



HAA

Hrvatska akreditacijska agencija  
Croatian Accreditation Agency

HAA-Pr-2/3

**PRAVILA  
PONAŠANJA OSOBLJA  
HAA  
(KODEKS PONAŠANJA)**

## SADRŽAJ

- 0 OPĆE**
- 0.1 Svrha**
- 0.2 Nazivi i definicije**
  
- 1 UVOD**
  
- 2 PRAVILA PONAŠANJA**
- 2.1 Upravno, administrativno, i pomoćno osoblje HAA**
- 2.2 Stručno osoblje HAA**
  
- 3 JAVNOST RADA I POVJERLJIVOST**
  
- 4 PRIMJENJIVI DOKUMENTI**

---

## **0 OPĆE**

### **0.1 Svrha**

Svrha je ovih pravila upoznavanje korisnika akreditacijskih usluga i osoblja Hrvatske akreditacijske agencije (HAA) s temeljnim principima etike u obavljanju akreditacijskih aktivnosti.

### **0.2 Nazivi i definicije**

#### 0.2.1

##### Korisnici akreditacijskih usluga

su podnositelji prijave za akreditaciju, akreditirana tijela i organizacije koje se oslanjaju na akreditaciju

#### 0.2.2

##### Osoblje HAA

Stalni zaposlenici HAA i vanjski suradnici.

## **1 UVOD**

HAA omogućuje korisnicima akreditacijskih usluga profesionalnu i učinkovitu uslugu. Ova se usluga odnosi na održavanje i neprekidno dokazivanje sposobnosti i poštenja osoblja HAA da takvu uslugu i pruži.

Osoblje HAA mora uvijek imati na umu da u svakom svom kontaktu s korisnicima akreditacijskih usluga i bez obzira na razinu tog kontakta predstavljaju HAA.

Osoblje HAA ne smije imati nikakav izravni ili neizravni interes kao ni biti izravno ili neizravno uključeno u aktivnosti koje bi mogle stvoriti obvezu prema osobama s kojima je HAA povezana u obavljanju usluga niti uključeno u aktivnosti koje bi mogle dovesti do pojave sukoba interesa.

HAA ne smije nuditi konzultantske usluge korisnicima akreditacijskih usluga.

Ova pravila razumijevaju prihvaćanje svih zakonskih, etičkih i profesionalnih zahtjeva te zahtjeva norma HRN EN ISO/IEC 17011, HRN EN ISO 19011 i odgovarajućih normativnih dokumenata EA, ILAC i IAF.

## **2 PRAVILA PONAŠANJA**

### **2.1 Upravno, administrativno i pomoćno osoblje HAA**

Ovo osoblje mora provoditi politiku HAA, ne smije svojim istupima ili poslovnim potezima nanositi štetu ugledu i poslovanju HAA te mora promicati ideju akreditacije sukladnu opredjeljenjima EA.

U okviru poslova koje obavlja, ovo osoblje ne smije bez dopuštenja ravnatelja davati obavijesti u svezi s poslovanjem i akreditacijskim postupcima HAA (iz raznih administrativnih evidencija i baza podataka), kao i obavijesti o troškovima u svezi s pojedinim postupcima akreditacije ili s naknadama za ocjenitelje bilo kojoj zainteresiranoj strani izvan HAA.

Ovo osoblje potpisuje izjavu o povjerljivosti i izbjegavanju sukoba interesa.

Osoblje koje ne čine stalni zaposlenici HAA, a obavlja administrativne ili pomoćne poslove za HAA, također potpisuje izjavu o povjerljivosti ili se na to obvezuje njihova poslodavca.

### **2.2 Stručno osoblje HAA**

U namjeri HAA da svoje usluge izvrši na najvišoj mogućoj razini neophodno je da voditelji postupaka, ocjenitelji i eksperti pokažu primjerenu razinu profesionalnosti, samostalnosti i poštovanja prema klijentu tijekom provedbe akreditacijskih aktivnosti. Ovo osoblje potpisuje izjavu o povjerljivosti i izbjegavanju sukoba interesa.

Ocjenitelji su obvezni poštivati principe navedene u HRN EN ISO 19011, HRN EN ISO/IEC 17011 i u pravilima HAA.

Ocjenitelji su obvezni za potrebe ocjenjivanja koristiti i prikladna i zadnja izdanja dokumentacije HAA zajedno s važećim izdanjima norma i dokumenata EA, ILAC ili IAF-a.

Ocjenitelji moraju voditi brigu o vremenu predviđenom za ocjenjivanje na licu mjesta pridržavajući se plana ocjenjivanja.

