



Hrvatsko društvo
za kontrolu bez razaranja
d.o.o.
Croatian Society
of Non Destructive Testing
LLC for services

PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

PCC – 17024, revizija 23

Zagreb, 6.8.2019.

Ovaj dokument sadrži informacije koje su vlasništvo Hrvatskog društva za kontrolu bez razaranja d.o.o. Na zahtjev vlasnika ovaj dokument treba vratiti, a njegov sadržaj ne smije se umnožavati, davati drugim osobama ili na bilo koji drugi način koristiti bez pismene suglasnosti direktora.

Izradio: Marijan Vučak

Odobrio: Zoran Markešić



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

Sadržaj

0.	Uvod.....	4
1.	Područje primjene	5
1.1.	Cilj.....	5
1.2.	Politika kvalitete.....	5
2.	Referentna dokumentacija.....	5
3.	Pojmovi i definicije	5
4.	Opći zahtjevi	5
4.1.	Pravni status	5
4.2.	Odgovornost za odluku o certifikaciji.....	6
4.3.	Upravljanje nepristranošću.....	6
4.4.	Financije i obveze	7
5.	Organizacijski zahtjevi.....	7
5.1.	Upravljanje i organizacijska struktura	7
5.2.	Odnos prema obrazovanju.....	8
6.	Zahtjevi za resursima	9
6.1.	Opći zahtjevi za osobljem	9
6.2.	Osoblje uključeno u certifikacijski postupak	10
6.2.1.	Općenito	10
6.2.2.	Zahtjevi koji se odnose na ispitivače.....	10
6.2.3.	Zahtjevi na ostale osobe uključene u ocjenjivanje	10
6.3.	Podugovaranje.....	11
6.4.	Ostali resursi	11
7.	Zapisi i zahtjevi za informacijama	11
7.1.	Zapisi o prijavama, kandidatima i certificiranim osobama.....	11
7.2.	Informacije dostupne javnosti	11
7.3.	Povjerljivost	12
7.4.	Sigurnost	12
8.	Certifikacijska shema	13
9.	Zahtjevi certifikacijskog postupka	14
9.1.	Postupak prijavljivanja.....	14
9.2.	Postupak ocjenjivanja.....	14
9.3.	Postupak ispitivanja	15
9.4.	Odlučivanje o certifikaciji.....	15
9.5.	Suspenzija, povlačenje ili smanjenje opsega certifikacije	16
9.6.	Postupak recertifikacije.....	16
9.7.	Uporaba certifikata HDKBR-a.....	16
9.8.	Žalbeni postupak na odluku o certifikaciji.....	17
9.9.	Prigovori.....	17
10.	Zahtjevi sustava upravljanja.....	18
10.1.	Općenito	18
10.2.	Opći zahtjevi sustava upravljanja	18
10.2.1.	Općenito	18
10.2.2.	Dokumenti sustava upravljanja	18
10.2.3.	Nadzor dokumenata.....	19
10.2.4.	Nadzor zapisa	19
10.2.5.	Preispitivanje upravljanja koje provodi uprava.....	19
10.2.6.	Unutrašnji auditi	20



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

10.2.7. Popravne radnje	20
10.2.8. Preventivne radnje	20
10.2.9. Suspenzija ili povlačenje akreditacije	20
10.2.10. Prestanak rada.....	21



0. Uvod

Godina 1964. smatra se početkom organiziranog rada udruge Hrvatsko društvo za kontrolu bez razaranja (dalje u tekstu: Udruga). U suradnji sa stručnjacima iz drugih republika bivše Jugoslavije, utemeljeno je u Opatiji 28. travnja 1965. godine Jugoslavensko društvo za ispitivanje bez razaranja. Odlukom Skupštine u Beogradu 1980. Udruga se transformira u Jugoslavenski savez društava za kontrolu bez razaranja. Savez društava prestaje postojati 1991. godine raspadom Jugoslavije od kada Udruga djeluje samostalno u neovisnoj Republici Hrvatskoj.

Temeljem članka 11. Zakona o udrugama (Narodne novine br. 70/97), na prijedlog Upravnog odbora, Skupština Udruge koja je održana 17. rujna 1997. godine donijela je Statut, kao temeljni pravni akt svoje opstojnosti. Statut je mijenjan 2001., 2010. i 2013. godine.

Ministarstvo uprave Republike Hrvatske, u postupku pokrenutom po zahtjevu Udruge sa sjedištem u Zagrebu, Ivana Lučića 1, za upis u Registar udruga Republike Hrvatske, temeljem člana 15. stavka 1. podstavak 2. Zakona o udrugama (Narodne novine, broj 70/97 i 106/97) donijelo je rješenje kojim se odobrava upis Udruge u Registar udruga Republike Hrvatske. Upis Udruge izvršen je 2. ožujka 1998. pod registarskim brojem udruge 00000356.

1998. godine Udruga je član EFNDT-a (Europska federacija za nerazorna ispitivanja – udruga europskih društava za nerazorna ispitivanja) i vlasnik pripadajućeg *Membership Certificate-a*. Istovrsnu potvrdu o članstvu Udruge je 2000. godine dobio od ICNDT-a (Međunarodni komitet za nerazorna ispitivanja – svjetska udruga društava za nerazorna ispitivanja). Međunarodno djelovanje i priznatost HDKBR-a upotpunjuje Diploma RSNTTD (Rusko društvo za nerazorna ispitivanja i tehničku dijagnostiku) čiji je pridruženi član.

Od 1. siječnja 2002. primjenjuje se novi Zakon o udrugama (Narodne novine 88/2001) kojim je određeno da se udruge upisuju u Registar udruga Republike Hrvatske pri nadležnom tijelu prema sjedištu udruge (Gradski ured Zagreb). Upis promjena izvršen je 31. listopada 2002. godine pod registarskim brojem 00000356.

2004. Udruga je dobila ovlasnicu DZNM-a (br. 5060/04) za certifikaciju osoblja u području nerazornih ispitivanja, a 2005. godine certifikat MRA od EFNDT-a.

2007. Udruga je akreditirana od Hrvatske akreditacijske agencije, Potvrda o akreditaciji br. 5060, prema normi HRN EN ISO/IEC 17024:2003 za kvalifikaciju i certifikaciju osoblja za područje nerazornih ispitivanja kroz djelovanje Centra za certifikaciju.

2009. Ministarstvo gospodarstva, rada i poduzetništva ovlašćuje Udrugu kao priznatu neovisnu organizaciju za odobravanje osoblja za nerazorna ispitivanja nerastavljivih spojeva kod tlačne opreme kategorije III i IV, prema točki 3.1.3. Dodatka I Pravilnika o tlačnoj opremi – evidencijska oznaka je TO/PNO-1/09. Od mjeseca lipanja 2013., ulaskom Republike Hrvatske u Europsku uniju, Udruga je upisana u NANDO bazu kao neovisna organizacija koja odobrava osoblje za nerazorna ispitivanja nerastavljivih spojeva kod tlačne opreme prema Prilogu I., točka 3.1.3 PED-a odnosno (sukladnom Pravilniku o tlačnoj opremi, Dodatak I, 3.1.3.).

U mjesecu listopadu 2013. godine Udruga je postala potpisnicom ICNDT MRA kojim se potvrđuje priznavanje certifikata u skladu s normom ISO 9712 koje izdaju certifikacijski centri nacionalnih udruga zemalja potpisnica sporazuma (Austrije, Bugarske, Češke, Francuske, Hrvatske, Italije, Mađarske, Njemačke, Portugala, Rumunjske, Španjolske i Velike Britanije).

U srpnju 2014. godine Udruga je osnovala Hrvatsko društvo za kontrolu bez razaranja d.o.o. sa svrhom obavljanja djelatnosti obrazovanja i certificiranja osoba u području nerazornih ispitivanja.



