Доверливост, независност и откривање на информации

1.1	**Цел** Оваа политика се стреми да обезбеди зачувување на доверливи информации добиени од операторите, притоа подобрувајки ја довербата помеѓу двете страни.
1.2	**Позадина** Односот серификатор-сертифициран оператор се базира на меѓусебна доверба. Потенцијалната злоупотреба на информации од страна на серификационото тело го загрозува овој однос и ги загрозува правилните сертификациски процедури. Од друга страна, учесниците во органските или пазари со друга специјалност имаат легитимен интерес за размената на информации, кои не би требало да бидат спречени од страна на сертификациското тело.
1.3	**Политика:** Без писмена дозвола од клиентот нема да се издаваат информации добиени од операторите при вршење на контрола и сертификација кај правни или физички лица, освен кога тие информации се побарани од надлежните државни органи, или институции. При потпишувањето на договорот за сертификација од клиентите ќе биде побарана согласност за откривање на одредена информација во врска со нивниот начин на работа, за посебни цели, односно за потребите на надлежните институции и државни органи.
1.4	Списокот на сертифицирани оператори и опсегот на нивната сертификација ПРО-ЦЕРТ ќе ги објави на својата интернет страница. Подетални информации во врска со операторите, нивниот начин на работење или производите освен како што се бара во овој стандард или по законот, како и информациите добиени во текот на вршењето на серификациската активност за одреден производ или добавувач не смеат да бидат објавени на трета страна без писмена согласност од засегнатите страни. Онаму каде што законот бара информацијата да биде објавена на трета страна, операторот мора да биде информиран за информациите кои се дадени во согласност со законот. Контролорите или другите вработени и ангажирани лица на ПРО-ЦЕРТ не се овластени да ги информираат третите страни (освен надлежните државни органи или акредитаторот), за доверливи информации поврзани со клиентите. Ова особено се однесува на: o Неусогласености откриени за време на контролите o Економски податоци, како цени, обрт, биланси итн. o Специфични техники, особено оние кои биле создадени од страна на самиот оператор.

2. Независност и конфликт на интерес

2.1	**Цел** Оваа политика се стреми да обезбеди независно и непристрасно извршување на контролната и сертификациската работа
2.2	**Позадина** Приватната сертификација вклучува неколку неизбежни конфликти на интерес. Причина е одредена контрадикторност помеѓу односот "контролор-контролиран оператор",од една и односот "извршител на услуга-клиент", од друга страна. Овој конфликт не може да биде комплетно надминат, но свесноста за проблемот и јасните правила за целиот персонал мораат да го минимизираат ризикот од неправилни и неправедни одлуки.

2.3	**Исклучоци:** ● Контролорите и службениците за Сертификација не можат да вршат контрола, да вршат прегледи на извештаи, да донесуваат или влијаат врз одлуките за сертификација во случај на оператори: o Кои се нивни роднини, брачни другари или лични пријатели o Кои се или биле нивни вработени или работодавци, или за кои тие работеле како н консултанти o Со кои имаат или имале било каков личен конфликт, не директно поврзан со контролни/сертификациски прашања.
2.4	**Спречување на корупција:** Контролорите на несмеат да прифатат: ● Директно плаќање за контролни сертификациски услуги, во кеш или на нивната приватна банкарска сметка ● Подароци во вредност повисока од 20 евра ● Покани во неприкладни луксузни хотели, ресторани, итн. ● Покани на локации или настани кои може да го наруши угледот на контролорот или сертификациското тело.
2.5	**Цени, исплаќање, наплата:** ● Врз база на јасен ценовник, ПРО-ЦЕРТ , ќе ја наплати истата цена за слични оператори.
2.6	**Одлуки од страна на сертификацискиот службеник:** ● Во случај на двоумици во однос на сертификацискиот процес или одлуки, одговорниот службеник за сертификација е обврзан да се консултира со најмалку еден колега.. Во случај ако и двајцата не можат да се усогласат, мораат да консултираат надворешен специјалист и/или компетентен државен орган. Во особено тешки или важни случаи, треба да биде консултиран советодавниот одбор .
2.7	**Финансиска зависност на одредени клиенти:** ● Освен во почетниот период од максимум една година, ни еден клиент не смее да допринесува со повеќе од 10% во годишниот обрт на ПРО-ЦЕРТ ,
2.8	**Избегнување на "слепило на компанијата":** ● Контролорите и службениците за сертификација се охрабруваат често да разменуваат информации, критериуми и искуства со колеги од други сертификациони тела, на неформално и на формално ниво. Ова ќе помогне да се преиспитаат специфични гледишта на компанијата, како и во донесување на пообјективни критериуми и одлуки.

