

PROCESI IN POSTOPKI ZA PRIDOBITEV CERTIFIKATA EQUASS

Kazalo

UVOD	3
1 PRIJAVA	6
2 CERTIFIKACIJSKA PRESOJA	8
KORAK 1: PREGLED DOKUMENTACIJE	8
KORAK 2: PRIPRAVA NA OBISK.....	9
KORAK 3: OBISK NA LOKACIJI	9
KORAK 4: POROČANJE.....	11
KORAK 5: PREGLED POROČILA O PRESOJI.....	12
KORAK 6: CERTIFIKACIJA EQUASS	13
3 POROČILO O NAPREDKU	15
4 DODATNE PRESOJE	16
5 UGOVORI IN PRITOŽBE	17

Uvod

EQUASS – sistem kakovosti na področju socialnih storitev – je evropski in sektorski sistem kakovosti za organizacije, ki zagotavljajo socialne storitve in so zavezane k upoštevanju temeljnih vrednot in načel kakovosti v socialnem sektorju. Namen EQUASS-a je krepitev socialnega sektorja z vključevanjem izvajalcev storitev v izvajanje kakovostnih storitev, nenehno izboljševanje, učenje in razvoj ter z zagotavljanjem kakovostnih storitev uporabnikom po vsej Evropi.

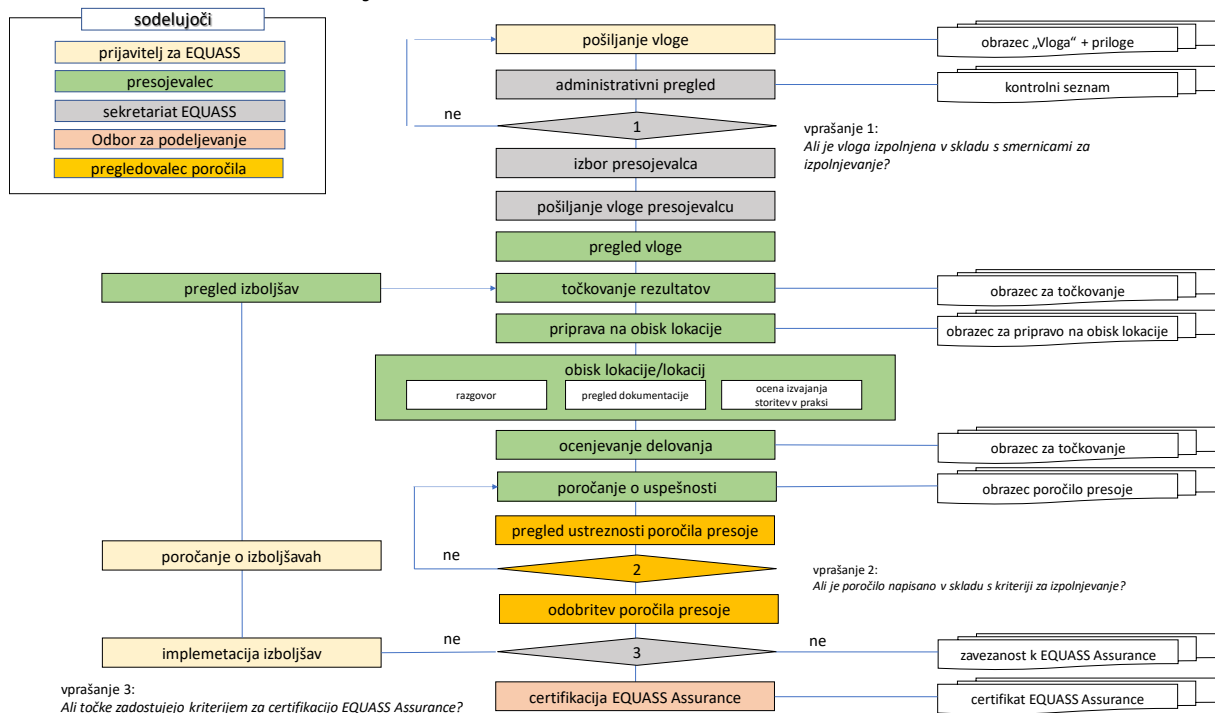
EQUASS deluje na natančno opredeljenih načelih, merilih, kazalnikih uspešnosti in postopku zunanje presoje. Vse postopke in procese sistema kakovosti EQUASS nadzoruje in potrjuje evropski Odbor za podeljevanje certifikata EQUASS, ki ga sestavljajo predstavniki celotnega sektorja na evropski ravni. Vsi postopki in procesi so predmet stalnega spremljanja in nenehnega izboljševanja na podlagi povratnih informacij deležnikov EQUASS, prijaviteljev in presojevalcev.

Ta dokument nudi kratek pregled procesov in postopkov za pridobitev certifikata EQUASS Assurance in EQUASS Excellence. Proces in postopki so relevantni za prijavitelje, presojevalce, lokalne nosilce licence oziroma nacionalne predstavnike EQUASS in sekretariat EQUASS.