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

1. Područje primjene

Hrvatsko društvo za kontrolu bez razaranja d.o.o. (dalje u tekstu: HDKBR) je certifikacijsko tijelo koje kroz Centar za certifikaciju (dalje u tekstu: CC) provodi kvalifikaciju i certifikaciju osoba u području nerazornih ispitivanja. Djelovanje CC HDKBR-a usklađeno sa zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17024:2013 *Ocjenjivanje sukladnosti – Opći zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju osoba* (dalje u tekstu: ISO 17024. Ovim Priručnikom sustava upravljanja certifikacijskim tijelom (dalje u tekstu: PCC-17024) određeni su ciljevi, politika, kriteriji i metode koje primjenjuje CC HDKBR-a u procesu kvalifikacije i certifikacije osoba u područje nerazornih ispitivanja prema zahtjevima norme HRN EN ISO 9712:2012, Direktive 2014/68/EU koja je Pravilnikom o tlačnoj opremi (NN 79/16) prenijeta u pravni poredak RH. Kao akreditirano tijelo HDKBR se obvezuje primjenjivati zahtjeve Hrvatske akreditacijske agencije (HAA) sa ciljem trajnog održavanja akreditacije. Također, HDKBR je kao neovisna organizacija priznata kao treća strana upisan u NANDO bazu Europske unije. Pritom, HDKBR se obvezuje primjenjivati zahtjeve Ministarstva gospodarstva RH koje je nadležno za izdavanje ovog ovlaštenja. Nadalje, HDKBR se obvezuje primjenjivati zahtjeve drugih organizacija koje provode nadzor nad aktivnostima iz djelatnosti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja.

1.1. Cilj

Osnovni cilj sustava upravljanja certifikacijskim tijelom je osigurati stalni razvoj i napredak HDKBR-a kroz podizanje razine znanja i osposobljenosti svojih zaposlenika / vanjskih suradnika i dosljednu primjenu zahtjeva sustava upravljanja u provedbi postupaka kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja.

1.2. Politika kvalitete

HDKBR smatra da svoju viziju i misiju može ostvariti jasno iskazanom i dosljedno provedenom politikom kvalitete. *Politika kvalitete* izdaje se kao zaseban dokument koji je obznanjen na internetskim stranicama HDKBR-a.

2. Referentna dokumentacija

- HRN EN ISO/IEC 17024:2013 *Ocjenjivanje sukladnosti – Opći zahtjevi za tijela koja provode certifikaciju osoba*,
- HRN EN ISO 9712:2012 *Nerazorno ispitivanje – Kvalifikacija i certifikacija NDT osoba*,
- *Pravilnik o radu Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu (PR-01)*,
- *Pravilnik o općim uvjetima za izbor ispitivača (PR-02)*,
- *Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji poslova na mjestu rada (PR-04)*.

3. Pojmovi i definicije

Osnovni pojmovi koji se navode u dokumentima i zapisima sustava i njihove definicije sadržane su u dokumentu *Pojmovi i definicije (CC-03)*.

4. Opći zahtjevi

4.1. Pravni status

HDKBR je društvo s ograničenom odgovornošću upisano u registar Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS 080921287, OIB 31775386831.



4.2. Odgovornost za odluku o certifikaciji

HDKBR, kroz djelovanje CC-a, samostalno, ne podugovarajući bilo koji dio postupka, provodi certifikaciju osoba u području nerazornih ispitivanja i odgovoran je za odluku o certifikaciji koja uključuje dodjelu certifikata, održavanje, obnovu, proširenje / smanjenje opsega certifikata, suspenziju ili povlačenje certifikata.

4.3. Upravljanje nepristranošću

4.3.1. Dokumentima sustava upravljanja certifikacijskim tijelom određena je politika, organizacijski ustroj i postupci kojima HDKBR upravlja i osigurava nepristranost postupka kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja. *Politikom kvalitete*, dokumentom koji je dostupan javnosti putem web stranica, iskazana je jasna opredijeljenost uprave i svih zaposlenika / vanjskih suradnika HDKBR-a na osiguravanju nepristranosti u postupku kvalifikacije i certifikacije. HDKBR održava visoku razinu svijest o važnosti osiguravanja nepristranog postupka kvalifikacije i certifikacije među svojim zaposlenicima / vanjskim suradnicima koji se ovjerom dokumenta *Izjava o povjerljivosti (OB-25)* obvezuju na očuvanje nepristranog odnosa HDKBR-a u odnosu na kandidate / certificirane osobe. Na taj način, za nepristranost postupka kvalifikacije i certifikacije odgovorni su, s obzirom na funkciju, svi zaposlenici / vanjski suradnici HDKBR-a, a vodeću ulogu ima formirani Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu, tijelo koje ima zadaću identificirati prijetnje nepristranosti, nadzirati i analizirati provedbu zahtjeva sustava s obzirom na nepristranost / sukobe interesa, ocjenjivati i razvijati primijenjenu metodologiju upravljanja nepristranošću sukladno *Pravilniku o radu Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu (PR-01)*. Sustavom upravljanja dokumentiran je i postupak *Upravljanje nepristranošću (DP-11)* kojim su opisane metode djelovanja HDKBR-a na upravljanju nepristranosti / sukoba interesa.

4.3.2. Dosljednom primjenom politike i postupaka navedenih u prethodnoj točki, aktivnosti HDKBR-a obilježava nepristrani odnos prema svim kandidatima koji se prijavljuju, prolaze proces kvalifikacije i certifikacije kao i certificiranim osobama, kako se na to obvezalo *Politikom kvalitete*.

4.3.3. Postupak kvalifikacije i certifikacije dokumentiran *Općim uvjetima kvalifikacije i certifikacije osoba za područje nerazornih ispitivanja (CC – 01)*, dokumentiranim postupkom *Kvalifikacija i certifikacija osoba za područje nerazornih ispitivanja (DP-06)*, ali i ostalim dokumentima sustava upravljanja jedinstven je i jednak za sve kandidate koji se prijavljuju, prolaze proces kvalifikacije i certifikacije kao i za certificirane osobe.

4.3.4. Dosljednom primjenom dokumentirane politike i procesa sustava upravljanja certifikacijskim tijelom HDKBR omogućava postupak kvalifikacije i certifikacije svim zainteresiranim osobama pri čemu ne postoje nikakvi diskriminirajući uvjeti bilo financijski ili neki drugi (npr. članstvo u Udruzi) kako je to definirano *Općim uvjetima kvalifikacije i certifikacije osoba za područje nerazornih ispitivanja (CC – 01)*. Svakoj osobi koja zadovoljava zahtjeve određene sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom omogućeno je da se prijavi i prolazi proces kvalifikacije i certifikacije.

4.3.5. Primjena jedinstvenih kriterija i uvjeta postupka kvalifikacije i certifikacije za sve kandidate / certificirane osobe metoda je kojom HDKBR sprečava narušavanje nepristranosti bilo kakvim komercijalnim, financijskim ili nekim drugim razlozima, nepristranosti za koju snosi punu odgovornost, sve u skladu s postupkom *Upravljanje nepristranošću (DP-11)*.

4.3.6. Postupkom *Upravljanje nepristranošću (DP-11)* HDKBR je odredio metodu provedbe identifikacije prijetnji nepristranosti u postupku kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja. Kao trajna odrednica u obavljanju djelatnosti kvalifikacije i certifikacije,



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

HDKBR procjenjuje moguće prijetnje na nepristranost koje su vezane uz dnevne aktivnosti, pri čemu koristi *Upitnik za analizu nepristranosti* (OB-35), i neutraliziranje ili minimiziranje tih prijetnji, odnos prema djelatnosti obrazovanja koju pruža Centar za obrazovanje (dalje u tekstu: CO) te odnos prema srodnim tijelima.

4.3.7. Postupkom *Upravljanje nepristranošću* (DP-11) i *Pravilnikom o radu Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu* (PR-01) HDKBR je uredio procese analize, dokumentiranja, neutralizacije ili minimiziranja potencijalnih konflikta interesa koji proizlaze iz aktivnosti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja. Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu odgovoran je predložiti rješenja kojima će se spriječiti prijetnje da komercijalni ili neki drugi interesi negativno utječu na objektivnost certifikacijskog postupka, analizirati, kontrolirati, suzbijati i prevenirati moguće sukobe interesa sudionika u postupku kvalifikacije i certifikacije.

4.3.8. HDKBR je organiziran, ekipiran i provodi kvalifikaciju i certifikaciju osoba u području nerazornih ispitivanja na način da je osigurana njegova nepristranost. Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu, kao tijelo odgovorno za nadzor i razvoj sustava kojim se osigurava nepristranost, sastoji se od stručnjaka, predstavnika raznih zainteresiranih strana pri čemu niti jedna nema prevladavajući utjecaj, sve u skladu s *Pravilnikom o radu Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu* (PR-01).

