Измене у документима:

Листа налаза, образац АТС-ПР12-О03

(део процедуре Оцењивање ТОУ, АТС-ПР12)

Обука ТОУ за измењена докумената АТС-а

25.03.2022.

АТС	Листа налаза	АТС-ПР12-О03
	Ознака предмета:	Датум:

Редни број/ иницијали оцењивача и техничког експерта за случај када је налаз утврђен на основу мишљења експерта	Захтев референтног документа	Неусаглашеност/ забринутост	-Анализа размера и узрока -Предлог корекције и/или (корективне) мере -Доказ о спроведеним корекцијама и/или (корективним) мерама -Рок за отклањање забринутости	-Прихваћеност предложене корекције и/или корективне мере -Начин верификације отклоњености утврђене неусаглашености (оценом достављених доказа и/или накнадним оцењивањем)	Верификација отклоњености неусаглашености (неусаглашеност отклоњена/ неусаглашеност није отклоњена) са навођењем објективног доказа и/или информацијом о реализацији накнадног оцењивања (у зависности од тога шта је примењиво)
(1)*	(2)*	(3)*	(4)*	(5)*	(6)*
НЕУСАГЛАШЕНОСТИ:					
ЗАБРИНУТОСТИ:					

*(1),(2),(3),(5),(6) – попуњава тим за оцењивање, (4) – попуњава ТОУ

У примени од 28.03.2022.

Измена у обрасцу Листа налаза, АТС-ПР12-О03 (колона 4 – попуњава ТОУ)

15.07.2019.

Предлог **мере** са анализом узрока

28.03.2022.

- **Анализа размера** и узрока
- Предлог **корекције** и/или **(корективне) мере**
- **Доказ** о спроведеним корекцијама и/или (корективним) мерама
- **Рок за отклањање забринутости**

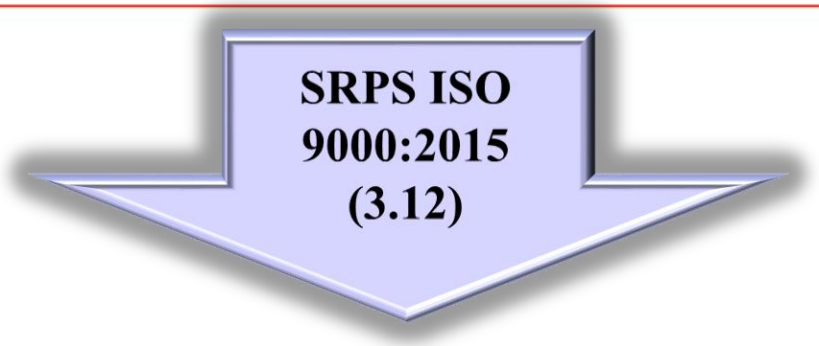
Оцењивање
– захтеви за акредитациона тела која акредитују ТОУ-

SRPS ISO/IEC 17011:2018 (7.6.8)

"**Када се идентификују неусаглашености**, тада акредитационо тело мора да дефинише рокове за корекције и/или корективне мере које треба да се спроведу.

Акредитационо тело мора да захтева од тела за оцењивање усаглашености да обезбеди **анализу размера** и **узрока** (на пример анализу корена узрока) **неусаглашености** и да у одређеном времену **опише посебне мере** које су предузете или које су планиране за предузимање да би се разрешиле неусаглашености."

Мере - дефиниција (подсетник)



Корекција: мера за отклањање откривене неусаглашености.

Корективна мера: мера за отклањање узрока неусаглашености и спречавање њеног понављања.

Превентивна мера: мера за отклањање узрока потенцијалне неусаглашености или друге потенцијалне нежељене ситуације.

Категоризација налаза

Усаглашеност представља налаз где ТОУ испуњава захтеве референтних докумената за акредитацију, ЕА, ILAC, IAF докумената или правила акредитације или властитог система менаџмента.

Неусаглашеност представља налаз где ТОУ не испуњава захтеве референтних докумената за акредитацију, ЕА, ILAC, IAF докумената или правила акредитације или властитог система менаџмента.

Забринутост представља налаз у активностима ТОУ који може прерасти у неусаглашеност уколико се не предузму адекватне мере.

