



Rregullat e përgjithshme për çertifikimin e sistemeve të menaxhimit

1. TË PËRGJITHSHME

Çertifikimi i sistemit të menaxhimit është procesi ku një palë e tretë (të quajtur organi i çertifikimit) vlerëson sistemin e menaxhimit të pajtueshmërisë me kërkesat e zbatueshme dhe në rast se konkluzionet e auditimit janë pozitive vërtetohen me anë të një dokumenti (çertifikatë konformiteti) për kompaninë e vlerësuar.

Qëllimi i përgjithshëm i çertifikimit është që të sigurojë besimin që një sistem i menaxhimit përmbush kërkesat e specifikuar. Vlera e çertifikimit paraqet shkallën e besimit të publikut dhe siguria është e përcaktuar nga vlerësimi i paanshëm dhe kompetent nga një palë e tretë.

Ky dokument përmban informacione të përgjithshme që duhet të respektohen për marrjen, ruajtjen dhe rinovimin e çertifikimit të sistemit të menaxhimit. Mund të ekzistojnë rregulla specifike për disa skema çertifikimi.

Përgjegjësia për përputhshmërinë e sistemit të menaxhimit mbështetet ekskluzivisht në kompani. RIGCERT ka përgjegjësinë për të vlerësuar provat e mjaftueshme objektive për të bazuar vendimet e çertifikimit.

2. PROCESI I ÇERTIFIKIMIT

2.1. KËRKESA DHE KONTRATA E ÇERTIFIKIMIT

Procesi i çertifikimit të një sistemi të menaxhimit fillon me dërgimin e një kërkesë për çertifikim nga ana e kërkuarit.

Kjo kërkesë mund të dërgohet në format elektronik ose nëpërmjet një shkrese drejt RIGCERT ose nëpërmjet partnerëve të RIGCERT.

Kërkesa përmban informacion në lidhje me kompaninë dhe sistemin e menaxhimit të RIGCERT që janë të nevojshme për të bërë një ofertë të duhur. Përveç kësaj RIGCERT mund të kërkojë dokumente të tjera (dokumente zakonisht të nevojshme për të konfirmuar ligjshmërinë e kompanisë, strukturën dhe aktivitetet e saj). Çertifikimi i sistemit të menaxhimit mund të merret vetëm për aktivitetet që janë ndërmarrë nga kompania për të cilat është i autorizuar sipas ligjit në fuqi.

RIGCERT analizon të dhënat e aplikimit për të përcaktuar një program auditimi të çertifikimit për çdo klient.

Mbas pranimit të ofertës së çertifikimit nënshkruhet një kontratë për ta finalizuar.

2.2. ÇERTIFIKIMI FILLESTAR

Auditi i çertifikimit fillestar i sistemeve të menaxhimit realizohet në dy etapa (audit faza 1 dhe audit faza 2).

Auditi është i relizuar nga një ekip auditues i përcaktuar nga RIGCERT i cili më pas i komunikohet kompanisë klient përpara kryerjes së auditit.

Klienti mund të kundërshtojë një ose disa nga pjestarët e ekipit auditues në mënyrë të justifikuar.

2.2.1. AUDIT FAZA 1

Auditi faza 1 realizohet me qëllim për të analizuar dokumentacionin e sistemit të menaxhimit dhe për marrjen e informacionit të nevojshëm në lidhje me: vendodhja (vendodhjet) e klientit; proceset dhe ekipamentet; nivelet e kontrollit të përcaktuara; kërkesat ligjore dhe rregulloret; planifikimi i aktiviteteve dhe alokimi i burimeve për auditin faza 2.

Audit faza 1 zhvillohet si rregull në zyrat qendrore të klientit dhe në përfundim komunikon konstatimet e saj duke përfshirë edhe ato të cilat, nëse nuk trajtohen mund të çojnë në mospërputhje me fazën e auditimit 2.

