

 TÜVRheinland® InterCert d.o.o.	Sistem menadžmenta PROCEDURA Sertifikacija osoba	Broj: MS-9001 Revizija: 1 Primena od: 05.02.2026. Izradio: Branka Mišić Odobrio: Kristian Farago Odgovorna osoba: Kristian Farago
---	---	--

Pravno lice:

TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Kosovska 10, 11000 Beograd, Srbija

Poslovni obim:

Sertifikaciono telo za sertifikaciju osoba, SRPS ISO/IEC 17024:2012, akreditacioni broj 07-012

Proces:

t. 9 SRPS ISO/IEC 17024:2012, Zahtevi za proces sertifikacije

1. Pregled Procesa



2. Predmet procedure

Svrha ove procedure je da se definiše i osigura način sertifikacije osoba za zavarivanje i montažu spojeva sa vijcima u Sertifikacionom telu za sertifikaciju osoba TÜV Rheinland InterCert d.o.o.

3. Termini, definicije i skraćenice

Termini / Skraćenice	Opis
ETQ	Excellence through Quality (naziv globalne baze podataka dokumentacije sistema menadžmenta)
STO	Sertifikaciono telo za osobe
SM	Sistem menadžmenta
Termini i definicije	U saglasnosti sa referentnim dokumentima t. 14 ove procedure

4. Primena

Primenjuje se u procesu sertifikacije osoba prema šemama sertifikacije, zavarivači i operateri zavarivanja ~~i monter i vijačnih spojeva.~~

5. Postupak

Primarnu odgovornost za izradu i sprovođenje procedure ima rukovodilac. Osoblje STO-a je odgovorno za sprovođenje procedure u toku sertifikacije. Proces sertifikacije osoblja sprovodi se u skladu sa ovom Procedurom i Uputstvima za organizaciju ispita za zavarivače ili ~~montere vijačnih spojeva.~~

5.1 Nepristrasnost

Svoju nepristrasnost u odnosu na podnosioca zahteva STO TÜV Rheinland InterCert d.o.o. zasniva na objektivnim dokazima koje validno i pouzdano ocenjuje bez uticaja drugih interesa ili strana.

STO kao zaseban i nezavisan sektor u privrednom društvu TÜV Rheinland InterCert d.o.o. ne učestvuju u obukama, savetovanju vezanom za obuke ili drugim aktivnostima kojima bi STO ili njegovo osoblje ugrozilo nepristrasnost. Ostali sektori TÜV Rheinland InterCert d.o.o. nemaju stvarne interese u vezi dodeljivanja sertifikacije jer je priroda usluga koje pružaju, takva da je eliminisana mogućnost uticaja na poverljivost, objektivnost i nepristrasnost sertifikacije.

U cilju sticanja poverenja klijenata u usluge sertifikacije osoblja, posebna pažnja se obraća na značaj nepristrasnosti osoblja koje učestvuje u procesu sertifikacije osoblja na sledeće načine:

- evidencijom podataka sa ispita (prema uputstvima za organizovanje ispita za pojedine sertifikacione šeme);
- potpisivanjem izjave o nepristrasnosti osoblja koje učestvuje u procesu sertifikacije osoblja prilikom imenovanja;
- identifikacije postojećih ili potencijalnih sukoba interesa i njihovo aktivno upravljanje kako bi se obezbedila objektivnost;
- izbegavanjem mogućnosti da osoblje koje obavlja bilo koju aktivnost u procesu sertifikacije ne sme da ima interes u rezultatima predmetne sertifikacije;
- razvijanja svesti osoblja o značaju odluke o sprovedenom postupku sertifikacije;
- uključivanjem zainteresovanih strana i komisije za nepristrasnost u rad sertifikacionog tela.

Osoblje Sertifikacionog tela TÜV Rheinland InterCert doo obezbeđuje nepristrasnost uočavanjem i izbegavanjem:

- pružanja usluga obuka podnosiocu prijave u okviru sertifikacione šeme za koju se vrši sertifikacija osoblja;
- pružanje usluga konsaltinga ili internih provera drugim pravnim licima;
- raznih vidova zastrašivanja;
- bilo kojih komercijalnih ili finansijskih uticaja na sposobnost odlučivanja u realizaciji sertifikacije osoblja;

Izjava o nepristrasnosti STO-a TÜV Rheinland InterCert d.o.o. od strane direktora objavljena je na zvaničnoj internet stranici STO-a.

