



Međunarodna organizacija za standardizaciju



Međunarodni forum za akreditaciju

Datum: 30. jul 2005.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja

Uputstvo:

NEPRISTRASNOST PROVERAVAČA PREKO TREĆE STRANE I SUKOB INTERESA

Nepriistrasnost i objektivnost proveravača su osnovni preduslovi za efektivnu i konzistentnu proveru.

Ovaj dokument ilustruje dobru praksu ponašanja u korist samih proveravača i tela koja vrše ocenjivanje ponašanja proveravača, npr. sertifikaciona/registraciona tela (CRB) i akreditaciona tela (videti, takođe, ISO/PAS 17001).

1. Predmet i područje primene

1.1 Opšti cilj sertifikacije preko treće strane je da pruži poverenje svim stranama koje se oslanjaju na sertifikaciju. Osnovni principi za stvaranje poverenja su nezavisnost, nepriistrasnost i kompetentnost kako u postupcima, tako i u pojavi.

1.2 Ovaj dokument se odnosi samo na pitanja u vezi sa pretnjama i zaštitom nezavisnosti i nepriistrasnosti proveravača .

2. Posvećenost CRB nepriistrasnosti

2.1 Organizaciona struktura i procedure CRB u vezi sa zapošljavanjem proveravača trebalo bi da budu u stanju da pokažu kako se primarni zahtev za NEPRISTRASNOŠĆU ispunjava.

2.2 CRB treba da pokaže politikama, procedurama i obukama kako se bavi pritiscima i drugim faktorima koji mogu da kompromituju ili se razumno može očekivati da kompromituju objektivnost proveravača, a koji mogu proizaći iz raznih aktivnosti, odnosa i

drugih okolnosti, kao i iz različitih ličnih kvaliteta i karakteristika proveravača, koji mogu biti izvori pristrasnosti.

3. Pretnje po nepristrasnost proveravača

3.1 Pretnje po nepristrasnost proveravača su izvori potencijalne pristrasnosti koja može kompromitovati ili se može razumno očekivati da će kompromitovati sposobnost proveravača da nepristrasno zapaža i donosi zaključke provere .

Zbog toga što pretnje mogu ili se razumno može očekivati da će kompromitovati sposobnost proveravača da nepristrasno vrši zapažanja i donosi zaključke provere, CRB treba da identifikuju i analiziraju efekte pretnji koje su izvori potencijalnih pristrasnosti.

3.2 Pretnje nameću različite vrste aktivnosti, odnosa i drugih okolnosti. Da bi razumelo prirodu tih pretnji i njihov potencijalni uticaj na nepristrasnost proveravača, CRB treba da identifikuje vrste pretnji koje predstavljaju konkretne aktivnosti, odnose ili druge okolnosti. Sledeća lista sadrži primere vrsta pretnji koje mogu stvoriti pritisak i druge faktore koji mogu dovesti do pristrasnog ponašanja proveravača.

Iako lista nije konačna i primeri se međusobno ne isključuju, ona ilustruje širok spektar vrsta pretnji koje CRB treba da uzmu u obzir kada analiziraju pitanja nezavisnosti i nepristrasnosti proveravača.

- Pretnje zbog sopstvenog interesa — pretnje koje proizlaze od proveravača koji rade za svoj sopstveni interes. Sopstveni interesi obuhvataju emotivne, finansijske ili druge lične interese proveravača. Proveravači mogu da pri obavljanju provere sistema menadžmenta, svesno ili nesvesno, favorizuju sopstvene interese u odnosu na interese CRB. Na primer, veza CRB sa klijentima može stvoriti sopstveni finansijski interes zato što klijent plaća troškove CRB. Proveravači takođe imaju sopstveni finansijski interes ukoliko oni poseduju akcije proveravanih i mogu imati emotivne ili finansijske interese ako postoji radni odnos između članova porodice proveravača i proveravanih.
- Pretnje zbog samopreispitivanja — pretnje koje proizlaze od proveravača koji preispituju posao koji su sami uradili ili koji su uradile njihove kolege. Može biti teže da se bez pristrasnosti vrednuje rad sopstvene organizacije nego rad nekog drugog ili neke druge organizacije. Stoga, pretnje od samopreispitivanja mogu da nastanu kada proveravači preispituju zaključke i odluke koje oni ili drugi u njihovoj organizaciji donose.
- Pretnje zbog familijarnosti (ili poverenje) — pretnje koje proizlaze od proveravača i koje su uslovljene bliskim odnosom sa proveravanim. Takva opasnost postoji ako proveravači nisu dovoljno skeptični prema tvrdnji proveravanog i, kao rezultat toga, zbog svoje bliskosti sa proveravanim ili zbog poverenja u proveravanog olako prihvataju stavove proveravanog. Na primer, opasnost od familijarnosti može nastati kada proveravač ima posebno blizak ili dugogodišnji lični ili profesionalni odnos sa proveravanim.
- Pretnje zbog zastrašivanja – pretnje koje proizlaze od proveravača koji su, ili veruju da su, otvoreno ili tajno prisiljeni od strane proveravanih ili drugih zainteresovanih strana. Takva pretnja može proizaći, na primer, ako je

proveravaču ili CRB zaprećeno da će biti zamenjeni zato što se proveravani ne slažu sa primenom specifičnih zahteva normativnih dokumenata koji se koriste kao referenca za proveru.