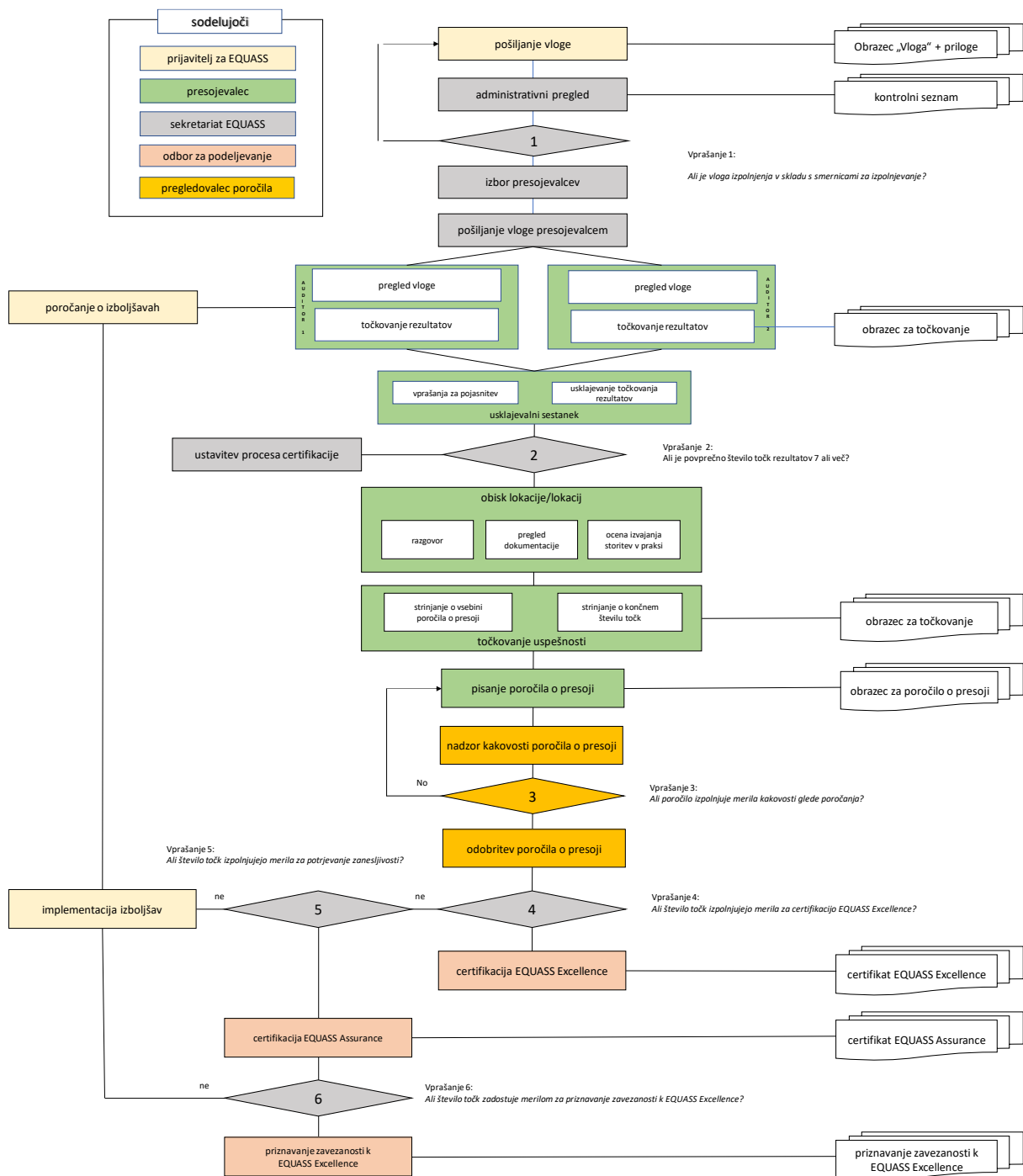
Opis sledi časovnemu prikazu korakov procesa certifikacije EQUASS in se nanaša na temeljne dokumente za podporo temu procesu.

Proces certifikacije EQUASS za raven EQUASS Assurance in EQUASS Excellence je prikazan na diagramih in slikah. Podporno dokumentacijo predstavljajo posamezni dokumenti.

Slika 1: Proces certifikacije za EQUASS Assurance



Slika 2: Proces certifikacije za EQUASS Excellence



1 Prijava

- **Dosje prijavitelja**

Prijavitelj ima pravico, da sam opredeli obseg, v okviru katerega namerava v svoji organizaciji uporabiti sistem presoje kakovosti EQUASS. Lahko ga uporabi za celotno organizacijo, ki izvaja socialne storitve (ali storitve poklicnega izobraževanja in usposabljanja ter rehabilitacije), lahko pa le za eno samo enoto, oddelek ali službo znotraj iste organizacije. Bistveno merilo pri tem je, da se prijava nanaša na število storitev, ki se izvajajo neposredno z uporabniki storitev in doprinašajo k njihovi vključenosti in/ali izboljšanju kakovosti njihovih življenj. Pričakovani obseg storitev za presojo se opredeli v prijavnem obrazcu in certifikat EQUASS Assurance ali EQUASS Excellence se bo, po uspešni presoji, nanašal na opredeljen obseg.

✓ *Podporni dokumenti:*

1. *Prijavni obrazec EQUASS (vključno s prilogami, povzetki o ključnih pristopih in rezultatih)*
 - a. *Prijavni obrazec za certifikacijo EQUASS Assurance*
 - b. *Prijavni obrazec za certifikacijo EQUASS Excellence*
 - c. *Smernice za prijavo k certifikaciji EQUASS in ostali podporne informacije*

- **Administrativno preverjanje**

Koordinator presoje EQUASS (lokalni nosilec licence oziroma nacionalni predstavnik EQUASS ali koordinator EQUASS v Bruslju) bo preveril upravičenost prijave, zadevnih storitev in ustreznost dokumentacije. Če določeni elementi manjkajo, ali obrazec in kontrolni seznam nista pravilno izpolnjena, koordinator prijavitelja zaprosi, da napake odpravi. Postopek presoje se nadaljuje le, če je dokumentacija popolna.

