

<b>inspekta</b>	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny K-4
		1 lapas iš 13

Keitiny K-1 tekste išskirtas „I“,  
įsigalioja nuo 2021-06-21  
Keitiny K-2 tekste išskirtas „I“,  
įsigalioja nuo 2021-12-13  
Keitiny K-3 tekste išskirtas „I“,  
įsigalioja nuo 2022-04-13  
Keitiny K-4 tekste išskirtas „I“,  
įsigalioja nuo 2023-09-22

## VADYBOS SISTEMŲ SERTIFIKAVIMO TVARKOS APRAŠAS

### VSTA 01

<b>Pateikta informacija konfidenciali ir priklauso Inspekta, UAB. Be vadovybės leidimo dauginti ir platinti draudžiama.</b>			
<b>Parengė:</b>	<b>Patikrino:</b>	<b>Patvirtino:</b>	<b>Įsigalioja nuo:</b>
Irma Launikonytė 2023-09-20	Andrius Skripka 2023-09-21	Romas Skripka 2023-09-21	2023-09-22
(vardas, pavardė, parašas, data)	(vardas, pavardė, parašas, data)	(vardas, pavardė, parašas, data)	

<b>inspekta</b>	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny s K-4
		2 lapas iš 13

TURINYS

1. Taikymo sritis, tikslas .....	3
2. Nuorodos .....	3
3. Sąvokos, apibrėžtys ir santrumpos .....	4
4. Vadybos sistemų sertifikavimo proceso aprašymas .....	4
4.1. Paraiškos pateikimo tvarka .....	5
4.2. Paraiškos vertinamoji analizė ir sprendimo dėl sertifikavimo darbų priėmimas .....	5
4.3. Sertifikavimo paslaugų sutarties pasirašymas .....	5
4.4. Pasiruošimas sertifikavimui .....	5
4.5. Pirminis vadybos sistemos (-ų) sertifikavimas .....	6
4.6. Sprendimo dėl sertifikato priėmimas .....	7
4.7. Atitikties sertifikato įforminimas ir išdavimas .....	7
4.8. Atitikties sertifikato, sertifikavimo nuorodos ir sertifikavimo ženklo vartojimas .....	7
4.9. Priežiūros veikla .....	7
4.10. Skundai ir apeliacijos .....	10
4.11. Konfidencialumas .....	10
5. Procedūros paskirstymas .....	10
6. Keitimas .....	10
7. Priedai .....	10

	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny s K-4
		3 lapas iš 13

## 1. Taikymo sritis, tikslas

1.1. Šis vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) yra VSP 01 Vadybos sistemų sertifikavimo procedūros dalis. Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas nustato vadybos sistemų sertifikavimo ir atitikties vertinimo reikalavimus.

1.2. Šis sertifikavimo tvarkos aprašas yra skirtas organizacijoms, pageidaujančioms, kad būtų sertifikuota jų vadybos sistema (-os) bei pateikusioms Inspekta, UAB, sertifikavimo paraišką.

1.3. Vadybos sistemų sertifikavimas ir atitikties vertinimas yra savanoriškas, atliekamas pareiškėjo pageidavimu. Visi pareiškėjai turi lygias teises ir galimybes, kreiptis į sertifikavimo įstaigą dėl sertifikavimo. Šiame tvarkos apraše nurodyti reikalavimai visiems pareiškėjams ir sertifikatų turėtojams yra vienodi.

1.4. Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga atlieka vadybos sistemų atitikties įvertinimą ir sertifikavimą vadovaujantis LST EN ISO /IEC 17021-1 standarto reikalavimais ir vadybos sistemų atitikties įvertinimo kriterijais (LST EN ISO 9001 ir/arba LST EN ISO 14001 ir/arba LST EN ISO 45001). Sertifikuojamos organizacijų vadybos sistemos tiek akredituotoje, tiek ir neakredituotose srityse. Akredituota sritis yra viešai skelbiama Nacionalinio akreditacijos biuro tinklalapyje <http://www.nab.lt/>.

1.5. Siekiant užtikrinti nešališkumą, kompetenciją, ir nepriklausomą veiklą Sertifikavimo įstaiga vykdo tarptautinius reikalavimus ir nurodymus, nustatytus sertifikavimo įstaigoms.

1.6. Su šiuo tvarkos aprašu Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigoje supažindinami visi pareiškėjai, norintys sertifikuoti vadybos sistemų atitiktį. Tvarkos aprašas viešai skelbiamas tinklalapyje [www.inspekta.eu](http://www.inspekta.eu).

## 2. Nuorodos

Šis aprašas parengtas vadovaujantis aktualiomis šių teisės aktų ir dokumentų versijomis:

2.1. LST EN ISO/IEC 17021-1 Atitikties įvertinimas. Reikalavimai keliami įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą. 1 dalis. Reikalavimai (ISO/IEC 17021-1).

2.2. LST EN ISO/IEC 17021-2 Atitikties vertinimas. Reikalavimai keliami įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą. 2 dalis. Kompetencijos reikalavimai, keliami aplinkos apsaugos vadybos sistemų audito atlikimui ir sertifikavimui (ISO/IEC 17021-2).