4.4. Financije i obveze

Financijsko poslovanje HDKBR-a obavlja se prema pozitivnim zakonskim propisima i financijskom planu za svaku kalendarsku godinu. Financijsko poslovanje HDKBR-a vodi i za njega je odgovoran direktor, a financijske transakcije, po nalogu i odobrenju direktora, provodi knjigovođa. Prihodi od certifikacije knjigovodstveno se posebno vode. Direktor je odgovoran osigurati financijska sredstva za funkcioniranje CC-a prema planu dogovorenom s voditeljem CC-a, kako iz prihoda ostvarenih uslugama CC-a tako i drugih djelatnosti HDKBR-a. Direktor je, osim financijskih sredstava, odgovoran omogućiti uvjete za angažman potrebnih zaposlenika / vanjskih suradnika, ispitnih uzoraka, ispitnih pitanja i opreme za ispitivanje, sve prema dogovoru i planu voditelja CC-a. HDKBR zaključuje i obnavlja policu osiguranja iz svoje osnovne djelatnosti.

5. Organizacijski zahtjevi

5.1. Upravljanje i organizacijska struktura

5.1.1. Organizacijom, aktima, kompetentnim suradnicima i dokumentiranim postupcima zadovoljeni su zahtjevi norme ISO 17024 u pogledu osiguravanja nepristranosti, povjerljivost i cjelovitosti.

5.1.2. Organizacijskom shemom, danoj u *Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji poslova na mjestu rada* (PR-04), prikazan je ustroj HDKBR u okviru kojega CC provodi aktivnosti kvalifikacije i certifikacije osoba za područje nerazornih ispitivanja. Organizacijskom shemom prikazane su funkcije/organizacijske jedinice, a dokumentima navedenim u točki 2. Referentna dokumentacija opisane su obveze, odgovornosti i nadležnosti u redovnim aktivnostima HDKBR-a i to:

<u>Aktivnost</u>	<u>Odgovornost</u>
a) politika i postupci koji se odnose na CC	voditelj CC-a
b) primjena politike i postupaka	voditelj CC-a
c) financiranje CC-a	voditelj CC-a, direktor
d) resursi za provedbu certifikacije	voditelj CC-a, direktor
e) razvoj i održavanje certifikacijske sheme	Odbor za nepristranost i



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

- f) provedba kvalifikacijskih ispita certifikacijsku shemu
ispitivač
- g) odluke o certifikaciji što uključuje dodjelu certifikata,
održavanje, recertifikaciju, proširenje ili smanjenje opsega
certifikacije, njenu suspenziju ili povlačenje voditelj CC-a
- h) ugovorni odnosi voditelj CC-a, direktor

5.2. Odnos prema obrazovanju

5.2.1. *Općim uvjetima kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja (CC – 01)* od kandidata se zahtjeva dostava dokumentiranog dokaza, prihvatljivog HDKBR-u, o uspješno završenom tečaju s obzirom na metodu i stupanj za koji se traži certifikacija (točka 7.2 Obrazovanje). HDKBR je ustrojio organizacijsku jedinicu Centar za obrazovanje (dalje u tekstu: CO) koje neovisno o ostalim aktivnostima HDKBR-a pruža uslugu obrazovanja osoba u području nerazornih ispitivanja. Osim kandidata koje je educirao CO, CC HDKBR-a prihvatit će i kandidate koji su uspješno završili tečaj i u nekoj drugoj obrazovnoj instituciji uz pretpostavku da su zadovoljeni svi uvjeti navedeni *Općim uvjetima kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja (CC – 01)*. Kako bi se izbjegao sukob interesa, osigurala povjerljivost i nepristranost te jednaki zahtjevi za sve kandidate, sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom primjenjuje se *Postupak nadzora osoba koje provode certifikaciju (DP-07)* i *Upravljanje nepristranošću (DP-11)*.

5.2.2. Javnost je putem internetskih stranica HDKBR-a dostupan dokument *Općim uvjeti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja (CC – 01)* kojim su određeni uvjeti koje mora zadovoljiti kandidat kao preduvjet za postupak kvalifikacije i certifikacije. Uvjet za inicijalnu (prvu) certifikaciju je uspješno provedeno obrazovanje s obzirom na metodu i stupanj nerazornog ispitivanja. Točkom 7.2 Obrazovanje *Općih uvjeta kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja (CC – 01)* određeni su zahtjevi koje kandidat mora zadovoljiti i ti zahtjevi, bez iznimke, jednaki su za sve kandidate bez obzira u kojoj je obrazovnoj instituciji tečaj pohađan.

5.2.3. HDKBR je svjestan mogućih negativnih utjecaja na nepristranost obzirom da su CC i CO njegovi organizacijski dijelovi. Kako bi se zaštitila i očuvala neovisnost u aktivnostima CC-a, formiran je i djeluje Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu, tijelo koje ima zadaću identificirati prijetnje nepristranosti, nadzirati i analizirati provedbu zahtjeva sustava s obzirom na nepristranost / sukobe interesa, ocjenjivati i razvijati primijenjenu metodologiju upravljanja nepristranošću. U tom smislu HDKBR:

- primjenjuje odredbe postupka *Upravljanje nepristranošću (DP-11)* kako bi stalno i trajno identificirao i analizirao opasnosti na svoju nepristranost,
- je uspostavio, održava i nadzire sustav upravljanja certifikacijskim tijelom koji je u potpunosti odvojen od usluge obrazovanja i na taj način osigurava nepristranost, sigurnost informacija i objektivnost u postupku certifikacije,
- ne daje nikakvu prednost ili beneficije onim kandidatima koji u HDKBR-u i pohađaju tečaj i postupak kvalifikacije i certifikacije,
- ne zahtjeva od kandidata pohađanje samo i isključivo tečaja u CO HDKBR-a,
- osigurava da zaposlenik / vanjski suradnik HDKBR-a neće biti ispitivač kandidatu kojem je prethodno bio predavač u postupku obrazovanja ukoliko je od toga prošlo manje od dvije godine.



6. Zahtjevi za resursima

6.1. Opći zahtjevi za osobljem

6.1.1. Voditelj CC HDKBR-a upravlja i odgovoran je za aktivnosti koje provode zaposlenici / vanjski suradnici u postupka kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja.

6.1.2. Voditelj CC-a u suradnji s direktorom HDKBR-a odgovoran je osigurati dovoljan broj kompetentnih stručnjaka sposobnih za provedbu postupka kvalifikacije i certifikacije u punom opsegu certifikacijske sheme. *Listom ispitivača* (OB-15) voditelj CC-a prati broj i kompetencije ispitivača (certificirana metoda, stupanj, industrijski sektor, proizvod) u odnosu na zahtjeve certifikacijske sheme.

6.1.3. Djelatnost kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja obavljaju zaposlenici / vanjski suradnici HDKBR-a. Kada je u postupak kvalifikacije uključen vanjski suradnik njegov se angažman temelji na zaključenom sporazumu o suradnji kojim je uređen okvir suradnje, ali i autorskim ili nekim drugim ugovorom kojim su određeni uvjeti konkretnog angažmana u postupku kvalifikacije. Dokumentom *Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova na mjestu rada* (PR-04) određeni su kriteriji koje moraju zadovoljiti zaposlenici / vanjski suradnici, opis poslova i pripadajuće odgovornosti koji se odnose na njihov angažman.

6.1.4. Obveze i odgovornosti osoba koje provode kvalifikaciju i certifikaciju navedene su u dokumentima sustava upravljanja, aktima HDKBR-a i zaključenim ugovorima. Dokumenti sustava distribuiraju se zaposlenicima / vanjskim suradnicima sukladno zahtjevima postupka *Upravljanje dokumentima* (DP-01). Osobe kojima su dokumenti raspodijeljeni obvezni su povratnom elektroničkom poštom (e-mail) dostaviti informaciju o primitku dokumenata, da su upoznati sa zahtjevima sustava, da ih razumiju i da će ih primijeniti u svome radu. Dostava i potvrda o izvršenoj dostavi vodi se zapisom *Distribucijska lista dokumenata* (OB-10).