Коментар представља налаз везан за активности или документа ТОУ који треба да се размотри као место за побољшање.

Поступање АТС-а у вези неусаглашености/ забринутости

За утврђене **неусаглашености**: од оцењиваног ТОУ се захтева да изврши **анализу размера** и узрока утврђене неусаглашености и да АТС-у достави у утврђеном року (1 или 3 месеца у зависности од врсте оцењивања) доказе о спровођењу корекција и/или одговарајућих корективних мера. Оцена спроведених мера је основа за давање препоруке о акредитацији.

За утврђене **забринутости**: од оцењиваног ТОУ се захтева да изврши **анализу размера** и узрока утврђене забринутости и да дефинише мере и рок у коме ће спровести предложене мере. Тим за оцењивање је у обавези да након анализе предлога мера упути писану сагласност на исте (уколико је применљиво), а њихово спровођење АТС ће обавезно оценити током следећег оцењивања.

АТС неће прихватати **предлоге мера** уколико ТОУ не обезбеди тражене информације.

Анализа размера

Анализа размера треба да **омогући** **сагледавање опсега утврђене неусаглашености/ забринутости и њен утицај** на спровођење послова оцењивања усаглашености **са циљем да се** уз сагледавање анализе узрока **јасно дефинишу одговарајуће мере** чијим предузимањем ће се утврђена неусаглашеност/ забринутост отклонити на сваком лоцираном месту настанка, отклонити узрок неусаглашености/ забринутости и спречити понављање неусаглашености.

Алати који се могу користити за анализа узрока

Brainstorming

Ishikawa Charts

5 Why’s

Cause & Effect Diagram

Is / Is not Analysis

Fault tree analysis

...

5 Why's

Зашто је дошло до неусаглашености?
Зато што...
Зато што...
Зато што...
Зато што...
Зато што...

Пример ситуације

Записник о испитивању не садржи информацију о идентитету особе која је реализовала испитивање. (доказ: прегледан фајл бр. 12345/2022)

зашто?

Зато што особа која је реализовала испитивање није знала да треба да унесе тај податак.

зашто?

Зато што је почела да ради пре месец дана и није упозната са обавезом да унесе тај податак.

зашто?

Зато што није спроведено њено увођење у посао.

зашто?

Зато што није прописан начин увођења у посао новозапосленог особља.