2.3. LST EN ISO/IEC 17021-3 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 17021-3).

2.4. ISO/IEC TS 17021-10 Atitikties vertinimas. Reikalavimai įstaigoms, atliekančioms vadybos sistemų auditą ir sertifikavimą. 10 dalis. Kompetencijos reikalavimai, keliami darbuotojų sveikatos ir saugos vadybos sistemų audito atlikimui ir sertifikavimui.

2.5. LST EN ISO 19011 Vadybos sistemų audito gairės (ISO 19011).

2.6. LST EN ISO 9001 Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai (ISO 9001).

2.7. LST EN ISO 14001 Aplinkos apsaugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir naudojimo gairės (ISO 14001).

2.8. LST EN ISO 45001 Darbuotojų sveikatos ir saugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir taikymo nurodymai (ISO 45001)

2.9. EA - 7/04:2017 Teisinių reikalavimų atitikties vertinimas sertifikuojant ISO 14001:2015 sistemas akredituotoje srityje (Legal Compliance as a part of Accredited ISO 14001:2015 Certification).

2.10. IAF MD 1:2023 (toliau IAF MD 1) IAF privalomasis dokumentas dėl daugelyje vietų esančios organizacijos audito ir sertifikavimo (IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization).

	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitinys K-4
		4 lapas iš 13

2.11. IAF MD 2:2023 (toliau IAF MD 2) IAF privalomasis dokumentas dėl vadybos sistemų akredituoto sertifikavimo perdavimo (IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems).

2.12. IAF MD 4:2023 (toliau IAF MD 4) IAF privalomasis dokumentas dėl informacinių ir ryšių technologijų taikymą atliekant auditus ar vertinimus (IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Audit and Assessment Purpose) .

2.13. IAF MD 5:2023 (toliau IAF MD 5) IAF privalomasis dokumentas dėl kokybės, aplinkos apsaugos ir darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemų auditų trukmės (Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems).

2.14. IAF MD 11:2023 (toliau IAF MD 11) IAF privalomasis dokumentas dėl ISO/IEC 17021 taikymo, atliekant sudėtinius auditus (IMS) (IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)).

2.15. IAF MD 22:2023 (toliau IAF MD 22) standarto ISO/IEC 17021-1 taikymas darbuotojų saugos ir sveikatos vadybos sistemų sertifikavimui (Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (QH&SMS)).

### 3. Sąvokos, apibrėžtys ir santrumpos

Šiame Tvarkos apraše naudojamos sąvokos ir apibrėžtys atitinka sąvokas ir apibrėžtis pateiktas LST EN ISO/IEC 17000, EN ISO /IEC 17021-1, LST EN ISO 9000, LST EN ISO 9001, LST EN ISO 14001, LST EN ISO 45001 standartuose.

3.1. **Auditas** – sistemingas, nepriklausomas ir dokumentais įformintas procesas audito įrodymams surinkti ir objektyviai juos įvertinti, kad būtų nustatytas audito kriterijų atitikties laipsnis.

3.2. **Auditorius** – asmuo, kurio asmeninės savybės ir kompetencija leidžia atlikti auditą.

3.3. **Techninis ekspertas** – asmuo, kuris teikia specifines žinias ar atlieka audituojamo objekto ekspertizę audito grupei.

3.4. **Audito vadovas** – asmuo atsakingas už audito programos sudarymą, kompetentingas organizuoti ir vadovauti vienam ar keliems auditams, informuoti organizaciją apie audito radinius.

3.5. **Kuratorius** – asmuo, kurį klientas yra paskyręs padėti audito grupei.

3.6. **Pareiškėjas** – organizacija, kuri pateikė paraišką ir pavedė Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga atlikti jos vadybos sistemos sertifikavimą.

3.7. **Sertifikatas** – dokumentas patvirtinantis, kad organizacijos vadybos sistema buvo patikrinta trečiosios šalies ir patvirtinta atitiktis nustatytiems reikalavimams.

3.8. **Apeliacija** – objekto teikėjo (kliento) kreipimasis į Inspekta, UAB, dėl persvarstymo sprendimo, kurį dėl šio objekto priėmė Sertifikavimo įstaiga dėl vadybos sistemų sertifikavimo rezultatų.

3.9. **Skundas** – asmens ar organizacijos nepasitenkinimo pateikimas Inspekta, UAB, dėl Sertifikavimo įstaigos veiklos arba rezultatų, kitoks nei apeliacija, tikintis atsakymo. Skundas taip pat gali būti ir dėl Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos sertifikuotų klientų veiklos.

### 4. Vadybos sistemų sertifikavimo proceso aprašymas

Vadybos sistemų sertifikavimo etapai:

- a) paraiškos pateikimo tvarka;
- b) paraiškos vertinamoji analizė;
- c) sprendimo dėl sertifikavimo darbų vykdymo priėmimas;
- d) paraiškos registravimas;
- e) sertifikavimo paslaugų sutarties parengimas;
- f) audito programos sudarymas;
- g) audito grupės parinkimas ir paskyrimas;
- h) audito plano sudarymas;

	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny s K-4
		5 lapas iš 13

- i) 1-asis pirminio audito etapas;
- j) 2-asis pirminio audito etapas;
- k) audito ataskaitos pateikimas;
- l) koregavimo ir korekcinų veiks mų rezultatyvumo įvertinimas;
- m) sprendimo dėl sertifikato išdavimo priėmimas;
- n) atitikties sertifikato įforminimas ir išdavimas;
- o) atitikties sertifikato, sertifikavimo nuoroda ir sertifikavimo ženklo naudojimas.

