ИНСТИТУТ ЗА АКРЕДИТАЦИЈА НА РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Оцена на работата на оценувачите и експертите

Evaluation of the assessors and experts performance

ПР 03 - 03

Содржина:

1. ЦЕЛ

2. ОЦЕНУВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ОЦЕНУВАЧИТЕ И ЕКСПЕРТИТЕ
2.1 Одговорности за оценување на работата на оценувачите и експертите
2.2 Начин на оценување на работата на оценувачите и експертите
2.3 Честота на надзор и оцена на работата на оценувачите и експертите
2.4 План за надзор над работата на оценувачите и експертите
2.5 Најавен надзор над работата на оценувачите и експертите
2.6 Оцена на извештајот од оценување
2.7 Ненајавен надзор над работата на оценувачите и експертите
2.8 Повратни информации од телата кои се оценуваат
3. ИЗВЕШТАИ ОД ОЦЕНУВАЊЕТО НА РАБОТАТА НА ОЦЕНУВАЧИТЕ И ЕКСПЕРТИТЕ
4. ПРЕПОРАКИ/КОРЕКТИВНИ МЕРКИ И ОДЛУКА
5. ИЗВЕСТУВАЊЕ НА ОЦЕНУВАЧИТЕ И ЕКСПЕРТИТЕ
Референтни документи
Понатамошна документација

1. ЦЕЛ

Целта на оваа процедура, издадена од страна на директорот на ИАРМ врз основа на член 23 од Статутот на Институтот, е да ги опише активностите за оцена на работата на оценувачите и експертите, со што се обезбедува компетентно извршување на оценувањата и се идентификуваат потребите за обука на оценувачите и можно подобрување.

2. ОЦЕНУВАЊЕ НА РАБОТАТА НА ОЦЕНУВАЧИТЕ И ЕКСПЕРТИТЕ

2.1Одговорности за оценување на работата на оценувачите и експертите

Оваа процедура служи како упатство на Комитетот за оцена на лица кој е одговорен за планирање на надзорот и оцената на работата на оценувачите и експертите.

2.2 Начин на оценување на работата на оценувачите и експертите

ИАРМ врши надзор над работата на оценувачите и експертите на систематски начин, преку планиран надзор при оценување и преглед на извештаи од оценувањата, повратни информации од оценетите тела, како и по случаен избор преку повремени информации од оценувањата, интервјуа, состаноци со оценувачите и експертите, обуките на оценувачите, размена на искуства и други контакти.

2.3 Честота на надзор и оцена на работата на оценувачите и експертите

ИАРМ континуирано врши надзор над работата на оценувачите/експертите. Надзорот започнува со првото вклучување во оценување на оценувачот/експертот во името на ИАРМ.

Оценувачите се под надзор најмалку еднаш во три години. При секој надзор над работата на оценувачот се прави и преглед и оцена и на извештајот од оценувањето.
Доколку оценувачот е регистриран (има статус на оценувач) во повеќе од една област на акредитација, треба да биде оценуван согласно претходно кажаното, во секоја од областите.
При работата странските оценувачи секогаш, кога е можно, се следени од компетентно лице на ИАРМ, со што се обезбедува странскиот оценувач коректно (точно) да ги применува одредбите од интерните документи на ИАРМ. Извештај од надзорот над работата на странските оценувачи се прави секогаш при првото вклучување и доколку е предвидено со планот за надзор над работата на оценувачите.

2.4 План за надзор над работата на оценувачите и експертите

Комитетот за оцена на лица изработува план за надзор над работата на оценувачите, кој постојано се ажурира. Планот ги дефинира лицата кои ќе бидат оценувани и лицата кои ќе вршат оцена на работата на оценувачот. Исто така, планот дефинира кога и на кој начин треба да биде извршен надзорот над оценувачите и експертите. Лицата одговорни за оцената мора да имаат статус на водечки или технички оценувачи за соодветната област/подрачје на акредитација. Планот за надзор го опфаќа и надзорот на оценувачите во обука.
Планот за надзор се усогласува со годишниот план за акредитација. Планот може да се менува и/или дополнува при промени на годишниот план за акредитација (пр. нови пријави за акредитација, суспензија, повлекување на акредитација, и сл.).

Кога се ангажираат нови оценувачи Комитетот за оцена на лица во планот дополнува и распоред за надзор на работата на новиот оценувачи.

Планот, исто така се менува и во случај кога при надзорот се утврди несоодветност во работата на оценувачите и експертите и/или во случај на жалби или кога при анкетирање корисниците на услуги искажале незадоволство во однос на работата на некој оценувач/експерт.

