



HAA

Hrvatska akreditacijska agencija
Croatian Accreditation Agency

*Postupak
sustava upravljanja*

HAA-P-9/5

*Nesukladnosti, prilike
za poboljšanje,
popravne radnje i
prekid ocjenjivanja*

Izradila	Pregledala	Odobrio	Datum odobrenja
			2021-03-18
N.Š.Ciceli	A.Barišić	A.Barišić	

1 SVRHA

Ovim se postupkom definira način utvrđivanja, klasifikacija i postupanja s nalazima utvrđenim od strane akreditacijskog tijela.

2 PODRUČJE PRIMJENE

Postupak je namijenjen stalnim zaposlenicima HAA i vanjskim suradnicima, a primjenjuje se kod ocjene tijela za ocjenjivanje sukladnosti, internog audita HAA, pritužbi i žalbi i u svakodnevnom radu HAA.

Napomena:

Primjena postupka HAA-P-9/5 za provedbu Internog audita HAA od 2019-07-10 a za primjenu ocjenjivanja TOS-a od 2020-01-01 (do tada za ocjenu TOS-a je u primjeni HAA-P-5/5)

3 NAZIVI I DEFINICIJE

<i>Nalazi</i>	Rezultati vrednovanja prikupljenih dokaza tijekom ocjene prema relevantnim kriterijima. Može se koristiti za sukladnost, nesukladnost i priliku za poboljšanje
<i>Sukladnost</i>	Ispunjavanje zahtjeva
<i>Nesukladnost</i>	Neispunjavanje zahtjeva
<i>Zahtjev</i>	Iskazana potreba ili očekivanje
<i>Ispravak</i>	Radnja za uklanjanje otkrivene nesukladnosti
<i>Popravna radnja</i>	Radnja za uklanjanje uzroka i sprječavanje ponavljanja nesukladnosti
<i>Prilika za poboljšanje</i>	Radnja za uklanjanje uzroka potencijalne nesukladnosti ili druge moguće, neželjene situacije ili mogućnost poboljšanja postojeće prakse ili sustava upravljanja

4 ODGOVORNOSTI I OVLAŠTENJA

<i>Ravnatelj</i>	Odluka o ispravci ili popravnoj radnji kod ocjena sustava upravljanja HAA (može delegirati određeno područje, rukovoditelju sustava upravljanja ili načelniku odjela)
<i>Rukovoditelj sustava upravljanja</i>	Utvrđivanje nalaza Klasifikacija nalaza Analiza uzroka pojave i opsega nalaza Analiza i ocjena djelotvornosti popravnih radnji Izvještavanje nalazima i popravnim radnjama Pohranjivanje zapisa

Ocjenitelji	Utvrđivanje nalaza Klasifikacija nalaza Ocjenjivanje popravnih radnji Analiza i ocjena djelotvornosti popravnih radnji Izveštavanje o nalazima i popravnim radnjama
Ocjenjenik	Prihvatanje nalaza Analiza uzroka pojave i opsega nalaza Definiranje i poštivanje rokova za otklanjanje nalaza Provedba popravnih radnji
Voditelj postupka	Pohrana zapisa (postupci akreditacije)
Odbor za predstavke (žalbe)	Utvrđivanje nalaza
Odbor za akreditaciju	Utvrđivanje nalaza

5 OPIS POSTUPKA

5.1 Utvrđivanje nesukladnosti

Kao osnova za utvrđivanje nalaza mogu biti:

- odstupanja od relevantnih normi, ili drugih normativnih dokumenata ili propisa koji postavljaju zahtjeve
- odstupanja od dokumentacije i primjene uspostavljenog sustava upravljanja
- nedostatna osposobljenosti osoblja
- pritužbe i žalbe
- nalazi Odbora za akreditaciju
- ili drugi dokazi odstupanja utvrđeni u radu ili tijekom procesa ocjenjivanja

Nalazi se temelje na objektivnoj analizi podataka i informacija prikupljenih tijekom ocjenjivanja. Nalaze tijekom ocjenjivanja utvrđuju, klasificiraju i potpisuju vodeći ocjenitelj ili ocjenitelj. U slučaju pritužbi, taj postupak provodi rukovoditelj sustava upravljanja HAA. U slučaju žalbi, taj postupak provodi Odbor za predstavke (žalbe). U ocjeni postupaka akreditacije nalaze utvrđuje i klasificira Odbor za akreditaciju.