#### 4.1. Paraiškos pateikimo tvarka

4.1.1. Organizacija, pageidaujanti sertifikuoti vadybos sistemas, kreipiasi į Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigą dėl pageidaujamo vadybos sistemų sertifikavimo.

4.1.2. Sertifikavimo įstaiga informuoja organizaciją, pageidaujančią sertifikuoti vadybos sistemas, apie paraiškos pateikimo ir sertifikavimo tvarką – supažindina su šiuo tvarkos aprašu, vadybos sistemų sertifikavimo proceso schema (A priedas), vertinimo kriterijais, atitikties vertinimo sistema, atitikties vertinimo darbų įvykdymo galimybėmis, reikalingais ištekliais ir orientacinėmis darbų kainomis.

4.1.3. Organizacija, pageidaujanti sertifikuoti vadybos sistemas, pateikia Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai paraišką, užpildydama paraiškos formą F VSP 01-01-03 (forma pateikta [www.inspekta.eu](http://www.inspekta.eu)).

4.1.4. Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga įsipareigoja neatskleisti ir neteikti trečiosioms šalims informacijos apie organizacijos pateiktą paraišką, dokumentus bei kitą su sertifikavimo procesu susijusią informaciją, be raštiško organizacijos leidimo.

#### 4.2. Paraiškos vertinamoji analizė ir sprendimo dėl sertifikavimo darbų priėmimas

4.2.1. Paraiškos vertinamoji analizė atliekama per 10 darbo dienų. Jei reikalingas papildomas laikas, Inspekta, UAB, sertifikavimo įstaigos darbuotojas praneša pareiškėjui apie termino pratęsimo priežastis. Šiuo atveju terminas gali būti pratęsiamas iki 20 darbo dienų nuo paraiškos gavimo dienos.

4.2.2. Jei po atliktos paraiškos vertinamosios analizės nusprendžiama, kad pareiškėjo vadybos sistemą (-as) galima sertifikuoti, Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga užregistruoja tinkamą paraišką į paraiškų registrą.

4.2.3. Jei po atliktos paraiškos vertinamosios analizės nusprendžiama, kad pareiškėjo vadybos sistemos (-ų) negalima sertifikuoti, Inspekta, UAB, pareiškėjui pateikia Paraiškos kopiją su paraiškos analizės įrašais bei nurodytomis priežastimis bei pastabomis. Visi pareiškėjo pateikti dokumentai (išskyrus paraiškos originalą) grąžinami pareiškėjui.

#### 4.3. Sertifikavimo paslaugų sutarties pasirašymas

4.3.1. Aptarus ir suderinus sutarties projekte pateiktas sąlygas, Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga paruoštą sutarties projektą teikia pareiškėjui pasirašyti. Jeigu pareiškėjo buveinė yra daugelyje vietų, sertifikavimo paslaugų sutartis sudaroma su visomis pareiškėjo vietomis, jeigu jos turi teisę sudaryti juridškai galiojančias sutartis. Kitu atveju, visos pareiškėjo veiklos vietos nurodomos sutartyje su pagrindine buveine.

4.3.2. Sutartyje nustatoma vadybos sistemų sertifikavimo ir sertifikatų išdavimo tvarka bei Sertifikato, sertifikavimo ženklo ir nuorodų apie sertifikavimą naudojimo terminai ir sąlygos.

#### 4.4. Pasiruošimas sertifikavimui

4.4.1. Pareiškėjui pasirašius sutartį, atsižvelgiant į organizacijos dydį, sritį, vadybos sistemos bei produktų/procesų sudėtingumą bei kitus faktorius paskiriama audito grupė. Audito grupės sudėtis sudaroma, atsižvelgiant į auditorių kompetenciją. Audito grupei vadovauja audito vadovas. Į audito grupės sudėtį gali būti įtraukti samdomi auditoriai bei techniniai ekspertai, kurie yra nešališki bei nėra

	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny s K-4
		6 lapas iš 13

susiję su organizaciją jokiais ryšiais. Taip pat į audito grupės sudėtį gali būti įtraukti mokomi auditoriai bei Nacionalinio akreditacijos biuro ekspertai.

4.4.2. Klientas apie audito grupės sudėtį informuojamas gyvai, elektroniniu paštu ar kitu būdu, ne vėliau kaip prieš 10 darbo dienų iki planuojamo audito dienos. Jei klientas nepareiškia prieštaravimo dėl audito grupės narių per 5 darbo dienas iki planuojamo audito dienos, laikoma, kad jis sutinka su audito grupės sudėties siūlymu. Klientui pageidaujant, Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga pateikia informaciją apie kiekvieną audito grupės narį. Jei klientas nesutinka dėl kurio nors audito grupės nario dalyvavimo audite, jis raštu pateikia motyvuotą prašymą dėl audito grupės sudėties keitimo.

