	Oznaka dokumenta: <b>CIN-PA 1</b>	Izdanje/izmena: <b>8/0</b>
		Datum: <b>06.08.2020.</b>
<b>Opšta pravila za sertifikaciju namenjena informisanju klijenata</b>		

---

## Opšta pravila za sertifikaciju namenjena informisanju klijenata

---

Odobrio: Direktor

Spec. dr. vet. Željko Huljev



## 1. Opšti podaci i principi rada

---









*Centar* vodi nediskriminatornu politiku i postupke prema svim svojim klijentima, i pruža svoje usluge po istim pravima i uslovima. *Centar* vrši kontrolu i sertifikaciju prema postupcima definisanim u specificiranim šemama kao i drugim dokumentima Centra, u skladu sa važećim zakonskim i tehničkim propisima. Centar sprovodi aktivnosti kontrole i sertifikacije na nepristrastan, nezavisan, objektivan i poverljiv način.

Naknade za usluge kontrole i sertifikacije proizvoda, Centar za ispitivanje namirnica utvrđuje na osnovu svoje usvojene politike cena i definisana su u cenovniku Centra. Zainteresovni infomacije o cenama mogu dobiti usmenim ili pismenim obraćanjem Centru, na kontakte navedena na internet stranici Centra [www.cin.co.rs](http://www.cin.co.rs)

## 2. Opšti postupak sertifikacije

---

Postupak kontrole i sertifikacije sastoji se od više faza:

-  *Informisanje o postupku kontrole i sertifikacije*
-  *Podnošenje zahteva/prijave za sertifikaciju*
-  *Preispitivanje zahteva/prijave za sertifikaciju*
-  *Izrada ponude i ugovaranje sertifikacije*
-  *Pripremanje i planiranje kontrola*
-  *Kontrola*
-  *Odlučivanje o dodeli sertifikata*
-  *Dodela sertifikata*

### 2.1 Informisanje o postupku sertifikacije

---

Postupak kontrole i sertifikacije započinje izražavanjem interesovanja potencijalnih klijenata za postupak sertifikacije. Sve bitne informacije o šemama sertifikacije su javno dostupne na internet stranici *Centra*, koja se redovno ažurira.

Na internet stranici *Centra* [www.cin.co.rs](http://www.cin.co.rs), nalaze se dokumenta, koja su javno dostupna, i koja zainteresovani klijenti mogu preuzeti:

- ❖ Dokumenta koja opisuju postupke kontrole i sertifikacije za šeme sertifikacije koje *Centar* sprovodi,
- ❖ Obrasci prijave za sertifikaciju po odabranim sertifikacionim šemama,
- ❖ Informacija o cenama sertifikacije,

❖ Registari sertifikovanih proizvoda,

Sva dodatna obaveštenja o procesu kontrole i sertifikacije, i šemama sertifikacije, se na zahtev klijenta mogu dati i u direktnom kontaktu, lično ili telefonskim putem.

## 2.2 Podnošenje zahteva za sertifikaciju

---

Svaki klijent zainteresovan za sertifikaciju po određenoj šemi sertifikacije mora da podnese *Zahtev odnosno Prijavu za sertifikaciju*. Obrazac prijave klijent može preuzeti sa sajta Centra [www.cin.co.rs](http://www.cin.co.rs), ili mu se on može dostaviti putem pošte, e-mail-om ili faksom.

Prijava za kontrolu i sertifikaciju mora biti potpisana od strane odgovorne osobe i overena, čime klijent potvrđuje ispravnost (tačnost) datih informacija.

U slučaju da klijent, koji je podnosilac Zahteva/Prijave, za potrebe obavljanja svoje proizvodnje, koristi usluge drugih proizvođača (dobavljača, kooperanata), potrebno je da sa njima ima zaključen *ugovor o saradnji ili drugu vrstu pisanog sprazuma*, kao i da unutar grupe tih proizvođača *ima uspostavljen sistem interne kontrole*. Na ovakav zahtev/prijavu za sertifikaciju primenjuju se postupak sertifikacije Grupe proizvođača (GP) odnosno tzv. grupna sertifikacija. Grupna sertifikacija je moguća samo u slučaju kada je GP pravno lice.