- Pretnje zbog zastupanja (na primer, telo ili njegovo osoblje podržavaju ili su u opoziciji u odnosu na proveravanog koji je istovremeno i njihov korisnik, a što može rezultovati potpunim razlazom ili parnicom).
- Pretnje zbog suparništva (npr. između ocenjivanog i podugovorenog tehničkog ocenjivača).

4. Mere zaštite nepristrasnosti proveravača

4.1 CRB treba da ima primenjene mere zaštite kojima se ublažavaju ili eliminišu pretnje po nepristrasnost proveravača. Mere zaštite mogu da obuhvataju zabrane, ograničenja, otkrivanja, politike, procedure, prakse, standarde, pravila, institucionalne aranžmane i uslove okoline. Njih bi trebalo redovno preispitivati da bi se obezbedila njihova stalna primenljivost.

Napomena 1: Mere zaštite postoje u sredini u kojoj se obavlja provera ili mogu biti nametnute od strane nezavisnih donosioca odluka kao odgovor na pretnju koja predstavlja različite aktivnosti, odnose i druge okolnosti. Jedan od načina na koji mere zaštite mogu da budu opisane jeste prema nastanku .

4.2 Primeri mera zaštite koje postoje u sredini u kojoj se vrši provera obuhvataju:

- vrednost CRB i pojedinačnih proveravača zasniva se na njihovoj reputaciji;
- programi akreditacije za CRB na osnovu kojih se ocenjuje usklađenost organizacije sa profesionalnim standardima i regulatornim zahtevima u pogledu nepristrasnosti;
- opšti nadzor od strane komiteta i rukovodeće strukture CRB (na primer, odbori direktora) koji se odnosi na usklađenost sa kriterijumima za nepristrasnost;
- drugi aspekti korporativnog upravljanja, uključujući kulturu CRB koja podržava proces sertifikacije i nepristrasnost proveravača;
- pravila, standardi i kodeksi profesionalnog ponašanja koji uređuju ponašanje proveravača;
- pokretanje sankcija, kao i mogućnost takvih mera od strane akreditacionog tela/IAF-a i drugih i
- pravna odgovornost sa kojom se suočavaju CRB.

4.3 Primeri mera zaštite koje postoje u okviru sertifikacionih tela, kao deo sistema menadžmenta CRB, obuhvataju:

- održavanje kulture u CRB koja naglašava očekivanje da će proveravači delovati u širem interesu i značaj dobre provere i nepristrasnosti proveravača;
- održavanje profesionalnog okruženja i kulture u CRB koji podržavaju ponašanje svih osoba koje je konzistentno sa nepristrasnošću proveravača;

- sistemi menadžmenta koji obuhvataju politike, procedure i prakse koji su u direktnoj vezi sa održavanjem nepristrasnosti proveravača;
- ostale politike, procedure i prakse, kao što su one u vezi sa rotacijom zaposlenih, interne provere, kao i zahtevi za unutrašnje konsultacije o tehničkim pitanjima i
- angažovanje kadrova, obuka, promocija, politike zadržavanja i nagrađivanja, procedure i prakse koje naglašavaju značaj nepristrasnosti proveravača, potencijalne pretnje koje proizlaze iz raznih okolnosti sa kojima se mogu proveravači CRB suočiti i potreba za vrednovanje nepristrasnosti proveravača u odnosu na specifičnog klijenata, nakon razmatranja primenjenih mera zaštite za ublažavanje ili eliminisanje tih pretnji.

Drugi način opisivanja mera zaštite je po njihovoj prirodi. Primeri obuhvataju:

- mere zaštite koje su preventivne – na primer, uvođenje programa za novoangažovane proveravače koji naglašava značaj nepristrasnosti,
- mere zaštite koje se odnose na pretnje koje nastaju u specifičnim okolnostima – na primer, zabrana određenih veza između proveravača i članova porodice klijenata CRB i
- mere zaštite čije posledice treba da spreče povrede drugih mera zaštite kažnjavanjem prekršilaca – na primer, politika nula tolerancije omogućava akreditacionim telima da odmah suspenduju ili povuku akreditaciju.

