

EQUASS ASSURANCE PROCEDŪROS

Turiny

1. ĮVADAS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2. PARAIŠKA IR SAVĖS VERTINIMAS.....	4
3. AUDITORIAUS PARINKIMAS	5
4. AUDITAS	6
5. SERTIFIKAVIMAS.....	9
6. PAPILDOMAS AUDITAS.....	10
7. APLELIACIJA IR SKUNDAI.....	11

© 2012 by European Quality for Social Services (EQUASS)

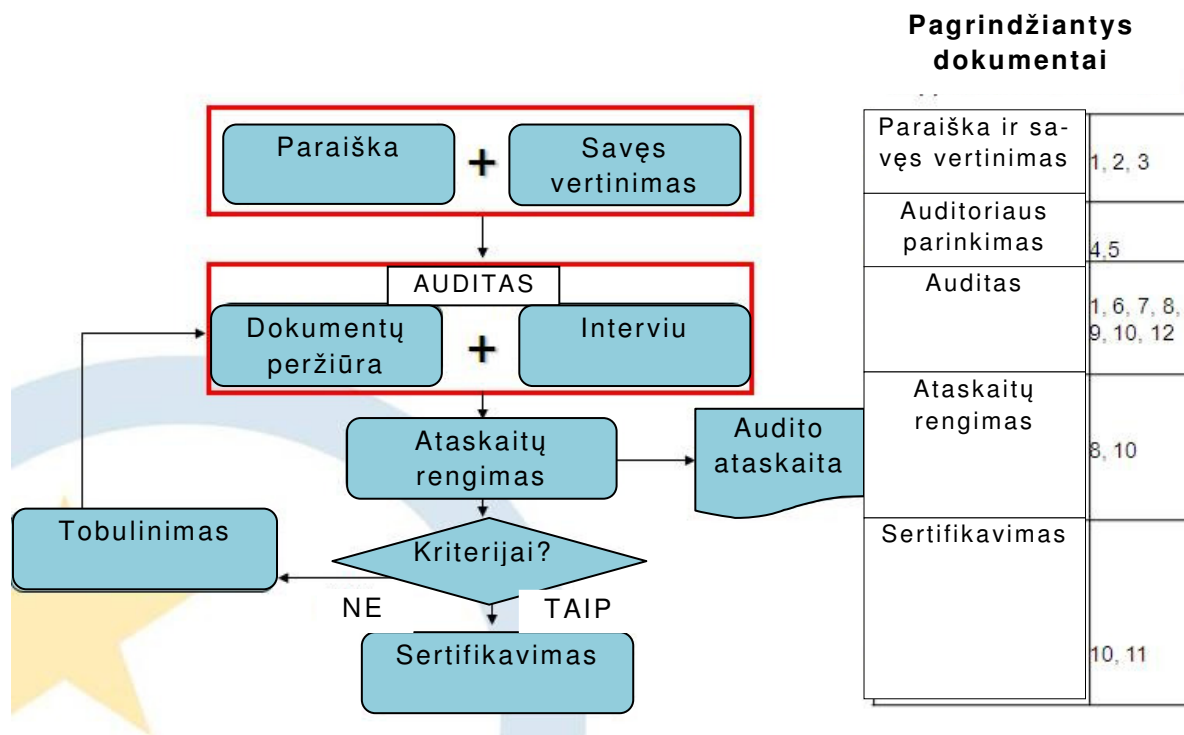
Visos teisės saugomos. Jokia šio dokumento turinio dalis negali būti dauginama jokia forma ir jokiais elektroninėmis, mechaninėmis, kopijavimo, įrašymo ar kitomis priemonėmis, be išankstinio raštiško EQUASS sutikimo.

1. Įvadas

The European Quality in Social Services (EQUASS) (liet. Europos socialinių paslaugų kokybė) yra Europos ir specifinių sektorių kokybės sistema, skirta organizacijoms, kurios teikia socialines paslaugas ir kurios yra įsipareigojusios socialiniame sektoriuje laikytis svarbiausių vertybių bei kokybės principų. EQUASS siekia stiprinti socialinių paslaugų sektorių, įpareigodamas paslaugų teikėjus siekti kokybės ir nuolatinio jos gerinimo ir užtikrindamas paslaugų gavėjams paslaugų kokybę visoje Europoje.

