apeliacijos nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar 10 darbo dienų.
- 12.1.8 Apie Nešališkumo užtikrinimo komiteto priimtą sprendimą sertifikavimo įstaigos vadovas apeliaciją pateikusį asmenį informuoja raštu.

12.2 Skundai

- 12.2.1 Skundas sertifikavimo įstaigai gali būti pateiktas dėl sertifikavimo įstaigos veiklos arba sertifikavimo įstaigos sertifikuoto kliento veiklos.
- 12.2.2 Skundas turi būti pateiktas raštu sertifikavimo įstaigos vadovui, aiškiai išdėstant skundo esmę ir pagrindimą bei kontaktinius duomenis. Kartu su skundu turi būti pateikti dokumentai (jeigu tokių yra).
- 12.2.3 Ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo sertifikavimo įstaigos vadovas raštu informuoja skundą pateikusį asmenį apie skundo registravimą ir numatomus tolimesnius veiksmus.
- 12.2.4 Skundas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo skundo registravimo datos.
- 12.2.5 Sertifikavimo įstaigai nusprendus, dėl objektyvių priežasčių, skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar 10 darbo dienų.
- 12.2.6 Sertifikavimo įstaigos vadovas raštu informuoja skundą pateikusį asmenį apie skundo nagrinėjimo rezultatus ir, jeigu reikalinga, numatomus tolimesnius veiksmus.

13 DARBŲ ATLIKIMO TERMINAI, KAINOS IR APMOKĖJIMO TERMINAI

Darbų atlikimo terminai, kainos ir apmokėjimo terminai derinami su klientu individualiai ir abiejų šalių patvirtinami paslaugų sutarties prieduose.

Tais atvejais, kai yra pasirašomas kliento pateiktas sutarties projektas, sertifikavimo įstaiga pasilieka teisę reikalauti, kad kartu su sutartimi būtų pasirašomas priedas, kuriame būtų išdėstyti sertifikavimo įstaigos bei kliento įsipareigojimai ir teisės, atitinkantys standarto LST EN ISO / IEC 17021-1:2015 Atitikties įvertinimas. Reikalavimai, keliami įstaigoms, atliekančioms auditą ir sertifikuojančioms vadybos sistemas (ISO/IEC 17021-1:2015) bei sertifikavimo įstaigos vadybos sistemos reikalavimus.

14 SERTIFIKAVIMO ĮSTAIGOS IR KLIENTO ĮSIPAREIGOJIMAI IR TEISĖS

14.1 Sertifikavimo įstaigos įsipareigojimai

- 14.1.1 Pateikti išsamią informaciją apie sertifikavimo procesą.
- 14.1.2 Suteikti paslaugas sertifikavimo įstaigos nustatyta tvarka pagal kliento pateiktus duomenis, su klientu suderintais terminais bei kainomis.
- 14.1.3 Užtikrinti interesų konflikto prevenciją, sertifikavimo proceso nešališkumą ir objektyvumą.
- 14.1.4 Neatskleisti trečiajam šaliai konfidencialios informacijos, susijusios su klientu, laikytis konfidencialumo įsipareigojimų.
- 14.1.5 Viešai pateikti informaciją apie sertifikato galiojimo sustabdymą, sertifikato panaikinimą, išskyrus šio dokumento 9.3.3. punkte nurodytais atvejais.
- 14.1.6 Svarstyti kliento pateiktus skundus ir apeliacijas.
- 14.1.7 Informuoti klientą el. paštu apie bet kuriuos paslaugų atlikimo reikalavimų pakeitimus.

14.2 Sertifikavimo įstaigos teisės

- 14.2.1 Neišduoti vadybos sistemų sertifikato klientui, jeigu jo vadybos sistema neatitinka standartų, pagal kuriuos vadybos sistema sertifikuojama, reikalavimų. Tokiu atveju laikoma, jog sertifikavimo įstaiga suteikė sertifikavimo paslaugas tinkamai ir sertifikavimo įstaigai priklauso atlyginimas už atitinkamą paslaugų teikimo etapą.
- 14.2.2 Sustabdyti sertifikato galiojimą, susiaurinti sertifikavimo sritį ar panaikinti sertifikatą šių „Sertifikavimo nuostatų“ 9 skyriuje „Vadybos sistemų sertifikavimo srities susiaurinimas, sertifikato galiojimo sustabdymas, sertifikato panaikinimas“ nustatyta tvarka.
- 14.2.3 Pateikti audito pas klientą metu surinktus radinius vertinimui Nacionalinio akreditacijos biuro atstovams, vykdančioms sertifikavimo įstaigos veiklos patikrą, Nešališkumo užtikrinimo komitetui ir kitoms įstaigoms, galiojančių LR teisės aktų ar kitų norminių dokumentų nustatyta tvarka.