✓ *Podporni dokument:*

1. *Administrativni kontrolni seznam EQUASS*

- **Izbor presojevalca**

Certifikacija EQUASS Assurance	Certifikacija EQUASS Excellence
<p>Zunanjo presojo izvede en presojevalec EQUASS, ki ga izbere koordinator. Zunanji presojevalec je neodvisen (ne obstaja potencialno nasprotje interesov) in usposobljen, kar pomeni, da je uspešno zaključil usposabljanje za presojevalca EQUASS ter da ima znanje, spretnosti, kompetence in zahtevano vedenje, kot določa Odbor za podeljevanje certifikata EQUASS.</p> <p>Presojevalec je usposobljen glede pristopa, ki ga opredeljuje EQUASS, in zna oceniti uspešnost prijavitelja, pri čemer ocena temelji na načelih in merilih kakovosti EQUASS.</p> <p>Presojevalec EQUASS je odgovoren za vse faze presoje, vključno s pripravo poročila o zunanji presoji.</p> <p>Koordinator presoje EQUASS (lokalni nosilec licence oziroma nacionalni predstavnik EQUASS ali koordinator EQUASS v Bruslju) podpira in spremlja proces presoje.</p>	<p>Zunanjo presojo izvedeta dva presojevalca EQUASS, ki ju izbere koordinator. Oba presojevalca sta neodvisna (ne obstaja potencialno nasprotje interesov) in usposobljena, kar pomeni, da sta uspešno zaključila usposabljanje za presojevalca EQUASS ter da imata znanje, spretnosti, kompetence in zahtevano vedenje, kot določa Odbor za podeljevanje certifikata EQUASS.</p> <p>Eden izmed presojevalcev ima vlogo vodilnega presojevalca, drugi presojevalec pa ima vlogo so-presojevalca. Oba presojevalca sta usposobljena glede pristopa, ki ga opredeljuje EQUASS, in znata oceniti uspešnost prijavitelja, pri čemer ocena temelji na načelih in merilih kakovosti EQUASS.</p> <p>Vodilni presojevalec je odgovoren za vse faze presoje, vključno s pripravo poročila o presoji.</p> <p>Koordinator presoje EQUASS (lokalni nosilec licence ali koordinator EQUASS v Bruslju) podpira in spremlja proces presoje.</p>

✓ *Podporni dokument:*

1. *Profil presojevalca EQUASS*
2. *Etični kodeks presojevalcev*

2 Certifikacijska presoja

Presoja prijavitelja o izpolnjevanju meril EQUASS temelji na podlagi informacij, navedenih v procesu prijave (splošne informacije o prijavi – povzetki ključnih pristopov in pregled rezultatov) in na podlagi informacij, ki jih presojevalec pridobi med obiskom lokacije (praksa izvajanja storitev, pregled ključnih dokumentov in intervjuji z uporabniki storitev, vodstvom, zaposlenimi in ostalimi relevantnimi deležniki). Presoja sestavlja naslednjih šest korakov:

Korak 1: Pregled dokumentacije

Certifikacija EQUASS Assurance	Certifikacija EQUASS Excellence
<p>Presojevalec prejme (digitalno) kopijo prijavnega obrazca (vključno s povzetki ključnih pristopov in pregledom rezultatov). Na podlagi prejetih informacij pregleda dokumentacijo in jo točkuje.</p> <p>Na podlagi pregleda dokumentacije, poslane skupaj s prijavnim obrazcem, presojevalec določi prednostne vsebine za pogovore, intervjuje in pregledovanje dokumentov v času presoje. Poleg tega izbere dokumente iz kontrolnega seznama, ki morajo biti na vpogled v času njegovega obiska.</p>	<p>Presojevalec prejme (digitalno) kopijo prijavnega obrazca (vključno s povzetki ključnih pristopov in pregledom rezultatov). Oba presojevalca pregledata prejeta dokumentacijo in jo točkujeta. Individualnem točkovanju rezultatov sledi usklajevalni sestanek, na katerem uskladiata točkovanje in določita končno število točk.</p> <p>Presojevalec predvidi uspešnost presoje glede na točkovanje rezultatov (povprečje točk nižje od 7 lahko predstavlja manjšo verjetnost za uspešno presojo).</p> <p>Če je verjetnost uspešnosti zunanje presoje nizka (povprečno število točk je 5 ali manj), vodilni presojevalec koordinatorju presoje v Bruslju pošlje predlog, da se presoja preloži. Koordinator presoje se o predlogu zunanjega presojevalca pogovori s prijaviteljem.</p> <p>Če je povprečje dogovorjenih/ usklajenih točk 7 ali več, presojevalca določita prioritete teme za diskusijo, intervjuje in dokumentacijo, ki jo bosta pregledala med obiskom na lokaciji. Izbrala bosta tudi zahtevano dokumentacijo iz kontrolnega seznama, ki mora biti dostopna tekom obiska na lokaciji.</p>

✓ Podporni dokumenti:

1. Prijavni obrazec za EQUASS Assurance
2. Prijavni obrazec za EQUASS Excellence
3. Obrazec EQUASS za točkovanje

Korak 2: Priprava na obisk lokacije/presojo

Presojevalec prijavitelju pošlje predlog načrta in programa obiska vsaj dva tedna (10 delovnih dni) pred dogovorjenim datumom presoje. Prijavitelj se mora strinjati z načrtom in programom in to sporočiti presojevalcu ter zaposlenim pri prijavitelju. Za usklajevanje načrtovanega obiska bo presojevalec uporabil "*Obrazec za pripravo na presojo*". Presojevalec bo obiskal lokacije, kjer se storitve izvajajo in se srečal z nekaj zaposlenimi, uporabniki storitev in drugimi, glede na obseg presoje, relevantnimi deležniki.