6.1.5. Sa zaposlenicima / vanjskim suradnicima, temeljem sporazuma o suradnji, zaključuju se ugovori o radu / autorski li neki drugi ugovor slijedom provedenog postupka izbora i zahtjeva navedenih u dokumentu *Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova na mjestu rada* (PR-04). Osobni dosjei osoba koje provode kvalifikaciju i certifikaciju vode se i redovito ažuriraju, a, između ostalog, sadrže:

- a) ime i adresu,
- b) organizacijsku jedinicu i naziv radnog mjesta / funkciju,
- c) zanimanje i školsku spremu,
- d) iskustvo i specijalistička znanja u određenim područjima,
- e) odgovornosti i obveze u HDKBR-u,
- f) ocjene rada,
- g) datum posljednje izmjene podataka
- h) informacije o sukobu interesa.

6.1.6. Zaposlenici / vanjski suradnici HDKBR-a koji sudjeluju u postupku kvalifikacije i certifikacije obvezni su smatrati povjerljivim i čuvati sve informacije do kojih su došli obavljajući svoje dužnosti osim ako se od njih traži drugačije temeljem sudskog naloga ili ovlastima dobivenim od kandidata koji se prijavljuje, prolazi proces certifikacije odnosno certificirane osobe.

6.1.7. Prilikom prvog zaključenja ugovora o radu / autorskog ili nekog drugog ugovora o suradnji suradnik HDKBR-a daje svoju pismenu suglasnost na dokument *Izjava o povjerljivosti* (OB-25) kojim se obvezuje pridržavati HDKBR-ovih pravila uključujući i onih koje se odnose na povjerljivost, nepristranost te neovisnost od komercijalnih ili bilo kojih drugih interesa kao i od prošle i / ili sadašnje veze s osobama koje su u postupku certifikacije.



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

Ova izjava trajno obvezuje njenog potpisnika, a HDKBR će svake godine provjeravati valjanost izjava slijedom koje provjere će revidirati *Listu izjava o povjerljivosti* (OB-14).

6.1.8. U slučaju kvalifikacije i certifikacije osobe koja je zaposlenik / vanjski suradnik HDKBR-a radno tijelo Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu donosi odluku o provedbi postupka sukladno *Pravilniku o radu Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu* (PR-01) i postupka *Upravljanje nepristranošću* (DP-11).

6.2. Osoblje uključeno u certifikacijski postupak

6.2.1. Općenito

Svaki zaposlenik / vanjski suradnik HDKBR-a koji sudjeluje u postupku kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja obavezan je prijaviti voditelju CC-a svaki potencijalni sukob interesa koji proizlazi iz odnosa s kandidatom koji se prijavljuje ili prolazi proces kvalifikacije i certifikacije.

6.2.2. Zahtjevi koji se odnose na ispitivače

6.2.2.1. Zaposlenici / vanjski suradnici CC HDKBR-a koji provode ispite za stjecanje i obnavljanje certifikata za metode i stupnjeve nerazornih ispitivanja obuhvaćene certifikacijskom shemom odabiru se prema zahtjevima *Pravilnika o općim uvjetima za izbor ispitivača* (PR-02). Na ovaj je način osiguran izbor i imenovanje ispitivača koji:

- a) razumiju certifikacijsku shemu,
- b) suvereno vladaju metodama ispitivanja i ispitnim dokumentima,
- c) imaju odgovarajuće kompetencije u području koje ispituju,
- d) imaju razvijenu vještinu govora i pisanja na hrvatskom jeziku koji je jezik na kojem se provode ispiti. U slučajevima kada se kvalifikacija i certifikacija provodi na nekom stranom jeziku koristi se usluga prevoditelja. Prema ocjeni voditelja IC-a, prevoditelj je osoba dostatnih stručnih i/ili jezičnih znanja da kvalifikacijska pitanja i odgovore kandidata prevede s engleskog jezika na materinji jezik kandidata, a koji je ili stručnjak s NDT certifikatom i znanjem engleskog jezika ili osoba koja je govornik engleskog jezika,
- e) su sposobni prepoznati sukob interesa kako bi omogućili donošenje nepristranih odluka.

6.2.2.2. Kako bi se osigurala visoka razina kvalitete u provedbi kvalifikacijskih ispita kao i vjerodostojnosti njihovih ocjena rad ispitivača CC HDKBR prati se i ocjenjuje prema zahtjevima postupka *Nadzor nad osobama koje provode certifikaciju* (DP-07). U skladu sa zahtjevima sustava upravljanja, ukoliko se uoče neka odstupanja u odnosu na dokumentirani postupak DP-07, provest će se potrebne aktivnosti određene postupkom *Upravljanje nesukladnostima* (DP-04) odnosno *Popravne i preventivne radnje* (DP-05).

6.2.2.3. Dokumentiranim sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom određen je i primjenjuje se postupak *Upravljanje nepristranošću* (DP-11) kako bi se onemogućio, minimizirao odnosno razriješio sukob interesa ispitivača i kandidata u postupku ispitivanja. Sustavom upravljanja, točka 8.4.6 *Općih uvjeta kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja* (CC – 01), zabranjena je provedba kvalifikacijskog ispita onih osoba kojima je ispitivač bio predavača ili im su zaposleni kod istog poslodavca. Ako se takav slučaj ipak dogodi, voditelj CC HDKBR-a dokumentirat će poduzete aktivnosti kojima se mora osigurati načelo povjerljivosti i nepristranosti.

6.2.3. Zahtjevi na ostale osobe uključene u ocjenjivanje

6.2.3.1. Sustavom upravljanja CC HDKBR-a omogućeno je korištenje nadzornika posao kojega je nadzor nad provedbom kvalifikacijskih ispita. *Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova*



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

na mjestu rada (PR-04) određeni su uvjeti za izbor i imenovanje kao i poslovi koje obavlja nadzornik.

6.2.3.2. Dokumentiranim sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom određen je i primjenjuje se postupak *Upravljanje nepristranošću* (DP-11) kako bi se onemogućio, minimizirao odnosno razriješio sukob interesa nadzornika i kandidata u postupku ispitivanja. Ako se takav slučaj ipak dogodi, HDKBR će dokumentirati poduzete aktivnosti kojima se mora osigurati načelo povjerljivosti i nepristranosti.

6.3. Podugovaranje

CC HDKBR-a ne podugovara nego samostalno provodi kvalifikaciju i certifikaciju osoba u području nerazornih ispitivanja.

6.4. Ostali resursi

Postupak kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja CC HDKBR-a provodi korištenjem vlastite opreme, uzoraka i prostora. Kada za to postoji potreba, na kvalifikacijskim ispitima koriste se resursi partnera, organizacija s kojima je zaključen ugovor o tehničkoj suradnji za korištenje opreme / uzoraka / prostora. Isto tako, uz prethodnu obavijest ovisno o metodi i stupnju, kandidatima je omogućeno korištenje vlastitih uređaja tijekom kvalifikacijskog ispita. Dokumentiranim postupkom *Kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) opisani su uvjeti i aktivnosti tijekom provedbe kvalifikacijske / certifikacijske CC HDKBR-a.

7. Zapisi i zahtjevi za informacijama

7.1. Zapisi o prijavama, kandidatima i certificiranim osobama

7.1.1. Zapisima, koji se stvaraju kroz djelatnost HDKBR-a, upravlja se prema postupku *Nadzor nad zapisima* (DP-02). Iz zapisa se može utvrditi učinkovitost postupka kvalifikacije i certifikacije osoba s obzirom na izvršenu prijavu za postupak certifikacije, ocjenjivanje kandidata, nadzorne aktivnosti te ostale dokumente u svezi dodjele, održavanja, obnove, proširenja i smanjenja opsega važećeg certifikata te suspenzija ili povlačenje izdanoga certifikata.

7.1.2. Postupkom *Nadzor nad zapisima* (DP-02) uređeno je označavanje, upravljanje i arhiviranje zapisima kako bi se osigurala potpunost procesa i povjerljivost sadržanih informacija. Osobni spisi čuvaju se u odgovarajućim uvjetima koji garantiraju sigurnost i diskreciju u tiskanom i/ili digitalnom obliku najmanje toliko dugo kolika je valjanost certifikata i najmanje 10 godina nakon isteka valjanosti.

7.1.3. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom određene su obveze certificiranih osoba. Etičkim kodeksom, certificirane osobe obvezne su, između ostalog, HDKBR-u bez odgađanja javiti svaku informaciju ili događaj koja ukazuje na nemogućnost te osobe da zadovolji sve uvjete kojih se osoba certificirana u područje nerazornih ispitivanja treba pridržavati. Postupkom *Nadzor nad certificiranim osobama* (DP-08) određene su mjere koje je voditelj CC HDKBR-a ovlašten poduzeti, smanjenje opsega certifikata, njegovu suspenziju ili povlačenje, u slučaju kršenja pravila propisanih od HDKBR-a.