Rezultatet e fazes 1 të auditit kushtëzojnë kohën deri në fazën e 2 të auditit dhe mund të çojnë deri në anulimin e saj.

2.2.2. AUDIT FAZA 2

Objekti i auditit faza 2 është vlerësimi i zbatimit dhe efikasiteti i sistemit të menaxhimit.

Auditi faza 2 zhvillohet në vendodhjen/vendodhjet e subjektit të klientit.

Auditi faza 2 zhvillohet në bazë të planit auditues të pranuar dhe nga klienti.

Auditimi përfshin një seance hapje në fillim dhe një seance përmbyllëse për prezantimin e konkluzioneve të auditit.

Ekipi auditues ka për qëllim mbledhjen e informacioneve nëpërmjet disa mënyrave të cilat përfshijnë: intervista, mbikqyrja e aktivitetit dhe analiza e informacioneve të dokumentuara.

Ekipi i auditimit është i angazhuar për të siguruar konfidencialitetin e informacioneve të marra.

Klientit i kërkohet të japë informacionet e nevojshme në mënyrë që audit të kryhet në mënyrë sa më efektive.

Mospërputhshmëritë e identifikuar klasifikohen në 2 kategori: të mëdha dhe të vogla. Përkufizimi i secilës kategori të mospërputhshmërisë është i përfshirë në planin e auditit faza 2.

Raporti i auditit faza 2 është i përgatitur pas finalizimit të auditimit dhe përfshin propozimin e ekipit auditues me qëllim lëshimin e certifikatës.

2.2.3 PERIDHA E AUDITIMIT

Kohëzgjatja e auditit është e llogaritur në bazë të ditëve të auditit dhe përfshin kohën e nevojshme për planifikimin, realizimin dhe raportimin e auditimit.

Numri i ditëve të auditimit është llogaritur nga RIGCERT sipas procedurave të veta, standarteve dhe udhëzimeve të tyre për çdo klient dhe varen nga disa faktorë (numri i personelit të përfshirë në sistemin e menaxhimit, vendodhjen e klientëve, aktivitetet e kryera, skema e çertifikimit në fuqi).

2.2.4. KOMPANITË ME DISA SELI

Në rastin e kompanive me disa seli RIGCERT do të aplikojë metodën e marrjes së mostrave, kjo metodë do të zbatohet në masën e lejuar nga skema në fuqi e çertifikimit. Jo të gjitha kompanitë me disa seli janë të pranueshme për mënyrën e marrjes së mostrave. RIGCERT duhet të informojë klientin paraprakisht për mundësitë e përdorimit të këtyre mostrave.

2.2.5. VENDIMI I ÇERTIFIKIMIT

Çertifikimi është dhënë pas një analize të pavarur të raporteve të auditimit të kryera nga RIGCERT sipas procedurave të veta. Në rast të mospërputhshmërive të mëdha të identifikuar, kompania duhet të zbatojë korrigjimet në një periudhë që nuk mund të tejkalojnë 6 muaj pas përfundimit të auditit faza 2. Vetëm pas korrigjimeve dhe veprimet korrigjuese janë vlerësuar dhe pranuar nga grupi i auditimit, çertifikimi mund të jepet. Në rast të kundërt zhvillohet një tjetër audit faza 2. Për mospërputhshmëritë e vogla kompania do të propozojë korrigjimet dhe veprimet korrigjuese që do të vlerësohen gjatë auditimit të ardhshëm të mbikqyrjes.

Cikli i çertifikimit zgjat 3 vjet dhe përfshin: fillimin e çertifikimit, auditin e mbikqyrjes 1 vit nga vendosja për fillimin e çertifikimit; auditin e mbikqyrjes 2 vitin pasardhës si dhe auditin e riçertifikimit në vitin e 3 të ciklit të çertifikimit.