5.2 Podnošenje prijave za sertifikaciju

Početne informacije potencijalni podnosioci o postupku prijave za sertifikaciju osoba mogu se dobiti ovom procedurom koja je javno dostupno na sajtu <https://www.TÜVrheinland.rs/download/> ili slanjem upita na e-mail naznačen na internet stranici.

Takođe, svaka zainteresovana strana može da se informiše i o sertifikovanoj osobi, vrsti i validnosti sertifikata koji je STO izdalo.

Podnosilac zahteva za sertifikaciju dužan je da dostavi: pravilno ispunjenu i overenu prijavu, dokumentaciju kojom dokazuje kompetentnost u skladu sa šemom sertifikacije za koju se prijavljuje, i preda putem pošte ili mail-a ili lično. Prijava se u zavisnosti od šeme sertifikacije podnosi za sertifikaciju, resertifikaciju ili za produženje važnosti sertifikata.

Sertifikaciono telo prema podnosiocima zahteva ne sme da iskazuje diskriminacije.

Svi podnosioci zahteva imaće zagarantovan pristup šemi sertifikacije ukoliko poseduju odgovarajuće dokaze da poseduju odgovarajuća znanja i veštine zahtevane predmetnom šemom sertifikacije.

5.2.1 Prijavljivanje osoblja za zavarivanje

Podnosilac zahteva je dužan da dostavi popunjen i overen zapis MS – 900001 – Prijavni list, osoblje za zavarivanje dostavi STO-u radi procene ispunjenosti zahteva za sertifikaciju ili produženje validnosti sertifikata:

Posle isteka važnosti, sertifikat izdat od strane STO-a se može produžiti za period koji je određen u primenjenom standardu za kvalifikaciju i sertifikaciju zavarivača/operat STO-u radi procene ispunjenosti zahteva za produženje validnosti sertifikata:

- validan sertifikat, overen sertifikat za koji se podnosi zahtev za produženje, mora biti overen na svakih 6 meseci od strane osobe zadužene za zavarivanje i izdat od strane STO TÜV Rheinland InterCert d.o.o.
- izveštaj o ispitivanju dva zavarena uzorka od strane akreditovane laboratorije (ultrazvuk, radiografija ili ispitivanja sa razaranjem), ne starijeg od 6 meseci od dana podnošenja zahteva, izrađen od strane zavarivača sa validnim sertifikatom za koji se podnosi zahtev za produženje važenja;
- kopiju identifikacionog dokumenta (lične karte / pasoša).

~~5.2.2 Prijavljivanje osoblja za montažu vijačnih spojeva~~

5.3 Preispitivanje prijave

Sertifikaciono telo mora da preispita prijavu za sertifikaciju da bi potvrdilo da je kompetentnost podnosioca prijave u skladu sa zahtevima određene šeme sertifikacije.

U slučaju kada podnosilac prijave dostavlja dokumentaciju koju je izdalo drugo telo STO uzima u obzir odgovarajuće izveštaje, podatke i zapise koje je izdalo drugo telo, i ocenjuje njihovu usaglašenost sa zahtevima šeme sertifikacije.

Ukoliko je tražena sertifikaciona aktivnost moguća, STO podnosiocu prijave dostavlja ponudu.

5.4 Ponuda

Ponuda se izrađuje za pružanje usluge sertifikacije osoblja za konkretnu šemu i podnete, preispitane i odobrene prijave u skladu sa svojim važećim cenovnikom MS – 900004 - Cenovnik Sertifikacionog tela ili posebnim dogovorom sa naručiocem. Ponudu odobrava i potpisuje Rukovodilac STO-a. Za nastavak procesa sertifikacije osoblja, neophodno je da se naručilac pismenim putem usaglasi sa ponudom i time potvrdi sve uslove navedene u njoj.

Ako nakon prijema narudžbenice od naručioca sertifikacionih aktivnosti STO utvrdi da je došlo do odstupanja, razjasniće se nejasnoće između STO i Naručioca pre izvršenja usluge.