Načrt presoje vsebuje naslednje elemente:

- datum in opredeljen čas za pregled dokumentacije ter drugih virov informacij,
- čas za povratno informacijo prijavitelju in zaposlenim o obisku,
- čas za sintezo točkovanja in informacije za končno poročilo presoje,
- čas za obisk storitvenih dejavnosti,
- čas za intervju z glavnim izvršnim direktorjem, ki je obvezen, vendar časovno omejen (največ 1 uro) in mora potekati ob koncu obiska.

Obisk lokacije/načrt presoje mora biti prilagodljiv in omogočati spremembe na podlagi zbranih informacij med ogledom lokacije. Načrt mora biti usklajen in dogovorjen s prijaviteljem in poslan pristojnemu koordinatorju presoje EQUASS (lokalni nosilec licence oziroma nacionalni predstavnik EQUASS ali sekretariatu EQUASS v Bruslju) in prijavitelju.

✓ *Podporni dokument:*

1. *Obrazec EQUASS za pripravo na presojo*

Korak 3: Obisk na lokaciji

Presojevalec¹ zbira dokaze za verifikacijo podatkov o uresničevanju EQUASS meril in zahtevanih rezultatov na podlagi intervjujev, pregleda dokumentov in opazovanja dejavnosti/storitev, okoliščin ter pogojev. Opažanja bo zabeležil in o njih poročal. Ob koncu obiska, pred poročilom o presoji, se bo presojevalec (presojevalca) srečal s ključnimi zaposlenimi pri prijavitelju in jim predstavil svoja opažanja. Namen teh povratnih informacij je zagotavljanje pregleda in razumevanja ugotovitev presoje in priporočil, ki bodo podana v poročilu. Te povratne informacije še ne pomenijo uradnega izida ali odločitve o presoji.

Število dni za obisk lokacij

Po standardu traja obisk na kraju samem (na eni lokaciji) 2 dni po 8 ur dnevno. Za velike organizacije (> 250 zaposlenih za polni delovni čas) in organizacije, ki poslujejo na več lokacijah, potrebuje presojevalec več dni za obisk. Število dodatnih dni se določi s formulo: $\sqrt{\#}$ (ugotovljene lokacije).

Največje število lokacij, vključenih v presojo, je 10; izbere jih presojevalec (glej Tabela 3).

Organizacije, ki imajo od 251 do 500 zaposlenih za polni delovni čas, potrebujejo dodatni dan presoje, tiste z več kot 500 zaposlenimi za polni delovni čas pa dva dodatna dneva (glej Tabela 4).

¹ presojevalca v primeru presoje EQUASS Excellence

Tabela 3: Število dni presoje v primeru več lokacij

Število lokacij ²		Število dni zunanje presoje	Število lokacij, kjer bo potekal obisk
1		2	1
2		3	2
3		3	3
4		4	4
5		4	4
6		4	4
7		4	4
8		4	4
9		5	5
10		5	5

Tabela 4: Število dodatnih dni glede na število zaposlenih in v okviru obsega prijave

Število zaposlenih v okviru obsega presoje	Dodatni dnevi presoje v primeru 1 lokacije
0 – 250 zaposlenih za polni delovni čas	2 dneva presoje (glej zgornjo tabelo)
251 – 500 zaposlenih za polni delovni čas	1 dodaten dan (skupno trije dnevi)
več kot 500 zaposlenih	2 dodatna dneva (skupno štiri dnevi)

² za izračun števila lokacij je treba upoštevati naslednje kriterije: v primeru več lokacij se šteje kot ena lokacija, če med eno in drugo lokacijo traja vožnja manj kot 30 minut. Če je med lokacijama več kot 30 minut vožnje, se šteje vsako lokacijo posebej.

Korak 4: Poročanje

Certifikacija EQUASS Assurance	Certifikacija EQUASS Excellence
<p>Po obisku presojevalec pregleda rezultate presoje (točke, zahtevano dokumentacijo in dosežene rezultate) ter pripravi in v poročilo o presoji napiše komentarje (priporočila za izboljšave, priporočila za dodatno učenje in razvoj). Presojevalec je odgovoren za točnost in popolnost tega poročila, ki ga v roku 5 dni od zaključka presoje pošlje lokalnemu nosilcu licence oziroma nacionalnemu predstavniku EQUASS (če je) ali sekretariatu EQUASS.</p> <p>Če presojevalec ugotovi, da obstajajo področja oziroma merila, kjer minimalne zahteve EQUASS Assurance niso izpolnjene, poročilo dopolni s področji, ki jih je treba izboljšati, kar prav tako posreduje prijavitelju. Povratna informacija vključuje tudi kratek pregled predlogov, ki predstavljajo podlago za dodatno presojo (glej <i>Dodatna presoja</i>).</p> <p>Koordinator EQUASS (lokalni nosilec licence oziroma nacionalni predstavnik EQUASS ali sekretariat EQUASS v Bruslju) pošlje poročilo o presoji prijavitelju (po pregledu in odobritvi poročila o presoji) ter obvesti prijavitelja o odločitvi, ki jo je sprejel Odbor za podeljevanje certifikata EQUASS.</p>	<p>Po obisku presojevalca pregledata rezultate presoje in opazovanja (točke, zahtevano dokumentacijo in rezultate). Na sestanku, namenjenemu doseganju soglasja, presojevalca uskladita točkovanje za vsako merilo (vključno z rezultati). Vodilni presojevalec pripravi in napiše komentarje (priporočila za izboljšave, priporočila za dodatno učenje in razvoj) ter je odgovoren za točnost in popolnost poročila. Z vsebino poročila se morata strinjati oba presojevalca. Poročilo mora presojevalec poslati sekretariatu EQUASS najkasneje 5 dni po presoji.</p> <p>Če presojevalec ugotovi, da obstajajo področja oziroma merila, kjer minimalne zahteve EQUASS Excellence niso izpolnjene, poročilo dopolni s področji, ki jih je treba izboljšati, kar prav tako posreduje prijavitelju. Povratna informacija vključuje tudi kratek pregled predlogov, ki predstavljajo podlago za dodatno presojo (glej <i>Dodatna presoja</i>).</p> <p>Sekretariat EQUASS v Bruslju po pregledu in odobritvi poročila prijavitelja obvesti o odločitvi, ki jo je sprejel Odbor za podeljevanje certifikata EQUASS ter mu pošlje poročilo zunanje presoje.</p>

