

## **„სენზის” სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის სახელმძღვანელო**

### შესავალი

„ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ” საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) თანახმად, ელექტროენერჯის როგორც დღით ადრე, ასევე, დღიური ბაზარი წარმოადგენს ორგანიზებული ბაზრის სეგმენტს - ბირჟას. ბაზრის ერთი სეგმენტის ოპერირებისათვის, კანონის შესაბამისად, გაიცემა ერთი ლიცენზია, რომელიც საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (შემდგომში - სემეკი) 2020 წლის 28 მაისის N39/2 გადაწყვეტილებით მოიპოვა სს „საქართველოს ენერგეტიკულმა ბირჟამ”, ზემოხსენებული ორივე სეგმენტისათვის.

ბირჟა ელექტროენერჯის საბითუმო ბაზრის მონაწილეებს (ესენია: მწარმოებლები, ტრეიდერები, მიმწოდებლები, სისტემის ოპერატორები და მსხვილ მომხმარებლები) აძლევს საათობრივი ვაჭრობის შესაძლებლობას, ელექტროენერჯის ფიზიკურ მიწოდებამდე დროის საკმაოდ მცირე მონაკვეთით ადრე. კერძოდ: დღით ადრე ბაზარზე მონაწილეებს შეუძლიათ ელექტროენერჯით ვაჭრობა ფიზიკური მიწოდების წინა დღეს გამართული აუქციონის მეშვეობით. დღით ადრე ბაზრის დახურვის შემდეგ, მონაწილეებს შეუძლიათ ივაჭრონ დღიურ ბაზარზე, ელექტროენერჯის ფიზიკურ მიწოდებამდე 1 საათით ადრევე კი.

ბირჟაზე ვაჭრობა მოითხოვს გარკვეულ კომპეტენციას, რომელიც აუცილებლად უნდა გააჩნდეს ბაზრის მონაწილის წარმომადგენელს. ეს მოთხოვნილია სემეკის მიერ დამტკიცებული “ელექტროენერჯის ბაზრის წესების” N1 დანართით - “ელექტროენერჯის დღით ადრე და დღიური ბაზრის წესები” (შემდგომში - “ბაზრის წესები”), რომელიც დეტალურად არეგულირებს ბირჟის საქმიანობასა და ბირჟაზე ვაჭრობის წესებს.

ბაზრის წესების მე-13 მუხლით განსაზღვრულია საკვალიფიკაციო მოთხოვნები, ბირჟაზე ბაზრის მონაწილის სავაჭრო წარმომადგენლის მიმართ: სავაჭრო წარმომადგენელს წარმატებით უნდა ჰქონდეს ჩაბარებული ბირჟის ოპერატორის მიერ ორგანიზებული გამოცდა ენერგეტიკულ ბირჟაზე ვაჭრობაში. თავის მხრივ, ბირჟის ოპერატორს (სს „საქართველოს ენერგეტიკულ ბირჟას”) ევალება ენერგეტიკულ ბირჟაზე ვაჭრობაში გამოცდის ორგანიზება, სისტემატურად, „ბაზრის წესებით” განსაზღვრული პერიოდულობით. გამოცდის ჩატარების ზუსტი თარიღი უნდა გამოქვეყნდეს ბირჟის ოპერატორის ვებგვერდზე წინასწარ, არანაკლებ ერთი კვირით ადრე.

იმისათვის, რომ სავაჭრო წარმომადგენლების გამოცდებისა და სერტიფიკაციის პროცესში უზრუნველყოფილი იყოს მიუკერძოებლობა, კომპეტენტურობა, ეფექტიანობა და გამჭვირვალობა, სს „საქართველოს ენერგეტიკულმა ბირჟამ” მიიღო გადაწყვეტილება, დაწეროს ISO 17024 სტანდარტი - „შესაბამისობის შეფასება - ზოგადი მოთხოვნები პერსონალის სერტიფიკაციის ორგანოების მიმართ” (სსტ ისო/იეკ 17024 : 2012/ 2012).

პერსონალის სერტიფიკაციის პროცესის სტანდარტის შესაბამისად წარმართვაზე პასუხისმგებელია სს „საქართველოს ენერგეტიკულმა ბირჟის” შემადგენლობაში არსებული სპეციალური ჯგუფი (შემდგომში - სერტიფიკაციის სამსახური). სამსახურის მართვაზე პასუხისმგებელია სამსახურის ხელმძღვანელი.

## **1. სფერო**

ეს სახელმძღვანელო შეიცავს პრინციპებსა და მოთხოვნებს სს „საქართველოს ენერგეტიკული ბირჟის“ (შემდგომში - „სენბი“) სერტიფიკაციის სამსახურისათვის, რომელიც კონკრეტულ სფეროში ახდენს პერსონალის სერტიფიკაციას, რაც მოიცავს პერსონალის სერტიფიკაციის სქემის განვითარებასა და შენარჩუნებას, ISO/IEC 17024 სტანდარტის - „შესაბამისობის შეფასება - ზოგადი მოთხოვნები პერსონალის სერტიფიკაციის ორგანოების მიმართ“ (სსტ ისო/იეკ 17024 : 2012/ 2012) შესაბამისად.

## **2. სხვა დოკუმენტების გამოყენება**

ამ სახელმძღვანელოს გამოყენებისათვის აუცილებელია ISO/IEC 17000 სტანდარტი - „შესაბამისობის შეფასება - ლექსიკონი და ზოგადი პრინციპები“.

## **3. ტერმინები და განმარტებები**

ამ სახელმძღვანელოს მიზნებისათვის, ტერმინები და განმარტებები მოცემულია ISO/IEC 17000 სტანდარტში და გამოიყენება შემდეგი მათგანი:

- 3.1. სერტიფიკაციის პროცესი - საქმიანობა, რომლის მეშვეობითაც სერტიფიკაციის სამსახური განსაზღვრავს, რომ პირი აკმაყოფილებს სერტიფიკაციის მოთხოვნებს. ეს საქმიანობა მოიცავს განცხადების მიღებას, კანდიდატის შეფასებას, სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებას, რესერტიფიკაციას და ლოგოს/აღნიშვნის გამოყენებას.
- 3.2. სერტიფიკაციის სქემა - კომპეტენცია და სხვა მოთხოვნები, რომლებიც უკავშირდება სპეციფიური საქმიანობის შემსრულებელ პირთა კატეგორიას;
- 3.3. სერტიფიკაციის მოთხოვნები - მოთხოვნები, მათ შორის, სქემის მოთხოვნები, რომლებიც უნდა შესრულდეს სერტიფიკატის მოპოვებისა და შენარჩუნებისათვის;
- 3.4. სქემის მესაკუთრე - სერტიფიკაციის სამსახური, რომელიც ქმნის და ინარჩუნებს სერტიფიკაციის სქემას;
- 3.5. სერტიფიკატი - სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ISO/IEC 17024 სტანდარტის შესაბამისად გაცემული დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს, რომ მასში დასახელებული პირი აკმაყოფილებს სერტიფიკაციის მოთხოვნებს;
- 3.6. კომპეტენცია - სასურველი შედეგის მისაღწევად ცოდნისა და უნარების გამოყენების შესაძლებლობა;
- 3.7. კვალიფიკაცია - ცოდნა, რომელიც დემონსტრირებულია სერტიფიკაციის სქემის შესაბამისად;
- 3.8. შეფასება - პროცესი, რომელიც მოიცავს სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებთან პირის შესაბამისობის დადგენას;
- 3.9. გამოცდა - მექანიზმი, რომელიც არის შეფასების ნაწილი და ზომავს კანდიდატის კომპეტენციას წერილობითი, ზეპირი ან პრაქტიკული დავალებით, ან კანდიდატზე დაკვირვებით, როგორც ეს განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემით;
- 3.10. გამომცდელი - პირი, რომელსაც აქვს გამოცდის ჩატარებისა და ქულის მინიჭების კომპეტენცია;
- 3.11. დამკვირვებელი - პირი, რომელიც ავტორიზებულია სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ, ადმინისტრირება გაუწიოს და უზედამხედველოს გამოცდას. დამკვირვებელი არ აფასებს კანდიდატის კომპეტენციას;
- 3.12. პერსონალი - პირები, რომელთა მეშვეობითაც სერტიფიკაციის სამსახური ახორციელებს მის საქმიანობას;

- 3.13. განმცხადებელი - პირი, რომელიც წარადგენს განცხადებას, სერტიფიკაციის პროცესში მონაწილეობისათვის;
- 3.14. კანდიდატი - პირი, რომელიც აკმაყოფილებს სპეციფიურ წინაპირობებს და დაშვებულია სერტიფიკაციის პროცესში;
- 3.15. მიუკერძოებლობა - სერტიფიკაციის პროცესში ობიექტურობის არსებობა;
- 3.16. სამართლიანობა - სერტიფიკაციის პროცესში თითოეული კანდიდატისთვის უზრუნველყოფილი თანაბარი შესაძლებლობა, წარმატებით გაიაროს სერტიფიკაციის პროცესი;
- 3.17. ვალიდურობა - მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებს, რომ შეფასების მეთოდები გამოიყენება იმ მიზნით, რაც განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემით;
- 3.18. სანდოობა - ინდიკატორი, რომელიც მიუთითებს, რომ სხვადასხვა პირების მიერ, სხვადასხვა პერიოდებსა და ადგილებში ჩატარებული გამოცდის შედეგები თანმიმდევრულია;
- 3.19. საჩივარი - განმცხადებლის, კანდიდატის ან სერტიფიცირებული პირის მოთხოვნა, მის სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების გადახედვის შესახებ;
- 3.20. პრეტენზია - საჩივრის გარდა სხვა სახის პრეტენზია, წარდგენილი ნებისმიერი პირის ან ორგანიზაციის მიერ, რაც უკავშირდება სერტიფიკაციის სამსახურის ან სერტიფიცირებული პირის საქმიანობას და მოითხოვს საპასუხო მოქმედებას;
- 3.21. დაინტერესებული მხარე - პირი, ჯგუფი ან ორგანიზაცია, რომელზეც გავლენას ახდენს სერტიფიცირებული პირის ან სერტიფიკაციის სამსახურის მოქმედება;
- 3.22. ზედამხედველობა - სერტიფიცირებული პირების საქმიანობაზე პერიოდული ზედამხედველობა, რათა უზრუნველყოფილი იყოს სერტიფიკაციის სქემასთან მუდმივი შესაბამისობა.

#### **4. ზოგადი მოთხოვნები**

##### **4.1. სამართლებრივი საკითხები**

სერტიფიკაციის სამსახური წარმოადგენს „სენზის“ განსაზღვრულ ნაწილს და მის საქმიანობაზე სრულად პასუხისმგებელია „სენზი“.

##### **4.2. პასუხისმგებლობა სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილებაზე**

სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია სერტიფიკაციასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილებების მიღებაზე, რაც მოიცავს, სერტიფიკატის მინიჭებასა და შენარჩუნებას, რესერტიფიკაციას, სერტიფიკაციის სფეროს გაზრდასა და შემცირებას, სერტიფიკაციის შეჩერებასა და გაუქმებას.