Анализа узрока

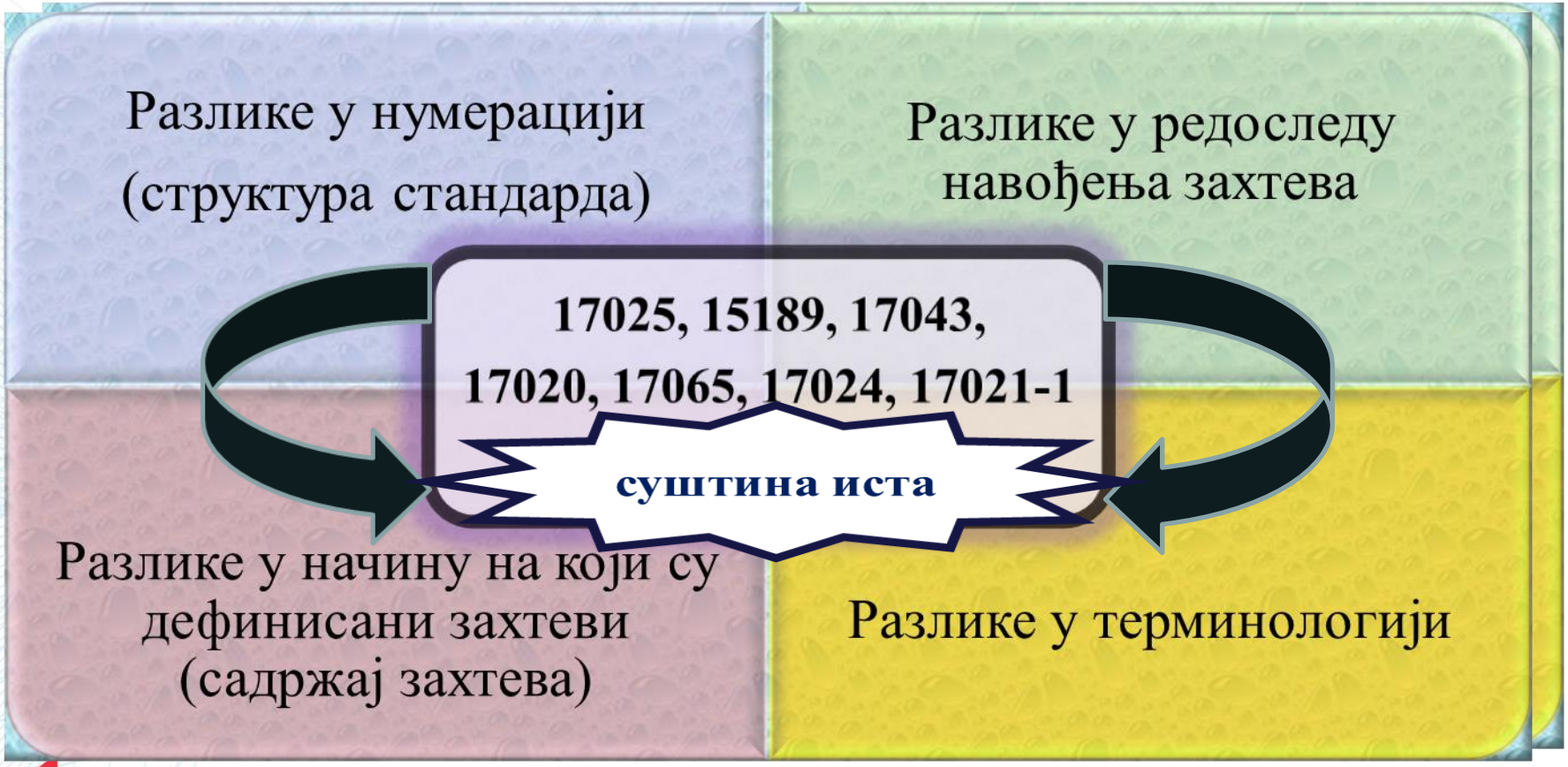
Потребно је:

- Успоставити редослед догађаја који су довели/ могу довести до неусаглашености;
- Уочити однос између фактора који доприносе неусаглашености;
- Фокусирати се на проналажење узрока проблема;

  (*понекад може бити више узрока проблема*)
- Истраживати, али не компликовати;
- Оцењивати процес, а не људе.

  (*не тражити кривца*)

Неусаглашености и мере
– захтеви за ТОУ-



Неке од активности које се спроводе

- Корекција/ исправљање утврђене неусаглашености (није увек прва активност у низу)
- Анализа узрока неусаглашености/ потенцијалне неусаглашености
- Скенирање целог система како би се проверило да ли постоје места са истим или сличним проблемом
- Сагледавање утицаја откривене неусаглашености на до тада реализоване послове
- Примена одговарајућих (корективних) мера
- Преиспитивање ефективности мера

Системски проблем или случајна појава?

Евидентиран проблем:

„Имамо проблем на овом месту.“

Корисна питања:

„Да ли тај или сличан проблем имамо и на неком другом месту?“

„Како проблем утиче на наше активности?“

„Шта да урадимо да се не понови?“

Ако се **системски проблем** третира се као **случајна (изолована)** појава, дефинисана мера не може да буде ефективна.

Корекција И/ИЛИ (Корективна) мера?

ИЛИ

КОРЕКЦИЈА

само у ситуацијама у којима се може доказати:

- да је неусаглашеност апсолутно случајана,
- да је успостављени систем менаџмента ефикасан и ефективан, а вероватноћа поновног појављивања је веома мала.

(КОРЕКТИВНА) МЕРА

само у ситуацијама када се докаже да корекција није могућа/ потребна.

И

И у ситуацијама када се докаже да нема потребе за корективном мером...

Никада **не треба игнорисати проблем** за који је утврђено да представља случајну (изоловану) појаву, за који је утврђена само потреба за корекцијом.

Проверити ризике.