✓ *Podporni dokument:*

1. *Obrazec Poročilo o zunanji presoji EQUASS*

Korak 5: Pregled poročila o presoji

Certifikacija EQUASS Assurance

Lokalni nosilec licence oziroma nacionalni predstavnik EQUASS ali presojevalec (v primeru, ko presojo organizira neposredno sekretariat EQUASS v Bruslju) pošlje sekretariatu EQUASS v Bruslju v pregled poročilo o presoji. Sekretariat EQUASS v Bruslju izbere pregledovalca poročila o presoji in mu pošlje poročilo. Pregledovalec pregleda vsebino poročila o presoji z namenom, da preveri, ali poročilo izpolnjuje naslednje zahteve:

1. Je poročilo napisano na pravem obrazcu?
2. Je točkovanje skladno s povratno informacijo glede uspešnosti?
3. Ali povratna informacija odraža relevantno in primerno vrsto dokazov: dokumentacija – informacije, zbrane z intervjuji (direktor, zaposleni, uporabniki storitev in/ali ostali relevantni deležniki) – opažanja iz lokacij izvajanja storitev?
4. Ali se priporočila za izboljšave nanašajo na izboljšanje trenutne uspešnosti delovanja in/ali na aktivnosti za učenje in razvoj, ki so v skladu s stopnjami na petstopenjski ocenjevalni lestvici EQUASS (naslednja stopnja uspešnosti)?

Pregledovalec pripravi ugotovitve pregleda poročila in o njih obvesti presojevalca. Če je potrebno, presojevalec poročilo popravi v skladu s priporočili, ki jih je pripravil pregledovalec. Dopolnjeno poročilo pregleda strokovnjak in če so vsa merila izpolnjena, pregledovalec pošlje odobreno poročilo sekretariatu EQUASS v Bruslju.

Sekretariat EQUASS v Bruslju pošlje odobreno poročilo o presoji prijavitelju in koordinatorju lokalnega nosilca licence oziroma nacionalnemu predstavniku EQUASS (v primeru, ko sodeluje tudi lokalni nosilec licence/nacionalni predstavnik) ter ju obvesti o odločitvi Odbora za podeljevanje certifikata EQUASS.

Certifikacija EQUASS Excellence

Sekretariat EQUASS v Bruslju izbere pregledovalca za pregled poročila o presoji in mu pošlje poročilo. Pregledovalec pregleda vsebino poročila o presoji z namenom, da preveri, ali poročilo izpolnjuje naslednje zahteve:

1. Je poročilo napisano na pravem obrazcu?
2. Je točkovanje skladno s povratno informacijo glede uspešnosti?
3. Ali povratna informacija odraža relevantno in primerno vrsto dokazov: dokumentacija – informacije, zbrane z intervjuji (direktor, zaposleni, uporabniki storitev in/ali ostali relevantni deležniki) – opažanja izvajanja storitev?
4. Ali se priporočila za izboljšave nanašajo na izboljšanje trenutne uspešnosti delovanja in/ali na aktivnosti za učenje in razvoj, ki so v skladu s stopnjami na petstopenjski ocenjevalni lestvici EQUASS (naslednja stopnja uspešnosti)?

Pregledovalec pripravi ugotovitve pregleda poročila in o njih obvesti vodilnega presojevalca. Če je potrebno, vodilni presojevalec poročilo popravi v skladu s priporočili, ki jih je pripravil pregledovalec. Dopolnjeno poročilo pregleda pregledovalec in če so vsa merila izpolnjena, pregledovalec pošlje odobreno poročilo sekretariatu EQUASS v Bruslju.

Sekretariat EQUASS v Bruslju pošlje odobreno poročilo prijavitelju in vodji tima EQUASS. Vodja tima EQUASS pošlje povzetek (vključno z zaključki/ugotovitvami in priporočili) članom Odbora za podeljevanje certifikata EQUASS.

Člani odbora pošljejo povratno informacijo vodji tima EQUASS, ki obvesti sekretariat EQUASS v Bruslju. Sekretariat EQUASS obvesti prijavitelja o odločitvi Odbora za podeljevanje certifikata EQUASS glede podelitve certifikata EQUASS Excellence.