Prilikom odlučivanja o klasifikaciji nalaza trebaju se razmotriti izvor i uvjeti nastanka nalaza, njihov utjecaj na rad i kvalitetu rezultata tijela za ocjenjivanje sukladnosti ili akreditacijskog tijela. Također, obavezno se trebaju uzeti u obzir i nalazi i rezultati rješavanja nalaza sa prethodnih ocjenjivanja.

5.2. Kategorije nalaza

(NSK) Nesukladnost:

Nalaz da nisu zadovoljeni utvrđeni zahtjevi (akreditacijski zahtjevi, zahtjevi primjenjivih normi i normativnih dokumenata EA, ILAC, IAF, EK i dr. ili zahtjevi vlastitog sustava upravljanja.

Za nesukladnosti je potrebno izraditi analizu uzroka nastanka i opsega nesukladnosti te poduzeti odgovarajuće ispravke i popravne radnje (kada je primjenjivo).

Popravne radnje se poduzimaju kada analiza uzroka upućuje da se nesukladnost može ponoviti.

Ocjeniteljskom timu je potrebno dostaviti dokaze o poduzetim radnjama u definiranom roku (1 mjesec u postupku nadzora, proširenja područja i postupka ponovne akreditacije, 3 mjeseca u postupku početne akreditacije).

(P) Prilika za poboljšanje (uključujući potencijalnu nesukladnost):

Nalaz koji ukazuje na ispunjavanje zahtjeva ali identificira mogućnost poboljšanja ili potencijalnu nesukladnost ako se ne poduzmu određene aktivnosti.

Za prilike za poboljšanje (uključujući potencijalne nesukladnosti) mogu se opisati planirane mjere poboljšanja i dostaviti dokazi o poduzetim mjerama. Preporuča se planiranje i poduzimanje odgovarajućih mjera za rješavanje nalaza klasificiranih kao P.

Za priliku za poboljšanje (uključujući potencijalnu nesukladnost) ne zahtjeva se da TOS usuglasi planirane mjere poboljšanja sa HAA ili dostavi dokaze o poduzetim mjerama (iako to može biti u interesu TOS-a na način da pridonosi boljem razumijevanju nalaza P i omogućava izbjegavanje potencijalne nesukladnosti kod sljedeće ocjene).

Ukoliko je TOS opisao planirane mjere poboljšanja i dostavio dokaze o poduzetim mjerama za nalaz (P), ocjeniteljski tim je obvezan očitovati se na predloženo.

Važna napomena:

Nalaz (P) se mora dokumentirati i priopćiti TOS-u na ocjenjivanju i sadržajno ne smije biti odstupanje od zahtjeva odnosno opisom ne smije upućivati da se radi o nesukladnosti (NSK).

5.3 Dokumentiranje nalaza

Nesukladnosti (NSK) i Prilike za poboljšanje (uključujući potencijalne nesukladnosti) (P) utvrđene tijekom ocjenjivanja ocjenitelji u pisanom obliku formuliraju na obrascu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1*.

Iznimno, ukoliko je opravdano, nalazi s ocjenjivanja mogu se dokumentirati na obrascu *Izveštaj o nalazu ocjenjivanja HAA-Ob-9/5-2*.

Za pojedinačne nesukladnosti utvrđene tijekom pritužbi, žalbi, rada Odbora za akreditaciji te u radu HAA, primjenjuje se obrazac HAA-Ob-9/5-2.

Zapis o nalazima mora uključivati opis nalaza i odgovarajući zahtjev norme/normativnog dokumenta ili sustava upravljanja na koji se nalaz odnosi.

Nalaz se evidentira u trenutku utvrđivanja odstupanja kako bi se osigurala mogućnost točne formulacije nesukladnosti ili prilike za poboljšanje a predstavniku TOS-a omogućilo da odmah vidi zapis i svojim potpisom potvrdi postojanje navedenog odstupanja.

Ukoliko je nesukladnost utvrdio ekspert u stručnom području, nalaz potpisuje ekspert i ocjenitelj koji ga prati tijekom ocjene.