5.5 Imenovanje osoblja

U procesu sertifikacije / resertifikacije učestvuje osoblje imenovano od strane Rukovodioca STO-a, ispitivač, sertifikator i supervizor. Rukovodilac STO-a navodi imenovano osoblje u obrascu MS – 900002 - Izveštavanje – nakon njihove usmene ili pisane saglasnosti. Imenovani svojim potpisom na obrascu MS – 900002 - Izveštavanje - kolona Potpis imenovanog osoblja, prihvata uslove iz standarda SRPS ISO/IEC 17024:2012 i Izjavu o nepristrasnosti i poverljivosti. Sadržaj Izjave je naveden u obrascu MS – 900002 – Izveštavanje.

Osoblje ST mora biti profesionalno, kompetentno i nepristrasno u procesu sertifikacije, odnosno u sprovođenju/ocenjivanju ispita, da poseduje iskustvo i neophodne kvalifikacije, da mogu pismeno i usmeno da komuniciraju na srpskom i engleskom jeziku, da imaju univerzitetsku diplomu tehničkog usmerenja.

Kriterijum za kompetentnost osoblja (izbor osoblja, program i plan obuke, potvrda o obukama, plan nadzora nad osobljem i drugi bitni zahtevi) detaljno je definisano sledećim Uputstvima: MS-62001 – Uputstvo - Kompetentnost i izbor osoblja STO-a.

5.6 Ispit i proces ocenjivanja

Ispit je deo ocenjivanja kojim se meri kompetentnost kandidata na način definisan u šemi sertifikacije (usmeno, pismeno, praktičnim radom i posmatranjem). Cilj ispita je da kandidat dokaže da ima potreban nivo svesti i razumevanja iz oblasti za koju se sertifikuje. Ocenjivanje je proces kojim se vrednuje da li osoba ispunjava zahteve za određenu šemu sertifikacije.

Ispit se sprovodi na lokaciji i u unapred određeno vreme koje je dogovoreno sa podnosiocem prijave (kompanijom ili fizičkim licem).

Kandidati na ispitu moraju kod sebe imati važeći dokaz o identitetu i prijavu za sertifikaciju, koje mora da pokaže ispitivaču ili dežurnom pomoćniku na ispitu ako se to zatraži.

Svaki kandidat koji tokom ispita ne poštuje pravila polaganja ispita ili na nedozvoljen način dolazi do rezultata (npr. prepisuje od drugog kandidata, koristi mobilni uređaj za pronalazak rešenja itd.) ili pravi ispad mora biti udaljen sa ispita i ne sme ih polagati sledećih godinu dana.

Pisani i praktični ispit nadgleda ispitivač ili jedan ili više dežurnih pomoćnika, supervizora, koji su pod odgovornošću ispitivača.

Ispitivač ne može da ispituje kandidate koje je pripremao za ispit u periodu od dve (2) godine od dana kada je završio predavanje kao ni kandidate koji su stalno ili povremeno zaposleni na istom mestu kao ispitivač. Ispitivač potpisuje izjavu na zapisu MS – 900002 –Izveštavanje, kojom garantuje da nije učestvovao u gore opisanim radnjama.

Uz odobrenje, za praktični ispit, kandidat može da koristi sopstvenu opremu ili taj deo ispita može sprovesti na radnom mestu kandidata.

Kandidatima nije dozvoljeno da donose lične predmete na mesto ispitivanja, osim ako nisu dobili posebno odobrenje od ispitivača.

Lokacija na kojoj se sprovodi ispit mora da zadovolji uslove kao što su osvetljenje, ventilacija, zvučna izolacija i druge bitne uslove.

Ispit se sastoji od dva dela: praktičnog i pismenog ispita. Ispitivanje na licu mesta i ocenjivanje nakon ispita vrši isti ispitivač.

5.6.1 Osoblje za zavarivanje

Celokupan postupak pripreme ispita, izvođenje i post ispitne aktivnosti sprovode se prema Uputstvu MS-9301- Organizacija i sprovođenje ispita u procesu sertifikacije zavarivača.