✓ *Podporni dokument:*

1. *Merila EQUASS za odobritev poročila o presoji*

Korak 6: Certifikacija EQUASS

Odbor za podeljevanje certifikata EQUASS organizaciji podeli certifikat EQUASS, če organizacija dosega minimalna merila EQUASS za certificiranje. Sekretariat EQUASS odločitev Odbora za podeljevanje certifikata EQUASS sporoči prijavitelju.

V primeru uspešne presoje sekretariat EQUASS pošlje certifikat, z opredeljenim obsegom področja uporabe in veljavnosti (3 leta, s pričetkom od datuma veljavnosti certifikata). Uspešni prijavitelji bodo prejeli tudi smernice za uporabo blagovne znamke in logotipa EQUASS. Ime in informacije certificirane organizacije (kot je bilo navedeno v prijavnem obrazcu) bodo objavljene na spletni strani EQUASS³.

Merila za certifikacijo EQUASS Assurance	Merila za certifikacijo EQUASS Excellence
<p>Pri spodaj navedenih merilih je minimalno število točk, ki jih mora dobiti posamezno merilo, 2,0 točke (1. stopnja):</p> <p>merilo 1, merilo 2, merilo 10, merilo 13, merilo 15, merilo 19, merilo 20, merilo 23, merilo 27, merilo 29, merilo 31, merilo 32, merilo 33, merilo 35, merilo 43 in merilo 48.</p> <p>Minimalno povprečno število točk po <i>načelu</i>: 04,0 točke Minimalno število točk po <i>merilu</i>: 02,0 točk Minimalno skupno število točk: 40,0 točke Maksimalno skupno število ročk: 55,0 točk</p>	<p>Pri spodaj navedenih merilih je minimalno število točk, ki jih mora dobiti posamezno merilo, 4,0 točke (2. stopnja):</p> <p>merilo 1, merilo 2, merilo 10, merilo 13, merilo 15, merilo 19, merilo 20, merilo 23, merilo 27, merilo 29, merilo 31, merilo 32, merilo 33, merilo 35, merilo 43 in merilo 48.</p> <p>Minimalno povprečno število točk po <i>načelu</i>: 06,0 točke Minimalno število točk po <i>merilu</i>: 04,0 točke Minimalno skupno število točk: 65,0 točk Maksimalno skupno število ročk: 100,0 točk</p> <p>Minimalno povprečno število točk pri <i>rezultatih</i>: 07,0 točke</p>
<p>Opomba:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenos točk med posameznimi načeli NI dovoljen. • Prenos točk med merili in načeli je dovoljen v omejeni obliki. 	<p>Opomba:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenos točk med posameznimi načeli NI dovoljen. • Prenos točk med merili in načeli je dovoljen v omejeni obliki

³ www.equass.be

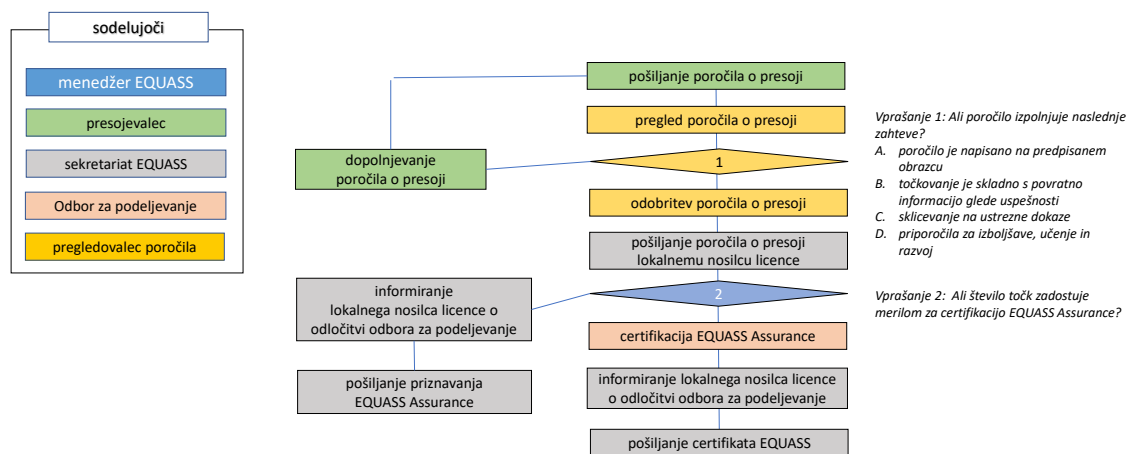
Organizacija, ki zadovoljivo uresničuje standarde EQUASS in izpolnjuje vse zgoraj navedene zahteve, velja za organizacijo s trdnimi in jasnimi pristopi ter sistemi, ki jih zaposleni dobro razumejo in vsakodnevno uporabljajo v vseh pomembnih delih organizacije.

Organizacija, ki izpolnjuje zahteve certificiranja EQUASS Assurance, ima jasne in oprijemljive rezultate pri izvajanju osnovnih standardov EQUASS. Ti rezultati temeljijo na veljavnih kazalnikih, relevantnih v nacionalnem merilu.