EQUASS veikia per gerai apibrėžtus kriterijus, veiklos rodiklius ir išorinio audito procedūrą. Pažymėtina, jog visi EQUASS procesai ir procedūros yra stebimos bei patvirtintos Europos Apdovanojimų komiteto, kuris Europiniu lygmeniu atstovauja svarbiausias sektoriaus suinteresuotąsias šalis. Be to, šie procesai ir procedūros yra nuolatinio stebėjimo bei gerinimo proceso, kuris remiasi grįžtamoju ryšiu iš pareiškėjų ir auditorių, subjektai.

Šiame dokumente pateikiama glausta apžvalga EQUASS Assurance procedūrų, kurios EQUASS sertifikavimo proceso metu yra taikomos pareiškėjui, auditoriams bei EQUASS Sekretariatui. Aprašyme pateikiami chronologiniai EQUASS Assurance proceso eigos veiksmai ir nurodomi pagrindiniai šį procesą pagrindžiantys dokumentai. Šis EQUASS Assurance procesas pavaizduotas žemiau esančioje srautinėje schemeje. Pagrindžiančių dokumentų numeriai srautinėje schemeje nurodo pagrindžiančius dokumentus, minimus šio dokumento tekste.



Pagrindžiančiųjų dokumentų sąrašas

- 1 EQUASS Assurance paraiškos forma (įskaitant savęs vertinimo kontrolinį sąrašą)
[EQ-ASS_APP_004FOR_LTSSGI2012-Application Form](#)
- 2 EQUASS Assurance paraiškos gairės
[EQ-ASS_APP-029GUI_LTSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)
- 3 EQUASS Assurance administracinis kontrolinis sąrašas
[EQ-ASS_APP_008ACL_LTSSGI2012-Administrative Checklist](#)
- 4 EQUASS Assurance auditoriaus profilis
[EQ-ALL_TRN-028PRO_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)
- 5 Auditorių etikos kodeksas
[EQ-ALL_AUD_022ETH-Code of Ethics](#)
- 6 EQUASS Assurance audito vizito pasirengimo forma
[EQ-ASS_AUD_011PRP_LTSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
- 7 EQUASS Assurance kontrolinis sąrašas auditoriams
[EQ-ASS_AUD_009ACL_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)
- 8 Audito ataskaita
[EQ-ASS_AUD_012REP_LTSSGI2012-Audit Report](#)
- 9 Papildoma informacija (įskaitant logotipą)
[EQ-ASS_APP_007ADD_LTSSGI2012-Additional Information Form](#)
- 10 Sertifikuotų organizacijų apžvalga
[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)
- 11 Grįžtamojo ryšio forma
[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012-Audit evaluation form](#)
- 12 EQUASS kainodaros dokumentas (skirta kainoms ir apskaičiavimams skaičiui dienu, reikalingų dauginėms (kelių organizacijos buveinių) paraiškoms.
[EQ-ALL_COR-030PRI-EQUASS Pricing Document \(Internal\)](#)

2. Paraiška ir savęs vertinimas

Paraiškos teikėjo dosjė

Pareiškėjas turi teisę apibrėžti EQUASS Assurance taikymo sritį. Apibrėžiama sritis gali būti visa organizacija, kuri teikia socialines paslaugas (arba profesinio mokymo paslaugas), arba tai gali būti tik vienas organizacijos departamentas ar filialas. Esminis kriterijus yra tai, jog paraiška yra susijusi su skaičiumi socialinių (ar profesinio mokymo) paslaugų¹, teikiamų asmenims vienoje ar daugiau organizacijos buveinių. Sertifikuojama bus konkreti paraiškoje nurodyta sritis. Suinteresuotos organizacijos paraiškas EQUASS Assurance sertifikavimui gali teikti visus metus.