~~5.6.2 Osoblje za montažu spojeva sa vijeima pri kritičnom servisiranju opreme pod pritiskom prema SRPS EN 1591-4~~

5.7 Ponavljanje ispita

U slučaju da kandidat, nije zadovoljio pismeni ili praktični deo ispita, ispitivač označava da je ispit neuspešan. Svoju procenu javlja Rukovodiocu STO-a.

U slučaju negativne odluke STO-a kandidati mogu dobiti priliku za novu sertifikaciju, nakon dopunjivanja znanja i razvijanja veštine u dovoljnoj meri.

Kandidat koji nije položio ispit može ponovo da polaže neki deo ispita do dva puta i to delove ispita koje nije položio, pod uslovom da to ne bude pre isteka jednog meseca, niti da bude posle dve godine od prvobitnog polaganja.

U slučaju kandidata koji nisu položili dozvoljene popravne ispite, postupak za ponovno polaganje ispita mora biti u skladu sa procedurom ustanovljenom za nove kandidate.

Popravni ispit kandidata koji nije položio zbog nepoštovanja pravila ponašanja na ispitu mora sačekati najmanje 12 meseci pre ponovnog polaganja.

5.8 Odluka o sertifikaciji

Odluku o sertifikaciji donosi STO na osnovu informacija prikupljenih tokom procesa sertifikacije. Ova usluga ne sme biti podugovorena. Osoblje koje donosi odluku o sertifikaciji ne sme da učestvuje u ispitivanju ili obuci kandidata. U slučaju postupka sertifikacije mora se osigurati da korake ispitivanja i donošenja odluke o sertifikaciji sprovode različito, nezavisno osoblje.

Sertifikat ne sme da se dodeli dok ne budu ispunjeni svi uslovi za sertifikaciju.

Sertifikator sertifikacione šeme, svoju odluku donosi na osnovu ispunjenih svih uslova koji se evidentiraju na evaluacionom listu kandidata. Sertifikat predstavlja vlasništvo TÜV Rheinland InterCert d.o.o. Sav sertifikacioni materijal, koji se tiče sertifikovanih osoba, ST čuva sve do isteka validnosti sertifikata.

U vremenskom roku validnosti sertifikata, uz posebnu nadoknadu, moguće je upotpuniti izgubljene ili oštećene, originalne sertifikate. U ovom slučaju STO na osnovu evidencije sertifikovanih lica, izdatih sertifikata, izdaje overenu kopiju.

~~5.8.1 Odluka o sertifikaciji za osoblje za montažu spojeva sa vijeima pri kritičnom servisiranju opreme pod pritiskom prema standardu SRPS EN 1591-4~~

5.9 Dodela i način korišćenja sertifikata

Nakon izrade sertifikata, distribucija originala vrši se po izmirenju svih finansijskih obaveza naručioca prema STO-u.

Sertifikovana osoba ima pravo da koristi svoj sertifikat na način koji njoj odgovara, uz poštovanje sledećih pravila:

1. Sertifikovana osoba mora postupati u skladu sa odgovarajućom šemom sertifikacije;
2. Upotreba sertifikata mora da bude samo za aktivnosti koje se odnose na obim sertifikacije, na način koji prikazuje istinitu i tačnu sliku o sposobnosti osobe koja je pokrivena sertifikacijom;
3. Korišćenje sertifikata samo na način kojim se ne ugrožava reputacija sertifikacionog tela;
4. Pozivanje na sertifikovane osobe može biti u katalogima i prospektima samo uz saopštavanje punog naziva za šta je osoba sertifikovana. Obavezno je navođenje standarda prema kojem je dodeljena sertifikacija;
5. Sertifikovana osoba ne sme da vrši izmene na sertifikatu ili kopijama sertifikata;
6. Logo, simboli i znakovi korišćeni na sertifikatu ne smeju se kopirati i koristiti u druge svrhe;
7. Sertifikaciono telo TÜV Rheinland InterCert d.o.o. je jedini vlasnik sertifikata u periodu važenja istog;
8. Prilikom suspenzije ili povlačenja ili isteka važenja ili smanjenja predmeta i područja važenja sertifikata obaveza je sertifikovane osobe da vrati sertifikat koji je izdalo Sertifikaciono telo TÜV Rheinland InterCert d.o.o.
9. Nakon suspenzije ili povlačenja ili isteka važenja sertifikovana osoba ne može koristiti sertifikat koji je izdalo STO TÜV Rheinland InterCert d.o.o. niti reklamne materijale koji se pozivaju na istekli sertifikat

Ove uslove osoblje svojim potpisom potvrđuje da prihvata još prilikom podnošenja prijave.