7.2. Informacije dostupne javnosti

7.2.1. Informacije o statusu certificirane osobe javno su dostupne informacije. Temeljem upita upućenog pisanim putem i provedene provjere, HDKBR će pružiti informaciju o identitetu (ime i prezime) i statusu certificirane osobe (broj certifikata, metoda i stupanj kvalifikacije, industrijski



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

sektor i proizvod te istek valjanosti certifikata) ukoliko provjera pokaže da je osoba certificirana od strane HDKBR-a.

7.2.2. Informacije o certifikacijskoj shemi i postupcima kojima se ostvaruje i održava status certificirane osobe navedene su u dokumentu *Opći uvjeti za kvalifikaciju i certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja* (CC – 01) te dokumentiranom postupku *Kvalifikacija i certifikacija osoba za područje nerazornih ispitivanja* (DP-06) javnosti su dostupne putem internetskih stranica HDKBR-a.

7.2.3. Informacije o uvjetima koje kandidat / certificirana osoba mora zadovoljiti u kvalifikacijskom i certifikacijskom postupku navedene su u dokumentu *Opći uvjeti za kvalifikaciju i certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja* (CC – 01) koji je zajedno s obrascima prijave i potvrda potrebnih za započinjanje postupka kvalifikacije i certifikacije osoblja za područje nerazornih ispitivanja dostupan javnosti putem internetskih stranica HDKBR-a.

7.2.4. Sve informacije koje HDKBR javno obznani provjeravaju se prije objave te su točne i ažurne i ne smiju dovesti u zabludu one koji ih pažljivo prouče i koriste.

7.3. Povjerljivost

7.3.1. Sustavom upravljanja certifikacijskog tijela primjenjuje se *Pravilnik o upravljanju i postupanju s informacijama* (PR-03) kojim je uređeno upravljanje i postupanje s informacijama i dokumentima i koji obvezuje sve zaposlenike / vanjske suradnike CC HDKBR-a.

7.3.2. *Pravilnikom o upravljanju i postupanju s informacijama* (PR-03) određena i obveza svih zaposlenika / vanjskih suradnika da prilikom zaključenja prvog sporazuma / ugovora s HDKBR-om ili prihvaćanja imenovanja, ovjere *Izjavu o povjerljivosti* koja trajno obvezuje njenog potpisnika.

7.3.3. *Pravilnikom o upravljanju i postupanju s informacijama* (PR-03) određena i obveza svih zaposlenika / vanjskih suradnika da sve informacije prikupljene postupkom kvalifikacije i certifikacije osoba tretiraju kao povjerljive te se ne mogu otkriti neovlaštenim osobama bez prethodnog pismenog pristanka osobe koje se te informacije tiču.

7.3.4. U slučaju da se iz nekih, na zakonu utemeljenih, razloga javi potreba za objavom povjerljivih informacija to se ne smije provesti bez prethodnog pisanog pristanka osobe koje se te informacije tiču.

7.3.5. *Pravilnikom o radu Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu* (PR-01) određena je obveza Odbora da analizira opasnosti, bilo stvarne ili potencijalne, koje proizlaze iz aktivnosti srodnih tijela na nepristranost CC HDKBR-a. Provedenu analizu Odbor dokumentira *Analizom srodnih tijela*.

7.4. Sigurnost

7.4.1. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom primjenjuje se *Postupak kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) i *Upravljanje zapisima* (DP-02) kojima su određene odgovornosti i postupanja kojima je omogućena sigurna provedba kvalifikacije i certifikacije, ali i postupanje u slučaju povrede sigurnosnih pravila.

7.4.2. Postupkom *Upravljanje zapisima* (DP-02) određeno je sigurno postupanje s ispitnim materijalima pri čemu se uzima u obzir:

- a) smještaj i čuvanje ispitnih pitanja i uzoraka,
- b) njihova trajnost s obzirom na upotrijebljene materijale,
- c) uloga u kvalifikacijskom postupku,
- d) opasnosti koje proizlaze iz učestalog korištenja u kvalifikacijskom postupku.



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

7.4.3. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom određene su mjere za sprječavanje prijevara u kvalifikacijskom postupku koje uključuju:

- a) izjavu kandidata da neće odavati povjerljive informacije o pitanjima i korištenim uzorcima tijekom kvalifikacijskog postupka te da se neće služiti prevarom u tom postupku,
- b) prisustvo ispitivača ili nadzornika tijekom provedbe kvalifikacijskog ispita,
- c) provjeru identiteta kandidata,
- d) zabranu unosa bilo kakvih pomoćnih materijala u prostoriju gdje se izvodi kvalifikacijski ispit bez dozvole ispitivača,
- e) sprečavanje mogućnosti da kandidati koriste nedozvoljene materijale tijekom ispita,
- f) analizu ispitnih rezultata radi mogućih prijevara.

8. Certifikacijska shema

8.1. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom, dokumentom *Opći uvjeti kvalifikacije i certifikacije osoba za područje nerazornih ispitivanja* (CC – 01) određeni su elementi koji tvore certifikacijsku shemu. Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu tijelo je koje dokumentom *Certifikacijska shema* (CC – 02) potvrđuje i objavljuje područje djelovanja CC HDKBR-a. Informacije potrebne Odboru u njegovom radu osiguravaju se, između ostalog, i radom u TO HZN-a.

8.2. Certifikacijskom shemom HDKBR-a dane su informacije o:

- a) opsegu certifikacije (kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja),
- b) opisu poslova i zadataka (metode, stupnjevi, sektori),
- c) zahtijevanom radnom iskustvu,
- d) pregledu vida,
- e) zahtijevanom obrazovanju,
- f) etičnom odnosu i ponašanju.

8.3. Certifikacijska shema HDKBR-a uređuje:

- a) kriterije inicijalne (prve) certifikacije i recertifikacije,
- b) metode ocjenjivanja prve certifikacije i recertifikacije,
- c) kriterije za suspenziju valjanosti i povlačenje certifikata,
- d) kriterije za promjenu opsega certifikacije.

8.4. Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu tijelo je koje razmatra i unapređuje certifikacijsku shemu HDKBR-a. Rad Odbora propisan je *Pravilnikom o radu Odbora* (PR-01) koji određuje:

- a) da su članovi Odbora stručnjaci u području nerazornih ispitivanja,
- b) da članovi Odbora predstavljaju sve zainteresirane strane, bez ničijeg dominantnog utjecaja,
- c) rad Odbora na identifikaciji i usklađivanju potrebnih kompetencija kandidata sa zahtjevima normi,
- d) rad Odbora na identifikaciji i usklađivanju ispitnih metoda s obzirom na zahtijevane kompetencije kandidata,
- e) provedbu analize aktivnosti CC HDKBR-a kako bi se:
 - identificirali zadaci bitni za uspješno obavljanje CC-ove djelatnosti,
 - identificirale potrebne kompetencije za izvršenje postavljenih zadataka,
 - identificirali i odredili preduvjete koje kandidati moraju zadovoljiti,
 - utvrdile metoda kvalifikacijskih ispita i njihov sadržaj,
 - utvrdili zahtjevi za recertifikacijom i terminom njegova ponavljanja.

8.5. Periodički, a najmanje jednom godišnje, Odbor za nepristranost i certifikacijsku shemu analizira valjanost certifikacijske sheme što se dokumentira zapisom.



9. Zahtjevi certifikacijskog postupka

9.1. Postupak prijavljivanja

9.1.1. Na internetskim stranicama HDKBR-a objavljeni su uvjeti i kriteriji za kvalifikaciju i certifikaciju osoba u području nerazornih ispitivanja, postupak i obrasci potrebni za prijavu. Na zahtjev kandidata /certificirane osobe, tijekom postupka prijave, dostupne su i dodatne informacije o usluzi CC HDKBR-a, uključujući i cijene.

9.1.2. Kandidati su obvezni podnijeti *Prijavu za certifikaciju* (OB-01) koju moraju dostaviti u originalu zajedno s potrebnim priložima. U prijavi se, između ostalog, nalazi:

- a) osobni podaci o kandidatu / certificiranoj osobi i poslodavcu,
- b) opseg tražene certifikacije,
- c) izjava kojom se kandidat obvezuje pridržavati svih zahtjeva postupka kvalifikacije i certifikacije, Etičkog kodeksa HDKBR-a te da će prema zahtjevu CC HDKBR-a dostaviti sve tražene informacije,
- d) potvrde zahtijevane certifikacijskom shemom (o radnom iskustvu, o pohađanju tečaja za traženu metodu i stupanj, pregledu vida),
- e) informacija kandidatu / certificiranoj osobi o mogućnosti iskaza potrebe tretmana kao osobe s posebnim potrebama.

