*სარჩევი*

# “სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის სახელმძღვანელო

შესავალი ..... 2
თავი I ზოგადი დებულებები ..... 3
თავი II სტრუქტურული და რესურსების მოთხოვნები ..... 6
თავი III მონაცემები და ინფორმაციის მიმართ მოთხოვნები ..... 10
თავი IV სერტიფიკაციის სქემა ..... 13
თავი V სერტიფიკაციის პროცესი ..... 17
თავი VI მენეჯმენტის მიმართ არსებული მოთხოვნები ..... 22

# „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის სახელმძღვანელო

## შესავალი

„ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების შესახებ” საქართველოს კანონის (შემდგომში - კანონი) თანახმად, ელექტროენერგიის დღით ადრე და დღიური ბაზრები წარმოადგენს საბითუმო ბაზრის სეგმენტებს. საქართველოს ენერგეტიკისა და წყალმომარაგების მარეგულირებელი ეროვნული კომისიის (შემდგომში - სემეკი) 2020 წლის 28 მაისის N39/2 გადაწყვეტილებით სს “საქართველოს ენერგეტიკული ბირჟის” სახელზე გაცემულია ბაზრის ოპერატორის ლიცენზია ბირჟის ოპერირებისათვის.

ბირჟის ოპერატორი ელექტროენერგიის საბითუმო ბაზრის მონაწილეებს  აძლევს ვაჭრობის შესაძლებლობას მის მიერ ოპერირებად სეგმენტებზე, ბაზრის მარეგულირებელი კანონმდებლობის შესაბამისად.

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

სავაჭრო წარმომადგენლის კომპეტენციის შემოწმების მთავარი ამოცანაა, შეძლებისდაგვარად შემცირებულ იქნეს ბირჟის მონაწილეთა ისეთი შეცდომები, რომლებიც ერთეული მონაწილის სავაჭრო წარმომადგენლის არაკომპეტენტური ქმედებით იქნება გამოწვეული და რომელმა ქმედებამაც შესაძლოა გავლენა იქონიოს  ბაზრის შედეგზე.

დღით ადრე და დღიური ბაზრის წესების მე-14 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.

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

## თავი I ზოგადი დებულებები

**მუხლი 1. დოკუმენტის სფერო**

1. ეს სახელმძღვანელო შეიცავს პრინციპებსა და მოთხოვნებს სს „საქართველოს ენერგეტიკული ბირჟის” (შემდგომში - „სენბი”) სერტიფიკაციის სამსახურისათვის, რომელიც კონკრეტულ სფეროში ახდენს კანდიდატების სერტიფიკაციას, რაც მოიცავს სერტიფიკაციის სქემის განვითარებასა და შენარჩუნებას.

**მუხლი 2. ტერმინები და განმარტებები**

ამ სახელმძღვანელოს მიზნებისათვის, გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი მნიშვნელობა:

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.
2. სერტიფიკაციის სქემა - კომპეტენცია და სხვა მოთხოვნები, რომლებიც უკავშირდება სპეციფიური საქმიანობის შემსრულებელ პირთა კატეგორიას;
3. სერტიფიკაციის მოთხოვნები - მოთხოვნები, მათ შორის, სქემის მოთხოვნები, რომლებიც უნდა შესრულდეს სერტიფიკატის მოპოვებისა და შენარჩუნებისათვის;
4. სქემის მესაკუთრე - სერტიფიკაციის სამსახური, რომელიც ქმნის და ინარჩუნებს სერტიფიკაციის სქემას;
5. სერტიფიკატი - სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ გაცემული დოკუმენტი, რომელიც ადასტურებს, რომ მასში დასახელებული პირი აკმაყოფილებს სერტიფიკაციის მოთხოვნებს;
6. კომპეტენცია - სასურველი შედეგის მისაღწევად ცოდნისა და უნარების გამოყენების შესაძლებლობა;
7. კვალიფიკაცია - ცოდნა, რომელიც დემონსტრირებულია სერტიფიკაციის სქემის შესაბამისად;
8. შეფასება - პროცესი, რომელიც მოიცავს სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებთან პირის შესაბამისობის დადგენას;
9. გამოცდა - მექანიზმი, რომელიც არის შეფასების ნაწილი და ზომავს კანდიდატის კომპეტენციას წერილობითი, ზეპირი ან პრაქტიკული დავალებით, ან კანდიდატზე დაკვირვებით, როგორც ეს განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემით;
10. გამომცდელი - პირი, რომელსაც აქვს გამოცდის ჩატარებისა და ქულის მინიჭების კომპეტენცია;
11. დამკვირვებელი - პირი, რომელიც ავტორიზებულია სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ, ადმინისტრირება გაუწიოს და უზედამხედველოს გამოცდას. დამკვირვებელი არ აფასებს კანდიდატის კომპეტენციას;