4.4.3. Jei klientas prieštarauja auditoriaus kandidatūrai, prieštaravimą kartu su argumentais, klientas privalo pateikti raštu. Są imasi veiksmų dėl auditoriaus pakeitimo, šie veiksmai derinami gyvai, elektroniniu paštu ar kitu būdu.

#### **4.5. Pirminis vadybos sistemos (-ų) sertifikavimas**

Pirminis sertifikavimo auditas atliekamas dviem etapais: 1-uoju ir 2-uoju etapu.

##### **4.5.1. Pirmasis audito etapas**

4.5.1.1. Dalis 1-ojo audito etapo turi būtų atliekama kliento patalpose, kad būtų pasiekti apibrėžti tikslai. Svarbiausiai įvertinamas vadybos sistemos įdiegimo lygis kuris įrodo, kad klientas pasirengęs 2-ajam audito etapui.

4.5.1.2. Atlikusi auditą auditorių grupė ne vėliau kaip per 10 darbo dienų parengia 1-ojo audito etapo ataskaitą bei pateikia ją klientui gyvai, elektroniniu paštu ar kitu būdu. Klientas turi pašalinti ataskaitoje nurodytus trūkumus iki planuojamo 2-ojo audito etapo. Jei klientas nepašalina nurodytų trūkumų per nurodytą laikotarpį, paraiška anuluojama ir klientas sumoka už faktiškai atliktus darbus.

4.5.1.3. Klientas pašalinęs trūkumus pateikia jų įrodymus Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai. Jei po 1-ojo audito etapo klientas keitė vadybos sistemos dokumentus, jie taip pat turi būti pateikti Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai ne vėliau kaip 5 darbo dienos iki numatyto 2-ojo audito etapo dienos.

##### **4.5.2. Antrasis audito etapas**

4.5.2.1. 2-ojo audito etapo paskirtis yra įvertinti kliento vadybos sistemos įdiegimą ir jos rezultatyvumą. 2-asis audito etapas turi vykti pas klientą vietoje (-ose).

4.5.2.2. Audite gali dalyvauti stebėtojai, jų buvimas ir jų buvimo pagrindimas audito metu turi būti suderintas prieš auditą tarp Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos ir kliento.

4.5.2.3. Audito pabaigoje, baigiamojo susirinkimo metu, yra pateikiamos ir aptariamoms audito išvados, rekomendacijos dėl sertifikavimo. Baigiamojo susitikimo metu klientui pristatomos neatitiktys ir jų kategorijos, pateikiami užpildytas neatitikčių ir pastabų lapas (-ai) bei informuojamas klientas, kad per 10 darbo dienų jis turi išanalizuoti nustatytų neatitikčių priežastis ir pateikti koregavimo ir korekcinių veiksmų planą, skirtą visoms per auditą nustatytoms neatitiktims pašalinti. Audito neatitikčių pašalinimui skirtas ne ilgesnis kaip 3 mėnesių laikotarpis. Jei klientas nepašalina nustatytų neatitikčių per nurodytą laikotarpį, sertifikavimo darbai sustabdomi ir klientas sumoka už faktiškai atliktus darbus.

4.5.2.4. Atlikusi auditą auditorių grupė per 10 darbo dienų parengia 2-ojo audito etapo ataskaitą bei pateikia ją klientui gyvai, elektroniniu paštu ar kitu būdu.

4.5.2.5. Atlikęs koregavimą ir korekcinius veiksmus, klientas informuoja Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigą bei pateikia atliktų veiksmų ataskaitą bei susijusius dokumentus ir įrašus. Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga per 10 darbo dienas, nuo kliento koregavimo ir korekcinių veiksmų ataskaitos pateikimo dienos, pateikia išvadas dėl atliktų veiksmų rezultatyvumo ir priimtumo.

4.5.2.6. Jei per 6 mėn. po baigiamojo susirinkimo Są negali patikrinti esminių neatitikčių koregavimo ir korekcinių veiksmų įgyvendinimo, Są inicijuoja pakartotinį 2-ąjį audito etapą.

<b>inspekta</b>	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny s K-4
		7 lapas iš 13

#### **4.6. Sprendimo dėl sertifikato priėmimas**

4.6.1. Vadovaujantis audito duomenimis, išvadamis ir bet kokia svarbia informacija (pvz. kliento pastabomis dėl audito ataskaitos) priimamas sprendimas dėl sertifikato (-ų) išdavimo. Galutinį sprendimą priima Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos vadovas, Vadybos sistemų sertifikavimo grupės vadovas arba kitas Vadybos sistemų sertifikavimo grupės vadovo paskirtas darbuotojas, nedalyvavęs audite.

4.6.2. Jei priimamas sprendimas neišduoti sertifikato, klientas informuojamas raštu, pateikiant motyvuotas sprendimo priežastis.