##### **4.3. მიუკერძოებლობის მართვა**

- 4.3.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის სტრუქტურა, პოლიტიკა და პროცედურები, რომლებიც ემსახურება მიუკერძოებლობის მართვას, დოკუმენტირებულია ისე, რომ უზრუნველყოფილი იყოს სერტიფიკაციის საქმიანობის მიუკერძოებლობა, ამ მუხლის 4.5. პუნქტის შესაბამისად. სერტიფიკაციის სამსახურში ჩართულია „სენზის“ უმაღლესი მენეჯმენტი, რომელიც პასუხისმგებელია სერტიფიკაციის საქმიანობის მიუკერძოებლობაზე. „სენზის“ ვებგვერდზე საჯაროდ განთავსებულია განცხადება, რომ „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური აცნობიერებს სერტიფიკაციის პროცესში მიუკერძოებლობის მნიშვნელობას, მართავს ინტერესთა კონფლიქტს და უზრუნველყოფს მისი საქმიანობის ობიექტურობას“.

- 4.3.2. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური მიუკერძოებელია ყველა კანდიდატისა და სერტიფიცირებული პირის მიმართ.
- 4.3.3. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის პოლიტიკა და პროცედურები სამართლიანია ყველა კანდიდატის და სერტიფიცირებული პირის მიმართ.
- 4.3.4. სერტიფიკაცია არ იზღუდება არასაკმარისი ფინანსური ან სხვა ისეთი მდგომარეობის გამო, როგორცაა კონკრეტული ასოციაციის ან ჯგუფის წევრობა. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური არ იყენებს ისეთ პროცედურებს, რომლებიც უსამართლოდ დააბრკოლებს ან ხელს შეუშლის განმცხადებლებისა და კანდიდატების ხელმისაწვდომობას სერტიფიკაციაზე.
- 4.3.5. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია სერტიფიკაციის საქმიანობის მიუკერძოებლობაზე და მან არ უნდა დაუშვას კომერციული, ფინანსური ან სხვა სახის ზეგავლენა, რაც ზიანს მიაყენებს მიუკერძოებლობას.
- 4.3.6. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური მუდმივად ახდენს მიუკერძოებლობის მიმართ არსებული საფრთხეების იდენტიფიცირებას. ეს მოიცავს საფრთხეებს, რომლებიც წარმოიშობა მისი საქმიანობისგან ან უშუალოდ „სენზის“ ან მისი თანამშრომლების ურთიერთობებისგან. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური მიუკერძოებლობის მიმართ არსებულ საფრთხეებად მიიჩნევს შემდეგ გარემოებებს:
- i. სერტიფიკაციის პროცესში თანამშრომლის მხრიდან საკუთარი ინტერესის არსებობა;
  - ii. სუბიექტური შეფასების შესაძლებლობა, ობიექტური მტკიცებულების გარეშე;
  - iii. თანამშრომელსა და კანდიდატს შორის ნათესაური/მეგობრული ურთიერთობა ან სამსახურებრივი დამოკიდებულება;
  - iv. სხვა გარემოება, რამაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს შეფასების ობიექტურობაზე.
- 4.3.7. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური აანალიზებს, დოკუმენტურად აღწერს და მინიმუმამდე ამცირებს ინტერესთა კონფლიქტს სერტიფიკაციის პროცესში. სერტიფიკაციის სამსახური დოკუმენტურად ადასტურებს, რომ მას შეუძლია ასეთი საფრთხეების აღმოფხვრა, მინიმუმამდე შემცირება ან მართვა. ეს შეეხება ნებისმიერ იდენტიფიცირებულ პოტენციურ ინტერესთა კონფლიქტის წყაროს, დაკავშირებულია ის სამსახურთან თუ მისი თანამშრომლების ფუნქციებთან ან მოქმედებებთან.
- 4.3.8. სერტიფიკაციის საქმიანობა სტრუქტურირებულია და იმართება ისე, რომ დაცულია მიუკერძოებლობა. ეს მოიცავს დაინტერესებული მხარეების დაბალანსებულ ჩართულობასაც.

#### **4.4. ფინანსები და ვალდებულებები**

„სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურს გააჩნია ფინანსური რესურსები, რაც საჭიროა სერტიფიკაციის პროცესის წარმართვისა და მასთან დაკავშირებული ფინანსური ვალდებულებების დასაფარად.

#### **4.5. სერტიფიკაციის სამსახურის მიზნები და პრინციპები**

- 4.5.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიზანია ელექტროენერჯის ბირჟაზე საწარმოს სავაჭრო წარმომადგენლობის მსურველი კანდიდატების კვალიფიკაციის ეფექტიანი შეფასება, მიუკერძოებლობის, კონფიდენციალურობის, გამჭვირვალობის, კომპეტენტურობის, დროული რეაგირებისა და პასუხისმგებლობის პრინციპების დაცვით.

- 4.5.2. მიუკერძოებლობის პრინციპი გულისხმობს სამართლიან, ვალიდურ და სანდო შეფასებას, რომელზეც არც ერთი პირის ინტერესს არ აქვს რაიმე სახის ზეგავლენა. მიუკერძოებლობის პრინციპის დაცვის მიზნით, სამსახურის სტრუქტურაში მკაფიოდაა ფუნქციები გამიჯნული, ისე, რომ თავიდან იქნეს აცილებული შესაძლო ინტერესთა კონფლიქტი, ხოლო ასეთის არსებობისას, გადაწყვეტილება მაინც ობიექტურად იქნეს მიღებული. სამსახურის სტრუქტურა, მათ შორის, უზრუნველყოფს, რომ:
- i. ერთი და იგივე თანამშრომლები არ მონაწილეობდნენ სერტიფიკაციის პროცესის არსებითად განსხვავებულ ეტაპებზე;
  - ii. უშუალოდ კანდიდატთა შეფასებისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობდეს რამდენიმე დამოუკიდებელი პირი;
  - iii. საჩივარს არ იხილავდეს ის პირი, რომელსაც რაიმე შეხება ჰქონდა გასაჩივრებულ გადაწყვეტილებასთან;
  - iv. მუდმივად ტარდებოდეს პროცესის შიდა აუდიტი და ამ პროცესში გამოვლენილი დარღვევების გამოსწორების, ასევე, პრევენციის ზომები თანამშრომლებისათვის იყოს შესასრულებლად სავალდებულო.
- 4.5.3. კონფიდენციალურობისა და გამჭვირვალობის პრინციპი გულისხმობს, ერთი მხრივ, კანდიდატისთვის სენსიტიური ინფორმაციის საიდუმლოებას და, მეორე მხრივ, უშუალოდ სერტიფიკაციის პროცესისა და სერტიფიცირებული პირების შესახებ ინფორმაციის ღიაობას.
- 4.5.4. კომპეტენტურობის პრინციპი გულისხმობს სერტიფიკაციის სამსახურის პერსონალის მაღალ კვალიფიკაციას, რომელიც საკმარისია იმისათვის, რომ დაინტერესებულ პირებს ჰქონდეთ ნდობა სერტიფიკაციის სრული პროცესის მიმართ.
- 4.5.5. დროული რეაგირების პრინციპი გულისხმობს კანდიდატის ან სხვა დაინტერესებული პირის საჩივარზე, პრეტენზიაზე, შეცდომის შესახებ მითითებაზე დროულ რეაგირებას სერტიფიკაციის სამსახურის მხრიდან.
- 4.5.6. პასუხისმგებლობის პრინციპი გულისხმობს სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებას საკმარის ობიექტურ მტკიცებულებაზე დაყრდნობით. მტკიცებულებები, რომლებიც საფუძვლად დაედო გადაწყვეტილებას, გონივრული ვადით უნდა იქნეს შენახული და ხელმისაწვდომი იყოს კანდიდატისათვის, რომლის მიმართაც მიღებულია გადაწყვეტილება.
- 4.5.7. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო სერტიფიკაციის სამსახურის პერსონალისთვის წარმოადგენს სავალდებულოდ შესასრულებელ დოკუმენტს.

## **5. სტრუქტურული მოთხოვნები**

### **5.1. მართვა და ორგანიზაციული სტრუქტურა**

- 5.1.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობა სტრუქტურირებული და მართულია ისე, რომ დაცულია მიუკერძოებლობის პრინციპი.
- 5.1.2. სამსახურის ხელმძღვანელის გადაწყვეტილებით იდენტიფიცირებულები არიან პირები, რომლებიც პასუხისმგებელნი არიან შემდეგზე:
- i. სერტიფიკაციის სამსახურის ოპერირებასთან დაკავშირებული პოლიტიკისა და პროცედურათა დანერგვასა და მათ განხორციელებაზე;
  - ii. სამსახურის მართვაზე, მათ შორის, სამსახურის პერსონალის დანიშვნასა და გათავისუფლებაზე;
  - iii. სერტიფიკაციის სქემის შედგენასა და განვითარებაზე;

- iv. შიდა აუდიტზე, სერტიფიკაციის სამსახურში მოქმედი პოლიტიკისა და პროცედურათა შეფასების, გამოსწორებისა და პრევენციის ზომების მომზადების ჩათვლით;
- v. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილებების მიღებაზე;
- vi. სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობის ფინანსურ აღრიცხვასა და ანალიზზე;
- vii. სერტიფიკაციის საქმიანობისათვის საჭირო რესურსების განკარგვასა და ადმინისტრირებაზე;
- viii. სახელშეკრულებო ურთიერთობებზე;

## **5.2. სამსახურის სტრუქტურა ტრენინგებთან დაკავშირებით**

- 5.2.1. „სენზის“ მიერ ჩატარებული ტრენინგი არ წარმოადგენს საფრთხეს მიუკერძოებლობის პრინციპისთვის და არ ახდენს გავლენას სერტიფიცირების მოთხოვნებსა და შეფასების გზებზე.
- 5.2.2. სერტიფიკაციის წინაპირობას არ წარმოადგენს რაიმე საგანმანათლებლო კურსში მონაწილეობა. „სენზის“ ან რომელიმე სხვა პირის მიერ ჩატარებულ სასწავლო კურსში მონაწილეობა არ ახდენს გავლენას გამოსაცდელი კანდიდატის ტესტის სირთულესა და რეგისტრაციის საფასურზე.
- 5.2.3. სპეციალური სასწავლო კურსების ჩატარების შემთხვევაში, მიუკერძოებლობის პრინციპის დასაცავად:
  - i. სერტიფიკაციის სამსახურის თანამშრომელს, შესაძლოა, ეკისრებოდეს სხვა ფუნქციაც, „სენზის“, როგორც ბაზრის ოპერატორის საქმიანობიდან გამომდინარე, თუმცა, თანამშრომლისთვის ამ ფუნქციის შესრულება არ შეიძლება წარმოშობდეს რაიმე სახის ინტერესთა კონფლიქტს ან სხვა მხრივ უქმნიდეს საფრთხეს სამსახურის მიუკერძოებლობას. აღნიშნულზე პასუხისმგებელია სამსახურის ხელმძღვანელი;
  - ii. თანამშრომლები დამოუკიდებელნი არიან ტრენინგებისგან, რათა უზრუნველყოფილი იყოს კონფიდენციალურობა, ინფორმაციის უსაფრთხოება და მიუკერძოებლობა;
  - iii. გამოსაცდელ კანდიდატებს „სენზის“ მიერ ჩატარებულ სასწავლო კურსებზე დასწრების საშუალებით არ ენიჭებათ რაიმე სახის უპირატესობა;
  - iv. დაუშვებელია სერტიფიკაციის წინაპირობად „სენზის“ ან რომელიმე სხვა პირის მიერ ჩატარებული სასწავლო კურსის გავლის მოთხოვნა;
  - v. უზრუნველყოფილია, რომ გამომცდელი არ იყოს ის პირი, რომელიც მონაწილეობდა კანდიდატის ტრენინგში ბოლო 2 წლის განმავლობაში. ეს ვადა მცირდება 6 თვემდე, თუ ტრენინგი უფასოდ ხელმისაწვდომი იყო ყველა დაინტერესებული პირისათვის.