2.2.6. TARIFAT

Tarifat për çertifikim përfshin:

- tarifat për analizën dhe kërkesën e planifikimit (1);
- tarifat për ditët e auditimit (2);
- tarifat për analizën e raporteve të auditimit dhe vendimin e çertifikimit (3);

Niveli i tarifave varet nga një numër faktorësh të tillë si: skema (skemat) e çertifikimit; vendndodhja gjeografike e klientit; gjuha e përdorur në auditim të cilat përfshihen si mëposhtë:

1	100-300 €	2	100-250 €/ ditë auditi	3	200-400 €
---	-----------	---	------------------------	---	-----------

Çmimet e transportit dhe akomodimit të grupit të auditit janë të përfshira në ofertën e certifikimit.

2.2.6. ÇERTIFIKATA E PËRPUTHSHMËRISË

RIGCERT lëshon një certifikatë përputhshmërie për çdo standart të sistemit të menaxhimit për të cilin klienti merr certifikatën. Bashkangjitur me certifikatën e përputhshmërisë klienti mer dhe programin e certifikimit I cili specifikon planifikimin e auditit të mbikqyrjes dhe riçertifikimit.

2.2.7. REGJISTRI I KLIENTËVE TË ÇERTIFIKUAR

Të gjitha certifikatat janë të regjistruara në regjistrin e publikuar të klientëve të certifikuar në website-n rigcert.org në seksionin Certification check. Statusi i secilës certifikatë (e vlefshme, e pezulluar, e tërhequr, e skaduar) mund të verifikohet online tek ky regjistër.

3. MBIKQYRJA

Përgjatë periudhës së vlefshmërisë së certifikimit RIGCERT mbikqyr ruajtjen e përputhshmërisë të sistemit të menaxhimit nëpërmjet auditimeve sipas planifikimeve nga program i auditimit.

Aktivitetet e mbikqyrjes përfshijnë auditime vjetore të vlefshmërisë në selinë e subjektit, më pak në vitin në të cilin është planifikuar riçertifikimi. Qëllimi i auditimeve është të vlerësojë nëse sistemi i menaxhimit të certifikuar vazhdon të përmbushë kërkesat sipas standarteve të përcaktuara.

Aktivitetet e mbikqyrjes mund të përfshijnë përveç auditimit dhe: kërkesa për informacion për klientët të certifikuar; analiza deklarimeve publike të klientit të certifikuar në lidhje me certifikimin; mënyra të tjera të monitorimit për performancën e klientit të certifikuar.

Papërputhshmëritë e hasura gjatë kontrolleve të mbikqyrjes mund të çojnë në pezullimin e certifikimit nëse nuk janë ndërmarrë veprime efektive korrigjuese nga ana e klientit në kohën e rënë dakord.

Auditi i parë i mbikqyrjes pas fillimit të certifikimit duhet të realizohet pas 12 muajve nga data e vendosjes së fillimit të certifikimit, ndërsa auditit tjetër i mbikqyrjes realizohet gjatë vitit.

Mund të pranohen vonesa për kryerjen e auditit të mbikqyrjes vetëm me përjashtime dhe justifikime të pranueshme. Këto vonesa nuk mund të kalojnë 6 muaj për planifikimin e programit të certifikimit.

4. AUDITE SPECIALE

Në disa situata (psh. marrja e ankesave; verifikimi e veprimeve korrigjuese për klientët të cilëve certifikimi është pezulluar pas ndryshimeve thelbësore) RIGCERT mund të kryejë audite të veçanta.

Këto auditime njoftohen pak kohë përpara se të kryhen. Në funksion të objektivave ato mund të jenë auditime gjithpërfshirëse të sistemit ose mund të jenë auditime të fokusuara në zona të ndryshme apo procese.

Detajet e zhvillimit të auditimit të paprogramuar përcaktohen nga ekipi auditues dhe komunikohen klientit të certifikuar nëpërmjet planit të auditit.