Prihvatanje nesukladnosti i roka do kojeg će nesukladnost biti otklonjena, ili se planira otkloniti, potvrđuje ocjenjenik kod kojeg je ista utvrđena.

Prihvatanje utvrđenih prilika za poboljšanje (uključujući potencijalne nesukladnosti) potvrđuje ocjenjenik, kod kojeg je ista utvrđena, oznakom „prihvaćeno“ u koloni 4“.

Ukoliko ocjenjenik nije prihvatio predložene prilike za poboljšanje i ukoliko se radi se o potencijalnoj nesukladnosti, ocjeniteljski tim će ocijeniti potencijalnu nesukladnost u idućoj ocjeni.

Kada se radi o pritužbama i žalbama, nesukladnost potvrđuje ravnatelj, a za nesukladnosti koje utvrdi Odbor za akreditaciju, nesukladnost potvrđuje načelnik relevantnog odjela HAA.

U slučaju pronalaženja značajnih nesukladnosti u akreditiranom TOS-u, s mogućim izravnim utjecajem na obavljanje akreditirane aktivnosti, ocjeniteljski tim može dogovoriti kraće rokove od definiranih ovim postupkom.

U slučaju pronalaženja značajnih nesukladnosti u akreditiranom TOS-u, ocjeniteljski tim će zahtijevati od akreditiranog TOS-a „Izjavu da akreditiranu aktivnost na koju se nesukladnost odnosi neće provoditi pozivanjem na akreditaciju dok se ista u dogovorenom roku ne ispravi“. Navedenu izjavu obvezno je dokumentirati na zapisu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* odnosno *Izveštaj o nalazu ocjenjivanja HAA-Ob-9/5-2*.

Ako ocjeniteljski tim i predstavnik TOS-a/ ocjenjenik ne mogu postići konsenzus/suglasnost o utvrđenom nalazu, u zapisu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* mora biti evidentirana informacija o tome.

Ako je nakon neslaganja otežan nastavak ocjenjivanja, ocjena može biti prekinuta.

Za sve utvrđene nesukladnosti ocjeniteljski tim će odrediti mogu li se aktivnosti otklanjanja nesukladnosti ocijeniti pregledom dokumentacije, ili se neka od aktivnosti mora pregledati na licu mjesta. Navedeno se evidentira na obrascu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1*, odnosno *HAA-Ob-9/5-2*.

Ocjeniteljski tim također mora biti siguran da se dogovorenim aktivnostima u vezi s utvrđenim nesukladnostima i rokovima za njihovu provedbu neće narušiti ugled akreditacije i HAA.

Po završetku ocjenjivanja original potpisanog zapisa *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* vodeći ocjenitelj/ ocjenitelj (iznimno na obrascu HAA-Ob-9/5-2) dostavlja u HAA, a presliku predaje TOS-u.

Ukoliko je ocjena provedena u više dijelova u zasebnim terminima, sve potpisane pojedinačne zapise *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* vodeći ocjenitelj/ ocjenitelj dostavlja u HAA, a presliku predaje TOS-u.

U slučaju neprihvatanja nesukladnosti TOS ima pravo HAA podnijeti pritužbu/žalbu.

5.4 Rokovi za aktivnosti rješavanja nalaza s ocjenjivanja

Za provedbu ispravki i popravnih radnji i poštivanje rokova za njihovo izvršenje, odgovorni su ovlašteni predstavnici tijela za ocjenjivanje sukladnosti, odnosno predstavnici ocjenjivanog područja u HAA.

Rok za otklanjanje utvrđenih nesukladnosti tijekom ocjenjivanja je najviše 3 mjeseca za tijela u postupku početne akreditacije, odnosno 1 mjesec za sva akreditirana tijela.

TOS je dužan HAA u dogovorenom roku dokazati da su ispravke i popravne radnje uspješno provedene.

U posebnim i obrazloženim slučajevima, odlukom ravnatelja, taj se rok može produžiti najviše za 3 mjeseca.

O odobrenom produžetku roka za otklanjanje nesukladnosti voditelj postupka obavještava članove ocjeniteljskog tima.

Poštivanje dogovorenih rokova za provedbu ispravki i popravnih radnji nadzire vodeći ocjenitelj.