## **6. რესურსების მოთხოვნები**

### **6.1. ზოგადი პერსონალის მოთხოვნები**

- 6.1.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური მართავს და პასუხისმგებელია სერტიფიკაციის პროცესში ჩართული თითოეული თანამშრომლის სამუშაო პროცესზე.
- 6.1.2. „სენზის“ გენერალური დირექტორის ბრძანებით სერტიფიკაციის სამსახურში თანამშრომელთა შორის ფუნქცია-მოვალეობები გადანაწილებულია ისე, რომ

სერტიფიკაციის სამსახურმა კომპეტენტურად შეასრულოს მისი ფუნქციები, სამუშაოს სახის, სპეციფიკისა და მოცულობის გათვალისწინებით.

- 6.1.3. სერტიფიკაციის სამსახურის სამუშაოს სახის, სპეციფიკისა და მოცულობის გათვალისწინებით, მომუშავე პერსონალი აკმაყოფილებს შემდეგ საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს:
  - i. ერთწლიანი სამუშაო გამოცდილება, დაკისრებული ფუნქციების შესაბამის სფეროში;
  - ii. გამართული ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაციის უნარი;
  - iii. სერტიფიკაციის სქემის ცოდნა.
- 6.1.4. სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომლის ფუნქციები და პასუხისმგებლობები წინასწარ გაწერილია და ხელმისაწვდომია ამ თანამშრომლისათვის. თანამშრომლების ფუნქციებში ცვლილებისას, შესაბამისად განახლდება დოკუმენტი, რომელშიც გაწერილია აღნიშნული საკითხები.
- 6.1.5. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური აწარმოებს თანამშრომელთა შესახებ რელევანტური ინფორმაციის (კვალიფიკაცია, სასწავლო კურსები, გამოცდილება, პროფესიული სტატუსი და ა.შ.) რეესტრს და აახლებს მას სულ მცირე 6 თვეში ერთხელ.
- 6.1.6. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია არ გაამჟღავნოს კონფიდენციალური ინფორმაცია, რომელიც მოპოვებულ იქნა ან შეიქმნა სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობის შედეგად.
- 6.1.7. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომელი ხელმოწერით აცხადებს თანხმობას, რომ ის არ გაამჟღავნებს კონფიდენციალურ მასალებს/ინფორმაციას და არ შეუქმნის საფრთხეს სამსახურის მიუკერძოებლობისა და ინტერესთა კონფლიქტისგან დაცვის პრინციპს.
- 6.1.8. სერტიფიკაციის სამსახურში დასაქმებული პირის სერტიფიკაციის შემთხვევაში:
  - i. პირს სულ მცირე 6 თვის განმავლობაში არ უნდა ჰქონდეს კავშირი საგამოცდო ტესტების შედგენასა და ორგანიზებასთან;
  - ii. მის მიმართ არ უნდა ჰქონდეს ადგილი ინდივიდუალურ და განსაკუთრებულ მიდგომებს;
  - iii. უნდა აღმოიფხვრას ინტერესთა კონფლიქტთან დაკავშირებული ნებისმიერი სახის რისკი, სამსახურის ხელმძღვანელისა და სერტიფიკაციის ხარისხის მენეჯერის მიერ ტესტირების პროცესზე დაკვირვების გზით;
  - iv. საჭიროების შემთხვევაში, დასაქმებული პირი გონივრული ვადის ფარგლებში უნდა იქნას გათავისუფლებული სერტიფიკაციის სამსახურთან დაკავშირებული ვალდებულებებისგან;
  - v. გამოცდა არ უნდა შეიცავდეს კითხვას, რომლის შედგენაშიც ეს პირი რაიმე ფორმით იღებდა მონაწილეობას.

## **6.2. სერტიფიკაციის საქმიანობაში ჩართული პერსონალი**

6.2.1. პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის შემთხვევაში, თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია აცნობოს ამის შესახებ „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურს.

### **6.2.2. მოთხოვნები გამომცდელებისთვის**

6.2.2.1. გამომცდელებად ინიშნებიან ის პირები, რომლებიც აკმაყოფილებენ შემდეგ საკვალიფიკაციო წინაპირობებს:

- i. სერტიფიკაციის სქემის ცოდნა;
  - ii. სწორი და მკაფიო წარმოდგენა საგამოცდო პროცედურებისა და მათთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის შესახებ;
  - iii. ერთწლიანი სამუშაო გამოცდილება ენერგეტიკის სფეროში;
  - iv. საგამოცდო საკითხის გარშემო შესაბამისი გამოცდილების, ცოდნისა და კომპეტენციის ქონა;
  - v. გამართული წერითი და ზეპირი კომუნიკაციის უნარი.
- 6.2.2.2. ხარისხის მენეჯერი მუდმივად ანალიზებს გამომცდელთა მიერ შესრულებულ სამუშაოსა და მათ მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს. ნებისმიერი სახის ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, ხარისხის მენეჯერი იღებს გამოსწორების ზომებს.
- 6.2.2.3. გამომცდელსა და გამოსაცდელ კანდიდატს შორის პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის შემთხვევაში, სერტიფიკაციის სამსახური იღებს შესაბამის ზომებს, რათა არ შეილახოს გამოცდის კონფიდენციალურობისა და მიუკერძოებლობის პრინციპები. მსგავსი პრევენდენტის დაფიქსირების შემთხვევაში, „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური რეესტრში ასახავს ინფორმაციას გატარებულ ზომებთან დაკავშირებით.

### 6.2.3. მოთხოვნები მონიტორის (დამკვირვებლის) მიმართ

- 6.2.3.1. სერტიფიკაციის მთლიან პროცესს აკვირდება გამოცდის მონიტორი, რომლის მოვალეობებში შედის:
- i. გამოცდის დაწყებამდე, კანდიდატებისათვის გამოცდის პროცესის შესახებ ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება (ქართულ, ხოლო კანდიდატის მოთხოვნისას - ასევე ინგლისურ ენაზე);
  - ii. გამოცდის მიმდინარეობისას თითოეულ კანდიდატზე დაკვირვება;
  - iii. კანდიდატის მხრიდან წესების დარღვევის შემთხვევაში გაფრთხილება ან დისკვალიფიკაცია, დარღვევის ხასიათის, ხარისხისა და სიხშირის შესაბამისად;
  - iv. გამოცდის მიმდინარეობისას, კანდიდატის მხრიდან მონიტორის გარდა სხვა პირთან კომუნიკაციისას, კანდიდატის მოხსნა გამოცდიდან;
  - v. გამოცდის დროს გამოვლენილ დარღვევებისა და კანდიდატების მიმართ მიღებული ზომების დოკუმენტირება და სამსახურის ხელმძღვანელისთვის წარდგენა.
- 6.2.3.2. კონფიდენციალურობისა და მიუკერძოებლობის უზრუნველსაყოფად, მონიტორის პოზიციაზე დასაქმებულ პირს არ უნდა გააჩნდეს ცოდნა და გამოცდილება სერტიფიკაციის სფეროში შემავალ საკითხებზე.
- 6.2.3.3. თუკი მონიტორის პოზიციაზე დასაქმებულ პიროვნებასა და გამოსაცდელ კანდიდატს შორის არსებობს პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტი, სამსახურის ხელმძღვანელმა უნდა მოახდინოს შესაბამისი რეაგირება და შეცვალოს მონიტორი ან უზრუნველყოს გამოცდის ჩანაწერის გადამოწმება ხარისხის მენეჯერის მიერ.

### 6.3. აუტოსორსინგი

- 6.3.1. თითოეულ გარეშე პირთან, რომელიც სერტიფიკაციის სამსახურს უწევს მომსახურებას, „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური აფორმებს სპეციალურ შრომით ხელშეკრულებას, რომელიც მოიცავს ინტერესთა კონფლიქტისა და კონფიდენციალურობის დაცვის პირობებს.
- 6.3.2. სერტიფიკაციის სამსახური, რაიმე სახის სამუშაოს აუტოსორსინგისას:



- i. იღებს სრულ პასუხისმგებლობას ამ სამუშაოზე;
- ii. შესასრულებელი სამუშაოს სპეციფიკიდან გამომდინარე, უზრუნველყოფს, რომ საქმის შემსრულებელი ორგანო/პირი კომპეტენტურია და მისი კვალიფიკაცია შეესაბამება საერთაშორისო სტანდარტებს;
- iii. მუდმივად აფასებს და ზედამხედველობას უწევს ამ სამუშაოს შემსრულებელ პირს, დოკუმენტირებული პროცედურების შესაბამისად;
- iv. ინფორმაციულ რეესტრში ინახავს ამ სამუშაოს შესრულებაზე პასუხისმგებელ პირთა სიას.

#### **6.4. სხვა რესურსები**

ტესტის სპეციფიკისა და ფორმატის გათვალისწინებით, „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს ტესტირების პროცესის ჩატარებას ონლაინ სივრცეში, სპეციალური პლატფორმის საშუალებით ან სპეციალურად გამოყოფილ საგამოცდო სივრცეში (საგამოცდო ცენტრში/„სენზის“ ოფისში).

### **7. მონაცემები და ინფორმაციის მიმართ მოთხოვნები**

#### **7.1. მონაცემები განმცხადებლებზე, კანდიდატებზე და სერტიფიცირებულ პირებზე**

7.1.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური ინახავს შემდეგ ინფორმაციას:

- i. ინფორმაცია სერტიფიცირებულ პირთა სტატუსზე (აქტიური/შეჩერებული/გაუქმებული);
- ii. კანდიდატთა სერტიფიცირების პროცესის ჩანაწერები, როგორცაა განცხადება, ჩაბარებული ტესტი, გამოცდის შედეგისა და შეფასების შესახებ ინფორმაცია და სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილება.

7.1.2. მონაცემები გამოცდის შედეგების შესახებ ინახება ადმინისტრატორის მიერ, 3 წლის ვადით.

7.1.3. გამოცდაზე რეგისტრაციის შესახებ განცხადების წარდგენისას, კანდიდატი აცხადებს თანხმობას, რომ სერტიფიკაციის სამსახურს დაუყონებლივ აცნობებს ისეთი გარემოების შესახებ, რომელიც გავლენას ახდენს მისი როგორც სავაჭრო წარმომადგენლის შესაძლებლობებზე.

7.1.4. სერტიფიცირებული პირის საიდენტიფიკაციო მონაცემებისა და სტატუსის გარდა, კონფიდენციალურია სერტიფიკაციის პროცესში კანდიდატის შესახებ მოპოვებული ნებისმიერი ინფორმაცია, მათ შორის, შემდეგი მონაცემები:

- i. ინფორმაცია გამოცდაზე რეგისტრირებული იმ კანდიდატის საიდენტიფიკაციო მონაცემები, რომელმაც წარმატებით ვერ გაიარა სერტიფიკაციის პროცესი;
- ii. კანდიდატის მიერ გამოცდაზე მიღებული ქულა, აგრევე, ინფორმაცია თუ კონკრეტულად რომელ კითხვას როგორ უპასუხა კანდიდატმა;
- iii. კანდიდატის მიერ ჩაბარებული გამოცდების რაოდენობა.