## 2.3 Preispitivanje zahteva odnosno prijave za sertifikaciju

---

Ako se u procesu preispitivanja prijave utvrdi da *Centru* nedostaju potrebni resursi za sprovođenje sertifikacije, *Centar* neće prihvatiti aktivnosti koje se od njega zahtevaju. O ovome *Centar* pisanim putem obaveštava klijenta.

O rezultatima preispitivanja i potvrde mogućnosti daljeg sprovođenja tražene kontrole i sertifikacije *Centar* obaveštava klijenta pisanim putem. U slučaju da dođe do izmena podataka u prijavi za sertifikaciju, aktivnost preispitivanja se ponavlja.

U slučaju da je klijent prethodno bio sertifikovan od drugog sertifikacionog tela ili se nalazio u postupku sertifikacije, *Centar* će uspostaviti pisanu komunikaciju sa drugim sertifikacionim telom radi, dostave relevantne dokumentacije o preduzetim radnjama drugog sertifikacionog tela, a može ovu dokumentaciju zahtevati i od klijenta.

Kada je podnosilac Prijave Uvoznik sertifikovanih organskih proizvoda uz prijavu je dužan da dostavi dokumentaciju navedenu u napomeni prijave.

Kada je podnosilac Zahteva/Prijave za sertifikaciju organizovana grupa proizvođača (GP sertifikacija), pored Zahteva (i Prijave) neophodno je dostaviti i ažuran spisak svih proizvođača pripadnika grupe sa tačnom lokacijom proizvodnje koja je predmet sertifikacije. Preduslov za grupnu sertifikaciju je da je organizovana grupa proizvođača pravno lice. Postupak preispitivanja ovakvog Zahteva sprovodi se na isti način kao i kada je u pitanju pojedinačan zahtev.

## 2.4 Izrada ponude i ugovaranje sertifikacije

---

Nakon prihvatanja prijave klijenta, sertifikaciono telo izrađuje ponudu i priprema ugovor za traženu šemu sertifikacije.




U okviru procesa prihvatanja ponude i potpisivanja ugovora, klijent može da se izjasni da želi i *preliminarnu posetu* pre početne kontrole.

Nakon prihvatanja ponude i potpisivanja ugovora od strane klijenta proces sertifikacije može da se nastavi.

## 2.5 Priprema i planiranje sertifikacije

---

U okviru pripreme za sertifikaciju *Centar*:

-  *imenuje tim za sertifikaciju;*
-  *vrši pregled dokumenata koji se odnose na predmet sertifikacije;*
-  *izrađuje plan kontrole.*

Imenovani članovi tima, na osnovu šeme sertifikacije i referentnih dokumenta prema kojima će se izvršiti sertifikacija izrađuju plan kontrole. Klijent potvrđuje saglasnost sa planom kontrole svojim potpisom na samom obrascu Plana kontrole.

## 2.6 Kontrola

---

Kontrola obuhvata aktivnosti pregled dokumentacije, razgovor sa klijentom i njegovim osobljem i kooperantima, uzorkovanje i ispitivanje, fizičku kontrolu na licu mesta i dr.

*Centar* sprovodi sertifikaciju po definisanim šemama sertifikacije, a na osnovu *početne, nadzorne i dodatne* kontrole. Sve kontrole mogu biti najavljene, nenajavljene i delimično najavljene.

*Početna kontrola* je kontrola kod klijenta koji se prvi put prijavljuje za sertifikaciju i podrazumeva kontrolu svih zahteva i kriterijuma koji su definisani relevantnim referentnim dokumentima tražene šeme sertifikacije. Ova kontrola se obavezno obavlja na lokaciji kod klijenta i na lokacijama na kojima se obavljaju aktivnosti koje su predmet sertifikacije (u zavisnosti od njihovog broja).

*Nadzorna kontrola* se obavlja u skladu sa planovima specifične šeme sertifikacije i ima za cilj da se proverí da klijent trajno ispunjava kriterijume i zahteve referentnih dokumenata tražene šeme sertifikacije. Ova kontrola može biti redovna i vanredna.

*Redovna nadzorna kontrola* se sprovodi kod klijenta koji u roku podnese *Zahtev/Prijavu za sertifikaciju* (ili obnovom sertifikata) i vrši se najmanje jednom godišnje kada se radi o jednoj lokaciji klijenta.