2.9	**Санкции и поправни мерки:** ● Контролори и друг персонал, за кои е докажано дека o Примаат корумпирачки подароци o Свесно затајуваат значајни несоодветности или на друг начин ги променуваат информациите во нивните извештаи од контроли o Им помагаат на операторите да кријат значајни несоодветности o Свесно не го информираат ПРО-ЦЕРТ , за постоечка компромитирачка врска со клиент ќе бидат веднаш отпуштени. ● Во случај кога некоја контрола е извршена од страна на контролор, за кој е докажано дека има конфликт на интереси, или е докажано дека врши било какво неприфатливо однесување наведено погоре: o контролата ќе биде повторена од страна на контролор, кој не е вклучен во проблемот. Во случај кога операторот не бил дел од проблемот, нема да има дополнителна доплата. o во случај кога веќе е издаден сертификат, моментално ќе биде суспендиран, до разјаснување на ситуацијата.

3. Откривање и размена на информации

3.1	**Цели** Добивање максимална транспарентност при сертификациските процеси за сите вклучени страни, без оптеретување на непходните принципи за доверливост.
3.2	**Позадина** Успехот на нашето сертификационо тело во голема мера зависи од постојаното навремено информирање на контролорите и клиентите во однос на промените во Законот, политиката и процедурите на ПРО-ЦЕРТ ,
3.5	**Посојано информирање на персоналот:** На контролорите и другиот персонал, ПРО-ЦЕРТ , ќе им обезбеди копии од сите релевантни закони, регулативи и делови од Прирачникот за квалитет.
3.6	**Учество на песоналот во донесување одлуки:** Кога е можно, пред донесување на одлуки, целиот потенцијално инволвиран или засегнат персонал, треба да биде информиран и охрабрен да ги дава своите мислења и коментари. Управата мора да ги земе во предвид мислењата и коментарите изнесени од страна на персоналот.

3.7	**Постојано информирање на клиентите:** ПРО-ЦЕРТ , на клиентите и апликантите за сертификација на својата интернет страница ќе им овозможи, линкови од соодветниот стандард/и, по можност на јазик разбирлив за нив, пропратено со лесно разбирливи резимеа од најважните барања. Со цел да направи колку што е можно потранспарентни структури и процедури, ПРО-ЦЕРТ , на својата интернет страница ќе ги направи достапни за сите заинтересирани, своите сертификациски политики и битните делови од Прирачникот за квалитет. ПРО-ЦЕРТ , овозможува преку интернет страницата или емаил на клиентите или останатата заинтересирана јавност основни информации по доставените барања за дадените стандарди, политики или процедури. ПРО-ЦЕРТ , ќе им овозможи преку интернет страницата, на клиентите информации во врска со релевантни промени во Законот, политики, или процедури кои ги засегаат операторите во контекст на извршената сертификација од страна на ПРО-ЦЕРТ , Следниве видови на документи, ќе треба да бидат обзбедени секогаш : - План за органско управување - Кратка информација за контрола и сертификација - Политики на ПРО-ЦЕРТ , - Договори
4	**Пристап до оваа политика**

- Оваа политика е достапна за целокупната заинтересирана јавност
- Мора да биде доставена до целиот персонал на ПРО-ЦЕРТ