Pri tome ocjenitelji ne smiju dopustiti da vremenom upravlja klijent i moraju držati pod kontrolom cjelokupnu situaciju tijekom ocjenjivanja na koje su usredotočeni.

Ocjenitelji moraju imati na umu svrhu ocjene, ustanoviti osposobljenost klijenta za obavljanje određenog opsega aktivnosti, a nikako koristiti ocjenu za isticanje ocjeniteljskog znanja.

Komunikacija s osobljem klijenta mora biti kontrolirana, prijateljska i profesionalna. Činjenice treba prezentirati objektivno i pošteno na jasan i precizan način. Ocjenitelji trebaju biti otvoreni jasno postavljati pitanja i pažljivo slušati.

Ocjenitelji će svoje nalaze prezentirati na miran, činjeničan i taktičan način.

Ocjenitelji moraju za cijelog trajanja ocjene na licu mjesta održavati profesionalno ponašanje. Pritom svi razgovori s osobljem klijenta u prisustvu drugog osoblja te organizacije ili oni koji se ne tiču svih prisutnih moraju biti obavljeni na primjereno diskretan način.

Ocjenitelji su svjesni da u svakom trenutku tijekom ocjene predstavljaju HAA. Kada su u situaciji da trebaju pojasniti politiku HAA ili zadane postupke, tada i ti razgovori moraju biti obavljeni na primjereno diskretan način.

Na mjestu ocjenjivanja ne smiju se koristiti mobilni telefoni. Poruke i razgovori, koji se ne odnose na ocjenjivanje, moraju se obaviti odvojeno, za pauzom, ručkom ili nakon ocjene.

U slučaju nesporazuma s klijentom ili u slučaju klijenta s kojim je teško surađivati, ocjenitelji će nastojati sve nesporazume riješiti na miran i kurtoazan način.

U svezi s pronađenim nesukladnostima tijekom ocjene, ocjenitelji će voditi brigu da rješenja nesukladnosti budu temeljito razmotrena i dostavljena na ocjenu u predviđenom roku.

Ocjenitelji mogu klijentu iznijeti općenite neobvezujuće savjete, ali moraju paziti da ne pređu u konzultacije.

Ocjenitelj ne smije dogovarati zasebne sastanke s klijentom bez suglasnosti HAA.

Ocjenitelji će sve kontakte s klijentom nakon ocjene imati uz znanje ili suglasnost HAA.

Ocjenitelji su obvezni održavati i osuvremenjivati svoju osposobljenost, učinkovitost i kvalitetu usluga koje pružaju.

Ocjenitelji će voditi zapise o svim ocjenama u kojima su sudjelovali i o izobrazbama koje su proveli.

### 3 JAVNOST RADA I POVJERLJIVOST

Rad HAA je javan.

HAA je dužna pravodobno i istinito obavještavati javnost o obavljanju djelatnosti za koje je osnovana. Javnost se obavještava putem web stranice HAA, publikacijama ili putem medija.

HAA je dužna omogućiti pristup obavijestima o dodijeljenim akreditacijama i područjima u kojima su dodijeljene svakoj zainteresiranoj pravnoj i fizičkoj osobi koja to zatraži.

Dokumenti o osnivanju HAA, ustroj, članstvo u međunarodnim organizacijama i pravila prema kojima HAA obavlja postupke akreditacije javni su i dostupni na zahtjev i na web stranici HAA.

HAA vodi računa o povjerljivosti podataka s kojima dolazi u dodir i o zaštiti vlasništva korisnika akreditacijskih usluga.

Obavijesti do kojih osoblje HAA dođe tijekom obavljanja svojih aktivnosti, a koje mogu utjecati na položaj korisnika akreditacijskih usluga na tržištu, HAA smatra poslovnom tajnom i vlasništvom korisnika akreditacijskih usluga.

HAA se obvezuje da obavijesti takvog sadržaja ne budu dostupne trećim stranama osim ako nije tako određeno pravilima HAA, zahtijevano zakonskim propisima, nalogom suda ili dopuštenjem vlasnika obavijesti.

Povjerljivost obavijesti prema trećim stranama ostaje trajna obveza za sve sudionike upoznate s njima i nakon prestanka ugovora o radu, suradnji ili dodjele akreditacije korisniku akreditacijskih usluga.

### 4 PRIMJENJIVI DOKUMENTI

HRN EN ISO/IEC 17011; Ocjena sukladnosti - Opći zahtjevi za akreditacijska tijela koja akreditiraju tijela za ocjenu sukladnosti

HRN EN ISO 19011; Upute za auditiranje sustava upravljanja kvalitetom i/ili sustava upravljanja okolišem

Primjenjivi dokumenti EA, ILAC, IAF.