*Vanredna nadzorna kontrola* se sprovodi po potrebi, a narocito ako je došlo do promena kod klijenta koje mogu uticati na ispunjenje kriterijuma ili status dodeljene sertifikacije, ako su predviđene specifičnom šemom sertifikacije, kao nenajavljene kontrole, u slučaju kada klijent nije u predviđenom roku podneo *Zahtev/Prijavu za sertifikaciju*.

*Dodatna kontrola* se obavlja u slučaju izmena u *Zahteva/Prijave za sertifikaciju*, npr. (proširenje obima prijave) i kada je potrebna verifikacija sprovedenih korektivnih mera. U ovoj kontroli se proverava ispunjenost zahteva i kriterijuma referentnih dokumenata specifične šeme sertifikacije.

*Najavljena kontrola* je ona kod koje je termin kontrole unapred dogovoren sa klijentom.

*Nenajavljena kontrola* je ona koje se obavlja bez prethodnog obaveštenja klijenta o terminu izvođenja kontrole.

*Delimično najavljena kontrola* je ona o kojem će klijent biti obavešten najviše 48 sati unapred.

Kod grupne sertifikacije kontrola se obavlja na isti način, s tim što se reprezentativni uzorak bira na osnovu kriterijuma navedenih u *Radnom uputstvu za proveru internog sistema kontrole CIN-SP-1/U-2 (šema geografskog porekla) i Postupak kontrole i sertifikacije u organskoj proizvodnji CIN-03-Postupak kontrole....(šema organske proizvodnje).*

## 2.7 Vrste neusaglašenosti i njihove posledice

---

U slučaju da su u postupku kontrole uočene neusaglašenosti/**nepravilnosti**, klijent se odmah upoznaje sa njima i rokovima za njihovo otklanjanje, što potvrđuje potpisivanjem Zapisnika sa kontrole.

Uočene neusaglašenosti/**nepravilnosti** mogu biti:

### I ŠEMA SERTIFIKACIJE GEOGRAFSKOG POREKLA

- **mala neusaglašenost** postoji kada su delimično ispunjeni zahtevi relevantne šeme sertifikacije, a priroda neusaglašenosti je takva da ne postoji smetnja za dodeljivanje sertifikata nakon otklanjanja neusaglašenosti u ostavljenom roku; provera se vrši u narednoj kontroli i kroz pregled dokumentacije - izriče se **mera upozorenja**
- **velika neusaglašenost** postoji kada se utvrdi postojanje nesaglašenosti sa zahtevima relevantnih dokumenata specifične šeme, posledica postojanja ove neusaglašenosti je nemogućnost nastavka procesa sertifikacije dok se **neusaglašenost** ne otkloni - izriče se **mera suspenzije**
- **ugovorna neusaglašenost** postoji kada klijent nepoštuje odredbe zaključenog ugovora (neplaćanje ugovorene cene, nemogućnost obavljanja kontrole, onemogućavanje pristupa lokacijama, objektima i dr.), posledica ove neusaglašenosti (u zavisnosti od težine) može biti da se ne može nastaviti sa postupkom sertifikacije dok se neusaglašenost ne otkloni - izriče se **mera upozorenja, odnosno suspenzije, a može za posledicu imati i raskid ugovora.**

### II ŠEMA SERTIFIKACIJE ORGANSKE PROIZVODNJE

- **blaža nepravilnost** postoji kada su utvrđene manje nepravilnosti koje ne dovode u pitanje metode organske proizvodnje i prirodu organskog proizvoda, ne postoji smetnja za dodeljivanje sertifikata nakon otklanjanja neusaglašenosti u ostavljenom roku, provera otklonjenosti nepravilnosti vrši se u narednoj kontroli i kroz pregled dokumentacije - izriče se **mera upozorenja**
- **teža nepravilnost** postoji kada nađena nepravilnost dovodi u sumnju primenu metoda organske proizvodnje pri čemu integritet organskog proizvoda može biti ugrožen ali ne ostavlja dugoročne posledice na uspostavljen proces organske proizvodnje; posledica ove nepravilnosti je da postupak sertifikacije ne može biti nastavljen dok se nepravilnost ne otkloni - izriče se **mera suspenzije**
- **kritična nepravilnost** postoji kada je nepravilnost takva da se ne može ispraviti i zbog koje je narušen integritet organskog proizvoda i mogu ostaviti dugoročne posledice na uspostavljeni proces proizvodnje - izriče se **mera sankcije** (odbijanje dodeljivanja sertifikata, ukidanje ili povlačenje u delu ili u celosti sertifikata, povlačenje proizvoda sa tržišta itd).