2.5 Најавен надзор над работата на оценувачите и експертите

Во случај на најавен надзор над работата, тие мора да бидат известени дека нивната работа ќе биде надгледувана.

При надзор на оценувачи, лицето кое врши надзор се фокусира на:
- личните карактеристики (начин на комуникација, самоконтрола, однесување, облекување, реагирање во стресни ситуации);
- разбирање на акредитационите барања, следење на интерните документи на ИАРМ, користење на обрасците на ИАРМ, следење на утврдената програма;
- способност да изведе оценување на доследен и систематски начин;
- подготвеност за оцената и користење на методите на оценување;
- соодветен избор на примероци;
- способност за тимска работа;
- способност да направи независна процена, дефинирање на несообразностите на јасен начин и врз основа на факти; соодветно објаснување на релацијата помеѓу идентификуваната несообразност и акредитационото барање;
- способност за одржување на доверливоста и безбедноста на добиените информации,
- способност да подготви извештај од оценувањето.

и дополнително за водечки оценувачи:
- способност да планира и организира ефикасно оценување;
- способност за водење на тимот за оцена;
- способност да го претставува тимот за оцена (одржување на воведен и завршен состанок) со корисниците на услуги; и

При надзор на експерти, лицето кое врши надзор се фокусира на:
- личните карактеристики (начин на комуникација, самоконтрола, однесување, облекување, реагирање во стресни ситуации);
- способност да даде експертско мислење при оценувањето и
- способност за одржување на доверливоста и безбедноста на добиените информции
- способност за тимска работа;

Лицето кое е одговорно за надзор, со цел да реши одделни работи може да им постави на оценувачите и експертите дополнителни прашања за време на интерниот состанок на тимот за оцена, но не за време на оценувањето.

Лицето кое е одговорно за надзор мора да подготви извештај со неговите забелешки и да ги сумира резултатите во образец „Извештај од надгледувањето на работата на оценувачите/во обука" (ОБ 03-08).

2.6 Оцена на извештајот од оценување

Во оценувањето на извештајот од оценување, лицето одговорно за оценување оценува дали:

- извештајот е напишан во согласност со барањата на ИАРМ - несообразностите се јасно дефинирани и извештајот за несообразност е целосен;
- корективните мерки се верификувани јасно и недвосмислено;
- извештајот од оценувањето е проследен до ИАРМ во рок од 15 дена (за технички оценувачи и експерти) и во рок од 25 дена за водечки оценувачи, доколку е можно (при исклучителни случаи, службен пат, непредвидени ситуации, потребно е образложение за доцнењето од страна на оценувачот/експертот)
- извештајот од оценувањето е испратен до корисникот на услугите во рок од 30 дена, доколку е можно.

Лицето кое го вршело прегледот на извештајот мора да го пополни образецот „Извештај од оценувањето на извештајот од оценување/препораки" (ОБ 03-07).

2.7 Ненајавен надзор над работата на оценувачите и експертите

Во исклучителни случаи (на пример, жалби на работата на оценувачот од страна на корисниците на услуги), ИАРМ може да спроведе ненајавен надзор над работата на оценувачите и експертите. Процедурата е иста како и при најавениот надзор, со исклучок на тоа што оценувачот не е известен за надзорот. Ненајавениот надзор обично е лимитиран на оценување на индивидуалните способности, личните карактеристики, и е со пократко времетраење. Наодите од ненајавениот надзор на работата на оценувачите и експертите исто така се внесуваат во „Извештај од надзорот над работата на оценувачите/во обука" (ОБ 03-08).

2.8 Повратни информации од телата кои се оценуваат

Комитетот за оцена на лица ги прегледува сите информации од телата кои се оценуваат, а кои се однесуваат на работата и однесувањето на оценувачите и експертите, било да се жалби или информации добиени преку анкетирање (анкетен лист ОБ 02-07). Овие информации се исто така важни за утврдување на потребите од обука и планирање на евалуација на работата на оценувачи и експерти. Во случаи кога има формални жалби на работата на оценувачите и експертите, тие се решаваат согласно процедурата за управување со жалби ПР 06-01.