#### **4.7. Atitikties sertifikato įforminimas ir išdavimas**

4.7.1. Priėmus sprendimą išduoti sertifikatą (-us), Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga parengia sertifikato (-ų) projektą ir jį suderina su klientu. Sertifikato pavyzdys pateiktas B priede. Suderintas sertifikatas (-ai) registruojamas bei perduodamas klientui. Sertifikato derinimas ir perdavimas klientui gali užtrukti iki 10 darbo dienų.

4.7.2. Sertifikatas (-ai) išduodami 3 metų laikotarpiui, su sąlyga, kad klientas užtikrina galimybę Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai vykdyti priežiūros auditus. Sertifikatas (-ai) yra išduodami tik pilnai atsiskaičius už atliktus sertifikavimo darbus.

#### **4.8. Atitikties sertifikato, sertifikavimo nuorodos ir sertifikavimo ženklo vartojimas**

4.8.1. Gavęs atitikties sertifikatą klientas turi teisę vartoti sertifikavimo nuorodą ir sertifikavimo ženklą.

4.8.2. Sertifikavimo nuorodos ir ženklo vartojimo nuostatos pateikiamos Inspekta, UAB, ir kliento pasirašytoje sertifikavimo paslaugų sutartyje.

4.8.3. Klientas turi teisę naudoti jam suteiktą sertifikavimo ženklą ant reklaminės medžiagos, vizitinių kortelių, blankų, internetinėse svetainėse, el. pašto laiškuose ir kitose panašiose reprezentuojančiose priemonėse.

4.8.4. Sertifikavimo ženklas neturi būti klaidinančiai naudojamas ant produktų arba tokiu būdu, kad tai reikštų, jog Sertifikavimo įstaiga sertifikuoja produktus (paslaugas) ar gamybą (procesą). Sertifikuota yra kliento Vadybos sistema, o ne jo gamyba (procesas) ar produktas (paslauga).

4.8.5. Sertifikavimo ženklas negali būti naudojamas ant laboratorinių tyrimų, kalibravimo ar patikrinimų ataskaitų, sąskaitų, susietų su produktais.

4.8.6. Sertifikavimo ženklą draudžiama naudoti kitoms kliento nesertifikuotoms paslaugoms.

4.8.7. Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga prižiūri, kaip klientas laikosi sertifikato, sertifikavimo ženklo ir sertifikavimo nuorodos naudojimo reikalavimų. Pastebėjus, kad sertifikato, sertifikavimo ženklo ir sertifikavimo nuorodos naudojami netinkamai klientas yra informuojamas raštu, reikalaujant pašalinti ar ištaisyti sertifikato, sertifikavimo ženklo ir sertifikavimo nuorodos netinkamą naudojimą. Klientui neatsižvelgus į pateiktą reikalavimą, sertifikato (-ų) galiojimas sustabdomas

#### **4.9. Priežiūros veikla**

##### **4.9.1. Bendrosios nuostatos**

4.9.1.1. Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga atlieka sertifikuotų klientų priežiūrą taip, kad būdingos sritys ir funkcijos, įeinančios į vadybos sistemos sritį, būtų reguliariai prižiūrimos ir atsižvelgiama į sertifikuoto kliento ir jo vadybos sistemos pakeitimus. Priežiūros veikla turi apimti auditą vietoje, įvertinant sertifikuoto kliento vadybos sistemos atitiktį apibrėžtiems reikalavimams atsižvelgiant į standartą (-us), pagal kurį (-iuos) suteiktas sertifikatas (-i).

<b>inspekta</b>	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitinys K-4
		8 lapas iš 13

#### **4.9.2. Priežiūros auditai**

4.9.2.1. Sertifikuotų klientų priežiūra atliekama audito programoje numatytu periodiškumu. Priežiūros auditai atliekami ne rečiau kaip vieną kartą metuose per visą sertifikavimo 3-jų metų ciklą. Pirmojo priežiūros audito data negali būti vėlesnė nei 12 mėnesių po sertifikavimo sprendimo datos. Priežiūros auditų dažnumas nustatomas pagal sektoriaus/veiklos svarbą, ankstesnių priežiūros auditų rezultatus.

4.9.2.2. Priežiūros auditas vietoje ar nuotolinis auditas nebūtinai turi būti visas sistemos auditas. Jis turi būti planuojamas su kita priežiūros veikla taip, kad Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga galėtų pasitikėti sertifikuotos vadybos sistemos atitiktimi reikalavimams tarp pakartotinio sertifikavimo auditų. Priežiūros audito programa turi apimti mažiausiai: vidaus auditą ir vadovybės vertinamąją analizę; ankstesnio audito metu nustatytų neatitikčių pašalinimo veiksmų vertinamąją analizę; skundų nagrinėjimą; vadybos sistemos rezultatyvumą sertifikuoto kliento tikslų siekimo atžvilgiu; planinės veiklos, skirtos nuolatiniam gerinimui, plėtrą; nuolatinę veiklos kontrolę; bet kokių pasikeitimų vertinamąją analizę ir ženklų ir (arba) bet kokių kitų sertifikavimo nuorodų vartojimą.

4.9.2.3. Auditą atlieka Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos sudaryta audito grupė, atsižvelgiant į auditorių kompetenciją. Audito grupei vadovauja audito vadovas. Dažniausiai skiriami auditoriai, atlikę pirminį sertifikavimo auditą.