9.1.3. Dokumente prijave za certifikacijski postupak pregledava voditelj CC HDKBR-a kako bi se utvrdila sukladnost sa zahtjevima postupka odnosno certifikacijske sheme.

9.2. Postupak ocjenjivanja

9.2.1. *Certifikacijskom shemom* (CC – 02) te *Općim uvjetima za kvalifikaciju i certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja* (CC – 01) određene su metode i postupak ocjenjivanja kandidata / certificiranih osoba provedbom kvalifikacijskih ispita.

9.2.2. U slučaju promjena u certifikacijskoj shemi koje zahtijevaju dodatno ocjenjivanje, HDKBR će izraditi i javnosti objaviti dokument u kojem su navedeni zahtjevi i metode provjere sukladnosti certificiranih osoba u odnosu sa izmijenjene zahtjeve.

9.2.3. Dokumentiranim postupkom *Kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) opisan je proces, naveden slijed aktivnosti koji uključuje planiranje postupka kvalifikacije i nominiranja ispitivača. Pri tome ispitivači koji sudjeluju u postupku kvalifikacije kandidata neće i prethodno nisu sudjelovati u postupku obrazovanja tih istih kandidata.

9.2.4. Dosljedna primjena zahtjeva sustava upravljanja a naročito primjena zahtjeva dokumenta *Opći uvjeti za kvalifikaciju i certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja* (CC – 01), dokumentiranih postupaka *Kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) te *Upravljanja nepristranošću* (DP-11) osigurava postupak ocjenjivanja koje je pošteno i vjerodostojno. Periodičnom provedbom internih i vanjskih audita u provjerava se sukladnost sa zahtjevima i identificiraju moguća poboljšanja.

9.2.5. U slučaju prijave osobe s posebnim potrebama, HDKBR će ih provjeriti i udovoljiti im u granicama svojih mogućnosti uz uvjet da se pritom ne povrijedi valjanost postupka ocjenjivanja.

9.2.6. U slučajevima kada CC HDKBR primi zahtjev za provedbom ocjene nakon prethodne certifikacije nekog drugog tijela, voditelj CC-a će:

- a) prihvatiti certifikate onih organizacija koje su članovi EFNDT i/ili ICNDT i potpisnici multilateralnog sporazuma,



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

b) kada nisu zadovoljeni uvjeti iz točke a), temeljem dostavljenih dokumenata donijeti odluku o prihvatanju ili odbacivanju pristiglog zahtjeva. Pritom, dokumenti izdani od organizacije koja nema akreditirani status ni u kom slučaju neće biti prihvaćeni.

9.3. Postupak ispitivanja

9.3.1. Kvalifikacijski ispiti provode se u skladu sa zahtjevom certifikacijske sheme i jednaki su za sve kandidate s obzirom na metodu i stupanj. Ispiti za prvi i drugi stupanj sastoje se od općeg, specifičnog i praktičnog dijela, a za treći stupanj od osnovnog ispita te ispita za glavnu metodu. Dokumentom *Opći uvjeti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja* (CC – 01) određena je i metodologija ocjenjivanja i kriteriji prolaznosti.

9.3.2. Dokumentom *Opći uvjeti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja* (CC – 01) opisan je proces i navedeni zahtjevi kojima se ostvaruje dosljedno upravljanje i provedba kvalifikacijskih ispita.

9.3.3. Dokumentiranim postupkom *Kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) određeni su uvjeti koji moraju biti osigurani i održavani tijekom kvalifikacijskih ispita.

9.3.4. Dokumentiranim postupkom *Kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) određeni su uvjeti koje mora zadovoljiti oprema koja se koristi tijekom kvalifikacijskih ispita bez obzira je li ona vlasništvo HDKBR-a, kandidata ili organizacije s kojom HDKBR ima zaključen sporazum o suradnji.

9.3.5. Jednom godišnje, statističkom obradom ocjena koje su kandidati / certificirane osobe ostvarile na kvalifikacijskim ispitima provodi se analiza i donosi zaključak o poštenosti, valjanosti i pouzdanosti te općenito kvaliteti svakog pojedinog ispita. Ova analiza zajedno s ostalim nastojanjima može pomoći u identifikaciji nesukladnosti i pokretanju mjera za poboljšanje procesa.

9.4. Odlučivanje o certifikaciji

9.4.1. Podaci koje prikupi tijekom kvalifikacije voditelj CC HDKBR-a koristi za:

- a) donošenje odluke o certifikaciji,
- b) sljedivost do podataka u, primjerice, slučaju prigovora i žalbe.

9.4.2. Odluku o dodjeli certifikata, njegovu održavanju, recertifikaciji, proširenju, smanjenju, suspenziji ili povlačenju donosi voditelj CC HDKBR-a.

9.4.3. Odluku o certifikaciji voditelj CC HDKBR-a donosi se isključivo prema zahtjevima certifikacijske sheme.

9.4.4. Odluka o certifikaciji nekog kandidata / certificirane osobe temelji se isključivo na informacijama proizašlim tijekom certifikacijskog postupka. Odluku o certifikaciji donosi voditelj CC HDKBR-a koji ne provodi kvalifikacijske ispite niti kandidatima održava tečajeve.

9.4.5. *Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji poslova na mjestu rada* (PR–04) određeni su kriteriji koje mora zadovoljiti voditelj CC HDKBR-a s obzirom na odgovornost za donošenje odluke o certifikaciji.

9.4.6. Voditelj CC HDKBR-a izdat će certifikat tek kada su svi uvjeti certifikacijskog postupka u potpunosti i uspješno zadovoljeni. Tijek postupka dokumentira se zapisom *Pregled certifikacijskog postupka* (OB-13).

9.4.7. Dokaz uspješno okončanog certifikacijskog postupka je certifikat koju CC HDKBR-a uručuje svim certificiranim osobama. Pritom, jedini vlasnik certifikata iskaznice je HKDBR.



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

9.4.8. Izgled i sadržaj certifikata određen je sustavom upravljanja i napose dokumentom *Opći uvjeti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja* (CC – 01).

9.4.9. Certifikat koji izdaje CC HDKBR označen je suhim žigom koji ima za svrhu razlikovanje mogućih krivotvorina od originala.

9.5. Suspenzija, povlačenje ili smanjenje opsega certifikacije

9.5.1. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom koristi se postupak *Nadzor nad certificiranim osobama* (DP-08) kojim je određeno postupanje u slučaju smanjenja opsega certifikata, njegove suspenzije ili povlačenja.

9.5.2. U slučaju da u predviđenom vremenskom razdoblju uočeni nedostatak (vidi DP-08) nije ispravljen, voditelj CC HDKBR-a donijet će odluku o smanjenju opsega ili povlačenju certifikata.

9.5.3. Etički kodeks sadrži pravila kojih se mora pridržavati svaka certificirana osoba. U trenutku prijave za certifikacijski postupak kandidat se obvezuje prihvatiti pravila i obveze Etičkog kodeksa. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom određena su pravila i mjere koje će CC HDKBR-a poduzeti u slučaju kršenja odredbi Etičkog kodeksa. U slučaju suspenzije certifikata osoba se ne smije predstavljati kao certificirana za cijelo vrijeme njegova trajanja.

9.5.4. U slučaju povlačenja certifikata osoba više ne smije koristiti bilo kakvu referencu na svoj status certificirane osobe.

9.6. Postupak recertifikacije

9.6.1. Dokumentima postupkom *Opći uvjeti kvalifikacije i certifikacije osoba u području nerazornih ispitivanja* (CC – 01) i *Kvalifikacija i certifikacija osoba u području nerazornih ispitivanja* (DP-06) određen je proces i zahtjevi postupka recertifikacije.

9.6.2. Certifikacijskom shemom HDKBR-a omogućeno je certificiranim osobama da kroz postupak recertifikacijske, uz uvjet zadovoljenja svih kriterija, produlji valjanost certifikata. Svrha postupka recertifikacije je provjera neprekinute kompetencije certificirane osobe i sukladnost sa zahtjevima važeće certifikacijske sheme.