5. ZGJERIMI I FUSHËS SË ÇERTIFIKIMIT

Zgjerimi i fushës së aktivitetit (shtimi i aktiviteteve ose vendodhje të reja) mund të realizohet si në kuadër të mbikqyrjes ashtu si dhe nëpërmjet një auditimi special (realizuar bashkarisht me mbikqyrjen ose të ndara). Zgjerimi i fushës së aktivitetit realizohet në bazë të një akti shtesë të kontratës ekzistuese.

Si rrjedhojë e zgjerimit të fushës së certifikimit RIGCERT lëshon një certificate të re përputhshmërie, me të njëjtën vlefshmëri me të parën, në të cilën do të pasqyrohet fusha e shtuar si dhe data e zgjerimit të certifikimit.

6. PEZULLIMI I ÇERTIFIKIMIT

Çertifikimi mund të pezullohet në situatat e poshtshënuara:

- sistemi i menaxhimit të çertifikuar ka dështime të përsëritura dhe serioze për sa i përket përmbushjes së kërkesave të çertifikimit;
- klienti i çertifikuar nuk lejon kryerjen e auditimeve të mbikqzrjes sipas programit të paracaktuar;
- klienti i çertifikuar këeron në mënyrë vullnetare pezullimin e çertifikimit;
- klienti i çertifikuar përdor në mënyrë jo korrekte çertifikatën/çertifikatat e përputhshmërisë apo markën e çertifikuar dhe nuk merr masat e nevojshme për riparimin e këtyre aspekteve;
- klienti i çertifikuar nuk informon RIGCERT për ndryshimet e ndodhura për periudhën e vlefshmërisë së çertifikimeve të cilat mund të ndikojnë në statusin e çertifikimit dhe/apo aftësinë e sistemit të menaxhimit (këto ndryshime mund ju referohen aspekteve juridike si emërtimi, forma e organizimit, pronësia, personat kyç, pajisje dhe objekte përkatëse dhe fusha e aktivitetit);
- klienti i çertifikuar refuzon të aplikojë amendamentet nga RIGCERT në rregulloren e tij të çertifikimit në kohën e caktuar;
- klienti i çertifikuar refuzon të kryejë pagesën duke tejkaluar limitin kohor të rënë dakord në kontratën e çertifikimit.

RIGCERT informon klientin e çertifikuar për pezullimin e çertifikimit duke përfshirë dhe kohëgjatjen e pezullimit (e cila nuk mund të kalojë 6 muaj). Përgjatë periudhës së pezullimit çertifikata e sistemit të menaxhimit është përkohësisht e pavlefshme.

Çertifikimi rijepet nëse problemet të cilat kanë shkaktuar pezullimin janë zgjidhur brënda një afati i cili nuk e kalon kohën e pezullimit. Dështimi për të zgjidhur problemet në afatin që kanë sjellë si pasojë pezullimin, sjell tërheqjen apo kufizimin e çertifikimit sipas rastit.

7. TËRHEQJA E ÇERTIFIKIMIT

Çertifikimi mund të tërhiqet në situatat e mëposhtme:

- klienti i çertifikuar në periudhën e pezullimit nuk merr asnjë masë për eliminimin e arsyeve që sollën pezullimin;
- klienti i çertifikuar pezullon aktivitetin, deklaron falimentin ose ndodhet në një situatë në të cilën nuk mund të vazhdojë punën;
- klienti i çertifikuar kërkon me vullnet të lirë tërheqjen e çertifikatës.

Pas tërheqjes së çertifikatës klienti nuk ka të drejtë të përdori çertifikatën/çertifikatat dhe referencat, si dhe ka për detyrim të dorëzojë tek RIGCERT nëse këto ekzistojnë.

8. KUFIZIMI I FUSHËS SË ÇERTIFIKIMIT

Fusha e çertifikimit mund të kufizohet nëpërmjet përjashtimit (aktivitet ose vendodhje) të cilat nuk përmbushin kërkesat për çertifikim.