Ако је проблематична ситуација идентификована као ризик, проверити како је интегрисана и како је примењена мера које је дефинисана у циљу бављења тим ризиком и како се вреднује ефективност мере.

Могућа ситуација
(колона 4 Листе налаза)

(3) Манометар који је коришћен за испитивање током осведочења, није еталониран у дефинисаном периоду.

(4) Превид руководиоца лабораторије. Еталонирање манометра и достава Уверења о еталонирању.

Анализа размера и узрока:

Зашто је направљен превид?

Да ли има још таквих ситуација?

Како је то утицало на испитивања која су реализована до тада?

Друга питања...

отклонити проблем на сваком лоцираном месту настанка

отклонити узрок проблема

спречити понављање проблема

Измена у обрасцу Листа налаза, АТС-ПР12-О03 (информације у вези реализације оцењивања)

Неслагање представника оцењиваног тела за оцењивање усаглашености са налазима - *објашњење*	
Информације од значаја (нпр. одступање од Плана оцењивања), *ако је релевантно*	
Закључци тима за оцењивање у вези реализованог оцењивања (*општа оцена усаглашености са захтевима референтних докумената за оцењивање, налази у вези са активностима или документима тела за оцењивање усаглашености који треба да се размотре као места за побољшање...*)	
Датум одржавања завршног састанка	
Воћа тима *(потпис)*	
Представник оцењиваног ТОУ *(потпис)*	

Омогућено да се без одлагања добију и друге, за ТОУ релевантне информације (до сада саопштаване само у оквиру Извештаја о оцењивању)

Исказивање коментара

Постојање коментара се евидентира у *Листи налаза (АТС-ПР12-О03).*

Коментари се детаљно исказују у извештају о оцењивању, при чему се исказују на такав начин да не смеју да се препоруче специфична решења.

Измена у обрасцу Листа налаза, АТС-ПР12-О03 (информације у вези исказаног неслагања са налазом)

Детаљније објашњење ТОУ у вези неслагања, *ако је потребно* (*доставља се најкасније 2 радна дана након реализације завршног састанка; у прилогу се могу доставити и докази којима се потврђује исказано неслагање*)
Коначно мишљење тима за оцењивање у вези исказаног неслагања ТОУ, а након доставе детаљног објашњења
Закључци АТС-а у вези исказаног неслагања

Омогућено да све релевантне информације у вези неслагања буду на једном месту.

Измена у обрасцу Листа налаза, АТС-ПР12-О03 (колона 5, попуњава тим за оцењивање, информације у вези накнадног оцењивања)

15.07.2019.

Прихваћеност мере

28.03.2022.

- Прихваћеност **предложене корекције и/или корективне мере**
- **Начин верификације отклоњености утврђене неусаглашености** (*оценом достављених доказа и/или накнадним оцењивањем)*

Измена у обрасцу Листа налаза, АТС-ПР12-О03 (информације у вези накнадног оцењивања)

Информација о реализацији накнадног оцењивања:	
Датум(и) оцењивања	
Тим за оцењивање	
Информације од значаја (нпр. одступање од Плана оцењивања), *ако је релевантно*	
Закључци тима за оцењивање у вези реализованог оцењивања (*општа оцена ефективности предузетих корективних мера за отклањање утврђених неусаглашености*)	
Вођа тима *(потпис)*	
Представник оцењиваног ТОУ *(потпис)*	

Омогућено да све релевантне информације у вези са реализацијом накнадног оцењивања буду на једном месту.

Измена у обрасцу Листа налаза, АТС-ПР12-О03 (Поступање са листом)

Допуњене постојеће информације:

Поступање са Листом налаза **у случају када техника оцењивања не омогућава потписивање Листе налаза у папирној форми** (размена Листе налаза верификоване од стране ВТ и од стране ТОУ електронским путем, у форми која омогућава заштиту).

Акцентовање захтева за **навођењем датума приликом сваког уноса података** и од стране ТОУ и од стране тима за оцењивање и на начин да се **приликом уноса не сме угрозити интегритет до тада унетих података**.

Рок за доставу допуне предлога (колона 4): 2 радна дана

ХВАЛА НА ПАЖЊИ

Акредитационо тело Србије
www.ats.rs
office@ats.rs