14.3 Kliento įsipareigojimai

- 14.3.1 Atitikti sertifikavimo reikalavimus.
- 14.3.2 Suteikti visas reikiamas priemones ir duomenis sertifikavimo paslaugai atlikti, įskaitant vadybos sistemos ir kitų reikiamų dokumentų pateikimą ir priejimą prie visų procesų ir vietų, įrašų ir darbuotojų.
- 14.3.3 Leisti su klientu suderintus audito grupės narius į patalpas ir objektus, kuriuose klientas vykdo veiklą.
- 14.3.4 Leisti Nacionalinio akreditacijos biuro atstovams stebėti, kaip sertifikavimo įstaiga atlieka paslaugas, kad jie galėtų spręsti apie sertifikavimo įstaigos teikiamų paslaugų kokybę.

- 14.3.5 Informuoti sertifikavimo įstaigą klausimais, galinčiais paveikti kliento, kurio vadybos sistema yra sertifikuota, galimybes toliau atitikti taikyto sertifikavimo standarto reikalavimus, pvz. pasikeitus juridiniam, komerciniam, organizaciniam statusui ar nuosavybės teisėms, pasikeitus vadovybei, pasikeitus kontaktiniams adresams ir vietovėms, pasikeitus vadybos sistemos reikalavimams, veikloms ar procesams.
- 14.3.6 Priimti ir apmokėti sąskaitą - faktūrą paslaugų sutarties prieduose nustatyta tvarka ir terminais.
- 14.3.7 Sudaryti sąlygas atlikti neplanuotą auditą, nagrinėjant skundus, reaguojant į pokyčius, atliekant koregavimo bei korekcinių veiksmų įgyvendinimo rezultatyvumo vertinimą, klientui siekiant sertifikato galiojimo atnaujinimo.
- 14.3.8 Apmokėti neplanuoto audito išlaidas pagal papildomą paslaugų sutarties priedą.
- 14.3.9 Nedaryti jokių klaidinančių pranešimų apie sertifikavimą.
- 14.3.10 Nenaudoti ar neleisti naudoti sertifikavimo dokumento ar bet kurios jo dalies klaidinančiu būdu.
- 14.3.11 Pataisyti visą reklaminę medžiagą, jeigu sertifikavimo sritis yra susiaurinama.
- 14.3.12 Nuo sertifikato galiojimo sustabdymo ar **sertifikato panaikinimo** datos nenaudoti sertifikavimo ženklo, sertifikato /-ų bei reklaminės medžiagos, kurioje yra nuoroda į sertifikavimo statusą.
- 14.3.13 Naudoti sertifikavimo įstaigos pateiktą sertifikavimo ženklą, vadovaujantis paslaugų sutartyje nustatyta tvarka.
- 14.3.14 Nepiktnaudžiauti sertifikavimu tokiu būdu, kad būtų pakenkta sertifikavimo įstaigos ir / arba sertifikavimo sistemos reputacijai ir ji netektų visuomenės pasitikėjimo.
- 14.3.15 Gražinti sertifikato originalą, jeigu sertifikatas yra **panaikinamas**.
- 14.3.16 **Nedelsiant informuoti sertifikavimo įstaigą apie įvykusius sunkius ar mirtinus nelaimingus atsitikimus.**

14.4 Kliento teisės

- 14.4.1 Gauti informaciją apie sertifikavimo veiklą.
- 14.4.2 Nesutikti su siūlomomis audito grupės narių kandidatūromis, nurodant motyvuotas priežastis.
- 14.4.3 Plėsti arba siaurinti sertifikavimo sritį.
- 14.4.4 Pareikšti prašymą dėl sertifikato galiojimo sustabdymo ar **sertifikato panaikinimo**.
- 14.4.5 Pateikti apeliaciją ar skundą dėl sertifikavimo įstaigos priimto sertifikavimo sprendimo ar kitos sertifikavimo įstaigos veiklos.