4.9.2.4. Jei priežiūros audito metu nustatomos neatitiktys, klientas turi per 10 darbo dienų išanalizuoti nustatytų neatitikčių priežastis ir pateikti koregavimo ir korekcinių veiksmų planą, skirtą visoms per auditą nustatytoms neatitiktims pašalinti. Audito neatitikčių pašalinimui skirtas ne ilgesnis kaip 3 mėnesių laikotarpis. Jei klientas nepašalina nustatytų neatitikčių per nurodytą laikotarpį, Inspekta, UAB, turi teisę sustabdyti sertifikatų galiojimą arba atlikti papildomą priežiūros auditą.

#### **4.9.3. Pakartotinis sertifikavimas**

4.9.3.1. Pakartotinio sertifikavimo auditas turi būti planuojamas ir atliekamas, kad būtų įvertinta nuolatinė atitiktis visiems atitinkamos vadybos sistemos standarto ar kito norminio dokumento reikalavimams. Pakartotinio sertifikavimo audito tikslas yra vadybos sistemos visumos nuolatinės atitikties ir rezultatyvumo, tolesnio aktualumo bei taikymo sertifikavimo sričiai patvirtinimas. Pakartotinio sertifikavimo auditas atliekamas ne vėliau kaip 3 mėn. iki sertifikato galiojimo pabaigos.

4.9.3.2. Vykdamas pakartotinio sertifikavimo auditą atsižvelgiama į vadybos sistemos veikimą sertifikavimo periodo metu ir apimama ankstesnių priežiūros auditų vertinamoji analizė.

4.9.3.3. Pakartotinio sertifikavimo audito veiklai gali reikėti 1-ojo audito etapo, jeigu buvo reikšmingų vadybos sistemos, kliento ar sąlygų, kuriomis veikia vadybos sistema (pvz., įstatymų pasikeitimai), pokyčių.

4.9.3.4. Kai pakartotinio sertifikavimo audito metu nustatomos neatitiktys ar nepakanka atitikties įrodymų, nustatomi koregavimo ir korekcinių veiksmų įdiegimo terminai iki sertifikato galiojimo pabaigos.

4.9.3.5. Sprendimas atnaujinti/ neatnaujinti sertifikavimą priimamas remiantis pakartotinio sertifikavimo audito rezultatais, taip pat sistemos analize sertifikato galiojimo metu ir skundais, gautais iš sertifikavimo naudotojų.

#### **4.9.4. Specialus auditas**

4.9.4.1. Gali būti atliekami specialūs auditai sertifikavimo sričiai praplėsti ar esant kitoms sąlygoms (pvz., klientų skundai, pokyčiai organizacijoje).



	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitinys K-4
		9 lapas iš 13

#### 4.9.5. Srities plėtimas

4.9.5.1. Klientas, pageidaujantis išplėsti jau suteikto sertifikato sritį, Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai pateikia paraišką. Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga atlieka paraiškos vertinamąją analizę ir nustatyto kiekvieną audito veiksmą, reikalingą sprendimui dėl srities išplėtimo priimti. Tai gali būti atliekama kartu su priežiūros auditu.

4.9.5.2. Tuo atveju, kai vykdomas sertifikavimo srities plėtimas, išduodamas naujas (-i) sertifikatas (-ai) tik tada, kada Inspekta, UAB, sertifikavimo įstaigai klientas grąžina senąjį (-uosius) sertifikatą (-us).

#### 4.9.6. Neplanuotas auditas

4.9.6.1. Sertifikuotų klientų neplanuotas auditas gali būti atliekamas, nagrinėjant skundus ar reaguojant į pokyčius, arba klientų, kurių sertifikatas sustabdytas, veiksmų patikrinimą.

#### 4.9.7. Sertifikato galiojimo sustabdymas, atšaukimas arba apimties susiaurinimas

Inspekta, UAB, turi teisę sustabdyti, atšaukti sertifikato galiojimą arba susiaurinti apimtį, jei klientas pažeidžia sutartinius arba finansinius įsipareigojimus.

##### 4.9.7.1. Sertifikato galiojimo sustabdymas

4.9.7.1.1. Sertifikato galiojimas **sustabdomas**, jei:

- a) sertifikuota kliento vadybos sistema nuolat ar iš esmės neatitinka sertifikavimo reikalavimų, tarp jų vadybos sistemos rezultatyvumo reikalavimus;
- b) koregavimas ir korekciniai veiksmai nebuvo atlikti ar rezultatyviai įgyvendinti nustatytu laiku;
- c) sertifikuotas klientas nesutinka, kad būtų atliktas priežiūros ar pakartotinio sertifikavimo auditas reikalaujamu dažnumu;
- d) Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaiga nebuvo laiku informuota apie suplanuotus vadybos sistemos pakeitimus, ar kitus pasikeitimus, kurie galėjo turėti įtaką vadybos sistemai ar jos atitikčiai standartų reikalavimams;
- e) Inspekta, UAB, sertifikatas, sertifikavimo nuoroda ar sertifikavimo ženklas buvo panaudoti netinkamai.
- f) sertifikuotas klientas savanoriškai paprašo sustabdyti sertifikato galiojimą.