U slučaju isteka definiranih rokova (uključujući odobreni produžetak roka za otklanjanje nesukladnosti), vodeći ocjenitelj je obavezan obavijestiti voditelja postupka kako bi se pokrenule potrebne aktivnosti sukladno sustavu HAA (obustava postupka početne akreditacije, suspenzija u dijelu ili cijelosti, suženje ili povlačenje akreditacije).

Sve aktivnosti ocjeniteljskog tima koje se odnose na provjeru dokaza o primjeni ispravki i popravni radnji za utvrđene nesukladnosti moraju se provesti prije definiranog roka kako bi ocjeniteljski tim mogao dati svoju konačnu preporuku o akreditaciji.

Za provedbu ispravki i popravni radnji utvrđenih u HAA i poštivanje rokova za njihovo izvršenje, odgovorni su načelnici odjela u kojima je nesukladnost utvrđena odnosno osobe odgovorne za ocjenjivano područje na koje se nesukladnost odnosi.

Rok za otklanjanje utvrđenih nesukladnosti u radu HAA, tijekom provedbe internog audita HAA, pritužbi i žalbi određuje se na temelju provedene analize rizika i procjenom njenog utjecaja na rad i sustav upravljanja HAA.

5.5 Analiza uzroka pojave i opsega nesukladnosti i prijedlog ispravki i popravni radnji

Analiza uzroka pojave i opsega nesukladnosti, prijedlog i provedba popravni radnji (kada je primjenjivo) ključni su dio postupka rješavanja nesukladnosti.

Uzrok pojave i opseg nesukladnosti utvrđuju:

- predstavnici TOS-a, kada se radi o akreditiranim tijelima ili tijelima u postupku akreditacije
- predstavnici HAA, kada se radi o radu HAA, internom auditu ili vanjskoj ocjeni u postupku *peer evaluacije* od strane EA, pritužbama, žalbama ili nalazima Odbora za akreditaciju.

Zapis o analizi uzroka pojave i opsega nesukladnosti i prijedlogu ispravke i popravne radnje izrađuje se na obrascu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* i iznimno na obrascu *HAA-Ob-9/5-2*

Poželjno je da se tijekom ocjene, a najkasnije na završnom sastanku usuglasi analiza uzroka pojave i opsega nesukladnosti i prijedlog ispravki i popravni radnji za svaku utvrđenu nesukladnost.

Ako analizu uzroka pojave i opsega nesukladnosti i prijedloge i popravni radnji nije moguće usuglasiti do završetka ocjene ili na završnom sastanku (npr. u slučaju kada je potrebna detaljnija analiza uzroka pojave i opsega ili je odgovorna osoba TOS-a trenutno odsutna), ocjeniteljski tim može se složiti da će TOS naknadno pripremiti analizu uzroka pojave i opsega nesukladnosti prijedloge ispravki i popravni radnji i dostaviti vodećem ocjenitelju u elektroničkom obliku na obrascu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1 najkasnije 7 dana nakon ocjene*.

Svaki član ocjeniteljskog tima ocjenjuje dostavljene analize uzroka pojave i opsega nesukladnosti i prijedloge ispravki i popravni radnji za nalaze koje je utvrdio, te ih odobrava ili odbacuje na obrascu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* navodeći razloge.

U slučaju nalaza utvrđenih od strane eksperta, analizu uzroka pojave i opsega nesukladnosti i prijedlog aktivnosti ocjenjuje i usuglašava i ocjenitelj koji je pratio eksperta na ocjeni.

5.6 Ocjena dostavljenih dokaza i primjene poduzetih aktivnosti

TOS u definiranom roku dostavlja vodećem ocjenitelju u elektroničkom obliku popunjen zapis na obrascu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* koji sadrži: popis svih nesukladnosti i prilika za poboljšanje, analizu uzroka pojave i opsega nesukladnosti, prijedlog ispravki i popravni radnji te navedene sve priložene dokaze za pojedinu nesukladnost NSK (i prilika za poboljšanje P kada je primjenjivo) i datum dostave istih vodećem ocjenitelju.