4.5 Alternativni način na koji se mere zaštite mogu opisati su pomoću nivoa do kojeg one ograničavaju aktivnosti ili odnose koji se smatraju pretnjama po nepristrasnost proveravača, kao što je zabrana proveravačima da pružaju konsultantske usluge klijentima koje proveravaju.

4.6 Prilikom ocenjivanja nepristrasnosti svojih proveravača CRB treba da razmotre:

- pritiske i druge faktore koji mogu dovesti do ili se osnovano može očekivati da dovedu do pristrasnog ponašanja proveravača – ovde opisano kao pretnja po nepristrasnost proveravača;
- upravljanja koja mogu da smanje ili eliminišu efekte tih pritisaka i drugih faktora – prethodno opisano kao mere bezbednosti za nepristrasnost proveravača;
- značaj tih pritisaka i druge faktore i efektivnost upravljanja njima i
- verovatnoću da će pritisci i drugi faktori, nakon razmatranja efektivnosti upravljanja, dostići nivo kada oni kompromituju, ili se može razumno očekivati da će kompromitovati, sposobnost proveravača da održi nepristrasnost provere .

5. Ocenjivanje nivoa rizika po nepristrasnost

CRB treba da oceni nivo rizika po nepristrasnost uzimajući u obzir vrste i značaj pretnji po nepristrasnost proveravača i vrste i efektivnost mera zaštite. Ovaj osnovni princip opisuje proces kojim CRB treba da identifikuje i oceni nivo rizika po nepristrasnost koji proističe iz raznih aktivnosti, odnosa ili drugih okolnosti.

NAPOMENA 1: Nivo rizika po nepristrasnost može se izraziti kao tačka na skali koja se kreće od „nema rizika” do „maksimalni rizik”. Jedan od načina da se opišu te krajnje

tačke, segmenti kontinuuma rizika po nepristrasnost koji se nalaze između krajnje tačke i verovatnoća kompromitovanja objektivnosti kojima odgovaraju krajnje tačke i segmenti je sledeći.

Tabela 1 – Nivo rizika po nepristrasnost

Nema rizika	Neznatan rizik	Izvestan rizik	Visok rizik	Maksimalni rizik
Praktično je nemoguće da se kompromituje objektivnost	Veoma mala verovatnoća da se kompromituje objektivnost	Postoji mogućnost da se kompromituje objektivnost	Vrlo verovatno je da se kompromituje objektivnost	Kompromitovanje objektivnosti je izvesno

Povećavanje verovatnoće kompromitovanja objektivnosti.

NAPOMENA 2 Iako se ne može precizno izmeriti, nivo rizika za svaku specifičnu aktivnost, odnos ili drugu okolnost koja može predstavljati pretnju po nepristrasnost proveravača se može opisati kao da je u jednom od segmenata, ili u nekoj od krajnjih tačaka na skali rizika po nepristrasnost.

6. Određivanje prihvatljivosti rizika po nepristrasnost

6,1 CRB treba da utvrdi da li je nivo rizika po nepristrasnost na prihvatljivoj poziciji na skali rizika po nepristrasnost. CRB treba da vrednuju prihvatljivost nivoa rizika po nepristrasnost koji proističe iz specifične aktivnosti, odnosa i drugih okolnosti. To vrednovanje zahteva od njih da prosude da li mere zaštite otklanjaju ili adekvatno ublažavaju pretnje po nepristrasnost proveravača koje proizlaze iz tih aktivnosti, odnosa ili drugih okolnosti. Ako to ne uradi, CRB treba da odluče koje dodatne mere zaštite (uključujući i zabranu) ili kombinacija mera zaštite bi smanjile rizik, kao i odgovarajuću verovatnoću kompromitovane objektivnosti, na prihvatljivo nizak nivo.

6.2 S obzirom na određene faktore u okruženju u kojem se provera obavlja, na primer, da proveravani plaćaju proveravača, rizik po nepristrasnost se ne može potpuno eliminisati i samim tim CRB uvek prihvata izvestan rizik da će objektivnost proveravača biti kompromitovana. Ipak , u prisustvu pretnji po nepristrasnost proveravača, CRB treba da smatra da je samo nizak nivo rizika prihvatljiv. Samo tako mala verovatnoca kompromitovane objektivnosti je konzistentna i sa definicijom i sa ciljem nepristrasnosti proveravača.

6.3 Neke pretnje po nepristrasnost proveravača mogu uticati samo na pojedince ili grupe unutar CRB i značaj nekih pretnji može biti različit za različite pojedince ili grupe. Da bi se osiguralo da je rizik na prihvatljivo niskom nivou, CRB bi trebalo da identifikuju pojedince ili grupe pod uticajem pretnji po nepristrasnost i značaj tih pretnji. Različite vrste mera zaštite mogu biti pogodne za različite pojedince i grupe u zavisnosti od njihove uloge u proveru.