4.9.7.1.2. Sertifikato galiojimas gali būti sustabdytas ne ilgesniam kaip 6 mėn. laikotarpiui. Rekomendaciją sustabdyti sertifikato galiojimą sprendimą priimančiam asmeniui pateikia audito grupė, atlikusi sertifikuoto kliento vadybos sistemos auditą ir nustačiusi nurodytus pažeidimus.

##### 4.9.7.2. Sertifikato galiojimo sustabdymo panaikinimas

4.9.7.2.1. Sertifikato galiojimo sustabdymas panaikinamas, kai sertifikuotas klientas informuoja apie atliktus korekcinis veiksmus ir sudaro galimybę audito grupei juos įvertinti.

4.9.7.2.2. Jei sertifikato galiojimas buvo sustabdytas kliento prašymu, jis turi pateikti raštišką prašymą Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai bei sudaryti sąlygas atlikti auditą ir panaikinti sertifikato galiojimo sustabdymą. Atliekamas neplanuotas auditas. Atlikusi auditą, audito grupė rekomenduoja atnaujinti arba neatnaujinti sertifikato galiojimą.

##### 4.9.7.3. Sertifikato galiojimo atšaukimas

4.9.7.3.1. Sertifikato galiojimas atšaukiamas:

- a) kliento prašymu,
- b) kai klientas per nustatytą terminą nepašalina pažeidimų, dėl kurių buvo sustabdytas sertifikato galiojimas,

<b>inspekta</b>	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitiny s K-4
		10 lapas iš 13

c) kai klientas, kurio prašymu buvo sustabdytas sertifikato galiojimas, nesikreipė su prašymu į Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigą dėl audito atlikimo ir sertifikato galiojimo sustabdymo panaikinimo.

4.9.7.3.2. Atšaukus sertifikato galiojimą, Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos išduoto (-ų) sertifikato (-ų) originalai yra grąžinami Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai.

4.9.7.3.3. Nutrauktas sertifikatas neatnaujinamas. Sertifikavimo procesas pradedamas iš naujo ir kitas sertifikatas išduodamas nauju numeriu.

#### **4.9.7.4. Sertifikavimo apimties susiaurinimas**

4.9.7.4.1. Sertifikavimo sritis susiaurinama:

- a) kliento prašymu,
- b) kai klientas nepašalina su tam tikra sertifikavimo apimties dalimi susijusių pažeidimų, dėl kurių buvo sustabdytas sertifikato galiojimas.

4.9.7.4.2. Audito grupė, atlikusi neplanuotą auditą, audito ataskaitoje gali pateikti rekomendaciją susiaurinti sertifikavimo apimtį. Sprendimą priima už sertifikavimo sprendimą paskirtas įgaliotas darbuotojas.

4.9.7.4.3. Tuo atveju, kai vykdomas sertifikavimo srities susiaurinimas, išduodamas naujas (-i) sertifikatas (-ai) tik tada, kada Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigai klientas grąžina senąjį (-uosius) sertifikatą (-us).

#### **4.10. Skundai ir apeliacijos**

4.10.1. Klientai, nepatenkinti vadybos sistemos sertifikavimo rezultatais, arba Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos darbuotojų veiksmais, gali pateikti skundus arba apeliacijas. Skundų ir apeliacijų nagrinėjimo tvarka išsamiai aprašyta ir pateikta [www.inspekta.eu](http://www.inspekta.eu) tinklapyje.

4.10.2. Sertifikavimo įstaiga, gavusi skundą dėl sertifikuoto kliento veiklos, skundą nagrinėja ir gali priimti sprendimą dėl neplaninio audito arba sertifikato sustabdymo.

#### **4.11. Konfidencialumas**

4.11.1. Visa informacija gaunama iš kliento Vadybos sistemos sertifikavimo proceso metu Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos yra traktuojama kaip griežtai konfidenciali informacija, Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos darbuotojai ar jos subrangovai įsipareigoja neatskleisti jos trečiosioms šalims be išankstinio rašytinio kliento sutikimo, išskyrus atvejus, kai to reikalauja teisės aktai ar prašo akreditacijos organizacija.

4.11.2. Klientas įsipareigoja neatskleisti ir nesuteikti trečiajai šaliai informacijos, kurią gavo iš Inspekta, UAB, Sertifikavimo įstaigos, išskyrus tuos atvejus, kai to reikalauja teisės aktai.

4.11.3. Konfidencialumo įsipareigojimas netaikomas tokiai informacijai, kuri yra viešai prieinama.

#### **5. Procedūros paskirstymas**

5.1. Šis dokumentas įteikiamas arba saugomas:

- popierinė dokumento versija – VAK;
- popierinė/ ar elektroninė dokumento versija – NAB;
- dokumento elektroninė versija tik skaitymui – Office 365 platforma.

#### **6. Keitimas**

6.1. Šis dokumentas saugomas, sunaikinamas arba atliekamas jo keitimas pagal procedūrą KP 01 Dokumentų valdymas.