3. ИЗВЕШТАИ ОД ОЦЕНУВАЊЕТО НА РАБОТАТА НА ОЦЕНУВАЧИТЕ И ЕКСПЕРТИТЕ

Зависно од начинот на кој е изведено оценувањето на оценувачот или експертот, лицето назначено за надзор над работата и/или оценување на извештајот на оценувачот изработува ОБ 03-08 Извештај од надзорот над работата на оценувачите/во обука, и/или ОБ 03-07 Извештај од оценувањето на извештајот од оценување/препораки. Извештаите ги доставува до Комитетот за оцена на лица. Извештаите ги прикажуваат позитивните страни на оценувачот/експертот, како и значајните недостатоци. На крајот од Извештајот, врз основа на податоците од извештајот се дава и заклучок.

4. ПРЕПОРАКИ/КОРЕКТИВНИ МЕРКИ И ОДЛУКА

Комитетот за оцена на лица врз основа на податоците и заклучокот на лицето кое го извршило надзорот и/или оценувањето на Извештајот за оценување дава препораки за понатамошни активности во врска со оценуваниот оценувач и по потреба предлага корективни мерки.
Препораките се внесуваат во самиот Извештај и за оценувачите имаат една од подолу наведените содржини:

- Понатамошни активности не се неопходни: оценувачот поседува соодветна компетентност и демонстрира добри лични карактеристики за понатамошна соработка со ИАРМ како оценувач;

- Повторен надзор е неопходен: на оценувачот треба повторно да му биде извршен надзор, пред истиот да прави друго самостојно оценување;

- Дополнителна обука е потребна: оценувачот треба да биде вклучен во дополнителна обука. Опсегот на дополнителната обука треба да биде одреден;

- Ограничување на подрачјето на работење: подрачјето за работа на оценувачот треба да биде ограничено (за водечките оценувачи - ограничување на работата по однос на областите на акредитација ; за техничките оценувачи - ограничување на работата на по однос на областите на акредитација и/или ограничување на техничкото подрачје;

- Прекинување на соработката со оценувачот: оценувачот не ги исполнува критериумите и барањата на ИАРМ за работа како оценувач.

Препораките за експертите имаат една од подолу наведените содржини:

- Понатамошни активности не се неопходни: експертот поседува способност да даде експертско мислење и демонстрира добри лични карактеристики за понатамошна соработка со ИАРМ како експерт;
- Прекинување на соработката со експертот: експертот не ги исполнува критериумите и барањата на ИАРМ за работа како експерт

Врз основа на дадените препораки и предложените корективни мерки од Комитетот за оцена на лица, директорот донесува одлука за статусот на оценувачот/експертот, односно ја потврдува компетентноста или донесува одлука дека е потребно преземање на корективни мерки и понатамошни активности во врска со оценуваниот оценувач (дополнителна обука, ограничување на подрачјето на работење на оценувачот или прекинување на соработката со оценувачот или експертот).

5. ИЗВЕСТУВАЊЕ НА ОЦЕНУВАЧИТЕ И ЕКСПЕРТИТЕ

Лицето назначено за надзор го известува надгледуваниот оценувач/експерт за наодите од надзорот на работата и му доставува копија од извештаите од надзорот. Кога се работи за сериозни отстапувања, известувањето се доставува што е можно побрзо по изработката на извештајот, а најдоцна пред неговото следно ангажирање како оценувач.
Извештаите од надзорот на оценувачите се чува во личните регистри на секој оценувач, во архивата на Комитетот за оцена на лица,
Комитетот за оцена на лица на крајот од годината изработува годишен извештај од надзорот над работата на оценувачите и експертите, и го доставува како материјал за преиспитувањето од страна на раководството.

Кога во тек на оценување во кое не е предвиден надзор на работата на оценувачите и експертите, а некој од оценувачите забележи несоодветна работа на друг колега од тимот, водечкиот оценувач или оценувачот што је забележал несоодветната работа треба да го опомене оценувачот или експертот. Доколку за време на исто оценување се повторат несоодветностите, по завршувањето на оценката несоодветностите треба да се запишат во извештај за работата на оценувачите, користејќи го образецот „Извештај од надзорот над работата на оценувачите/во обука" ОБ 03-08.

Референтни документи:

- МКС EN ISO/IEC 17011 *) - Оцена на сообразност - општи барања за телата за акредитација кои акредитираат тела за оцена на сообразност
- ILAC – G11:07/2006 – ILAC Упатства за квалификации и компетенции на оценувачи и технички експерти

Понатамошна документација:

- ОБ 03-05 План за надзор над работата на оценувачите
- ОБ 03-07 Извештај од оценувањето на извештајот од оценување/Препораки
- ОБ 03-08 Извештај од надзорот над работата на оценувачите/во обука
- ОБ 02-07 Анкетен лист

*) Последна верзија на документот