Dokazi o provedenim ispravkama i popravnim radnjama trebaju biti dostavljeni po mogućnosti elektroničkom poštom u odgovarajućem formatu (pdf, zip i sl.) ili iznimno na CD, DVD i sličnom mediju u zasebnim mapama za svaku pojedinu nesukladnost, odnosno priliku za poboljšanje (kada je primjenjivo). Dokazi koji su zaprimljeni na fizičkom mediju (npr. CD, DVD i dr.) pohranjuju se u predmet, a ukoliko su priloženi u e-mail pohranjuju se i dostupni su kao prilog uz zapis urudžbiran direktno u *Centrix bazu*.

Vodeći ocjenitelj prosljeđuje dostavljene dokumente članovima ocjeniteljskog tima i voditelju postupka u HAA.

Ocjenu poduzetih aktivnosti u slučaju nesukladnosti obavlja ocjenitelj koji je nesukladnost utvrdio, odnosno ekspert i ocjenitelj zajedno.

Ocjeniteljski tim u roku od 7 dana od dostave dokaza o provedenim ispravkama i popravnim radnjama na istom elektroničkom zapisu upisuje datum pregleda i ocjenu pojedinih dokaza i potvrđuje njihovo otklanjanje ili prema potrebi zahtjeva dopunu dokaza.

U slučaju kada ispravka i popravna radnja nisu dale zadovoljavajuće rezultate, i nesukladnost nije zadovoljavajuće otklonjena, TOS je obvezan ponovno analizirati uzrok i predložiti ispravku i popravnu radnju.

TOS-u je dozvoljena samo jedna dopuna dostave ispravki i popravnih radnji.

Svi dostavljeni dokazi i dopune dokaza s datumom dostave moraju biti identificirani u zapisu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1*.

U slučaju, kada je za utvrđenu nesukladnost određeno da će se ocjena provedbe ispravaka i popravnih radnji provjeriti i ocjenom na licu mjesta u TOS-u, u zapisu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* evidentira se i datum provedbe dodatnog ocjenjivanja od strane ocjenitelja/eksperta.

U definiranom roku za otklanjanje nesukladnosti ocjenitelj (ekspert i ocjenitelj) u koloni broj 6 na elektroničkom zapisu HAA-Ob-9/5-1 dokumentira konačnu preporuku za područje akreditacije koje je ocjenjivao.

Ocjenitelj ili ekspert koji nisu utvrdili NSK ili P tijekom ocjene preporuku o ocijenjenom području akreditacije dokumentiraju u Izvještaju ocjenitelja/eksperta u rubrici *Osvrt na područje akreditacije*.

Ako i nakon zahtjeva za dopunom, ocjeniteljski tim utvrdi da nesukladnosti nisu otklonjene može uz obrazloženje preporučiti obustavu postupka početne akreditacije, suspenziju u dijelu ili cijelosti, suženje ili povlačenje akreditacije.

Vodeći ocjenitelj nadzire aktivnosti rješavanja svih utvrđenih nalaza u akreditacijskom postupku i mora biti uključen „na znanje (CC)“ u e-mail komunikaciju o svim nalazima ocjeniteljskog tima.

Isto tako kako bi se osigurala sljedivost u postupku akreditacije i poštivanje postupaka i pravila HAA, vodeći ocjenitelj i TOS su obvezni za sve korake rješavanja utvrđenih nesukladnosti uključiti u e-mail komunikaciju voditelja postupka.

Na temelju dostavljenih dokaza odnosno ocjene na licu mjesta (kada je primjenjivo) u definiranom roku ocjenitelji i eksperti u na elektroničkom zapisu *HAA-Ob-9/5-1* u koloni broj 5 upisuju svoj zaključak o zatvaranju/ne zatvaranju NSK i koloni 6 daju svoju konačnu preporuku za područje akreditacije koje su ocjenjivali.

Na temelju preporuka članova ocjeniteljskog tima, vodeći ocjenitelj najkasnije 10 dana nakon isteka najduljeg roka za otklanjanje nesukladnosti (u slučaju kada je ocjena provedena u više dijelova ili produljen rok za otklanjanje NSK) na zadnjoj stranici zapisa *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* daje konačnu preporuku ocjeniteljskog tima (i obrazloženje kada je potrebno). **Potpisani zapis *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* vodeći ocjenitelj dostavlja TOS-u i voditelju postupka u elektroničkom obliku.**

Zapis mora sadržavati sve informacije predviđene u obrascu.