Ugovornu neusaglašenost (nepravilnost), Centar može primeniti u obe šeme sertifikacije.

Rok za otklanjanje uočenih neusaglašenosti/**nepravilnosti** teče od prvog narednog dana od dana usvajanja predloga korektivnih mera od strane Centra. Rokovi za otklanjanje neusaglašenosti su 2 meseca u

slučaju nađene male neusaglašenosti/blaže nepravilnosti (mera upozorenja), i najviše do 6 meseci, od dana izricanja mere suspenzije, u slučaju nađene velike neusaglašenosti/teže nepravilnosti.

Kada izriče meru upozorenja, imenovano osoblje Centra, u kontroli može naložiti klijentu da dostavi pismeni predlog korektivnih mera.

Klijent odnosno predstavnik grupe proizvođača u slučajevima GP, dostavlja predlog korektivnih mera, na koji sertifikaciono telo daje saglasnost u vidu Liste nadjenih neusaglašenosti sa ocenom predloga korektivnih mera.

Ako se uočene neusaglašenosti otklone u predviđenom roku, postupak sertifikacije će se nastaviti prema dinamici opisanoj u ovim pravilima (ocenjivanje proizvoda, donošenje odluke o sertifikaciji).

## 2.8 Izveštaj o kontroli

---

Po završetku zahtevanih aktivnosti vezanih za poslove kontrole (otklanjanje nađenih neusaglašenosti, dodatna kontrola, itd) angažovano osoblje (imenovano u tim za sertifikaciju) dužno je da dostavi „Izveštaj o kontroli“ sa zaključcima i predlozima, na dalji postupak.

## 2.9 Odluka o sertifikaciji i dodeljivanje sertifikata

---

Centar imenuje osoblje (evaluatora) za preispitivanje i odlučivanje o sprovedenom postupku kontrole. Imenovano osoblje, na bazi pregleda i uvida u dokumentaciju kao i preporuke tima za kontrolu, donosi odluku o dodeli sertifikata (rešenje). Centar može doneti jednu od sledećih odluka:

- da dodeli sertifikat
- da odbije dodeljivanje sertifikata
- da povuče/ukine dodeljeni sertifikati
- da suspenduje sertifikat

Odluka Centra dostavlja se klijentu.

Na osnovu pozitivne odluke, Centar izdaje formalni dokument u vezi sa sertifikacijom – *Sertifikat ili Potvrdu*.

Rok za donošenje odluke u postupku sertifikacije je 30 dana od dana kada je predmet dostavljen osoblju za preispitivanje i odlučivanje. Izuzetno, ovaj rok može biti produžen za još 30 dana u slučaju da je potrebno sprovesti dodatne ili naknadne aktivnosti vrednovanja.

## 2.10 Grupna sertifikacija

---

Kada se radi o grupi proizvođača koji obavljaju sličnu vrstu proizvodnje na proizvodnim jedinicama, odnosno području sakupljanja, i koji su u istoj geografskoj oblasti, potrebno je da unutar grupe (Proizvođača) bude uspostavljen sistem interne kontrole proizvodnje. Uz popunjenu prijavu za grupnu sertifikaciju OP (u slučaju organske proizvodnje), odnosno uz popunjen zahtev za sertifikaciju GP (u slučaju geografskog porekla) klijent dostavlja i spisak proizvođača (članova grupe-kooperanata).

Prilikom kontrole vrši se provera efikasnosti internog sistema kontrole (ISK) koja se odvija u 2 faze.

I faza – proverava se da li ISK postoji i da li je odgovarajući

II faza – vrši se provera efikasnosti uspostavljenog sistema

Za kontrolu ISK u prvoj fazi preduslov je da je klijent (GP) sam sproveo internu kontrolu. Kontrolnu listu za grupnu sertifikaciju klijentu dostavlja sertifikaciono telo prilikom zaključenja ugovora. Provera u prvoj fazi obuhvata kontrolu svih proizvodnih aktivnosti koje se odvijaju centralizovano na nivou GP (npr. zajednički prevoz, skladištenje, prerada i sl.) bez obzira da li je sprovodi sama GP ili neki **kooperant** odnosno podgovarač.