6.4 CRB treba da osiguraju da koristi koje proizlaze iz smanjenja rizika po nepristrasnost nametanjem dodatnih mera prevazilaze troškove tih mera zaštite. Iako je često teško identifikovati i kvantifikovati koristi i troškove, CRB treba da ih uzmu u obzir kada donose odluke o pitanjima nepristrasnosti proveravača.

NAPOMENA Različite strane imaju različite troškove u održavanju nepristrasnosti proveravača. Neki od tih troškova direktno se odnose na razvoj, održavanje i sprovođenje mera zaštite, uključujući i troškove upravljanja kvalitetom u vezi sa nepristrasnošću CRB i

troškove u vezi sa sistemima akreditacije i sopstvenim regulisanjem nepristrasnosti proveravača. Takođe, mogu da postoje drugi, indirektni troškovi održavanja nepristrasnosti proveravača, ponekad zvani „efekti drugog reda" ili „neželjene posledice". Ti troškovi se odnose na moguće smanjenje kvaliteta provere ili drugih negativnih rezultata koji mogu biti rezultat mera zaštite koje zabranjuju ili ograničavaju aktivnosti i odnose proveravača. Na primer, ograničenja za konsultantske usluge/aktivnosti obuke proveravača mogu smanjiti atraktivnost CRB kao poslodavca i time dovesti do smanjenja kvaliteta provere. Direktni i indirektni troškovi održavanja nepristrasnosti proveravača mogu da budu pod uticajem mnogo promenljivih, uključujući broj pojedinaca u organizaciji koji će biti obuhvaćeni merama zaštite. Nepristrasnost proveravača je značajna ne sama po sebi, već i zbog pomoći obezbeđenju da su ciljevi širokog javnog interesa ispunjeni, CRB treba da razmotre efekte drugog reda ili neželjene posledice koje prevazilaze direktan uticaj njihovih odluka na nepristrasnosti proveravača.

7. Organizaciona pitanja i pitanja organizacione strukture

7.1 Kao dodatak na prethodno navedene aspekte, potrebno je da nepristrasnost proveravača bude dodatno zaštićena njegovim postavljanjem u organizacionu strukturu koja će garantovati da su zahtevane mere zaštite primenjene. Organizaciona struktura treba da bude takva da CRB može da pokaže svoju nepristrasnost trećoj strani, koja je informisana i obavještena.

7.2 Organizaciona struktura i organizacija CRB izabrana da ispuni ove ciljeve treba da bude transparentna i da podržava razvoj i primenu procesa neophodnih da ispuni prethodno navedene ciljeve. Ti procesi treba da obuhvate :

- razumevanje potreba i očekivanja korisnika i drugih zainteresovanih strana;
- utvrđivanje politike i ciljeva organizacije;
- utvrđivanje procesa i odgovornosti neophodnih za postizanje ciljeva;
- utvrđivanje i obezbeđivanje infrastrukture i resursa neophodnih za postizanje ciljeva;
- uspostavljanje i primena metoda za utvrđivanje efikasnosti i efektivnosti svakog procesa;
- identifikacija potencijalnih sukoba interesa na nivou i organizacije i pojedinca i načina za njihovu identifikaciju i bavljenje njima;
- utvrđivanje načina za sprečavanje neusaglašenosti i eliminisanje njihovih uzroka; i
- uspostavljanje i primena procesa za stalna poboljšavanja prethodno navedenih procesa.

Napomena: Dok je ovo uputstvo fokusirano na proveravače CRB, slična razmatranja mogu (uz neophodno prilagođavanje) da se primenjuju na proveravače akreditacionih tela.

Za dalje informacije o ISO 9001 Grupi za praksu proveravanja, pogledajte članak *Uvod u ISO 9001 Grupu za praksu proveravanja*.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja će koristiti povratne informacije od korisnika da utvrdi da li je potrebno uraditi dodatna dokumenta ili revidovati postojeća.

Komentare na dokumenta ili prezentacije mogu se slati na sledeću e-mail adresu:
charles.corrie@bsigroup.com

Ostali materijali i prezentacije ISO 9001 Grupe za praksu proveravanja se mogu naći na:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Odricanje od odgovornosti

Ovaj dokument nisu usvojili Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO), ISO Tehnički komitet 176 ili Međunarodni forum za akreditaciju (IAF).

Informacije koje on sadrži koriste se u svrhe edukacije i razmene informacija. *ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja* ne preuzima odgovornost za bilo kakve greške, izostavljanja ili ostale obaveze koje mogu proisteći na osnovu korišćenja tih informacija.