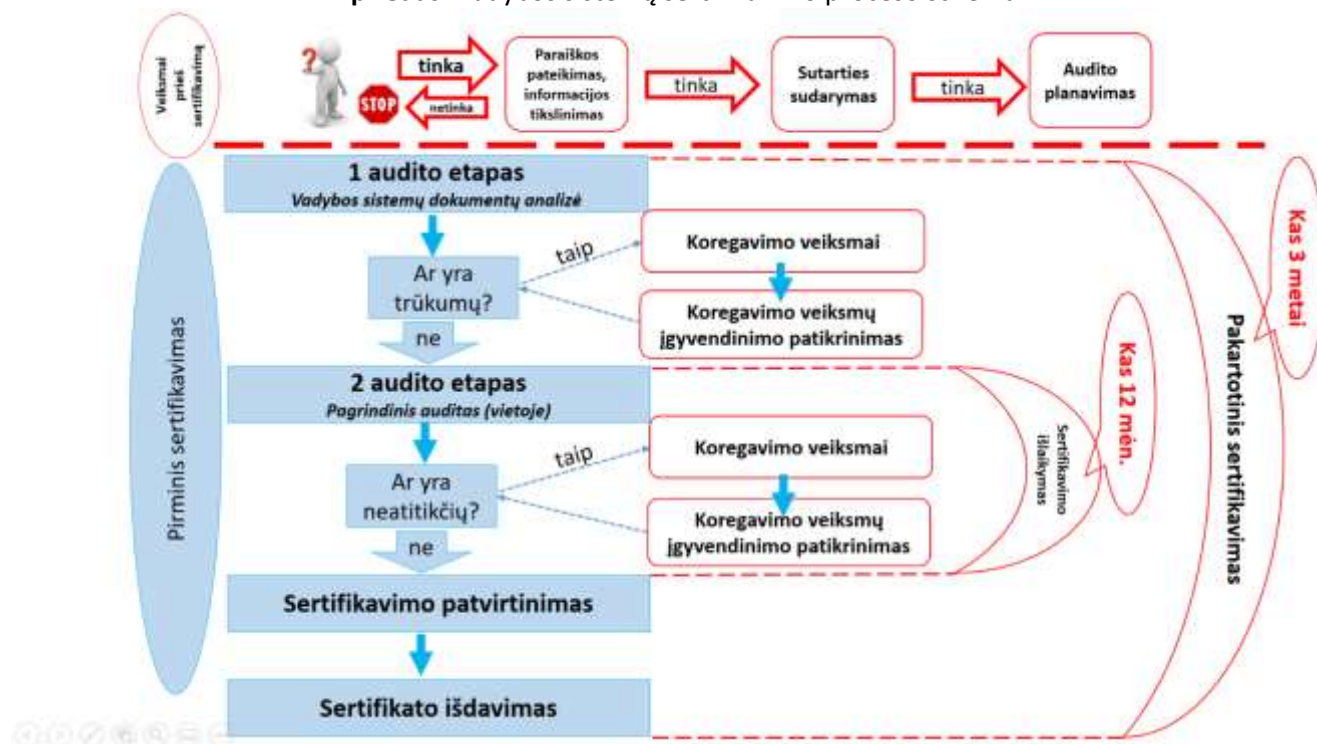
#### **7. Priedai**


7.1. A priedas. Vadybos sistemų sertifikavimo proceso schema.

<b>inspekta</b>	<b>Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas</b>	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitinys K-4
		11 lapas iš 13

7.2. B priedas. Sertifikato pavyzdys.

**A priedas. Vadybos sistemų sertifikavimo proceso schema**



	Vadybos sistemų sertifikavimo tvarkos aprašas	VSTA 01
		Leidimo Nr.: I, 2021-04-28 Keitinys K-3
		13 lapas iš 13

SERTIFIKATO NR.XXXXX

**B priedas**

Šiuo sertifikatu Inspekta, UAB, patvirtina, kad nurodytos organizacijos vadybos sistema buvo įvertinta ir atitinka nurodytų standartų reikalavimus

ORGANIZACIJA

**XXX**

ADRESAS: xxx g. xxx, xxx, Lietuva  
Reg. Nr. xxx

STANDARTAI:

**ISO 9001:2015**

**”Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai”**

**ISO 14001:2015**

**”Aplinkos apsaugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir naudojimo gairės”**

**ISO 45001:2018**

**”Darbuotojų sveikatos ir saugos vadybos sistemos. Reikalavimai ir taikymo nurodymai”**

TAIKYMO SRITIS:

**XXXX**

SERTIFIKATAS IŠDUOTAS: xxx  
SERTIFIKATAS GALIOJA IKI: xxx

Sertifikavimo įstaigos vadovas

Inspekta, UAB  
Ukmergės g. 283B  
06313 Vilnius  
Lietuva  
+370 5 258 62 19  
[www.inspekta.eu](http://www.inspekta.eu)  
[info@inspekta.eu](mailto:info@inspekta.eu)

Sertifikatas susideda iš 1 (vieno) puslapio.  
Informacija apie sertifikato galiojimą  
suteikiama sertifikavimo įstaigoje Inspekta,  
UAB.

Akreditacijos ženklas