#### **7.2. საჯარო ინფორმაცია**

7.2.1. სერტიფიკაციის სამსახური გასცემს ინფორმაციას კონკრეტული პირის სერტიფიკაციის სტატუსთან დაკავშირებით, შემდეგი ფორმით: დაინტერესებულ პირს შეუძლია „სენზის“ მეშვეობით (მათ შორის ვებგვერდზე) შეამოწმოს კონკრეტული პირის სერტიფიკაციის სტატუსი (აქტიური/შეჩერებული/გაუქმებული), შესაბამის სამიუბო ველში

სერტიფიკატის საიდენტიფიკაციო კოდის მითითებით. თუ მითითებული კოდით გაცემულია სერტიფიკატი, დაინტერესებული პირი შეძლებს როგორც უშუალოდ სერტიფიკატის ნახვას, ასევე, შესაბამისი სერტიფიცირებული პირის სტატუსის შემოწმებას.

- 7.2.2. სერტიფიკაციის სამსახურს „სენზის“ ვებგვერდზე, სპეციალურად გამოყოფილ ადგილას, განთავსებული აქვს შემდეგი ინფორმაცია:
  - i. სერტიფიკაციის სქემა;
  - ii. სერტიფიკაციის პროცესის ზოგადი აღწერა;
  - iii. გამოცდაზე რეგისტრაციის განცხადება;
  - iv. საჩივრის ფორმა;
  - v. სერტიფიკაციის პროცესთან დაკავშირებული სხვა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია;
- 7.2.3. სერტიფიკაციის სამსახური საჭიროებისამებრ აახლებს „სენზის“ ვებგვერდზე განთავსებულ ინფორმაციას.
- 7.2.4. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ მიწოდებულია/განთავსებულია ისეთი ინფორმაცია, რომელიც შეესაბამება მოქმედ წესებსა და რეგულაციებს და თითოეული მკითხველისთვის არის მარტივად აღქმადი.

### **7.3. კონფიდენციალურობა**

- 7.3.1. სერტიფიკაციის სამსახური გასცემს ინფორმაციას კონკრეტული პირის სერტიფიკაციის სტატუსთან დაკავშირებით, მხოლოდ შესაბამისი მოთხოვნის შემთხვევაში.
- 7.3.2. სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომელი ხელმოწერით აცხადებს თანხმობას ამ სახელმძღვანელოში გათვალისწინებული მონაცემებისა და ინფორმაციის მიმართ არსებულ მოთხოვნათა შესაბამისად მოქმედებაზე;
- 7.3.3. სერტიფიკაციის სამსახურმა უნდა უზრუნველყოს, რომ სერტიფიკაციის პროცესში მიღებულ კონფიდენციალურ ინფორმაციაზე არ აქვს წვდომა არავტორიზებულ პირს, შესაბამისი განმცხადებლის/კანდიდატის/სერტიფიცირებული პირის წერილობითი თანხმობის გარეშე..
- 7.3.4. კანონის ფარგლებში, სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ კონფიდენციალური ინფორმაციის გავრცელების შემთხვევაში, სამსახური ასეთი შემთხვევის შესახებ აცნობებს პირებს, რომელთა ინფორმაციაც გავრცელდა.
- 7.3.5. სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებული ორგანოს/პირის კონფიდენციალურობის მაქსიმალურად დაცვას.

### **7.4. უსაფრთხოება**

- 7.4.1. სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს სერტიფიკაციის პროცესის უსაფრთხოების ზომების მაქსიმალურ დაცვას და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული დარღვევების აღმოჩენის შემთხვევაში მიმართავს გამოსწორების ზომებს.
- 7.4.2. სერტიფიკაციის სამსახური, სერტიფიკაციის პროცესის უსაფრთხოების მაქსიმალურად დასაცავად, იყენებს შემდეგ პროცედურებს:
  - i. საგამოცდო ტესტები ინახება ელექტრონულ ფორმატში, „სენზის“ ინფრასტრუქტურაში იმგვარად, რომ მასზე წვდომა ჰქონდეთ მხოლოდ დამზების უფლების მქონე პირებს. ბეჭდური სახის ტესტების არსებობის

შემთხვევაში, გამოსაცდელი კანდიდატი ვალდებულია დატოვოს ნებისმიერი სახის ფურცელი საგამოცდო ოთახში.

- ii. საგამოცდო ტესტების გავრცელების შემთხვევაში, ადმინისტრატორი უზრუნველყოფს ამ ტესტების განადგურებას საგამოცდო ტესტების ბაზიდან;
- iii. ტესტების შედგენისას, ერთი და იმავე საგამოცდო მასალის ხშირი გამოყენების ფაქტის აღმოჩენისთანავე, სერტიფიკაციის ხარისხის მენეჯერი ვალდებულია შესაბამისი რეაგირება მოახდინოს აღნიშნულ ფაქტზე და დაუყონებლივ აღმოფხვრას იგი.

7.4.3. სერტიფიკაციის სამსახური ნებისმიერი სახის თაღლითური პრაქტიკის თავიდან ასაცილებლად იყენებს შემდეგ გზებს:

- i. კანდიდატი წერილობით აცხადებს თანხმობას, რომ ის არ გაამჟღავნებს კონფიდენციალურ მასალებს/ინფორმაციას და არ მიიღებს მონაწილეობას ტესტის ჩაბარების თაღლითურ პრაქტიკებში;
- ii. გამოცდას ყოველთვის ესწრება და ზედამხედველობას უწევს მონიტორი;
- iii. გამოცდის დაწყებამდე თითოეული კანდიდატი იდენტიფიცირებულია;
- iv. ელექტრონული გამოცდისას, კანდიდატის მიკროფონი და ვიდეოთვალი არის მუდმივად ჩართულ მდგომარეობაში და გამოცდის დაწყებამდე მონიტორის მიერ საგამოცდო სივრცის ვიდეოთვალით დათვალიერების გზით ხდება გამოცდის პროცესში კანდიდატის მიერ არავტორიზებული დახმარების მიღების შანსის გამორიცხვა;
- v. სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს საგამოცდო შედეგების მონიტორინგს;
- vi. სამსახური აწარმოებს საგამოცდო შედეგების სტატისტიკურ ანალიზს.

## **8. სერტიფიკაციის სქემა**

**8.1. „სენზი“ ატარებს მხოლოდ ერთი კატეგორიის სერტიფიკაციას.**

**8.2. „სენზის“ სერტიფიკაციის სქემის ელემენტებია:**

- i. სერტიფიკაციის სფერო - ელექტროენერჯის ბირჟაზე ვაჭრობა.
- ii. სამუშაო, რომლის შესრულებისათვის საჭირო კომპეტენცია ფასდება „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ - ელექტროენერჯის ბირჟაზე ვაჭრობა, რაც მოიცავს, ელექტროენერჯის ყიდვა-გაყიდვის შესახებ განაცხადების განთავსებას დღით ადრე და დღიურ ბაზრებზე, რეგულარულად, ფიზიკური მიწოდების თითოეული საათისთვის, საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
- iii. სერტიფიკაციის პროცესში კანდიდატებისთვის მოთხოვნილი კომპეტენცია - ელექტროენერჯის ბირჟაზე ვაჭრობის მარეგულირებელი ნორმატიული აქტებისა და ელექტროენერჯით ვაჭრობის ეკონომიკური საფუძვლების ცოდნა, აგრეთვე, საქართველოს ელექტროენერჯის ბირჟის სავაჭრო პლატფორმასთან მუშაობის უნარი.

**8.3. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის სერტიფიკაციის პროცესის მოთხოვნებია:**

- i. პირველადი სერტიფიკაციის კრიტერიუმები (მოთხოვნები) „სენზის“ სერტიფიკაციის მიერ ორგანიზებული „სავაჭრო წარმომადგენლის გამოცდის“ - 40 კითხვისგან შემდგარი ტესტის - ჩაბარება წარმატებით, ე.ი, ტესტის შემადგენელი კითხვების სულ მცირე 70%-ზე სწორი პასუხის გაცემით.

- ii. შეფასების მეთოდები - კანდიდატის მიერ სწორად გაცემულ თითოეულ კითხვას ენიჭება ერთი ქულა. საგამოცდო პროცედურა და შეფასების მეთოდები აღწერილია ამ მუხლის 8.7-8.8 პუნქტებში.
- iii. რესერტიფიკაციის კრიტერიუმები და მეთოდები:
  - a) რესერტიფიკაცია შეიძლება მოითხოვოს პირმა, რომელსაც გაუუქმდა სერტიფიკაცია. ამისათვის, მან განცხადებით უნდა მიმართოს „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურს. რესერტიფიკაციის შესახებ განცხადების წარდგენის ინსტრუქცია მოცემულია „სენზის“ ვებგვერდზე. რესერტიფიკაციისათვის სერტიფიცირებულ სავაჭრო წარმომადგენელს რაიმე საფასური არ დაეკისრება;
  - b) სერტიფიკაციის სქემის ან ელექტროენერჯის ბირჟაზე ვაჭრობის მარეგულირებელი კანონმდებლობის არსებითი ცვლილების შემთხვევაში, სერტიფიკაციის სამსახური უფლებამოსილია, მოითხოვოს იმ სერტიფიცირებული პირების რესერტიფიკაცია, რომელთა პირველადი სერტიფიკაციიდან გასულია 3 წელზე მეტი დრო. ასეთ შემთხვევაში, სერტიფიცირებულ პირებს რესერტიფიკაციისთვის უნდა მიეცეთ, სულ მცირე, სამი თვის ვადა;
  - c) რესერტიფიკაციის პროცესი მოიცავს კანდიდატთან გასაუბრებას, წერილობით დავალებასა და ადგილზე დაკვირვებას. გასაუბრებისა და წერილობითი დავალებისას მოწმდება იმავე საკითხების ცოდნა, რაც გათვალისწინებულია პირველადი სერტიფიკაციის ეტაპისათვის, მათ შორის, ელექტროენერჯის ბირჟაზე ვაჭრობის მარეგულირებელ ნორმატიულ აქტებში შესული ცვლილებებისა და ელექტროენერჯეტიკის დარგის იმ მნიშვნელოვანი ტექნოლოგიური სიახლეების, რომლებიც გავლენას ახდენს ელექტროენერჯის ვაჭრობის ეკონომიკაზე. ადგილზე დაკვირვებისას მოწმდება ელექტროენერჯის ბირჟის პლატფორმასთან კანდიდატის მუშაობის უნარი;
  - d) რესერტიფიკაციის შედეგი შეიძლება იყოს სერტიფიკატის მოქმედების განახლება ან მასზე უარი. გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს 1 კვირის ვადაში.
- iv. სერტიფიკაციის შეჩერების კრიტერიუმები - პირს შეუჩერდება სერტიფიკაცია, თუ ბირჟაზე ვაჭრობისას ის არსებითად დაარღვევს საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებს და ეს გამოიწვევს ბირჟაზე იმ საწარმოს მონაწილეობის შეჩერებას ან შეწყვეტას, რომელსაც წარმოადგენს ეს პირი - 1 თვის ვადით;
- v. სერტიფიკაციის გაუქმების კრიტერიუმები - პირს გაუუქმდება სერტიფიკაცია, თუ:
  - a) ბირჟაზე ვაჭრობისას ის წლის განმავლობაში სამჯერ ან მეტჯერ არსებითად დაარღვევს საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებს და ეს თითოეულ შემთხვევაში გამოიწვევს ბირჟაზე იმ საწარმოს მონაწილეობის შეჩერებას ან შეწყვეტას, რომელსაც წარმოადგენს ეს პირი - ამ შემთხვევაში კანდიდატს რესერტიფიკაციის განცხადების წარდგენა შეუძლია სერტიფიკაციის გაუქმებიდან ერთი წლის გასვლის შემდეგ;
  - b) მესამე პირთან გაამჟღავნებს ბირჟაზე მის მიერ წარმოდგენილი ბაზრის მონაწილის კონფიდენციალურ ინფორმაციას, რომელიც ცნობილი გახდა მისი, როგორც სავაჭრო წარმომადგენლის საქმიანობის ფარგლებში - ამ შემთხვევაში კანდიდატს რესერტიფიკაციის განცხადების წარდგენა შეუძლია სერტიფიკაციის გაუქმებიდან ერთი წლის გასვლის შემდეგ;