5.10 Razlozi za preduzimanje mera prema sertifikovanom osoblju

STO TÜV Rheinland InterCert d.o.o. može doneti odluku o suspenziji sertifikacije kao posledicu nepostupanja u skladu sa propisanim i prihvaćenim načinom postupanja sa sertifikatom (tačka 5.9) koji nije u meri da bi se sertifikat oduzeo.

O suspenziji sertifikata, STO mora pismeno obavestiti sertifikovanu osobu zajedno sa razlozima za donošenje takve odluke i uslovima pod kojima će osoba moći ponovo da koristi sertifikat. Ova suspenzija se mora naznačiti i u javno dostupnom Registru sertifikovanih osoba. Suspenzija prestaje samo onda kada STO TÜV Rheinland InterCert d.o.o. potvrdi da je usaglašenost sa zahtevima ponovo uspostavljena. O prestanku suspenzije, osoba mora da bude pismeno obavještena o novom statusu zapisanom u javnom Registru sertifikovanih osoba.

5.11 Nadzor nad radom sertifikovanih osoba

Nadzor nad sertifikovanim osobama proverava se stručnost i kompetentnost sertifikovane osobe u vezi sa šemom sertifikacije, a između postupaka sertifikacije. Ovaj nadzor može uključivati sledeće:

- Informacije od nadležnih tela (imenovana tela, ministarstvo, akreditaciona tela);
- Pritužbe i žalbe od zainteresovanih strana;
- Potvrde o kontinuiranom radu i potvrde o radnom iskustvu i veštinama;
- Ispit;
- Provera fizičke sposobnosti...

Nadzor sprovodi ovlašćena osoba, a o nadzoru se radi zapis i obavestava Rukovodilac STO-a.

Period sprovođenja nadzora zavisi od šeme sertifikacije:

- Sertifikacija osoblja za zavarivanje: redovnim nadzorom se smatra obaveza koordinatora za zavarivanje da sertifikat zavarivača overava na period od 6 meseci, čime se potvrđuje da sertifikovana osoba nije imala prekid u radu duži od 6 meseci, u suprotnom, sertifikat nije validan;
- ~~— Sertifikacija osoblja za montažu vijčanih spojeva na opremi pod pritiskom: redovnim nadzorom se smatra obaveza poslodavca da sertifikat montera overava na period od 6 meseci, čime se potvrđuje da sertifikovana osoba nije imala prekid u radu duži od 6 meseci, u suprotnom, sertifikat nije validan.~~

5.12 Produženje važnosti sertifikata

Proces za produženje važnosti sertifikata pokreće sertifikovana osoba i to min. 6 meseci pre isteka važnosti sertifikata. Produženje važnosti se može sprovesti do trenutka isteka važnosti, a nakon toga, nema izuzetka, kandidat se upućuje na resertifikaciju.

Proces produženja važnosti sertifikata zavisi od šeme sertifikacije i otpočinje podnošenjem prijave sa odgovarajućim dokazima o kompetentnosti sertifikovane osobe (tačka 7.3).

U slučaju da nije ispunjen uslov o neprekidnom zadovoljavajućem radu bez značajnih prekida, kandidat se upućuje na resertifikaciju. U slučaju da ne položi ispit, sertifikat se smatra nevažećim i kandidat bi trebalo da prođe ceo proces sertifikacije.