Savęs vertinimą vykdo paraiškos teikėjas pagal kontrolinį sąrašą, kuris yra įtrauktas į paraiškos formą. Paraiškos teikėjas identifikuoja, ar organizacija atitinka EQUASS Assurance kriterijus, atsakydamas į 100 klausimų. Įgyvendinimo įrodymai yra nurodyti paraiškos formoje, todėl auditorius žino, kur ir kaip patikrinti faktus.

✓ *Pagrindžiantys dokumentai:*

1. EQUASS Assurance paraiškos forma (įskaitant savęs vertinimo kontrolinį sąrašą)
[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)
2. EQUASS Assurance paraiškos gairės
[EQ-ASS_APP-029GUI_ENSSGI2012-Guidelines for Assurance Application](#)

• **Administracinis patikrinimas**

EQUASS sekretoriatas patikrina pareiškėjo bei jo teikiamų paslaugų tinkamumą, taip pat ir dokumentų išsamumą. Jei trūksta tam tikrų informacijos dalių arba, jeigu paraiškos forma ir kontrolinis sąrašas nėra deramai užpildyti, paraiškos teikėjas bus paprašytas tai padaryti tinkamai. Audito procesas bus tęsiamas, kai dokumentų išsamumas bus užtikrintas.

✓ *Pagrindžiantys dokumentai:*

3. EQUASS Assurance administracinis kontrolinis sąrašas EQ -
[ASS_APP_008ACL_ENSSGI2012-Administrative Checklist](#)

¹ Žr. Komisijos Komunikatą "Visuotinį interesą tenkinančios paslaugos, įskaitant visuotinį interesą tenkinančios socialinės paslaugos: naujasis Europos įsipareigojimas (angl. "Services of general interest, including social services of general interest: a new European commitment"), COM (2007) 725 galutinis, 2007-11-20.

3. Auditoriaus parinkimas

EQUASS auditorius, parinktas EQUASS Sekretoriato, vykdo išorinį organizacijos auditą. Auditorius yra nepriklausomas ir kvalifikuotas, tai reiškia, jog jis sėkmingai yra baigęs EQUASS auditorių mokymus ir nominuotas EQUASS Apdovanojimų Komiteto. Nominuoti auditoriai taip yra įpareigoti sekti kalibravimo mokymus daugiausiai 3 metų laikotarpiui. Visas nominuotų auditorių sąrašas patalpintas EQUASS internetinėje svetainėje.

Auditorius yra išmokytas Kokybės Valdymo požiūriu, kaip interpretuoti Kokybės Principus, EQUASS Assurance kriterijus bei rodiklius. Auditorius yra audito metodų ekspertas ir yra atsakingas už visus audito etapus bei už audito ataskaitos rengimą.

EQUASS Sekretoriatas palaiko ir stebi auditorių viso audito proceso metu.

✓ *Pagrindžiantys dokumentai:*

4. EQUASS Assurance auditoriaus profilis
[EQ-ALL_TRN-028PRO_ENSSGI2012-Auditor Profile](#)
5. Auditorių etikos kodeksas
[EQ-ALL_AUD_022ETH-Code of Ethics](#)

4. Auditas

Paraiškos teikėjo atitikimo EQUASS Assurance kriterijams auditavimas remiasi paraiškos formoje pateikta informacija bei savęs vertinimo rezultatais. Auditas susideda iš keturių etapų:

Dokumentų peržiūra

Auditorius gauna paraiškos formos (skaitmeninę) kopiją įskaitant ir savęs vertinimą bei pagrindžiančius dokumentus. Auditorius užbaigia dokumentų peržiūrą ir vertinimą remdamasis minėta informacija.

Remdamasis dokumentacijos peržiūra auditorius identifikuoja diskusijų, pokalbių ir dokumentų peržiūros prioritetus išorinio audito metu. Auditorius taip pat parenka 15 (daugiausiai) dokumentų, paminėtų kontroliniame sąraše, kurie turi būti paruošti peržiūrai išorinio audito metu.