- c) სავაჭრო წარმომადგენლად მუშაობაში მას ჰქონდა 2 წელზე ხანგრძლივი წყვეტა - ამ შემთხვევაში კანდიდატს რესერტიფიკაციის განცხადების წარდგენა შეუძლია სერტიფიკაციის გაუქმების დღიდან.
- 8.4. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური დოკუმენტურად ადასტურებს, რომ სერტიფიკაციის სქემის განვითარებისა და განახლების პროცესში:
- i. უზრუნველყოფილია ბირჟაზე ვაჭრობაში სერტიფიკაციით დაინტერესებული პირების, ასევე, დარგის ექსპერტების მონაწილეობა, მათთვის სერტიფიკაციის შესახებ ინფორმაციის მიწოდებით, მოსაზრებების წარმოდგენისა და განხილვის შესაძლებლობის მიცემით, შესაბამისი შენიშვნების ასახვით;
  - ii. გამოყენებულია შესაბამისი სტრუქტურა, რომელიც სამართლიანად წარმოადგენს ყველა დაინტერესებული მხარის ინტერესს, რომელიმესთვის უპირატესობის მინიჭების გარეშე;
  - iii. იდენტიფიცირებულია შეფასების მეთოდები და ისინი შეესაბამება მოთხოვნილ კომპეტენციას.
  - iv. გამოცდების, სქემის შემდგენისა და ხარისხის მენეჯერის მხრიდან მუდმივად ანალიზდება სავაჭრო წარმომადგენლების მიერ შესასრულებელი სამუშაო, რათა შესაძლებელი იყოს:
    - a) იმ ამოცანების იდენტიფიცირება, რომელთა შესრულებაც გულისხმობს წარმატებულ მუშაობას;
    - b) თითოეული ამოცანის შესასრულებლად საჭირო კომპეტენციის იდენტიფიცირება და შესაბამისი ტესტების მომზადება;
    - c) შეფასების მექანიზმებისა და გამოცდის შინაარსის დადასტურება;
    - d) სერტიფიკაციის სქემის მუდმივი გაუმჯობესება;
    - e) რესერტიფიკაციის მოთხოვნებისა და ინტერვალის იდენტიფიცირება.
  - v. საგამოცდო ტესტებზე მუშაობისას, გამომცდელმა უნდა უზრუნველყოს, რომ მის მიერ შედგენილი თითოეული კითხვა:
    - a) შეესაბამება სავაჭრო წარმომადგენლისთვის მოთხოვნილ კომპეტენციას;
    - b) შინაარსობრივად განსხვავდება მის მიერ შედგენილი დანარჩენი კითხვებისგან;
    - c) შეეხება მხოლოდ ისეთ თემას, რომელიც მოცემულია სენზის მიერ გამოქვეყნებულ მასალებში.
- 8.5. სერტიფიკაციის სქემას სისტემატურად, სულ მცირე წელიწადში ერთხელ გადახედავს ხარისხის მენეჯერი და გადახედვის შედეგებს აღწერს დოკუმენტურად, ხოლო სქემის განახლების საჭიროებისას, შესაბამის მითითებებს აძლევს სქემის შემდგენს.
- 8.6. სქემის განახლების პროცესში დაცული უნდა იყოს სქემის შედგენისთვის ამ სახელმძღვანელოთი განსაზღვრული მოთხოვნები.
- 8.7. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ორგანიზებულია საგამოცდო პროცედურა, შემდეგი სახით:
- i. სრულყოფილად შევსებული სარეგისტრაციო ფორმის „სენზისთვის“ გაგზავნის შემდეგ, კანდიდატს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით ეგზავნება გამოცდის ინსტრუქცია და ზუსტი დრო;
  - ii. ელექტრონული ფოსტის, გამოცდის ინსტრუქციის ან „სენზის“ ვებგვერდზე გამოქვეყნებული ინფორმაციის საშუალებით, გამოსაცდელ კანდიდატს შესაძლებლობა ექნება წინასწარ მიიღოს ინფორმაცია განათებასთან, კანდიდატის სხვა გარემო მყოფ პირებისგან განცალკევებასთან, ხმაურთან და გამოცდაზე მოქმედ სხვა ფაქტორებთან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაცია;

- iii. საგამოცდო დროის - 2 საათის - განმავლობაში, კანდიდატს ექნება წვდომა 40 კითხვისგან შემდგარ ტესტთან, ელექტრონულად ან საგამოცდო ცენტრში;
- iv. გამოცდის საგამოცდო ცენტრში ჩატარებისას, კანდიდატისთვის წინასწარ, სულ მცირე, 2 დღით ადრე იქნება ცნობილი საგამოცდო ცენტრის ზუსტი მისამართი, ხოლო ელექტრონული გამოცდის შემთხვევაში, კანდიდატისთვის ცნობილი უნდა იყოს იმ პლატფორმის შესახებ, რომლის მეშვეობითაც ხება გამოცდის ორგანიზება. კანდიდატი ვალდებულია, უზრუნველყოს პლატფორმასთან წვდომისათვის საჭირო ღონისძიებების გატარება (მათ შორის, პროგრამის დაყენება მის პერსონალურ კომპიუტერზე, მიკროფონის, ვიდეოთვალისა და დინამიკების სწორი მიერთება და ა.შ.);
- v. ტესტი მოიცავს „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის სერტიფიკაციის სფეროსთან დაკავშირებულ ეკონომიკურ და იურიდიულ თემატიკას, აგრეთვე, პლატფორმაზე მუშაობასთან დაკავშირებულ საკითხებს;
- vi. კანდიდატის მიერ ჩაბარებული გამოცდა ფასდება „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ, კომპიუტერულად ან მექანიკურად;
- vii. გამოცდის შედეგების სტატისტიკური მონაცემების შეგროვებისა და ანალიზის გზით, სერტიფიკაციის სამსახურმა პერიოდულად უნდა შეამოწმოს გამოცდის ობიექტურობა, სანდოობა და გამოასწოროს საგამოცდო პროცესში გამოვლენილი ნაკლოვანებები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.

8.8. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ დანერგილი სერტიფიკაციის სქემის შეფასების მეთოდებისა და მექანიზმების გამჭვირვალობის, ობიექტურობისა და ეფექტიანობის უზრუნველსაყოფად:

- ii. გამოცდის ფორმატის შესაბამისად, კანდიდატის ნაშრომი შემოწმდება კომპიუტერულად ან მექანიკურად;
- iii. საგამოცდო საკითხების თემატურად გადანაწილების საშუალებით, თითოეული გამოცდისთვის სატესტო კითხვების შედგენაზე პასუხისმგებელი იქნება სულ მცირე სამი გამომცდელი;
- iv. საგამოცდო ტესტების შედგენის პროცესისას, თითოეული გამომცდელი სწორი პასუხს დაასაბუთებს გამოყენებულ ლიტერატურაზე მითითებით;
- v. გამომცდელებს არ ექნებათ წვდომა სხვა გამომცდელის მიერ შედგენილ ტესტებთან;
- vi. გამოცდის შეფასების პროცესში ჩართული იქნება იგივე გამომცდელთა ჯგუფი, რომელიც შესაბამის დასაბუთებებზე დაყრდნობით უგზავნის ქულებს, სერტიფიკაციის გადაწყვეტილებაზე მიმდებ პირს - სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელს;
- vii. თითოეული გამოცდისთვის, გამომცდელს ევალება 20-ზე მეტი დარგობრივი კითხვის შედგენა, რათა თავიდან იქნას აცილებული გამომცდელის მიერ გამოცდისთვის გამოსაყენებელი კითხვების შესახებ ზუსტი ინფორმაციის ქონა;
- viii. ტესტისთვის თითოეული გამომცდელის მიერ შედგენილი კითხვარიდან შერჩეული კითხვათა რაოდენობა არსებითად არ განსხვავდება ერთმანეთისგან;
- ix. ტესტის კითხვები შეირჩევა ელექტრონული სისტემის მიერ ავტომატურად ან ადმინისტრატორის მიერ - მექანიკურად;
- x. სპეციალური საჭიროების არსებობის შემთხვევაში, გამოსაცდელ კანდიდატს სარეგისტრაციო ფორმის საშუალებით შეეძლება გვაცნობოს მსგავსი საჭიროების არსებობის შესახებ. სერტიფიკაციის სამსახური გაატარებს ყველა

აუცილებელ ზომას, სპეციალური საჭიროების მქონე კანდიდატისთვის საგამოცდო პროცესის სრულფასოვნად ჩატარებისთვის.

8.9. „სენზის“ ვებგვერდზე ხელმისაწვდომია იმ მასალების (საგამოცდო მასალები) ამომწურავი სია, რომლებსაც შეეხება საგამოცდო ტესტები.

8.10. გამოცდის ჩაბარება შესაძლებელია ქართულ და ინგლისურ ენებზე.

## 9. სერტიფიკაციის პროცესი

### 9.1. განცხადება

9.1.1. სერტიფიკაციის შესახებ განცხადების (შემდგომში - განცხადება) წარდგენისას კანდიდატს ხელი მიუწვდება სერტიფიკაციის პროცესის შესახებ ინფორმაციაზე, როგორც ეს მოცემულია სერტიფიკაციის სქემაში. ეს მოიცავს ინფორმაციას სერტიფიკაციის მოთხოვნებზე, სფეროზე, შეფასების პროცესზე, კანდიდატის უფლებებზე, სერტიფიცირებული პირის ვალდებულებებსა და სერტიფიკაციის საფასურზე.

9.1.2. კანდიდატმა ხელი უნდა უნდა მოაწეროს განცხადებას, რომლის ფორმასაც ამტკიცებს და ვებგვერდზე აქვეყნებს „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური. განცხადება მოიცავს:

- i. კანდიდატის საიდენტიფიკაციო მონაცემებისა და მისამართის ველი;
- ii. ინფორმაცია სერტიფიკაციის სფეროს, სერტიფიკაციის მოთხოვნების, შეფასების პროცესის, კანდიდატის უფლებების, ასევე, სერტიფიცირებული პირისა და სერტიფიკაციის სამსახურის ვალდებულებების შესახებ;
- iii. კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკაციის მოთხოვნებთან შესაბამისობისა და შეფასებისათვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებაზე;
- iv. კანდიდატის სპეციალური საჭიროების შესახებ ინფორმაციისა და შესაბამისი მხარდაჭერის მოთხოვნის ველი;
- v. ტესტის ენის ველი, ქართულ და ინგლისურ ვარიანტებს შორის ასარჩევად;
- vi. კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკატის მოპოვების შემთხვევაში სერტიფიკაციის მოთხოვნებთან შესაბამის საქმიანობასა და სერტიფიკატის სათანადო გამოყენებაზე;
- vii. კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკაციის შეჩერების ან გაუქმების შემთხვევაში, სერტიფიცირებული პირის სტატუსის გამოყენებისგან თავის შეკავების შესახებ;
- viii. კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკატის მოპოვების შემთხვევაში, სერტიფიკაციის სამსახურის დაუყოვნებლივ ინფორმირების შესახებ, თუ იარსებებს ისეთი გარემოება, რომელიც გავლენას ახდენს მისი, როგორც სავაჭრო წარმომადგენლის, შესაძლებლობებზე;
- ix. კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკაციის პროცესში მიღებული კონფიდენციალური მასალების/ინფორმაციის გამჟღავნებისა და ტესტის ჩაბარების თაღლითურ პრაქტიკებში მონაწილეობისგან თავის შეკავების შესახებ;
- x. ინფორმაცია გამოცდაზე რეგისტრაციის საფასურის შესახებ [*“ზაზრის წესების” თანახმად, გამოცდა არის უფასო, რაც აღინიშნება გამოცდაზე რეგისტრაციის განცხადების ფორმაში*];
- xi. ველი კანდიდატის ხელმოწერისათვის.