Kufizimi i fushës së çertifikimit mund të vendoset sipas kërkesës së klientit të çertifikuar ose mund të vendoset nga ana e RIGCERT.

9. RIÇERTIFIKIMI

Qëllimi i auditit të riçertifikimit është për të konfirmuar vazhdimësinë e përshtatshmërisë të sistemit të menaxhimit.

RIGCERT informon klientët e çertifikuar në lidhje me përfundimin e çertifikimit dhe nevojshmërinë e planifikimit të një auditimi për riçertifikim.

10. TRANSFERIMI I ÇERTIFIKIMIT

RIGCERT mund të pranojë nëpërmjet transferimit të lëshuar nën akreditimin e një organizate nënshkruese të marrëveshjes shumëpalëshe të njohjeve IAF MLA.

Transferimi i çertifikimit mund të realizohet në çdo moment përgjatë çertifikimit.
Çertifikatat e anuluar ose të tërhequra nuk mund të bëjnë pjesë tek transferimi.
Vendimi për ta pranuar transferimin meret në bazë të një analize.

11. APELIMET

Apelimet u referohen aspekteve që kanë të bëjnë me vendimet për çertifikimet e mara nga RIGCERT ose nga zgjedhjet e formuluar nga ankesat e mara.

Pas marrjes së një apeli RIGCERT vlerëson dhe monitoron apelin duke marrë masat e nevojshme në varësi të situatës.

Këto veprime mund të përfshijnë, sipas rastit: kontraktimi i palëve të përfshira, realizimi i një auditit special, mbledhja e informacionit nga burime të ndryshme, etj.

Monitorimi i apelit është i realizuar nga persona të cilët nuk janë të përfshirë. Identiteti i personave që monitorojnë apelin i komunikohet apeluesit.

Përgjatë gjithë monitorimit ankuesi informohet rregullisht për hapat e monitorimit.

Trasmetimi, investigimi dhe vendimi në lidhje me apelin nuk do të sjellin pasoja diskriminuese ndaj ankuesit.

Vendimi i RIGCERT në lidhje me apelimin i komunikohet apeluesit.

12. ANKESA

Ankesat bëhen ndaj: aktiviteteve të personelit të RIGCERT në marrdhënie me klientet apo palë të tjera të interesuara; aktivitete të subjekteve të çertifikuara nga RIGCERT; aktivitete të palëve të tjera që kanë lidhje me RIGCERT.

Trasmetimi, investigimi dhe vendimi në lidhje me ankesat nuk mund të çojnë në veprime diskriminuese ndaj ankuesit.

Pas marrjes së ankesës RIGCERT konfirmon marrjen, analizon dhe informon mbi faktin se ankesa bëhet në lidhje ndaj aktivitetit të çertifikimit për të cilën është përgjegjës dhe informon ankuesin në lidhje me vlefshmërinë e ankesës.

Nëse ankesa i referohet një klienti të çertifikuar RIGCERT e informon klientin në fjalë dhe i kërkon një vlersim nga ana e tij.

Procesi i investigimit të ankesës mund të përfshijë aksione të ndryshme sipas rastit: auditim special, kërkesa për informacion, etj.

Vendimi i RIGCERT pas investigimit të ankesës bëhet nga persona që nuk janë të implikuar në subjektin reklamues dhe i komunikohet ankuesit.

Procesi i menaxhimit të ankesave është konfidencial dhe RIGCERT përcakton me mirkuptimin e ankuesit dhe palëve të tjera të interesuara nëse subjekti i kësaj do të bëhet publik.

13. KËRKESA PËR INFORMACION

Me kërkesë të çdo pale RIGCERT jep informacione në lidhje me statusin e një çertifikimi të caktuar, emri, dokumenti referues, fusha e çertifikimit dhe lokalizimi gjeografik i një klienti.