- ***Pasiruošimas audito vizitui***

Auditorius atsiunčia paraiškos teikėjui audito planavimo pasiūlymą bei programą likus mažiausiai dviem savaitėms (10 darbo dienų) iki pasiūlytų ir sutartų datų. Planavimas ir programa turi būti suderinta su paraiškos teikėju ir perduota auditoriui bei organizacijos personalui. Auditorius naudoja „Pasirengimo formą išoriniam auditui“ siekiant perduoti informaciją apie suplanuotą audito vizitą. Auditorius susitinka su personalo darbuotojais, paslaugų naudotojais bei kitomis suinteresuotomis šalimis, susijusiomis su audituojama sritimi.

Audito planas susideda iš šių elementų:

- Datas ir laiko, skirtą dokumentacijai ir kitiems informacijos šaltiniams peržiūrėti.
- Laiko, skirtą teikti grįžtamąjį ryšį paraiškos teikėjui bei personalui apie auditą.
- Laiko, skirtą atlikti informacijos sisteminimui bei parengti galutinę audito ataskaitą.
- Interviu su Vyriausioju vykdančiuoju tarnautoju, kuris yra privalomas, ribotos trukmės (ne daugiau kaip 1,5 valandos) ir turi vykti audito vizito pabaigoje.

Išorinio audito planas turėtų būti lankstus ir keičiamas atsižvelgiant į audito vizito metu sukauptą informaciją.

Planas bus perduotas ir suderintas su paraiškos teikėju ir nusiųstas EQUASS Pagrindiniam ekspertui bei paraiškos teikėjui.

✓ *Pagrindžiantys dokumentai:*

6. EQUASS Assurance išorinio audito pasirengimo forma
[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)

• **Audito vizitas**

Auditas, atlikdamas interviu, naudodamas dokumentų nagrinėjimo ir veiklų, situacijų bei sąlygų stebėjimo būdus, surenka įrodymus, skirtus savęs vertinimo formoje pateiktai informacijai patikrinti. Audito vizito stebėjimai turi būti registruojami. Audito pabaigoje prieš pradėdant rengti audito ataskaitą, auditorius surengia susitikimą su paraiškos teikėjo personalu (įeinančiu į paraiškos taikymo sritį) ir pristato jiems savo pastabas. Toks grįžtamasis ryšys siekia užtikrinti, kad audito išvados bei rekomendacijos būtų tinkamai suprastos. Pažymėtina, jog auditoriaus išsakytos pastabos nėra oficialus audito rezultatas ar sprendimas.

Pastaba dėl audito vizito dienų skaičiaus

Standartinis dienų skaičius, reikalingas audito vizitui (vienos buveinės) yra dvi dienos po 8 valandas. Didelių organizacijų (>250 darbuotojų, dirbančių visu etatu), ir organizacijų, turinčių kelias buveines (> 1 buveinė), audito vizitui reikia daugiau laiko. Kelių organizacijos buveinių audito vizitui reikalingų papildomų dienų skaičiui apskaičiuoti naudojama formulė: $V < \# \text{ identifikotos buveinės } >$. Maksimalus buveinių skaičius, įtrauktas į dauginį auditą yra 10, vizituojamos buveinės yra parenkamos auditoriaus. Organizacijoms, kuriose dirba nuo 251 iki 500 darbuotojų visu etatu, reikia vienos papildomos audito dienos, o tose organizacijose, kuriose dirba daugiau nei 500 darbuotojų visu etatu, auditui reikalingos dvi papildomos dienos.

Galutinį sprendimą, kiek dienų vyks auditas ir kiek papildomų dienų prireiks, priima EQUASS Sekretoriatas.