Kontrola u drugoj fazi se ogleda u proveru efikasnosti ISK na terenu kod određenog broja proizvođača tzv.reprezentativnog uzorka. Kontrolom njihove usaglašenosti sa pravilima šeme sertifikacije. Preduslov ove kontrole je da je klijent sproveo internu kontrolu kod svih proizvođača (100%) u grupi (prijavljenih za sertifikaciju). Broj i izbor reprezentativnog uzorka vrši se na osnovu analize rizika svakog klijenta posebno, **a u skladu sa usvojenim dokumentom Centra CIN-03 Postupak kontrole i sertifikacije organske proizvodnje-OP.**

Kontrola reprezentativnog uzorka GP vrši se na osnovu dokumentacije o obavljenoj internoj kontroli tih **kooperanata i u skladu sa usvojenim dokumentom Centra Uputstvo za proveru internog sistema kontrole CIN-SP-1/U-2.**

Nakon obavljene kontrole sastavlja se Zapisnik sa kontrole. Nakon ovoga dalji postupak sertifikacije sprovodi se na isti način kao kod individualne sertifikacije.

U slučaju dodele sertifikata, izdaje se Grupni sertifikat, koji sadrži **i prilog sertifikatu sa podacima o svim kooperantima** (članovima grupe/podgovaračima).

Opisani postupak aktivnosti internog sistema kontrola (ISK), u slučaju postojanja grupe proizvođača, primenjuje se i u slučaju šeme sertifikacije metodama organske proizvodnje, kao i u slučaju šeme sertifikacije geografske oznake porekla.

### 2.11 Uvoz sertifikovanih organskih proizvoda

Kada je predmet postupka kontrole i sertifikacije izdavanje potvrde za sertifikovane organske proizvode iz uvoza, sprovode se postupci kontrole definisani normativnim aktima (Pravilnik o kontroli i sertifikaciji organske proizvodnje...**Sl.glasnik RS br. RS 95/20**, Pravilnik o dokumentaciji... Sl.gl. RS br.88/16) i definisanim procedurama Centra (**CIN-03 Postupak kontrole i sertifikacije organske proizvodnje**).

## 3. Nadzor i održavanje sertifikata

Šeme sertifikacije koje *Centar* sprovodi, u sebi sadrže odobrenje kontinualnog korišćenja znaka sertifikacije koji je odobren za postavljanje na proizvod. One sadrže date zahteve za nadzor radi osiguranja stalne ispunjenosti zahteva za proizvod i održavanja statusa sertifikacije.

Postupak održavanja sertifikata sprovodi se kod proizvođača kada je

- sertifikat istekao a na zalihama imaju sertifikovane proizvode ili
- nakon suspenzije sertifikata

Pri sprovođenju nadzora primenjuju se iste aktivnosti kontrole usaglašenosti sa zahtevima šeme sertifikacije, preispitivanja i donošenja odluke o sertifikaciji .

## 4. Izmene koje utiče na sertifikaciju

Promene koje mogu nastati u obimu sertifikacije su proširenje ili smanjenje obima sertifikacije

- ❖ *Proširenje obima sertifikacije:* klijent može zatražiti u bilo koje vreme tokom trajanja perioda sertifikacije. Prijava i dalji postupak se vrši na isti način kao i za početnu sertifikaciju.
- ❖ *Smanjenje obima sertifikacije:* obim sertifikacije se može smanjiti na zahtev klijenta ili na osnovu rezultata kontrole.

## 5. Postupak prestanka, suspenzije ili povlačenja sertifikata

---

Ako se u postupku kontrole utvrde neusaglašenosti/**nepravilnosti** sa zahtevima šeme sertifikacije Centar će razmotriti preduzimanje odgovarajućih aktivnosti.

Sertifikacija može da bude prekinuta, smanjena, suspendovana ili povučena.

Dodeljeni sertifikat može biti suspendovan:

- 1.) na zahtev sertifikovanog klijenta - klijent može u periodu važenja sertifikata zatražiti od sertifikacionog tela suspenziju sertifikata.
- 2.) Sertifikat može biti prinudno suspendovan:
  - kao rezultat nadzorne ili ponovne kontrole
  - nepoštovanje ugovornih odredbi i Pravila o korišćenju znaka
  - klijent ne omogući vršenje nadzora

Tražena ili prinudna suspenzija može **se izreći za vremenski period** najviše do 6 meseci. **U slučaju tražene suspenzije** sertifikovani klijent treba da u pisanoj formi zatraži prekid suspenzije najmanje dva meseca pre isteka suspenzije.