- 9.1.3. სერტიფიკაციის სამსახური განიხილავს განცხადებას და განმცხადებელს აცნობებს, შეესაბამება თუ არა ის განცხადების მიმართ სერტიფიკაციის სქემით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, განცხადების მიღებიდან ორი სამუშაო დღის ვადაში.

## 9.2. შეფასება

- 9.2.1. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ დანერგილია შეფასების კონკრეტული მეთოდები და მექანიზმები, როგორც ეს განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემაში.
- 9.2.2. სერტიფიკაციის სქემაში ისეთი ცვლილებებისას, რომელიც მოითხოვს დამატებით შეფასებას, სერტიფიკაციის სამსახური დოკუმენტურად აღწერს და საჯაროდ განათავსებს კონკრეტულ მეთოდებსა და მექანიზმებს, რაც საჭიროა შეცვლილ მოთხოვნებთან სერტიფიცირებული პირების შესაბამისობის დასადგენად.
- 9.2.3. შეფასება დაგეგმილი და სტრუქტურირებულია ისე, რომ უზრუნველყოფილია სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნების ობიექტურად და სისტემატურად შემოწმება, კანდიდატის კომპეტენციის დოკუმენტირებული მტკიცებულებით.
- 9.2.4. სერტიფიკაციის სამსახური ამოწმებს კანდიდატის შეფასების მეთოდებს. ვერიფიკაცია უზრუნველყოფს, რომ თითოეული შეფასება არის სამართლიანი და ვალიდური.
- 9.2.5. სერტიფიკაციის სამსახური ამოწმებს და უზრუნველყოფს სპეციალურ საჭიროებებს, გონივრულობის ფარგლებში, კანონმდებლობის შესაბამისად, ისე, რომ არ დაირღვეს შეფასების პროცესის მთლიანობა.
- 9.2.6. როცა სერტიფიკაციის სამსახური იღებს სხვა ორგანიზაციის მიერ შესრულებულ სამუშაოს, სამსახურს აქვს სათანადო მოხსენებები, მონაცემები და ჩანაწერები, რაც საჭიროა იმის დასადასტურებლად, რომ შედეგები შეესაბამება სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებს.

## 9.3. გამოცდა

- 9.3.1. გამოცდები დაგეგმილია ისე, რომ შეფასდეს კანდიდატის კომპეტენცია წერილობით, ზეპირად, პრაქტიკული გამოცდით ან სხვა ობიექტური საშუალებით, როგორც ეს განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემით. საგამოცდო მოთხოვნების დიზაინი იძლევა თითოეული გამოცდის შედეგების ერთმანეთთან შედარების შესაძლებლობას, როგორც შინაარსობრივად, ასევე სირთულის თვალსაზრისით. ეს მოიცავს გამოცდის წარმატებით და წარუმატებლად ჩაბარების შესახებ გადაწყვეტილებების შედარებითობასაც.
- 9.3.2. სერტიფიკაციის სამსახური იყენებს პროცედურებს, რომლებიც უზრუნველყოფს გამოცდების თანმიმდევრულ ადმინისტრირებას.
- 9.3.3. გამოცდების ადმინისტრირების კრიტერიუმები არის დოკუმენტირებული, დანერგილი და ექვემდებარა მონიტორინგს.
- 9.3.4.
- 9.3.5. დოკუმენტირებული და დანერგილია შესაბამისი მეთოდოლოგია და პროცედურები, რაც უზრუნველყოფს თითოეული გამოცდის სამართლიანობის, ვალიდურობის, სანდოობისა და ზოგადი შედეგების მუდმივ დადასტურებას, გონივრული ინტერვალებით. ამ პროცესში გამოვლენილი ხარვეზები უნდა გასწორდეს.

## 9.4. გადაწყვეტილება სერტიფიკაციის შესახებ

- 9.4.1. სერტიფიკაციის პროცესში მოპოვებული ინფორმაცია საკმარისია:



- i. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ კანდიდატის სერტიფიკაციაზე გადაწყვეტილების მიღებისათვის;
  - ii. საჩივრის ან პრეტენზიის შემთხვევაში მიკვლევადობისათვის.
- 9.4.2. სერტიფიკაციის სამსახური თავად იღებს გადაწყვეტილებებს სერტიფიკაციის მინიჭების, შენარჩუნების, რესერტიფიკაციის, გაგრძელების, შეზღუდვის, შეჩერების ან გაუქმების შესახებ. აკრძალულია ასეთი გადაწყვეტილებების გატანა აუტოსორსზე.
- 9.4.3. სერტიფიკაციის სამსახური სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისას შეზღუდულია სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებით.
- 9.4.4. კანდიდატის სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილება მიიღება მხოლოდ სერტიფიკაციის პროცესში შეგროვებულ ინფორმაციაზე დაყრდნობით. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილებას არ იღებს ის პირი, რომელიც მონაწილეობდა კანდიდატის გამოცდაში ან რაიმე სახის ფასიან ტრენინგში.
- 9.4.5. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობენ „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მხოლოდ ის თანამშრომლები, რომელთაც აქვთ საკმარისი ცოდნა და გამოცდილება, რომ განსაზღვრონ, აკმაყოფილების თუ არა კანდიდატი სერტიფიკაციის მოთხოვნებს.
- 9.4.6. სერტიფიკაციის შესახებ დადებითი გადაწყვეტილება მიიღება მხოლოდ მაშინ, თუ კანდიდატი აკმაყოფილებს პირველადი სერტიფიკაციის ყველა მოთხოვნას.
- 9.4.7. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური გადასცემს საქართველოს ელექტროენერჯის ბირჟაზე სავაჭრო წარმომადგენლის სერტიფიკატს ყველა იმ პირს, რომელმაც წარმატებით გაიარა სერტიფიკაციის პროცესი. სერტიფიკატებზე საკუთრების უფლება აქვს სერტიფიკაციის სამსახურს. სერტიფიკატი გაიცემა ელექტრონული დოკუმენტის ფორმით, სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელის ხელმოწერით. სერტიფიკაციაზე უარყოფითი გადაწყვეტილების მიღებისას, კანდიდატს ელექტრონული ფოსტით ეცნობება შესაბამისი გადაწყვეტილება. ასეთ კანდიდატს ეძლევა საკუთარი ნაშრომის გაცნობის შესაძლებლობა, „სენზის“ ოფისში, ადგილზე ან ვირტუალურად, ვიდეო ზარის მეშვეობით.
- 9.4.8. სერტიფიკატი მოიცავს სულ მცირე შემდეგ ინფორმაციას:
- i. სერტიფიცირებული პირის სახელი და გვარი;
  - ii. უნიკალური საიდენტიფიკაციო კოდი;
  - iii. სერტიფიკაციის სამსახურის სახელი;
  - iv. სერტიფიკაციის სქემაზე მითითება;
  - v. სერტიფიკაციის სფერო;
  - vi. სერტიფიკატის გაცემისა და მოქმედების ვადა;
  - vii. სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელის ხელმოწერა, შტამპი და ფერადი ლოგო.
- 9.4.9. სერტიფიკატი იქმნება ისე, რომ გაყალბების რისკი მინუმამდე იყოს შემცირებული.

## 9.5. სერტიფიკაციის შეჩერება და გაუქმება

- 9.5.1. სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს დოკუმენტირებული პოლიტიკა და პროცედურები, სერტიფიკაციის შეჩერებისა და გაუქმების შესახებ. „სენზის“ მიერ გაცემული სერტიფიკატის სფეროს შემცირება არ ხდება.
- 9.5.2. სერტიფიკაცია შეჩერდება მხოლოდ სერტიფიკაციის სქემით გათვალისწინებულ შემთხვევებში. სერტიფიცირებული პირის მხრიდან ისეთი მოქმედებების რამდენჯერმე ჩადენა, რაც საფუძვლად დაედო მისთვის

სერტიფიკაციის შეჩერებას, იწვევს სერტიფიკაციის გაუქმებას, სერტიფიკაციის სქემის შესაბამისად.

- 9.5.3. სერტიფიკაციის სამსახურს სერტიფიცირებულ პირებთან დადებული აქვს გარიგება, რომელიც სერტიფიცირებულ პირს ავალდებულებს, თავი შეიკავოს სერტიფიცირებული პირის სტატურის გამოყენებისგან, სერტიფიკაციის შეჩერების პერიოდში.
- 9.5.4. სერტიფიკაციის სამსახურს სერტიფიცირებულ პირებთან დადებული აქვს გარიგება, რომელიც სერტიფიცირებულ პირს ავალდებულებს, თავი შეიკავოს სერტიფიცირებული პირის სტატურის გამოყენებისგან, სერტიფიკაციის გაუქმების შემთხვევაში.
- 9.5.5. სერტიფიკაციის შეჩერების/გაუქმების შესახებ გადაწყვეტილება ძალაშია სერტიფიცირებული პირისთვის გადაწყვეტილების გაგზავნის მომდევნო კალენდარული დღიდან. გადაწყვეტილება იგზავნება დაზღვეული ფოსტით და მისი მოკლე შინაარსი ადრესატს ეგზავნება მის მიერ სერტიფიკაციის სამსახურისთვის მიწოდებულ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე.

## 9.6. რესერტიფიკაციის პროცესი

- 9.6.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს რესერტიფიკაციის დოკუმენტირებული პროცედურა, რომელიც შეესაბამება სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებს.
- 9.6.2. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს, რომ რესერტიფიკაციის პროცესში დასტურდება სერტიფიცირებული პირის უწყვეტი კომპეტენტურობა და სერტიფიკაციის მოქმედ სქემასთან შესაბამისობა.
- 9.6.3. რესერტიფიკაციის პერიოდი დამყარებულია სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებზე. ამ პერიოდის განსაზღვრისას მხედველობაში მიიღება:
  - i. კანონმდებლობის მოთხოვნები;
  - ii. საკანონმდებლო ცვლილებები;
  - iii. ცვლილებები სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებში;
  - iv. ინდუსტრიის თავისებურებები;
  - v. არაკომპეტენტური სავაჭრო წარმომადგენლის საქმიანობასთან დაკავშირებული რისკები;
  - vi. ტექნოლოგიური ცვლილებები;
  - vii. დაინტერესებულ მხარეთა საჭიროებები;
- 9.6.4. რესერტიფიკაციისათვის შერჩეული მოქმედებები ადეკვატურია იმისათვის, რომ უზრუნველყოფილი იყოს მიუკერძოებელი შეფასება სერტიფიცირებული პირის მუდმივი კომპეტენტურობის დასადასტურებლად.
- 9.6.5. სერტიფიკაციის სქემის შესაბამისად, რესერტიფიკაციისას განიხილება სულ მცირე შემდეგი:
  - i. ადგილზე შეფასება;
  - ii. პროფესიული განვითარება;
  - iii. სტრუქტურირებული ინტერვიუ;
  - iv. დამაკმაყოფილებელი მუშაობისა და სამუშაო გამოცდილების დამადასტურებელი ჩანაწერები;
  - v. გამოცდა;
  - vi. მოთხოვნილი კომპეტენციისათვის საჭირო ფიზიკური შესაძლებლობები.