Period za koji se važnost sertifikata može produžiti određen je standardom za kvalifikaciju i sertifikaciju osoblja tj. šemom sertifikacije:

Šema sertifikacije	Važnost sertifikata	Period za koji se važnost sertifikata može produžiti
Sertifikacija osoblja za zavarivanje prema SRPS EN ISO 9606-1 deo 9.3	2 godine	2 godine
	3 godine	-
Sertifikacija osoblja za zavarivanje prema SRPS EN ISO 14732	3 godine	3 godine
	6 godina	-

Sertifikacija osoblja za montažu vijčanih spojeva na opremi pod pritiskom	5 godina	5 godina uz uslov ponovnog polaganja ispita
--	---------------------	--

5.13 Resertifikacija (ponovna sertifikacija)

Rukovodilac sertifikacionog tela organizuje da STO dostavlja sertifikovanju osobi (ili naručiocu, poslodavcu) pismo obaveštenja o datumu isteka sertifikata na adresu naznačenu u prijavi, u skladu sa periodom važenja definisanim u tački 5.12. Ukoliko ST ne dobije odgovor na dopis u roku od 15 dana, proces resertifikacije se obustavlja i sertifikat prestaje da važi posle datuma isteka sertifikata. Ukoliko STO dobije odgovor da sertifikovana osoba želi da uđe u proces resertifikacije, proces otpočinje popunjavanjem prijave, sprovođenjem ispita i ocenjivanja koje se sprovodi u zavisnosti od šeme sertifikacije u skladu sa ovom Procedurom.

5.14 Postupak sa žalbama

STO-u TÜV Rheinland InterCert d.o.o. žalbu može da uputi podnosilac zahteva, kandidat, sertifikovana osoba, njihov poslodavac kao i druge zainteresovane strane u vezi sa procesom sertifikacije koje su nezadovoljene odlukom koje je donelo STO i zahteva ponovno razmatranje.

5.14.1 Podnošenje i evidentiranje žalbe

Sve žalbe, koje primi STO ili njegovo osoblje u pisanom obliku, predstavnik rukovodstva za kvalitet evidentira. Predstavnik rukovodstva za kvalitet STO-a održava registar žalbi sa sledećim podacima: datum, opšta priroda i predmet žalbe, podnosilac žalbe, ime onoga koji je istražuje, odluku i datum kada je ona donešena u pisanom obliku i upućena podnosiocu žalbe.

5.14.2 Istraživanje žalbe

Rukovodilac Sertifikacionog tela mora analizira žalbu i da imenuje Komisiju za žalbe koja se sastoji od tri osobe: jedna može biti iz STO-a (da nije učestvovala u ispitivanju ili donošenju odluke konkretnog slučaja) i ostale dve mogu biti predstavnici zainteresovanih strana. Rukovodilac STO-a mora da ponudi podnosiocu žalbe mogućnost da prezentuje svoj slučaj Komisiji za žalbe.

5.14.3 Odlučivanje po žalbi i obaveštenje o odlukama

Komisija za žalbe, nakon toga mora da dostavi pisani izveštaj Rukovodiocu STO-a u kojem prvo saopštava da li žalba ukazuje na potrebu za poboljšanjem procedura ili se potvrđuje usaglasnost sa procedurama. Ako je Komisija za žalbe utvrdila da je žalba osnovana, dalji postupak mora biti sproveden tako da odredi moguće odluke. Ako Komisija za žalbe utvrdi da žalba nije osnovana, predstavnik rukovodstva za kvalitet STO-a obaveštava podnosioca žalbe o konačnoj odluci. Sva obaveštenja i odluke u vezi žalbe podnosiocu žalbe moraju biti pisano dostavljena od strane STO-a.

Poverljivost informacija o podnosiocu žalbe je zagarantovana.

5.15 Postupak prigovora

STO-u TÜV Rheinland InterCert d.o.o. prigovor može da uputi klijent koji je nezadovoljan načinom pružanja usluga sertifikacije ili postupcima od strane osoblja STO-a.

Sve prigovore koje primi STO ili njegovo osoblje, Predstavnik rukovodstva za kvalitet evidentira. Predstavnik rukovodstva za kvalitet STO-a održava registar prigovora sa sledećim podacima: datum, opšta priroda i predmet prigovora, podnosilac prigovora, ime onoga koji ga istražuje, odluku i datum kada je ona donešena u pisanom obliku i upućena podnosiocu prigovora.