Suspenzija se može ukinuti na osnovu rezultata sprovedene kontrole ili na osnovu dostavljenih adekvatnih dokaza o prestanku važenja okolnosti koje su dovele do suspenzije. Ukoliko se ne steknu uslovi za prekid suspenzije, sertifikaciono telo će smanjiti obim sertifikacije u obimu u kojem je suspenzija odobrena odnosno ukinuti sertifikat u celini.

Klijent ima pravo žalbe na odluku o ukidanju sertifikata.

Trajanje suspenzije ne utiče na rok važenja sertifikata.

Klijentu će sertifikat biti povučen /ukinut:

- kao naknadna mera nakon **isteka** suspenzije
- ako ne preduzme potrebne mere za otklanjanje utvrđenih neusaglašenosti/**nepravilnosti**, ni nakon sprovedene vanredne kontrole
- u slučaju stečaja ili likvidacije klijenta
- u slučaju kršenja zakonskih propisa koje može diskreditovati i narušiti ugled sertifikacionom telu

Nakon povlačenja/**ukidanja** sertifikata klijent je dužan da sertifikacionom telu vrati dodeljeni sertifikat i obaveže se pisanom izjavom da će preduzeti sve potrebne mere da ne koristi dalje simbol sertifikata i ime sertifikacionog tela.

## 6. Obaveze sertifikovanog proizvođača

---



Sertifikovani proizvođač (klijent) je u obavezi da Centru omogući uvid u sva dokumenta potrebna za vršenje kontrole i iznese sve činjenice koje su od značaja za ocenu ispunjenosti uslova za sertifikaciju, kao i da omogući nesmetan pristup svim lokacijama, proizvodnim jedinicama, i svojim podgovaračima.

Ukoliko šema sertifikacije to predviđa, klijent je u obavezi da omogući sertifikacionom telu nesmetano uzorakovanje sirovine/gotovog proizvoda itd radi provere uskladenosti sa zahtevima relevantne šeme.

Proizvođač (klijent) je u obavezi da prihvati dodatne kontrole sertifikacionog tela, kao i kontrole po preduzetim korektivnim merama na osnovu utvrđenih neusaglašenosti, i prihvati mere koje sertifikaciono telo odredi. U svim proizvodnim aktivnostima (proizvodnja, sakupljanje, prerada, skladištenje, pakovanje, obeležavanje, transport, prodaja i dr.) proizvođač je dužan da se pridržava svih važećih propisa RS vezanih za predmet sertifikacije sve vreme važenja Sertifikata.

Sertifikovani proizvođači moraju da vode zapise o svim prigovorima i žalbama dostavljenim u vezi sa usaglašenošću sertifikovanih proizvoda sa zahtevima za sertifikaciju, kao i da te zapise stave na raspolaganje Centru kada on to zahteva. Imalac sertifikata mora da istražuje prigovore i da preduzima odgovarajuće mere u odnosu na prigovore, kao i na bilo koje nedostatke nađene na proizvodu, a koji utiču na usaglašenost sa zahtevima za sertifikaciju. Sertifikovani proizvođač mora da dokumentuje sve preduzete aktivnosti u vezi sa primljenim prigovorima i žalbama.

Sertifikovani proizvođači su dužni da blagovremeno obaveste Centar o svim promenama koje nameravaju da učine u procesu proizvodnje, na proizvodu ili u sistemu kvaliteta, a koje mogu da utiču na usklađenost proizvoda sa zahtevima relevantnih referentnih dokumenata u okviru specifične šeme sertifikacije.

Proizvođač ne sme davati izjave koje nisu konzistentne sa predmetom ili područjem sertifikacije (prozoda, šeme sertifikacije i primene relevantnih standarda) i za koje bi sertifikaciono telo moglo smatrati da dovode u zabludu ili da za to nema ovlašćenje. Proizvođač ne sme koristiti sertifikaciju da bi izazvalo nepoverenje prema sertifikacionom telu i ukoliko daje kopije dokumenata sertifikacije drugima, ta dokumenta moraju biti u celini reprodukovana.

