



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Datum: 13. januar 2016.

ISO 9001 Grupa za praksu proveravanja:

Uputstvo:

Najviše rukovodstvo

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

Proveravači treba da u proveru uključe najviše rukovodstvo, tj. da ih pozovu na uvodni i završni sastanak, da u planu provere izdvoje dovoljno vremena za intervjuisanje najvišeg rukovodstva, da neposredno sa njima razmatraju nalaze provere, da tragaju za dokazima njihove posvećenosti, itd. Važno je da se pažnja preusmeri sa samog menadžera kvaliteta na najviše rukovodstvo organizacije.

Proveravač treba da aktivnosti najvišeg rukovodstva smatra procesima i treba 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 tako što preispituje informacije kao što su organizacione šeme, godišnji izveštaji, poslovni planovi, profili kompanije, saopštenja za štampu, veb-sajtovi,
- b) u planu provere obezbedi vreme za sakupljanje relevantnih informacija koje se odnose na posvećenost najvišeg rukovodstva, i to direktno od najvišeg rukovodstva i intervjuisanjem najvišeg rukovodstva,
- c) razume kulturu organizacije i njenog najvišeg rukovodstva da bi utvrdio njihov uticaj na plan provere - i da izvrši odgovarajuća prilagođavanja,
- d) primenjuje profesionalni pristup kada se radi o sopstvenom izgledu vodeći računa o kodeksu oblačenja u organizaciji,
- e) planira vreme kada će intervjuisati najviše rukovodstvo da bi se obezbedila njegova dostupnost i pravovremeno prisustvo.

Koliko je izvodljivo, preporučuje se da se intervjuisanje najvišeg rukovodstva dodeli proveravaču sa odgovarajućim iskustvom u proveravanju i u donošenju odluka.

Sprovođenje provere

Uobičajene metode vrednovanja posvećenosti najvišeg rukovodstva su:

1. Intervjui sa najvišim rukovodstvom

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

- a) nastoji da dobije dokaze o posvećenosti najvišeg rukovodstva kvalitetu i njegovoj relevantnosti za sveukupne ciljeve i sistem menadžmenta organizacije,
- b) uspostavlja dokaze o usaglašenosti sa zahtevima standarda ISO 9001,
- c) posebno razmatra raspodelu odgovornosti i ovlašćenja koja su svojevremeno bila povezana sa pozicijom predstavnika rukovodstva, ako je organizacija odlučila da ne zadrži tu poziciju (koja je bila zahtevana prethodnim izdanjima standarda ISO 9001, pre izdanja iz 2015. godine).

2. Sakupljanje i potvrđivanje dokaza

Proveravač/tim za proveru treba stalno da traži prilike za potvrđivanje odgovora koji se dobijaju od najvišeg rukovodstva tokom intervjuja.

To obuhvata:

- a) dostupnost i relevantnost politika i ciljeva,
- b) uspostavljanje veze između politika i ciljeva,
- c) dobijanje dokaza da su te politike i ciljevi efektivni i da se razumeju širom organizacije,
- d) utvrđivanje da li su politike i ciljevi odgovarajući za stalno poboljšavanje sistema menadžmenta kvalitetom i za ostvarivanje zadovoljstva korisnika,
- e) utvrđivanje da li je najviše rukovodstvo uključeno u preispitivanja od strane rukovodstva.

Da bi se potkrepili utvrđeni nalazi, mogu da budu potrebna i dodatna intervjuisanja i prikupljanja dokaza.

Tim za proveru treba da obezbedi da su takođe prikupljeni i svi dodatni dokazi o posvećenosti najvišeg rukovodstva.

Proveravač/tim za proveru treba da preispita sakupljene dokaze da bi obezbedio kompletnost i tačnost informacija i da bi obezbedio poverenje u izvedene zaključke.

Izveštavanje o proveru

Proveravači treba da pripreme svoje izveštaje o proveru kako bi ih učinili odgovarajućim za prezentovanje najvišem rukovodstvu organizacije. Može da bude odgovarajuće da se prezentuje rezime izveštaja o proveru, pogodan za prezentovanje najvišem rukovodstvu i

ključnim zainteresovanim stranama organizacije. Rezimeom treba da se istaknu ključni nalazi, i pozitivni i negativni, kao i da se identifikuju prilike za poboljšavanje.

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.