Ukoliko Rukovodilac STO-a ne može samostalno da reši prigovor, on mora da imenuje lice(a) za istraživanje koje ima odgovarajuću kvalifikaciju i znanje. Lice određeno za rešavanje prigovora, nakon toga mora da dostavi pisani izveštaj Rukovodiocu STO-a u kojem prvo saopštava da li je prigovor aktuelan i da li postoji potreba za poboljšanjem procedura ili je usklađenost sa procedurama potvrđena. Ako je lice određeno za prigovor, utvrdilo da je prigovor osnovan, dalji postupak mora

biti sproveden tako da odredi moguće odluke. Ako Lice utvrdi da žalba nije osnovana, Rukovodilac STO-a TÜV Rheinland InterCert d.o.o. preko Predstavnik rukovodstva za kvalitet obaveštava podnosioca prigovora o toj konačnoj odluci. Sva obaveštenja i odluke u vezi prigovora podnosiocu prigovora moraju biti pisano dostavljena od strane STO-a.

5.16 Poverljivost informacija i podataka

Politika STO-a i kompanije TÜV Rheinland InterCert d.o.o. obezbeđuje da celokupno osoblje bude svesno neophodnosti održavanja poverljivosti u svim aspektima u procesu sertifikacije osoblja i ostalim pitanjima u vezi poslova sa klijentima.

Svo osoblje i angažovana lica STO-a, obavezni su da pre zaključenja ugovora potpišu „Izjavu o poverljivosti“ čime se obavezuju da neće otkriti ni jednu informaciju o klijentu osobama koje za to nisu ovlašćene. Potpisana Izjava o poverljivosti trajno obavezuje njenog potpisnika. Sve informacije koje se prikupe tokom postupka kvalifikacije i sertifikacije tretiraju se kao poverljive i ne mogu se davati neovlašćenim osobama bez pismenog pristanka osobe koje se te informacije tiču.

6. Pokazatelji učinka procesa

6.1 Definicija pokazatelja

Proces sertifikacije se sprovodi u skladu sa sistem menadžmenta SRPS ISO/IEC 17024 i dokumentacijom.

6.2 Kalkulacija pokazatelja

Proces sertifikacije usaglašen sa zahtevima referentnih dokumenata.

7. Rizici i mogućnosti

7.1 Rizik

- Neadekvatan i neefikasan proces sertifikacije
- Rizik od neusaglašenosti u toku procesa sertifikacije

7.2 Mogućnosti

- Obezbeđenje dokumentacije za proces sertifikacije, obezbeđenje efikasnosti procesa sertifikacije
- Identifikacija mogućnosti za poboljšanje

8. Odgovornosti u procesu

Rukovodilac STO-a je odgovoran za realizaciju sertifikacije osoba, obezbeđenje dokumentacije i efikasnosti, identifikaciju mogućnosti za poboljšanje. Predstavnik rukovodstva je odgovoran za održavanje i čuvanje dokumentacije proistekle iz procesa sertifikacije.

Uloge u procesu	Odgovornosti
Rukovodilac	– Praćenje realizacije sertifikacije osoba, obezbeđenje dokumentacije i efikasnosti procesa, – preispitivanja povratnih informacija, postupanje po prigovorima i žalbama, – mogućnosti za poboljšanje, – unapređivanje procesa sertifikacije, – nadzor nad razvojem i efikasnosti sertifikacije osoba, – praćenje poboljšanja, – nadzor nad poštovanjem važećih propisa, – nadzor nad osobljem uključenim u process sertifikacije,

	– dodeljivanje/delegiranje zadatka, – obezbeđenje resursa, – održavanje nepristrasnosti i poverljivosti.
Predstavnik rukovodstva	– upravljanje dokumentacijom, – organizacija sprovođenja procesa preispitivanja povratnih informacija, – obezbeđenje dokumentacije sistema menadžmenta i materijala za realizaciju procesa sertifikacije, – obezbeđenje povratnih informacija od korisnika usluga i zainteresovanih strana, – održavanje i čuvanje dokumentacije proistekle iz procesa sertifikacije, – identifikovanje potreba za izmenama u dokumentaciji proisteklih iz korektivnih i preventivnih mera, – izrada dokumenata, – obaveštavanje o promenama u vezi sa dokumentacijom sistema menadžmenta i resursima, – održavanje nepristrasnosti i poverljivosti.
Predstavnik rukovodstva ili administrator	– nadgledanje primene dokumentacije sistema menadžmenta u procesu sertifikacije, – organizovanje preispitivanja povratnih informacija, – održavanje nepristrasnosti i poverljivosti.
Zaposleni (sertifikatori, ispitivači, supervizori)	– obezbeđenje povratnih informacija od podnosioca prijave, kandidata, – primena dokumentacije prema ažurnim listama i važećoj dokumentaciji, – održavanje nepristrasnosti i poverljivosti.
Supervizor, administrator	– administrativna podrška procesu održavanja sistema menadžmenta, – održavanje nepristrasnosti i poverljivosti.