9.6.3. Certifikacijska shema HDKBR-a temelji se na zahtjevima norme HRN EN ISO 9712 prema kojem je utvrđeno vremensko razdoblje nakon kojeg je potrebno proći kroz postupak recertifikacije u trajanju od pet godina.

9.6.4. Postupkom recertifikacije osigurana je provedba HDKBR-ove nepristrane ocjene nastavka kompetencija certificirane osobe.

9.6.5. Recertifikacijski postupak određen certifikacijskom shemom HDKBR-a razlikuje se s obzirom na stupanj nerazornog ispitivanja. Certificirana osoba u postupku recertifikacije mora dostaviti dokumentirane dokaze tražene shemom te uspješno položiti kvalifikacijski ispit ili svoju kompetenciju dokazati pomoću uspostavljenog kreditnog sustava.

9.7. Uporaba certifikata HDKBR-a

9.7.1. Postupkom *Nadzor nad certificiranim osobama* (DP-08) opisani su uvjeti uporabe certifikata i certifikacijske iskaznice HDKBR-a kao i način nadzora njihove uporabe.

9.7.2. Ispravno popunjenom *Prijavom za certifikaciju* (OB-01), prijavljena osoba daje svoju suglasnost i prihvaća sljedeće uvjete:

- a) pridržavanje zahtjeva *Etičkog kodeksa* HDKBR-a i certifikacijske sheme za cijelo vrijeme valjanosti certifikata,



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

- b) pravo na svoje predstavljanje u svezi certifikacije samo u opsegu za koji je certifikat dodijeljen, izvješćivanje HDKBR-a o pogreškama navedenim u certifikatu te o svim uvjetima koje certificirana osoba ne zadovoljava od vremena nakon izdavanja certifikata ili o njegovim kompetencijama stečenim nakon dodjele certifikata,
- c) postupak certifikacije neće koristiti na način koji bi štetio HDKBR-u niti davati bilo kakve izjave o certifikaciji koje CC smatra zbunjujućim ili neslužbenim,
- d) nakon suspenzije ili povlačenja certifikata prestaje pravo na predstavljanje kao certificirane osobe u području nerazornih ispitivanja povezano s HDKBR-om te će vratiti dodijeljeni certifikat HDKBR-a,
- e) certifikat neće koristiti na način koji dovodi u zabludu.

9.7.3. Svaki slučaj neprimjerenog korištenja certifikata / certifikacijske iskaznice, HDKBR će objaviti javnosti putem internetskih stranica i rješavati poduzimanjem popravne radnje (vidi DP-05).

9.8. Žalbeni postupak na odluku o certifikaciji

9.8.1. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom koristi se postupak *Rješavanje prigovora i žalbi* (DP-09) kojima je određen proces i zahtjevi zaprimanja, vrednovanja i donošenja odluke o uloženoj žalbi.

9.8.2. Dosljednom primjenom postupka rješavanja žalbi (DP-09) osigurano je rješavanje uložениh žalbi na konstruktivan način, nepristrano i u primjereno kratkom roku.

9.8.3. Postupak *Rješavanje prigovora i žalbi* (DP-09) javno je dostupan na internetskim stranicama HDKBR-a.

9.8.4. Odgovornost za donošenje odluke o rješavanju žalbe dodijeljena je Odboru za nepristranost i certifikacijsku shemu. Dokumentiranim postupkom (DP-09) osigurana je transparentnost u postupanju pri čemu se vodi briga da osobe koje su donijele odluku o žalbi ne budu uključene u postupak rješavanje te žalbe.

9.8.5. Izjavljivanje žalbe, postupci njenog rješavanja i konačna odluka Odbora neće imati nikakve diskriminirajuće posljedice na osobu koja je žalbu izjavila.

9.8.6. HDKBR, povratnim dopisom žalitelju, potvrđuje primitak žalbe. Na njegov pisani zahtjev, žalitelju se dostavljaju informacije o tijeku i statusu uložene žalbe te konačno i odluka Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu.

9.8.7. Žalitelju se dostavlja pisana obavijest o okončanju postupka rješavanja predmetne žalbe.

9.9. Prigovori

9.9.1. Postupkom *Rješavanje prigovora i žalbi* (DP-09) opisan je proces zaprimanja, vrednovanja i donošenja odluke o uloženom prigovoru.

9.9.2. Postupak *Rješavanje prigovora i žalbi* (DP-09) javno je dostupan na internetskim stranicama HDKBR-a. Sustavom upravljanja certifikacijskim tijelom osiguran je pravičan i jednak postupak prema svim stranama.

9.9.3. Dosljednom primjenom postupka rješavanja žalbi (vidi DP-09) osigurano je rješavanje uložениh prigovora na konstruktivan način, nepristrano i u primjereno kratkom roku

9.9.4. Po zaprimanju prigovora HDKBR će izvršiti analizu kako bi se utvrdila povezanost sa postupkom certifikacije za koju je odgovoran i, ako se to potvrdi, započeti aktivnosti na rješavanju prigovora.



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

9.9.5. HDKBR, povratnim dopisom osobi koja je izjavila prigovor, potvrđuje njen primitak. Na njen pisani zahtjev, osobi koja je izjavila prigovor bit će dostavljene informacije o tijeku i statusu uloženog prigovora te konačno i odluka Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu.

9.9.6. Voditelj CC HDKBR-a je odgovoran za postupak prikupljanja i provjere potrebnih informacija kako bi se prigovor mogao rješavati.

9.9.7. Osobi koja je izjavila prigovor dostavlja se pisana obavijest o okončanju postupka rješavanja predmetnog prigovora.

9.9.8. U slučaju kada je prigovor izjavljen na certificiranu osobu, odluka Odbora o prigovoru dostavlja se i toj certificiranoj osobi.

9.9.9. U postupanju s prigovorima naročita se pažnja poklanja osjetljivosti postupka i povjerljivosti koju je potrebno sačuvati kako s obzirom na osobu koja je izjavila prigovor tako i na sam predmet prigovora.

9.9.10. Dokumentiranim postupkom *Rješavanje prigovora i žalbi* (DP-09) osigurana je transparentnost u postupanju pri čemu se vodi briga da osobe koje su donijele odluku, ili je analizirale i odobrile, nisu bile uključene u predmet prigovora.

10. Zahtjevi sustava upravljanja

10.1. Općenito

Kako bi osigurali trajnu sukladnost sa zahtjevima akreditacijske norme HRN EN ISO/IEC 17024:2013 HDKBR primjenjuje zahtjeve opisane točkom 10.2 ovog Priručnika.

10.2. Opći zahtjevi sustava upravljanja

10.2.1. Općenito

HDKBR-ov sustav upravljanja ustrojen je i temeljen na dokumentiranoj Politici kvalitete slijedom koje se definiraju strateški i operativni ciljevi poslovanja. Direktor HDKBR-a donosi i odobrava ove dokumente i odgovorna je osigurati da politika i ciljevi budu shvaćeni, primijenjeni i održavani od svih zaposlenika i vanjskih suradnika certifikacijskog tijela.

Direktor HDKBR-a imenuje voditelja sustava upravljanja čije su ovlasti i odgovornosti definirane dokumentom *Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova na mjestu rada* (PR-04) i uključuje:

- osiguranje da procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom budu uspostavljeni, primijenjeni i održavani,
- izvještavanje direktora o stanju sustava upravljanja kvalitetom kao i o bilo kojoj potrebi za njegovo poboljšavanje,
- osiguranje promicanja svijesti o zahtjevima korisnika usluga unutar HDKBR-a.

10.2.2. Dokumenti sustava upravljanja

Dokumenti koji opisuju i definiraju HDKBR-ov sustav upravljanja navedeni su u zapisu *Statusna lista dokumenata* (OB-09) a sastoje se od:

- politike i ciljeva kvalitete,
- priručnika sustava upravljanja certifikacijskim tijelom (ovaj dokument),
- pravilnika,
- dokumentiranih postupaka,
- obrazaca,
- zapisa kojima se dokumentira planiranje, izvođenje i nadzor nad procesima.



PRIRUČNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA CERTIFIKACIJSKIM TIJELOM

Po potrebi u sustav se uvode i ostali dokumenti koji su potrebni za učinkovito planiranje, provedbu i kontrolu procesa sustava.