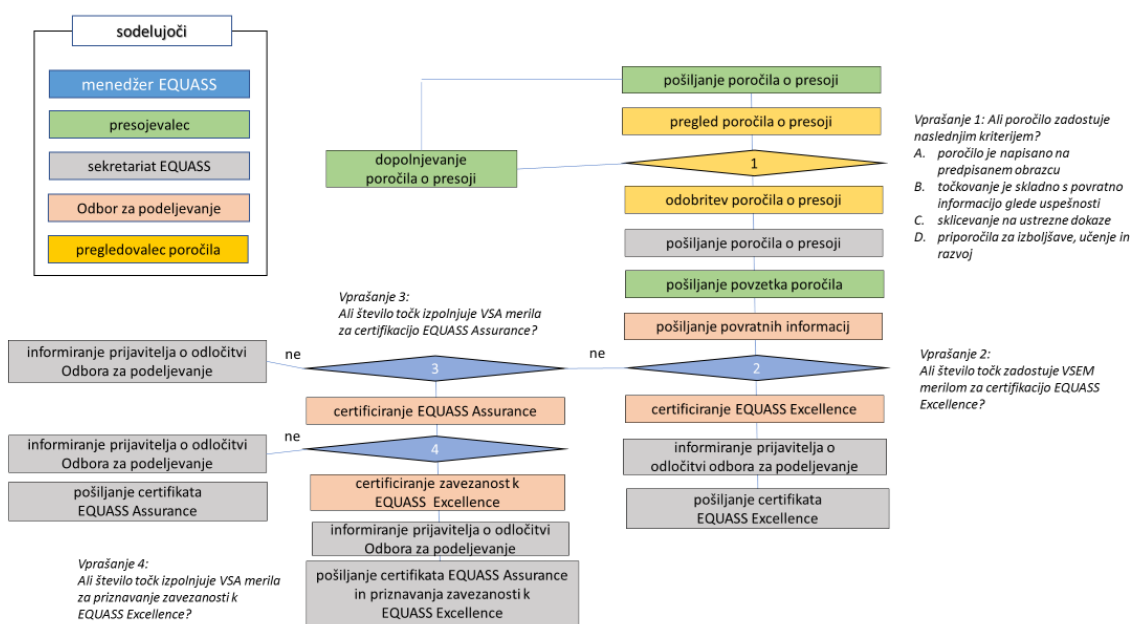
Organizacija, ki izpolnjuje zahteve certificiranja EQUASS Excellence, ima jasne in oprijemljive rezultate pri izvajanju osnovnih standardov EQUASS. Ti rezultati temeljijo na veljavnih kazalnikih, relevantnih v nacionalnem in mednarodnem merilu. Organizacija rezultate redno primerja z rezultati drugih izvajalcev socialnih storitev (benchmarking).

Organizacija, ki ne izpolnjuje vseh zgoraj navedenih zahtev, prejme priznanje: "Zavezanost k EQUASS Assurance".

Slika 5: Proces odobritve poročila presoje in certificiranja EQUASS Assurance



Slika 6: Proces odobritve poročila presoje in certificiranja EQUASS Excellence



3 Poročilo o napredku

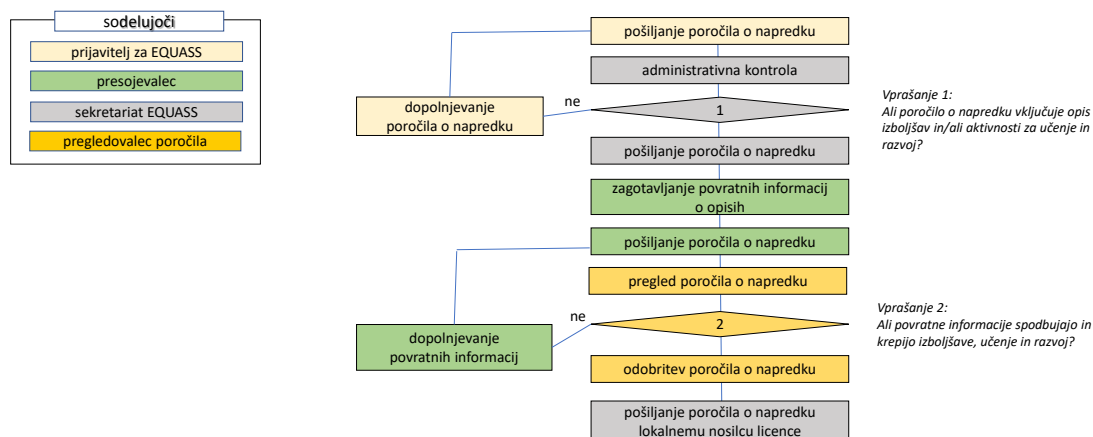
Prijavitelj je na letni ravni zavezan k poročanju o napredku in rezultatih uresničevanja priporočil za izboljšave ter razvoj (12 mesecev in 24 mesecev po prejetju certifikata). Vmesno poročilo organizacija pripravi na posebnem obrazcu, ki ga je oblikoval EQUASS. Presojevalec (če je možno, naj bo presojevalec isti) bo pregledal vmesno poročilo certificiranega izvajalca storitev in mu posredoval povratno informacijo (priporočila in/ali predloge za izboljšave, učenje in razvoj). Poročilo, vključno s povratno informacijo presojevalca, bo pregledal pregledovalec. Po tem, ko presojevalec poročilo odobri, ga pošlje sekretariatu EQUASS v Bruslju in lokalnemu nosilcu licence/nacionalnemu predstavniku EQUASS ali izvajalcu socialnih storitev (če ni LLH/ENR).

Izvajalci socialnih storitev, ki ne bodo poslali vmesnega poročila o napredku v 12. in 24. mesecu po prejemu certifikata, ne bodo izpolnjevali zahtev za ohranitev certifikata EQUASS Assurance. V takšnem primeru se lahko EQUASS odloči, da zaradi neizpolnjevanja zahtev odvzame certifikat in organizacija ne sme več uporabljati logotipa EQUASS.