9. Zainteresovane strane

Zainteresovana strana	Očekivanja
Zaposleni	– obezbeđivanje stabilnog posla, – mogućnosti za profesionalni razvoj, – definisan proces,
TR Group	– primena sistema menadžmenta i obezbeđenje pouzdanosti u usluge.
Klijenti	– blagovremenost i pouzdanost u obavljanju aktivnosti u skladu sa obimom pružene usluge, – obezbeđivanje poverljivosti i nepristrasnosti, – usklađenost sa zahtevima zaštite ličnih podataka, – blagovremeno razmatranje žalbi i pritužbi, – kvalitetan proces, definisan proces.
Akreditaciono telo i eksterna tela	– blagovremenost i pouzdanost u obavljanju aktivnosti u skladu sa obimom pružene usluge, – obezbeđivanje poverljivosti i nepristrasnosti, – kvalitetan proces, – definisan proces, blagovremeno razmatranje žalbi i pritužbi.
Rukovodilac, Predstavnik rukovodstva i administrator	– prijavljivanje zahteva za izmene u dokumentaciji, – usklađenost sa zahtevima dokumentacije.

10. Zapisi

Dokumentacija	Period čuvanja	Mesto čuvanja zapisa	Odgovorna osoba
Dokumentacija i zapisi iz procesa	10 godina	Server, TR-Serbia (RS-BEG-FS2) -Sertifikaciono telo za osobe ISO/IEC 17024	Rukovodilac

11. Specifikacije

/

12. Prilozi

MS – 900101 – Prijavni list, osoblje za zavarivanje
 MS – 900102 – Izveštavanje
 MS – 930028 – Evaluacijski list, zavarivači
 MS – 900004 – Cenovnik
 MS – 900005 – Porudžbina
 MS – 520001 – Lista odobrenih centara za obuku

13. Povezana interna dokumentacija

Procedura MS – 1021 – Upravljanje dokumentima sistema menadžmenta,
 Procedura MS – 1022 – Upravljanje zapisima,
 Procedura MS – 10251 – Preispitivanje od strane rukovodstva
 Uputstvo MS - 62001– Kompetentnost i izbor osoblja sertifikacionog tela,
 Uputstvo MS–93001 – Proces sprovođenje ispita u procesu sertifikacije zavarivača STO-a,

14. Referentna dokumenta

SRPS ISO 9000, Sistem menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik,
 SRPS ISO 9001, Sistem menadžmenta kvalitetom - Zahtevi,
 SRPS ISO/IEC Guide 2, Standardizacija i srodne aktivnosti - Opšti rečnik;
 SRPS ISO/IEC 17000, Ocenjivanje usaglašenosti - Rečnik i opšti principi;
 SRPS ISO/IEC 17024, Ocenjivanje usaglašenosti – Opšti zahtevi za tela koja obavljaju sertifikaciju osoba

Revizija	1	2	3	4
Datum	05.02.2026.			

Revizija	Mesto i kratak opis sadržaja izmene	Obradio / datum	Odobrio / datum
1	Brisane tačke 5.2.2, 5.6.2 i 5.8.1, STO povlači iz OA sertifikaciju osoba za izvođenje vijačnih spojeva	Branka Mišić / 05.02.2026.	Kristian Farago / 05.02.2026.
1	Brisani opisi aktivnosti vezanih za sertifikaciju osoblja za izvođenje vijačnih spojeva tačke 5.11, 5.12	Branka Mišić / 05.02.2026.	Kristian Farago / 05.02.2026.