10.2.3. Nadzor dokumenata

Dokumenti sustava upravljanja dostupni su i distribuiraju se isključivo zaposlenicima / vanjskim suradnicima Centra za certifikaciju (CC) koji sudjeluju u postupku kvalifikacije i certifikacije osoba za područje nerazornih ispitivanja, kao kontrolirane kopije u elektronskom obliku. Dodatno, svi dokumenti sustava upravljanja čuvaju se radi korištenja u uredu HDKBR-a u tiskanom obliku kao izvornik. Osobama zainteresiranim za aktivnosti HDKBR-a dio dokumenata sustava javno je dostupan na internetskim stranicama.

Na dokumente sustava primjenjuju se zahtjevi dokumentiranog postupka *Upravljanje dokumentima* (DP-01).

10.2.4. Nadzor zapisa

Zapisi predstavljaju dokaz provedbe / učinkovitosti aktivnosti vezane uz edukaciju, kvalifikaciju i certifikaciju osoba za područje nerazornih ispitivanja i pritom razlikujemo papirnatu i elektroničke zapise. Na zapise HDKBR-ova sustava upravljanja kvalitetom primjenjuju se zahtjevi dokumentiranog postupka *Upravljanje zapisima* (DP-02).

10.2.5. Preispitivanje upravljanja koje provodi uprava

10.2.5.1. Općenito

Jednom godišnje, uobičajeno početkom godine, direktor HDKBR-a preispituje sustav upravljanja kvalitetom. Ovo preispitivanje provodi se u svrhu ocjene primjerenosti, prikladnosti i učinkovitosti sustava te procjenjivanja mogućnosti za njegovo poboljšavanje i potrebu za promjenama. Preispitivanje upravljanja dokumentira se zapisom *Upravina ocjena*.

10.2.5.2. Ulazni podaci preispitivanja

Voditelj Centra za certifikaciju i voditelj sustava upravljanja zajednički razmatraju elemente sustava upravljanja certifikacijskim tijelom i tijekom sastanka izrađuju *Izveštaj o stanju sustava* sa svrhom izvještavanja direktora HDKBR-a o funkcioniranju sustava upravljanja. Ovim zapisom dokumentira se analiza sljedećih elemenata:

- analiza politike kvalitete,
- realizacija ciljeva,
- rezultati internih/eksternih audita,
- povratne informacije korisnika usluga (kandidata / certificiranih osoba i / ili poslodavaca),
- izvođenje procesa i sukladnost usluga (ako je potrebno, korištenjem izvješća voditelja CO-a i CC-a, Odbora za nepristranost i certifikacijsku shemu),
- zaštiti / osiguravanju nepristranosti,
- status preventivnih i popravnih radnji,
- aktivnosti nakon prethodne ocjene sustava,
- promjene koje mogu utjecati na sustav upravljanja (stanja ljudskih resursa – dostatnost, stručna osposobljenost i slično), stanja materijalnih resursa – financijska sredstva, oprema, uzorci i slično, zakonske i normativne regulative),
- razmatranje prigovora i žalbi,
- preporuke za poboljšanje.



10.2.5.3. Izlazni podaci preispitivanja

Direktor HDKBR-a analizira *Izveštaj o stanju sustava* (ulazne podataka preispitivanja) na sastanku kojem prisustvuju voditelj Centra za certifikaciju i voditelj sustava upravljanja, a kojem mogu prisustvovati i voditelji ostalih organizacijskih jedinica HDKBR-a. Zapisom *Upravina ocjena* dokumentiraju se zaključci razmatranja s ovog sastanka, a informacije i odluke koje proizlaze iz preispitivanja upravljanja služe stalnom razvoju sustava kvalitete kroz:

- definiranje plana i programa poslovanja te mjerljivih ciljeva upravljanja,
- identifikaciju mjesta za poboljšanje učinkovitosti sustava upravljanja i njegovih procesa,
- identifikaciju elemenata koji će značiti poboljšanje usluga prema zahtjevima korisnika,
- osiguravanje potrebnih resursa.

10.2.6. Unutrašnji auditi

HDKBR, periodički, barem jednom godišnje, provodi interne audite u svrhu:

- provjere djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom,
- utvrđivanja jesu li rezultati audita u skladu sa planiranim i primjereni za postizanje utvrđenih ciljeva,
- predlaganja i provedbe popravni radnji.

Interni auditi obavljaju se u skladu sa zahtjevima dokumentiranog postupka *Interni auditi* (DP-03) i pritom se uzima u obzir status i važnost procesa i područja koje se auditira kao i rezultati prethodnih audita.

10.2.7. Popravne radnje

Popravne radnje poduzimaju se u svrhu uklanjanja uzorka nesukladnosti radi sprečavanja njihova ponavljanja. HDKBR-ovim sustavom upravljanja kvalitetom implementiran je postupak *Popravne i preventivne radnje* (DP-05) kojim je definiran način obrade utvrđenih nesukladnosti te poduzimanje popravni radnji, što podrazumijeva utvrđivanje uzroka, definiranje i implementaciju potrebnih mjera, definiranje odgovorne osobe za popravnu radnju te ocjenu rezultata poduzete radnje.

10.2.8. Preventivne radnje

Kako bi uklonili uzroke mogućih nesukladnosti i spriječili njihovu pojavu, HDKBR-ovim sustavom upravljanja kvalitetom implementiran je postupak *Popravne i preventivne radnje* (DP-05). Njime se određuje način utvrđivanja mogućih nesukladnosti i njihovih uzroka, definiranje i implementaciju potrebnih mjera, definiranje odgovorne osobe za preventivnu radnju te ocjenu rezultata poduzete radnje.

10.2.9. Suspenzija ili povlačenje akreditacije

U slučaju da Hrvatska akreditacijska agencija (HAA) suspendira (u dijelu ili u cijelosti) ili povuče akreditacijski certifikat, CC HDKBR-a odmah će prestati koristiti akreditacijski simbol i tekstualno se pozivati na akreditaciju, uključujući i web stranicu, u dijelu svojih aktivnosti na koje se suspenzija ili povlačenje akreditacije odnosi. CC HDKBR-a će tijekom suspenzije ili povlačenja akreditacijskog certifikata primjenjivati zahtjeve kako propisa Republike Hrvatske tako i direktiva i uredbe Europske Unije uključujući i dokument EA 2/17.

Voditelj CC-a obavijestit će certificirane osobe i kandidate za certifikaciju o suspenziji ili povlačenju akreditacije koju dodjeljuje HAA.

Voditelj CC-a obavijestit će certificirane osobe o statusu certifikata koji su im izdani prije suspenzije ili povlačenja akreditacije u skladu s odlukom o suspenziji ili povlačenju akreditacije HAA.



Voditelj CC-a obavijestit će certificirane osobe i kandidate za certifikaciju da certifikati izdani pod suspenzijom ili nakon povlačenja akreditacije nisu pod akreditacijom. Pritom, certifikati koje CC HDKBR-a izdaje pod suspenzijom ili nakon povlačenja:

- neće sadržavati akreditacijski simbol,
- neće sadržavati tekst kojim se CC HDKBR-a poziva na akreditacija,
- broj certifikata sadržavat će kraticu NA (nije akreditirano) koja dolazi na početak brojčane oznake. CC HDKBR-a vodit će poseban registar certifikata izdanih pod suspenzijom ili nakon povlačenja akreditacije.

10.2.10. Prestanak rada

U slučaju da CC HDKBR-a prestaje sa svojim radom voditelj CC-a obavijestit će certificirane osobe i kandidate za certifikaciju o njihovim pravima.

Certificiranim osobama CC HDKBR-a omogućit će kontakt s akreditiranom organizacijom za certifikaciju osoba u području nerazornih ispitivanja koja djeluje na području Republike Hrvatske po njegovom izboru. Ostvarenim kontaktom CC HDKBR će omogućiti:

- prihvaćanje certificirane osobe u registar odabrane certifikacijske organizacije,
- primopredaju osobnog dosjea certificirane osobe odabranoj certifikacijskoj organizaciji,
- izdavanje certifikata prema pravilima odabrane certifikacijske organizacije kao zamjenu za certifikat CC HDKBR-a.

Kandidati za certifikaciju uputit će se na korištenje usluga neke druge certifikacijske organizacije koja djeluje na području Republike Hrvatske, a eventualno uplaćena sredstva na ime certifikacije bit će vraćena uplatitelju u punom iznosu.