✓ *Podporni dokument:*

1. *Obrazec EQUASS poročilo o napredku*

Slika 7: Proces odobritve poročila o napredku



4 Dodatne presoje

V primeru, da organizacija/prijavitelj ne izpolnjuje pogojev certificiranja EQUASS, prijavitelj prejme e-pošto, v katerem sta mu ponujeni dve možnosti: lahko se odloči za dodatno presojo ali pa se na odločitev pritoži (glej: pritožba). Dopis pošlje koordinator presoje EQUASS (lokalni nosilec licence/nacionalni predstavnik ali sekretariat EQUASS v Bruslju).

Dodatna presoja se izvede, če je prijavitelj v roku 6 mesecev po presoji že pričel z izvajanjem priporočil za izboljšave, podanih v poročilu o presoji. Dodatna presoja se bo tako izvedla po prejemu poročila o izboljšavah, uvedenih s strani prijavitelja.

Prijavitelj bo o izvedenih izboljšavah poročal v času dodatne presoje – ta se bo osredotočila na tista merila, ki niso bila izpolnjena v okviru prvega poročila o presoji. Presoja poteka po enakem postopku kot redna presoja (glej zgoraj), vendar z osredotočenostjo na kazalnike, pri katerih je bilo ugotovljeno, da organizacija ne izpolnjuje pogojev in so bile izvedene izboljšave. Tako je trajanje dodatne presoje časovno krajše; če je potreben obisk lokacije, da lahko presojevalec preveri dokazila o izboljšavah, ga določi koordinator za presojo EQUASS (lokalni nosilec licence/nacionalni predstavnik ali sekretariat EQUASS v Bruslju).

Stroške dodatne presoje oziroma verifikacije dokazil o izboljšavah in/ali dodatnih obiskih lokacij nosi prijavitelj.

5 Ugovori in pritožbe

• *Ugovor*

Če se prijavitelj ne strinja s postopkom certificiranja EQUASS in sklepom, ki ga je prejel o tem, da niso bili izpolnjeni vsi kazalniki in tako tudi ne z odločitvijo o tem, da se organizaciji ne podeli certifikat EQUASS, lahko vloži ugovor. Ugovor je treba predložiti pisno (dopis ali elektronska pošta), vloži ga direktor prijavitelja ali oseba, ki je podpisala prijavo, in sicer v roku 30 dni po prejemu dopisa s povratno informacijo o izvedeni presoji. Ugovor mora biti napisan v angleškem jeziku. Ugovor mora biti naslovljen na sekretariat EQUASS v Bruslju ali lokalnega nosilca licence/nacionalnega predstavnika EQUASS, ki ga bo poslal sekretariatu EQUASS.

Sekretariat EQUASS mora potrditi prejem ugovora v 10 delovnih dneh in organizirati ponovno presojbo, ki jo bo vodil izkušen in kvalificiran presojevalec. Ponovni pregled bo potekal na enak način in po postopku redne presoje, njen rezultat je dokončen. Stroške ponovne presoje plača pritožnik, če je presoja neuspešna. V primeru pozitivnega izida stroške ponovne presoje krije EQUASS.

Prav tako lahko vsak deležnik nasprotuje temu, da si izvajalec storitev zasluži certifikat EQUASS, kar je mogoče storiti, dokler je certifikat veljaven. Sekretariat EQUASS bo opravil preiskavo s certificirano organizacijo, presojevalcem in lokalnim nosilcem licence/nacionalnim predstavnikom EQUASS. Če ne bo trdnih dokazov, da gre za dejansko in jasno kršitev meril sistema EQUASS Assurance, se bo sekretariat EQUASS zanašal na delo svojih presojevalcev in zanesljivost svojih postopkov ter pristopal k takim pritožbam kot nezanesljivim. V primeru resnih obtožb in jasnih kršitev bo EQUASS organiziral ponovni pregled in potencialno odvzel certifikat. Sekretariat EQUASS bo v vsakem primeru poslal uradni odgovor v roku 30 delovnih dni po prejemu pritožbe. Za ponovno presojbo ali nadaljnje preiskave oz. zaključke bo potreboval maksimalno 60 dni od prejema pritožbe s strani tretjih strank.

• *Pritožba*

Ne glede na izid postopka prijave lahko vsak prijavitelj zahtevka za certificiranje EQUASS vloži pritožbo glede presojevalca ali postopka EQUASS. Pritožbo je treba predložiti pisno (dopis ali elektronska pošta), vloži jo direktor prijavitelja ali oseba, ki je podpisala vlogo, in sicer v roku 30 dni po prejemu pisma s povratno informacijo o presoji. Pritožba mora biti naslovljena na sekretariat EQUASS v Bruslju ali lokalnega nosilca licence/nacionalnega predstavnika EQUASS, ki jo bo prenesel na sekretariat EQUASS v Bruslju. Pritožba mora biti napisana v angleškem jeziku.

Sekretariat EQUASS v Bruslju mora prejem pritožbe potrditi v 10 delovnih dneh. V primeru pritožbe bo sekretariat EQUASS izvedel postopek, ki ga lahko povzamemo v sledečih korakih:

- registracija pritožbe,
- raziskava in razprava z vsemi vključenimi strankami,
- predlog za rešitev,
- posredovanje informacije vsem strankam v procesu,
- letno poročanje odboru za podeljevanje certifikatov glede pritožbe.

Pisarna EQUASS v Bruslju prijavitelju pošlje odgovor v roku 30 delovnih dni po prejemu pritožbe.

✓ *Podporni dokument:*

1. *Priloga 12: Pritožbeni postopek EQUASS*

Verzija: 05-2020