## 9.7. სერტიფიკატების, ლოგოსა და აღნიშვნის გამოყენება

- 9.7.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური სერტიფიკატებზე იყენებს „სენზის“ ლოგოს.

- 9.7.2. „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს, რომ ყველა სერტიფიცირებული პირი წერილობით ადასტურებდეს თანხმობას:
- i. სერტიფიკაციის სქემის შესაბამის საქმიანობაზე;
  - ii. სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით პრეტენზია განაცხადოს მხოლოდ იმ სფეროზე, რომელშიც აქვს სერტიფიკატი;
  - iii. სერტიფიკატის ისე გამოყენებაზე, რომ ამან არ გამოიწვიოს ზიანის მიყენება სერტიფიკაციის სამსახურისთვის ან სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით არასწორი ინფორმაციის გავრცელება;
  - iv. სერტიფიკაციის შეჩერების ან გაუქმების შემთხვევაში, სერტიფიკატის რაიმე ფორმით გამოყენებისგან თავის შეკავებაზე;
  - v. სერტიფიკატის ისე გამოყენებაზე, რომ ამან არ გამოიწვიოს მესამე პირის შეცდომაში შეყვანა.
- 9.7.3. სერტიფიკატზე არსებული ლოგოს ან აღნიშვნის არასათანადოდ გამოყენების შემთხვევაში, „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახური იღებს შესაბამის ზომებს.

### **9.8. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების გასაჩივრება**

- 9.8.1. „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს საჩივრების მიღების, განხილვისა და გადაწყვეტის დოკუმენტირებული პროცედურა. ეს მოიცავს:
- i. საჩივრის მიღებას, შემოწმებასა და მასში მითითებული საკითხების შესწავლას, ასევე, გადაწყვეტილებას მიღებას, თუ რა საპასუხო ზომები უნდა იქნეს მიღებული, სხვა მსგავსი საჩივრების განხილვის შედეგების გათვალისწინებით;
  - ii. საჩივრებისა და მათთან დაკავშირებით მიღებული ზომების შესახებ ინფორმაციის შენახვას;
  - iii. საჭიროებისას, შესაბამისი გამოსწორების ზომების მიღებას.
- 9.8.2. საჩივრებთან დაკავშირებული პოლიტიკა და პროცედურები უზრუნველყოფს, რომ საჩივრები განიხილებოდეს კონსტრუქციულად, მიუკერძოებლად და დროულად.
- 9.8.3. საჩივრების განხილვასთან დაკავშირებული პროცესის აღწერა ხელმისაწვდომია „სენზის” ვებგვერდზე. კერძოდ, ვებგვერდზე ხელმისაწვდომია შემდეგი ინფორმაცია: “კანდიდატს უფლება აქვს გაასაჩივროს სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება, 1 კვირის ვადაში. საჩივრის ფორმა მოცემულია „სენზის” ვებგვერდზე. სერტიფიკაციის სამსახური ვალდებულია 1 კვირის ვადაში განიხილოს საჩივარი და გაუგზავნოს კანდიდატს დასაბუთებული პასუხი. თუ განხილვის შედეგად მიიჩნევა, რომ კანდიდატს უნდა მიეცეს სერტიფიკატი, იმავე ვადაში გაიცემა სერტიფიკატიც.”
- 9.8.4. „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია საჩივრებთან დაკავშირებით მიღებულ ნებისმიერ გადაწყვეტილებაზე. სამსახური უზრუნველყოფს, რომ საჩივრების განხილვისა და გადაწყვეტის პროცესში არ მონაწილეობს პირი, რომელსაც რაიმე შეხება ჰქონდა გასაჩივრებულ გადაწყვეტილებასთან. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილებაზე საჩივარს განიხილავს კომისია, რომლის შემადგენლობაშია: „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის მენეჯერი, სხვა თანამშრომელი და მოწვეული ექსპერტი. კომისია გადაწყვეტილებას იღებს ხმების მარტივი უმრავლესობით.
- 9.8.5. საჩივრის წარდგენა, განხილვა და გადაწყვეტა არ უნდა იწვევდეს რაიმე დისკრიმინაციულ მოქმედებას საჩივრის ავტორის მიმართ.

- 9.8.6. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური საჩივრის მიღებისას ავტორს უგზავნის დადასტურებას, ასევე, აცნობებს საჩივრის განხილვის მიმდინარეობისა და მისი შედეგის შესახებ.
- 9.8.7. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური ავტორს წარმდგენს უგზავნის შეტყობინებას საჩივრის განხილვის დასრულების შესახებ.

### 9.9. პრეტენზიები

- 9.9.1. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს პრეტენზიების მიღებისა და გადაწყვეტის დოკუმენტირებული პროცესი.
- 9.9.2. პრეტენზიის განხილვის პროცედურები არის სამართლიანი და მიუკერძოებელი. პრეტენზიების განხილვის პროცესის აღწერა ხელმისაწვდომია „სენზის“ ვებგვერდზე. კერძოდ, ვებგვერდზე ხელმისაწვდომია შემდეგი ინფორმაცია: “ნებისმიერ დაინტერესებულ პირს აქვს უფლება სამსახურს მიმართოს პრეტენზიით, რომელსაც სამსახური განიხილავს 1 კვირის ვადაში და განმცხადებელს აცნობებს დასაბუთებულ პასუხს”.
- 9.9.3. პრეტენზიებთან დაკავშირებული პოლიტიკა და პროცედურები უზრუნველყოფს, რომ პრეტენზიები განიხილებოდეს კონსტრუქციულად, მიუკერძოებლად და დროულად. პრეტენზიების განხილვის პროცედურები, სულ მცირე, მოიცავს:
- პრეტენზიის მიღებას, შემოწმებასა და მასში მითითებული საკითხების შესწავლას, ასევე, გადაწყვეტილებას მიღებას, თუ რა საპასუხო ზომები უნდა იქნეს მიღებული;
  - პრეტენზიებისა და მათთან დაკავშირებით მიღებული ზომების შესახებ ინფორმაციის შენახვას;
  - საჭიროებისას, შესაბამისი გამოსწორების ზომების მიღებას.
- 9.9.4. პრეტენზიის მიღებისას, „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური ატყობინებს პრეტენზიის ავტორს, უკავშირდება თუ არა პრეტენზია სერტიფიკაციის საქმიანობას, რომელზეც სამსახურია პასუხისმგებელი.
- 9.9.5. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური პრეტენზიის მიღებისას ავტორს უგზავნის დადასტურებას, ასევე, აცნობებს პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობისა და მისი შედეგის შესახებ.
- 9.9.6. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია პრეტენზიის გადაწყვეტისთვის საჭირო ინფორმაციის მოპოვებასა და შემოწმებაზე.
- 9.9.7. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახური პრეტენზიის ავტორს უგზავნის შეტყობინებას პრეტენზიის განხილვის დასრულების შესახებ.
- 9.9.8. სერტიფიცირებულ პირთან დაკავშირებული დასაბუთებული პრეტენზიის შემთხვევაში, პრეტენზია დროულად უნდა გაეგზავნოს ამ სერტიფიცირებულ პირსაც.
- 9.9.9. პრეტენზიის განხილვის პროცესი ექვემდებარება კონფიდენციალურობის მოთხოვნებს, როგორც პრეტენზიის წარმდგენ პირთან, ასევე, მის შინაარსთან დაკავშირებით.
- 9.9.10. პრეტენზიას განიხილავს „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის ის თანამშრომელი, რომელსაც არ მიუღია რაიმე სახის მონაწილეობა იმ საკითხის გადაწყვეტაში, რომელსაც ეხება პრეტენზია. თუ განმცხადებლის პრეტენზია ეხება სერტიფიკაციის სქემას, მას განიხილავს სამსახურის ხელმძღვანელი.

## **10. მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნები**

### **10.1. ზოგადი საკითხები**

სერტიფიკაციის სამსახურში არსებული მენეჯმენტის სისტემა ჩამოყალიბებული, დამტკიცებული და დანერგილია ისე, რომ დაკმაყოფილებული და დემონსტრირებულია საერთაშორისო სტანდარტები და მოთხოვნები. სერტიფიკაციის სამსახურის მენეჯმენტის სისტემის არსებული მოდელი შეესაბამება 10.2 პუნქტში მოცემულ პირობებს.

### **10.2. მენეჯმენტის სისტემის ზოგადი მოთხოვნები**

#### **10.2.1. ზოგადი საკითხები**

- i. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურში არსებული მენეჯმენტის სისტემა დანერგილია საერთაშორისო სტანდარტებისა და პრაქტიკის შესაბამისად. მენეჯმენტის სისტემის სტრუქტურა მუდმივად შეესაბამება საერთაშორისო მოთხოვნებს და დემონსტრირებას უწევს არსებულ მოთხოვნათა წარმატებით იმპლემენტაციას;
- ii. სერტიფიკაციის პროცესის მუდმივად გასაუმჯობესებლად, სამსახურის მიზნების მისაღწევად და არსებულ პრინციპთა დასაცავად, საჭიროების შემთხვევაში ხარისხის მენეჯერის ან სხვა თანამშრომლის რეკომენდაციის საფუძველზე, ან საკუთარი ინიციატივით, სამსახურის ხელმძღვანელი მიმართავს „სენზის“ გენერალურ დირექტორს, მოცემულ სახელმძღვანელოში ცვლილებების შეტანის წინადადებით;
- iii. ხარისხის მენეჯერი პასუხისმგებელია მენეჯმენტის სისტემის პროდუქტიულად და სწორად ფუნქციონირებისთვის საჭირო პროცესებისა და პროცედურების განხორციელებაზე და მენეჯმენტის სისტემაში არსებული სიტუაციის შესახებ სამსახურის ხელმძღვანელთან ანგარიშგებაზე.

#### **10.2.2. მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტაცია**

სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომელი ხელმოწერით აცხადებს თანხმობას ამ სახელმძღვანელოში მოცემული მენეჯმენტის სისტემის მიმართ არსებული თითოეული მოთხოვნის შესაბამისად მოქმედებაზე.