✓ *Pagrindžiantys dokumentai:*

1. EQUASS Assurance paraiškos forma (užpildyta organizacijos ir patikrinta auditoriaus)
[EQ-ASS_APP_004FOR_ENSSGI2012-Application Form](#)
6. EQUASS Assurance audito vizito pasirengimo forma
[EQ-ASS_AUD_011PRP_ENSSGI2012-Site Visit Preparation Form](#)
7. EQUASS Assurance kontrolinis sąrašas auditoriams
[EQ-ASS_AUD_009ACL_ENSSGI2012-Checklist for Auditors](#)
8. Audito ataskaita
[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012-Audit Report](#)
9. Papildoma informacija (įskaitant logotipą)
[EQ-ASS_APP_007ADD_ENSSGI2012-Additional Information Form](#)
12. EQUASS kainodaros dokumentas (skirta kainoms ir apskaičiavimams skaičiui dienų, reikalingų dauginėms (kelių organizacijos buveinių) paraiškoms.
[EQ-ALL_COR-030PRI-EQUASS Pricing Document \(Internal\)](#)

- **Ataskaitų teikimas**

Pasibaigus audito vizitui autorius peržiūri savęs vertinimo rezultatus, kuriuos ties kiekvienu kriterijumi bei rodikliu nurodė paraiškos teikėjas. Auditorius audito ataskaitoje parašo savo komentarus. Auditorius yra atsakingas už audito ataskaitos tikslumą ir išsamumą. Auditoriaus išvados bus pateiktos tam skirtoje savęs vertinimo kontrolinio sąrašo vietoje ir turi būti išsiųstos EQUASS Sekretariatui per 5 darbo dienas po audito vizito. EQUASS Sekretariatas perduoda audito ataskaitą paraiškos teikėjui ir išsiunčia sertifikuotų organizacijų apžvalgą EQUASS Apdovanojimų Komiteto nariams.

✓ *Pagrindžiantys dokumentai:*

8. Audito ataskaita

[EQ-ASS_AUD_012REP_ENSSGI2012-Audit Report](#)

10. Sertifikuotų organizacijų apžvalga

[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)

5. Sertifikavimas

EQUASS Apdovanojimų Komitetas suteikia paraiškos teikėjui EQUASS Assurance ženklą, jei jis 100 procentų atitinka visus kriterijus. EQUASS Sekretoriatas praneša paraiškos teikėjui EQUASS Apdovanojimų Komiteto sprendimą. Sėkmingos paraiškos atveju, Sekretoriatas išsiunčia EQUASS Sertifikatą, pasirašytą Apdovanojimų Komiteto Pirmininko. Sertifikato galiojimas paraiškos taikymo sričiai tęsiasi 2 metus. Pareiškėjas taip pat gauna EQUASS ženklo ir logotipo naudojimo gaires. Galiausiai kiekvienas paraiškos teikėjas (sėkmingas ar nesėkmingas) gauna grįžtamojo ryšio formą, kurioje pateikia savo atsiliepimus apie audito procesą, auditorių ir EQUASS procedūras.

Pagrindžiantys dokumentai:

10. Sertifikuotų organizacijų apžvalga
[EQ-ASS_INF_PDF020-Overview of Certified Organisations](#)
11. Grįžtamojo ryšio forma
[EQ-ALL_CER_014EVA_ENSSGI2012-Audit evaluation form](#)

6. Papildomas auditas

Nesėkmingos paraiškos atveju, EQUASS Sekretoriatas savo laiške nurodys informaciją apie papildomo audito arba apeliacinio skundo pateikimo galimybes (žiūrėti 6 skyrių).

Papildomas auditas gali būti vykdomas, jei paraiškos teikėjas patvirtina, kad tobulinimo rekomendacijos, kurios buvo nurodytos audito ataskaitoje, yra įgyvendinamos per 6 mėn. po audito. Papildomas auditas bus organizuojamas ir vykdomas, kai bus gauta paraiškos teikėjo ataskaita apie atliktus tobulinimo veiksmus.

Paraiškos teikėjas aprašo tobulinimo veiksmus savęs vertinimo kontroliniame sąraše, tačiau tai susiję tik su tais rodikliais, kurie nebuvo įvykdyti. Audito procedūros vykdomos ta pačia tvarka, kaip ir reguliaraus audito (žr. aukščiau), tačiau yra kreipiamas mažesnis dėmesys į tuos rodiklius, kurių tobulinimo veiksmai buvo įvykdyti. Taigi papildomo audito trukmė yra trumpesnė, reikiamų dienų skaičių audito vizitui nustato EQUASS Sekretoriatas. Papildomo audito vizito išlaidos bus priskirtos paraiškos teikėjui.