Vetëm në rast se i kërkohet nga organet shtetërore RIGCERT jep informacion në lidhje me aktivitete specifike të auditit dhe çertifikimit për një klient të caktuar. Klienti në fjalë (dhe/ose personat e implikuar) njoftohen në këtë sens.

14. KONFIDENCIALITETI

Të gjitha informacionet e marra ose të kryera përgjatë aktivitetit të auditit apo çertifikimit konsiderohen dhe trajtohen si konfidenciale. Të gjithë personat që merren me aktivitetin e çertifikimit për apo në emër të RIGCERT janë të detyruar të ruajnë konfidencialitetin.

RIGCERT nuk bën publike pa ju kërkuar informacione në lidhje me aspekte specifike që kanë të bëjnë me një klient të caktuar pa marrë miratimin e këtij të fundit.

Informacionet e marra nga burime të tjera nga klienti i çertifikuar (p.sh. ankesa apo informacione nga autoritete) janë konfidenciale dhe trajtohen si të tilla.

15. PAANSHMËRIA

Për të vazhduar rrugën e besimit nëpërmjet çertifikimit është jetësore që shoqëria jonë të konsiderohet si e paanshme. I gjithë personeli RIGCERT si dhe të gjithë personat që punojnë në emër të RIGCERT janë të ndërgjegjshëm për rëndësinë e paanshmërisë.

Vendimet e marra nga RIGCERT janë të bazuara në prova objektive të mbledhura në procesin e vlerësimit dhe nuk janë të influencuara nga interesa apo palë të treta.

RIGCERT zhvillon një proces në vazhdimësi për identifikimin dhe vlerësimin e risqeve që kanë të bëjnë me paanshmërinë me qëllimin për të trajtuar dhe eliminuar apo të ulë në nivel të pranueshëm të gjithë kërcënimet mbi paanshmërinë e procesit të çertifikimit.

Angazhimi jonë në lidhje me konfidencialitetin është publik.

16. SHKËMBIMI I INFORMACIONIT

RIGCERT jep informacione në lidhje me kërkesat e çertifikimit dhe elementeve specifike të procesit të çertifikimit nëpërmjet këtij dokumenti, nëpërmjet website apo dhe nëpërmjet materialeve informues dhe reklamues.

RIGCERT mund të vendosë të shpërndajë informacione në lidhje me procesin e çertifikimit për një zonë gjeografike të caktuar nëpërmjet partnerëve lokalë.

Në rast të modifikimit të kërkesave për çertifikim (p.sh. rishikimet e standarteve ndërkombtare, kërkesa nga pala e organizmave akreditues), RIGCERT publikon në website apo informacione të nevojshme për marrjen apo mbajtjen e çertifikimeve në kushtet e reja), RIGCERT informon direkt apo nëpërmjet partnerëve të vet në lidhje me ndryshimet në kërkesat e çertifikimit. Mënyra e komunikimit varet nga rëndësia dhe specifika e modifikimeve.

Klientët e çertifikuar kanë detyrimin të informojnë RIGCERT pa vonesë në lidhje me ndryshimet që mund të ndikojnë në aftësinë e sistemit të menaxhimit të çertifikuar që ti konfirmohet kërkesave. Këto ndryshime kanë si objekte statusin legal të shoqërisë së çertifikuar, organizimin dhe pronësinë, menaxhimin dhe personelin kryesor, vendodhjet, aktivitetet, ndryshimet madhore të procesit, etj.

17. REFERENCA NË ÇERTIFIKIM DHE PËRDORIMI I MARKAVE

Klientët e çertifikuar kanë për detyrim të përshtaten me referencat për përdorimin e markave të çertifikimit dhe referencat në çertifikim. Këto kërkesa janë të përfshira në Rregulloren e përdorimit të markave të çertifikimit të disponueshme në website-n rigcert.org dhe l paraqiten klientëve bashkë me markën e çertifikimit.