#### **10.2.3. დოკუმენტების კონტროლი**

სერტიფიკაციის სამსახურში დანერგილია იმ შიდა და გარე დოკუმენტაციის კონტროლი, რომელიც დაკავშირებულია ISO 17024 სტანდარტის შესრულებასთან. დოკუმენტების კონტროლი მოიცავს შემდეგ პროცედურებს:

- i. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ნებისმიერი სახის დოკუმენტის მომზადებისას, მის გამოყენებამდე, დოკუმენტის ადეკვატურობა მტკიცდება „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელთან ან ხარისხის მენეჯერთან კონსულტაციის შედეგად;
- ii. საჭიროების შემთხვევაში, „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელი ან ხარისხის მენეჯერი, განიხილავს, აახლებს და ხელახლა ამტკიცებს დოკუმენტებს;
- iii. დოკუმენტის ცვლილების პროცესში, ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს მიმდინარე ცვლილების პროცესის წარმართვასა და ზედამხედველობას;

- iv. შესაბამისი დოკუმენტის შესახებ გარკვეულ ცვლილებათა მიღების შედეგად, ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს დოკუმენტის საბოლოო ვერსიაზე ხელმისაწვდომობას;
- v. ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს, რომ თითოეული დოკუმენტი ნათლად ასახავდეს თავის ფუნქციას და სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებული თითოეული პირისთვის იყოს მარტივად აღქმადი;
- vi. ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს გარე დოკუმენტაციის იდენტიფიცირებას, მენეჯმენტსა და სხვადასხვა წყაროებში მათი გავრცელების კონტროლს;
- vii. ხარისხის მენეჯერი ვალდებულია აღმოფხვრას ნებისმიერი დოკუმენტის ძველი ვერსიის გავრცელების ფაქტი.

#### 10.2.4. მონაცემების კონტროლი

სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის მენეჯერი პერიოდულად ამოწმებს და კონტროლს უწევს მონაცემთა შენახვის, დაცვის, მოძიების, იდენტიფიცირებისა და წაშლის პროცესს, ამ მუხლში მოცემული მოთხოვნებისა და პროცედურების შესაბამისად. გარდა ამისა, ხარისხის მენეჯერი მენეჯმენტს უწევს მე-7 პუნქტში მონაცემთა შენახვის ვადების, მათზე წვდომისა და კონფიდენციალურობის საკითხის კონტროლს.

#### 10.2.5. მენეჯმენტის გადახედვა

##### 10.2.5.1. ზოგადი საკითხები

სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის მენეჯერი სულ მცირე წელიწადში ერთხელ (დეკემბრის თვეში) მიმართავს სპეციალურ პროცედურას მენეჯმენტის სისტემის ეფექტიანობის და ხარისხის შესამოწმებლად, რათა უზრუნველყოს მისი მუდმივი შესაბამისობა, ადეკვატურობა და ეფექტურობა, საერთაშორისო დადგენილ სტანდარტებთან მიმართებაში.

##### 10.2.5.2. გადახედვის მონაცემები

მენეჯმენტის მიმოხილვის პროცესი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:

- i. შიდა და გარე აუდიტის შედეგები;
- ii. განმცხადებლების, კანდიდატების, სერტიფიცირებული პირებისა და დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული შეფასებები და მოსაზრებები;
- iii. ყველა ზემოაღნიშნული დოკუმენტაცია, რომელიც აუცილებელია სერტიფიკაციის სამსახურში მიუკერძოებლობის პრინციპის დასაცავად;
- iv. პრევენციულ და მაკორექტირებელ მოქმედებათა სტატუსი;
- v. მანამდე ჩატარებული მენეჯმენტის მიმოხილვის პროცესის შედეგად გატარებულ პროცედურათა აღწერა;
- vi. „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია, რომელიც ნათლად ასახავს სამსახურის მიზნებისა და პრინციპების დაცვას;

- vii. „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახურში ბოლოს ჩატარებული მენეჯმენტის მიმოხილვის პროცესის შემდეგ მიღებული ცვლილებები, რომლებმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინონ მართვის სისტემაზე;
- viii. განმცხადებლების, კანდიდატების, სერტიფიცირებული პირებისა და დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული მოთხოვნები და საჩივრები.

#### 10.2.5.3. გადახედვის შედეგი

მენეჯმენტის მიმოხილვის პროცესის დასრულების შედეგად, „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახური ადგენს სპეციალურ ანგარიშს, რომელიც შეიცავს სულ მცირე შემდეგი სახის გადაწყვეტილებებსა და პროცედურებს:

- i. მაკორექტირებელი ზომები და პროცედურები, რომელთა გატარება საჭიროა მენეჯმენტის სისტემისა და მისი პროცესების ეფექტურობის გასაუმჯობესებლად;
- ii. საერთაშორისო სტანდარტის შესრულებასთან დაკავშირებული სერტიფიცირების მომსახურების გასაუმჯობესებელი პროცედურები;
- iii. ზემოაღნიშნულ პროცედურათა გასატარებლად საჭირო რესურსი.

#### 10.2.6. შიდა აუდიტი

10.2.6.1. სამსახურის საქმიანობაში არსებული შეუსაბამობებისა და მართვის (მიზეზის გამოკვლევისა და გამოსწორების), ასევე, მათი თავიდან აცილების (პოტენციური შეუსაბამობების, მათი მიზეზებისა და პრევენციული ზომების იდენტიფიცირების) მიზნით, „სენზის” სერტიფიკაციის სამსახური, ამ მიუხედავად განსაზღვრავს შიდა აუდიტისთვის საჭირო პროცესებს.

10.2.6.2. შიდა აუდიტის პროცესი განსაზღვრულია აუდიტს დაქვემდებარებული პროცესებისა და სფეროების, აგრეთვე წინა აუდიტის შედეგების მნიშვნელობის გათვალისწინებით.

10.2.6.3. შიდა აუდიტი ხორციელდება სულ მცირე ყოველწლიურად (დეკემბრის თვეში). შიდა აუდიტის სიხშირე შეიძლება შემცირდეს, თუ სერტიფიკაციის სამსახური წარმოაჩენს, რომ მისი მენეჯმენტის სისტემა განაგრძობს ეფექტიანად ფუნქციონირებას საერთაშორისო სტანდარტის შესაბამისად და ადასტურებს მიმდინარე პროცესთა სტაბილურობას.

10.2.6.4. შიდა აუდიტის პროცესის ეფექტურად და შეუფერხებლად განსახორციელებლად:

- i. შიდა აუდიტს ატარებს ხარისხის მენეჯერი, რომელსაც გააჩნია შესაბამისი კვალიფიკაცია და ცოდნა სერტიფიკაციის პროცესთან, აუდიტთან და საერთაშორისო სტანდარტებთან მიმართებაში;
- ii. აუდიტორს ეკრძალება საკუთარი საქმიანობის შემოწმება;
- iii. შიდა აუდიტის ანგარიში გასაცნობად გადაეცემა სამსახურის ყველა თანამშრომელს;
- iv. აუდიტის ანგარიშში განცალკევებულად მოცემულია გამოსწორებისა და პრევენციის ზომები, მათი მიღების ვადების მითითებით, რაც შესასრულებლად სავალდებულოა სამსახურის პერსონალისათვის. სამსახურის ხელმძღვანელი ვალდებულია, უზრუნველყოს ხარისხის მენეჯერის მიერ შეთავაზებული გამოსწორებისა და პრევენციის ზომების დროული მიღება,

პირადად ან/და შესაბამისი თანამშრომლ(ებ)ისთვის დავალებით, ზეპირად ან ოფიციალური ბრძანების გზით;

- v. აუდიტის დასრულების შედეგად მაქსიმალურად გამოვლენილია „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურში მიმდინარე პროცესთა გაუმჯობესების ნებისმიერი შესაძლებლობა.

#### 10.2.7. გამოსწორების ზომები

არსებული ხარისხის სახელმძღვანელოს მიხედვით, „სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ დადგენილია სერტიფიკაციის საქმიანობაში შეუსაბამობათა მართვის პროცედურები. შეუსაბამობათა გამოვლენის შემთხვევაში, სერტიფიკაციის სამსახური ვალდებულია მათ აღმოსაფხვრელად და მსგავსი შემთხვევების განმეორების თავიდან ასაცილებლად მიმართოს შესაბამის გამოსწორების ზომებს. გამოსწორების ზომათა მიღების პროცედურა შემდეგია:

- i. ხარისხის მენეჯერი, მუდმივად აკონტროლებს სერტიფიკაციის სამსახურში მიმდინარე სამუშაო პროცესებს, და პასუხისმგებელია სამსახურში არსებულ შეუსაბამობათა გამოვლენაზე და მათ შესახებ სამსახურის ხელმძღვანელის ინფორმირებაზე;
- ii. შიდა აუდიტისა და შესაბამისი კვლევის ჩატარების შედეგად, ხარისხის მენეჯერი ამზადებს სპეციალურ ანგარიშს, რომელშიც ასახულია სერტიფიკაციის სამსახურში შეუსაბამობის არსებობის მიზეზ(ებ)ი;
- iii. სამსახურის ხელმძღვანელი ვალდებულია, უზრუნველყოს ხარისხის მენეჯერის მიერ შეთავაზებული გამოსწორების ზომების დროული მიღება, პირადად ან/და შესაბამისი თანამშრომლ(ებ)ისთვის დავალებით, ზეპირად ან ოფიციალური ბრძანების გზით;
- iv. იმ ზომების საჭიროების შეფასება, რომლებიც უზრუნველყოს შეუსაბამობების განმეორების თავიდან აცილებას;
- v. მისაღები ზომების დროული განსაზღვრა და იმპლემენტაცია;
- vi. სამსახურის ხელმძღვანელის მიერ, გამოსწორების ზომების დროულ მიღებასთან დაკავშირებით გაცემული ბრძანების შესრულების შედეგად მიღებული გამოსწორების ზომის თითოეული პროცესის შედეგი აღირიცხება სპეციალურ ანგარიშში ხარისხის მენეჯერის მიერ;
- vii. ზემოაღნიშნული ანგარიში ასევე მოიცავს გატარებულ ზომათა ეფექტურობის მიმოხილვასა და ანალიზს.

#### 10.2.8. პრევენციის ზომები

„სენზის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ დადგენილია სერტიფიკაციის საქმიანობაში შეუსაბამობათა პრევენციის ზომები. შეუსაბამობათა პრევენციის მიზნით, სერტიფიკაციის სამსახური ვალდებულია მიმართოს შესაბამის ზომებს. პრევენციის ზომათა მიღების პროცედურა შედგება შემდეგი ნაბიჯებისგან:

- i. სულ მცირე ყოველწლიურად (დეკემბრის თვეში) ხარისხის მენეჯერს ევალება, მის ხელთ არსებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე დაადგინოს პოტენციურ შეუსაბამობათა გამოვლენის რისკები და მათი მიზეზები;



- ii. კვლევის ჩატარების შედეგად, შეუსაბამობათა წარმოქმნის თავიდან ასაცილებლად, ხარისხის მენეჯერი ამზადებს სპეციალურ სამოქმედო გეგმას;
- iii. სამსახურის ხელმძღვანელი ვალდებულია, უზრუნველყოს ხარისხის მენეჯერის მიერ შეთავაზებული პრევენციული ზომების დროული მიღება, პირადად ან/და შესაბამისი თანამშრომლ(ებ)ისთვის დავალებით, ზეპირად ან ოფიციალური ბრძანების გზით;
- iv. განხორციელებულ ქმედებათა შედეგების აღრიცხვაზე, მათი იმპლემენტაციიდან ერთი თვის ვადაში, პასუხისმგებელია ხარისხის მენეჯერი;
- v. განხორციელებული პრევენციული ქმედებების ეფექტურობა განიხილება სამსახურის ხელმძღვანელთან. საჭიროების შემთხვევაში სამსახურის ხელმძღვანელი ვალდებულია მიიღოს დამატებითი პრევენციული ზომები.