7. Apeliacija ir skundai

- **Apeliacija**

Jeigu paraiškos teikėjas, siekiantis gauti EQUASS sertifikatą, nesutinka su išvadomis, jog ne visi rodikliai yra įgyvendinti, ir dėl to organizacija nėra apdovanojama EQUASS Assurance ženklu, paraiškos teikėjas turi galimybę teikti apeliacinį skundą. Apeliacinis skundas turi būti pateiktas raštu (paprastu ar elektroniniu paštu). Apeliacinis skundas pateikiamas organizacijos vadovo arba asmens, kuris pasirašė paraišką EQUASS Assurance ženklui gauti, per 30 dienų nuo laiško iš audito gavimo dienos. Apeliacija turi būti adresuojama EQUASS Sekretoriatui arba vietiniam Licencijų turėtojui, kuris perduoda apeliacinį skundą EQUASS Sekretoriatui.

EQUASS Sekretoriatas per 10 darbo dienų turi patvirtinti apeliacinio skundo gavimą ir tada suorganizuoja pakartotinį auditą, kurį atlieka kitas didelės patirties ir aukštos reputacijos auditorius. Pakartotinis auditas bus vykdomas ta pačia tvarka kaip ir reguliarus ir šio audito rezultatai bus pripažinti galutiniais. Šio audito išlaidos turi būti padengtos paraiškos teikėjo tuo atveju, jeigu antrojo audito rezultatas taip pat bus neigiamas. Teigiamų antrojo audito išvadų atveju, EQUASS padengia išlaidas.

Bet kuri suinteresuota šalis gali ginčyti sprendimą paslaugų teikėjui suteikti EQUASS sertifikatą ir tai gali būti daroma tol, kol galioja EQUASS sertifikatas. EQUASS Sekretoriatas atliks tyrimą kartu su sertifikuota organizacija, auditoriumi ir Vietiniu licencijų turėtoju. Nebent yra rimtų požymių, jog esama realių ir aiškių EQUASS Assurance kriterijų pažeidimų, EQUASS Sekretoriatas remsis auditorių darbu bei procedūrų patikimumu ir laikys tokį apeliacinį skundą negalimu. Rimtų įtarimų bei stiprių požymių atveju, EQUASS surengs pakartotinį auditą ir yra tikimybė, jog sertifikavimas bus atšauktas. EQUASS Sekretoriatas bet kuriuo atveju per 30 dienų nuo apeliacinio skundo gavimo dienos atsiunčia oficialų atsakymą skundo pareiškėjui. Pakartotinio vertinimo ar tolimesnio tyrimo veiksmai turėtų užtrukti ne ilgiau kaip 60 dienų nuo apeliacinio skundo iš trečiųjų šalių gavimo dienos.

- **Skundai**

Nepaisant paraiškos procesų rezultatų, bet kuris paraiškos teikėjas dėl EQUASS Assurance sertifikavimo gali teikti skundą dėl auditoriaus ar kurio nors EQUASS proceso/procedūros. Apeliacinis skundas pateikiamas organizacijos vadovo arba asmens, kuris pasirašė paraišką EQUASS Assurance sertifikatui gauti, per 30

dienų nuo laiško iš audito gavimo dienos. Apeliacija turi būti adresuojama EQUASS Sekretariatui arba vietiniam Licencijų turėtoji, kuris perduos apeliaciją EQUASS Sekretariatui.

EQUASS Sekretariatas per 10 darbo dienų patvirtina apeliacinio skundo gavimą ir pateikia jį EQUASS Apdovanojimų komitetui. Jei skundžiamas yra auditorius, EQUASS sekretariatas pirmiausia sieks gauti paaiškinimą iš skundžiamo auditoriaus ir šią informaciją įtrauks į skundą, kuris yra perduodamas Apdovanojimų Komitetui. EQUASS Sekretariatas per 30 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos atsiunčia atsakymą pareiškėjui.