U iznimnim slučajevima, kada se nakon zatvaranja nesukladnosti ocjeniteljska skupina ne može usuglasiti o konačnoj preporuci za akreditaciju, donošenje preporuke se može odgoditi dok se ne provedu konzultacije s načelnikom odgovarajućeg odjela, Odborom za akreditaciju i rukovoditeljem sustava upravljanja HAA-a.

Na temelju konačne preporuke ocjeniteljskog tima na zapisu *Popis nalaza o ocjenjivanju HAA-Ob-9/5-1* koji potpisuje vodeći ocjenitelj, i druge dokumentacije navedene u HAA-P-7/4, Odbor za akreditaciju dat će preporuku o akreditaciji ili preporuku o načinu daljnjeg postupanja u akreditacijskom postupku.

5.7 Ocjena djelotvornosti popravnih radnja

Ocjena djelotvornosti popravnih radnji za utvrđene NSK i P kod tijela za ocjenjivanje sukladnosti provodi se tijekom sljedećih redovnih ili izvanrednih nadzornih ocjena te se isto evidentira u izvještajima o provedenom nadzoru ocjenitelja, eksperata i vodećeg ocjenitelja.

Ocjena djelotvornosti popravnih radnji za utvrđene NSK i P u HAA provodi se tijekom internog audita.

5.8 Izvještavanje

Utvrđene nesukladnosti i prilike za poboljšanje utvrđene kod ocjenjivanja tijela za ocjenjivanje sukladnosti moraju biti uključene u izvještaje, ocjenitelja, eksperta (i ocjenitelja koji ga je pratio) i vodećeg ocjenitelja.

Važna napomena:

NSK i P koje nisu dokumentirane na zapisu *HAA-Ob-9/5-1* odnosno *HAA-Ob-9/5-2* i prezentirane TOS-u na završnom sastanku ocjene ne smiju biti napisani u izvještaju ocjenitelja, eksperta i vodećeg ocjenitelja.

Također, u tekstu izvještaja ocjenitelja, eksperta i vodećeg ocjenitelja ne smiju biti sadržaji koji upućuju na odstupanje od bilo kojih zahtjeva, a koji na ocjeni nisu klasificirani kao nesukladnost (NSK).

Utvrđene nesukladnosti i prilike za poboljšanje u HAA moraju biti uključene u izvještaje o unutarnjoj neovisnoj ocjeni i upravnoj ocjeni HAA.

Rukovoditelj sustava upravljanja na redovitim sastancima u HAA izvještava Upravu HAA o trenutnom stanju i kritičnim procesima rješavanja kako bi Uprava mogla poduzeti dodatne aktivnosti na što hitnijem rješavanju otvorenih nalaza.

5.9. Izvanredne okolnosti i prekid ocjenjivanja

Ocjeniteljski tim mora nastojati da se ocjenjivanje odvija prema planu ocjenjivanja i u dogovoru s TOS-om kako bi prekid ocjenjivanja od strane ocjeniteljskog tima bio neophodan samo u iznimnim i opravdanim slučajevima.

Sljedeći razlozi mogu rezultirati prekidom ocjene:

- ocjena se prekida na zahtjev TOS-a,
- ukoliko ocjeniteljski tim tijekom ocjene kod TOS-a utvrdi da nisu ispunjeni svi uvjeti za provođenje ocjene ili da su utvrđeni nedostaci u sustavu upravljanja i u obavljanju poslova te se ocjena ne može provesti prema planu, ocjeniteljski tim će zapisati do tada utvrđene nesukladnosti i prekinuti ocjenu,
- TOS nije omogućio pristup relevantnim objektima, opremi ili dokumentima koji se odnose na akreditaciju, tako da ocjena TOS-a nije moguća. Ako odbijanje utječe samo na određeni dio ocjene, to ne opravdava prekid cijele ocjene. Umjesto toga, odbijeni dijelovi moraju biti dokumentirani u izvješću ocjenitelja,
- neprihvatljivo ponašanje TOS-a prema ocjenitelju/ekspertu,
- pokrenuta ocjena pokazuje da TOS ne zadovoljava temeljne zahtjeve. Nesukladnosti ukazuju (u pogledu broja i važnosti) da naknadni pregled dokumenata i/ili ocjena nisu dovoljni i potrebna je potpuno nova ocjena.

