



Međunarodna organizacija za standardizaciju



Međunarodni akreditacioni forum

Datum: 14. oktobar 2004.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja **Uputstvo:**

Kako proveravati procese najvišeg rukovodstva

Polazeći od toga da je proveravanje najvišeg rukovodstva osetljivo pitanje, ovaj dokument daje uputstvo za ovu kategoriju proveravanja.

Proveravači treba da u proveru uključe najviše rukovodstvo, npr. da ih pozovu na uvodni i završni sastanak, dajući dovoljno vremena u planu provere za intervjuisanje najvišeg rukovodstva, direktan razgovor sa njima o rezultatima provere, traženje dokaza za njihovu posvećenost itd. Važno da se pažnja ne usmeri samo na predstavnika rukovodstva za kvalitet, već i na najviše rukovodstvo organizacije.

Proveravač treba da uzme u obzir da su aktivnosti najvišeg rukovodstva procesi i da ih proverava u skladu s tim.

Faza planiranja

Potrebno je da proveravač identifikuje procese najvišeg rukovodstva i da:

- a) razume organizaciju i njenu strukturu rukovođenja na osnovu preispitivanja informacija kao što su organizacione šeme, godišnji izveštaji, poslovni planovi, profili kompanije, novinski članci, veb-sajtovi;
- b) obezbedi prostor u planu provere za sakupljanje relevantnih informacija koje se odnose na posvećenost najvišeg rukovodstva direktno od najvišeg rukovodstva i na osnovu intervjua sa najvišim rukovodstvom;
- c) razume kulturu organizacije i njenog najvišeg rukovodstva u cilju određivanja njihovog uticaja na plan provere – i da napravi odgovarajuća podešavanja;
- d) ima profesionalni pristup kada se radi o sopstvenom izgledu proveravača utvrđivanjem kodeksa oblačenja u organizaciji;
- e) planira vremenski raspored za intervjuisanje najvišeg rukovodstva da bi osigurao pogodnost i tačnost.

Proveravač sa ograničenim iskustvom u proveravanjima ne bi trebalo da bude određen da intervjuje najviše rukovodstvo.

Sprovođenje provere

Uobičajene metode provere najvišeg rukovodstva su:

1. Intervjui sa najvišim rukovodstvom

Proveravač može, korišćenjem poslovne terminologije prikladne za najviše rukovodstvo, postavljati relevantna pitanja u cilju:

- a) nastojanja da dođe do dokaza o svesti i posvećenosti najvišeg rukovodstva kvalitetu i njihovoj relevantnosti za ukupne ciljeve i sistem menadžmenta organizacije;
- b) uspostavljanja dokaza o usaglašenosti sa zahtevima standarda ISO 9001 koji se odnose na odgovornost rukovodstva.

2. Sakupljanje i prihvatanje dokaza

Proveravač/tim za proveru bi stalno trebalo da traže mogućnosti da se potkrepljuju odgovori dobijeni prilikom provere najvišeg rukovodstva tokom intervjua.

To obuhvata:

- a) dostupnost i relevantnost politika i ciljeva,
- b) utvrđivanje veze između politika i ciljeva,
- c) dobijanje dokaza da su te politike i ciljevi efektivni i da se razumeju u celoj organizaciji,
- d) utvrđivanja da li su politike i ciljevi pogodni za stalno poboljšavanje sistema menadžmenta i za postizanje zadovoljstva korisnika,
- e) utvrđivanje da li najviše rukovodstvo učestvuje u preispitivanju od strane rukovodstva.

Ponekad su potrebni dodatni intervjui i sakupljanje dokaza radi dobijanja pravih rezultata.

Takođe, tim za proveru treba da obezbedi da su prikupljeni svi dodatni dokazi o posvećenosti najvišeg rukovodstva.

Proveravač/tim za proveru treba da preispitaju prikupljene dokaze, da obezbede kompletnost i tačnost informacija i da pruže poverenje u donete zaključke.

Izveštavanje o proveru

Proveravači treba da pripreme svoje izveštaje o proveru kako bi ih učinili pogodnim za prezentaciju najvišem rukovodstvu organizacije. Može biti pogodno da se rezultati

prezentuju kao rezime izveštaja pogodan za prezentaciju najvišem rukovodstvu i ključnim zainteresovanim stranama organizacije. Rezimeom treba da se naglase ključni nalazi, pozitivni i negativni, i da se identifikuju mogućnosti za poboljšanje.

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 akreditacioni forum (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.