## 7. Prigovori i žalbe

---

Centar je u svojoj proceduri *Rešavanje prigovora i žalbi* definisao postupak primanja, rešavanja i vođenja zapisa o prigovorima i žalbama dobijenim od korisnika usluga i klijenata Centra.

Prigovor/žalba podnese se u pismenom obliku na adresu sedišta Centra, neposrednom predajom u organizacionom delu Centra - Služba pravnih i opštih poslova, ili putem e-mail-a na adresu: kontakt@cin.co.rs.

Prigovor/žalba mora da sadrži podatke o podnosiocu (naziv lica, adresa, mesto, kontakt telefon i e mail), jasno naveden opis predmeta prigovora/žalbe (kod žalbe se navodi broj i datum rešenja), odgovarajuće dokaze za navode iz prigovora/žalbe ukoliko su potrebni, zahtevani način ispravke.

Prigovor/žalba je uredna (sadrži sve neophodne elemente navedene u prethodnom stavu), kada se predmet prigovora odnosi na aktivnosti Centra i to:

- greška ili neusaglašenost u ispitivanju/uzorkovanju,
- nedostatke u izveštajima o ispitivanju,
- na nedostatke i propuste u postupcima kontrole i sertifikacije,
- pružanja tehničko administrativnih usluga korisniku odnosno klijentu, uključujući i

- vremenske rokove;  
odnosno u slučaju žalbe:
- nepovoljnu odluku o sertifikaciji

Podnosilac zvaničnog prigovora odnosno žalbe se obaveštava o prijemu prigovora/žalbe.

Za postupak rešavanja prigovora i žalbi u procesu sertifikacije, *Centar* imenuje osoblje koje nije bilo uključeno u aktivnosti sertifikacije na koje se odnosi prigovor ili žalba.

*Centar* je dužan da donese odluku o podnetom prigovoru u što kraćem roku a o žalbi u roku od 30 dana od dana prijema žalbe.

*Centar* odluku o podnetom prigovoru ili žalbi dostavlja klijentu u pisanom obliku.

## 8. Korišćenje sertifikacionog znaka

---

Sertifikovani klijent stiče pravo na korišćenje oznaka propisanih od strane nadležnog Ministarstva u skladu sa Zakonom, i znaka CIN-a (loga) kao sertifikacionog tela u skladu sa Pravilima za korišćenje znaka (loga) sertifikacionog tela. Oznake su vizuelno sredstvo koje obaveštava potrošače o poreklu proizvoda.

Pre puštanja proizvoda u promet proizvođač je dužan sertifikacionom telu prethodno dostavi dokumenta, izgled etikete, reklamni materijal i dr. materijal, u kojima se spominje sertifikaciono telo, na autorizaciju sertifikacionom telu, pri čemu je proizvođač dužan da deklarisanje i označavanje upakovanih namirnica sprovede po važećim propisima. Pravila za korišćenje znaka (loga) sertifikacionog tela, klijentu se daju uz izdati sertifikat.

Sertifikovani proizvođač, pored znaka sertifikacije, može, u skladu sa Pravilnikom o obliku i sadržini oznake geografskog porekla, kao i o načinu kontrole označavanja poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda sa oznakama geografskog porekla (Sl.glasnik RS, broj 92/12 i 19/13) podneti zahtev nadležnom Ministarstvu (Ministarstvo poljoprivrede i zaštite životne sredine) za dodelu kontrolnih markica. Proizvođač je dužan da markice koristi u skladu sa pomenutim Pravilnikom.

Sertifikovani proizvođač organskog proizvoda, pored znaka sertifikacije, obeležava se proizvod nacionalnim znakom „organski proizvod“ ili „proizvod iz perioda konverzije“, u skladu sa odredbama Pravilnika o kontroli i sertifikaciji u organskoj proizvodnji i metodama organske proizvodnje (Sl.glasnik RS br. 95/20).

## 9. Vođenje evidencije i čuvanje dokumentacije

---

*Centar* čuva sve zapise proistekle iz postupka sertifikacije. Svi zapisi koji prate proces sertifikacije, od zahteva klijenta pa nadalje, evidentiraju se pod jednoznačnim brojem predmeta, čuvaju se u papirnoj verziji, objedinjeni, hronološki poređani i zaštićeni tako da je obezbeđena njihova poverljivost.