Prisutnost nekoliko kritičnih nesukladnosti ne mora nužno opravdati prestanak ocjene.

U slučaju da se prekid ocjene predloži od strane jednog ocjenitelja/eksperta, prije nego se o tome obavijesti TOS, isto mora biti koordinirano s ostatkom ocjeniteljskog tima odnosno vodećim ocjeniteljem.

Ukoliko se prekid ocjene dogodi od strane jednog ocjenitelja, on će izraditi zapis i dostaviti ga HAA potpisan od strane TOS-a i ocjenitelja bez odlaganja.

Zapis o prekidu ocjenjivanja može biti evidentiran na obrascu *HAA-Ob-9/5-1 Popis nalaza o ocjenjivanju*, obrascu *HAA-Ob-7/7-2/X Prilog Potvrdi o akreditaciji* ili u slobodnoj formi.

U slučaju prekida cijele ocjene vodeći ocjenitelj izrađuje izvještaj koji ukazuje na sve opće nalaze i okolnosti koje su dovele do prekida ocjene te daje preporuku za daljnje postupanje, odnosno suspenziju, povlačenje, u slučaju početne akreditacije ne dodjeljivanje akreditacije ili obustavu postupka akreditacije, ili provedbu ponovnog ili dodatnog ocjenjivanja.

Kada HAA prekine ili zaustavi postupak akreditacije ili odgodi već dogovorenu ocjenu ili njezin dio, a tome je uzrok aktivnost(i) TOS-a, TOS je dužan podmiriti sve troškove koji su nastali do prekida .

Moguće posljedice u slučaju prestanka ocjene moraju biti obrazložene TOS-u od strane ocjenitelja.

Prekid ocjene može dovesti do sljedećih posljedica:

- ocjena mora biti u potpunosti ponovljena ili ponovljena za one dijelove koji nisu mogli biti ocijenjeni zbog prekida ocjene
- postupak akreditacije se ne može nastaviti i bit će administrativno zatvoren
- prekinuti postupak nadzora ili ponovne akreditacije te se donošenje odluke o akreditaciji razmatra u skladu s postupkom HAA-P-7/4 (npr. suženje opsega, suspenzija ili povlačenje akreditacije).

6 ZAPISI

Popis nalaza o ocjenjivanju

Zapis o prekidu ocjenjivanja (može biti evidentiran na: obrascu *HAA-Ob-9/5-1 Popis nalaza o ocjenjivanju*, obrascu *HAA-Ob-7/7-2/x Prilog Potvrdi o akreditaciji*, ili u slobodnoj formi)

Izvještaj o nalazu ocjenjivanja (ocjenjivanje kod TOS-a, u radu HAA, interni audit HAA, pritužbe, žalbe ili nalaz Odbora za akreditaciju)

7 OBRASCI

HAA-Ob-9/5-1 *Popis nalaza o ocjenjivanju*
HAA-Ob-9/5-2; *Izveštaj o nalazu ocjenjivanja*

8 DODACI

Dodatak 1: Dijagram tijeka za nesukladnosti i popravne radnje

9 PRIMJENJIVI DOKUMENTI

HAA-Pr-2/1; Pravila za akreditaciju tijela za ocjenjivanje sukladnosti

HAA-Pr-2/4; Pravila za rješavanje pritužbi i žalbi

HAA-P-5/7; Interni audit

HAA-P-5/8; Upravine ocjene

HAA-P-7/3; Priprema za ocjenu i ocjena

HAA-P-7/4; Donošenje odluke o akreditaciji.

10 PREGLED IZMJENA

Izdanje 1: Početno izdanje

Izdanje 2: Izmjene u točkama 1, 4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.7, 6, 7 i dodatak 1

Izdanje 3: Izmjene u točkama 4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.7, 6 i 9

Izdanje 4: Izmjene u točki 5.2

Izdanje 5: Izmjene u točkama 5.2

Izdanje 6: Izmjene u točkama 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, i Dodatku 1

Izdanje 7: Izmjene u točkama 4, 5.2, 5.5, 5.6 i Dodatku 1

Izdanje 8 **Izmjene u točkama**

Dodatak 1

Dijagram tijeka - nesukladnosti i popravne radnje