12. პერსონალი - პირები, რომელთა მეშვეობითაც სერტიფიკაციის სამსახური ახორციელებს მის საქმიანობას;
13. განმცხადებელი - პირი, რომელიც წარადგენს განცხადებას, სერტიფიკაციის პროცესში მონაწილეობისათვის;
14. კანდიდატი - პირი, რომელიც აკმაყოფილებს სპეციფიურ წინაპირობებს და დაშვებულია სერტიფიკაციის პროცესში;
15. მიუკერძოებლობა - სერტიფიკაციის პროცესში ობიექტურობის არსებობა;
16. სამართლიანობა - სერტიფიკაციის პროცესში თითოეული კანდიდატისთვის უზრუნველყოფილი თანაბარი შესაძლებლობა, წარმატებით გაიაროს სერტიფიკაციის პროცესი;
17. ვალიდურობა - მტკიცებულება, რომელიც ადასტურებს, რომ შეფასების მეთოდები გამოიყენება იმ მიზნით, რაც განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემით;
18. სანდოობა - ინდიკატორი, რომელიც მიუთითებს, რომ სხვადასხვა პირების მიერ, სხვადასხვა პერიოდებსა და ადგილებში ჩატარებული გამოცდის შედეგები თანმიმდევრულია;
19. საჩივარი - განმცხადებლის, კანდიდატის ან სერტიფიცირებული პირის მოთხოვნა, მის სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ მიღებული გადაწყვეტილების გადახედვის შესახებ;
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;
21. დაინტერესებული მხარე - პირი, ჯგუფი ან ორგანიზაცია, რომელზეც გავლენას ახდენს სერტიფიცირებული პირის ან სერტიფიკაციის სამსახურის მოქმედება;
22. ზედამხედველობა - სერტიფიცირებული პირების საქმიანობაზე პერიოდული ზედამხედველობა, რათა უზრუნველყოფილი იყოს სერტიფიკაციის სქემასთან მუდმივი შესაბამისობა.
23. რესერტიფიკაცია - სერტიფიცირებული პირების სპეციალური სერტიფიცირება, რომელიც მოთხოვნილია „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ელექტროენერგიის ბირჟის მარეგულირებელი წესების ან/და სავაჭრო პლატფორმის არსებითი ცვლილების შემთხვევაში, სერტიფიცირებული პირების კომპეტენციის გადამოწმების მიზნით.
24. უმაღლესი მენეჯმენტი - პირი ან პირთა ჯგუფი, რომელიც მართავს და აკონტროლებს ორგანიზაციას უმაღლეს დონეზე;

**მუხლი 3. სამართლებრივი საკითხები**

სერტიფიკაციის სამსახური წარმოადგენს საქართველოს ენერგეტიკული ბირჟის გენერალური დირექტორის მიერ დამტკიცებულ უფლებამოსილ სამსახურს და მის საქმიანობაზე სრულად პასუხისმგებელია „სენბი”.

**მუხლი 4. პასუხისმგებლობა სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილებაზე**

„სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია სერტიფიკაციასთან დაკავშირებული გადაწყვეტილებების მიღებაზე, რაც მოიცავს, სერტიფიკატის მინიჭებასა და შენარჩუნებას, რესერტიფიკაციას, სერტიფიკაციის შეჩერებასა და გაუქმებას.

**მუხლი 5. მიუკერძოებლობა**

1. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის სტრუქტურა, პოლიტიკა და პროცედურები დოკუმენტირებულია ისე, რომ უზრუნველყოფილი იყოს სერტიფიკაციის საქმიანობის მიუკერძოებლობა. სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობის მიუკერძოებლობაზე პასუხისმგებელია „სენბის” უმაღლესი მენეჯმენტი.
2. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური მიუკერძოებელია ყველა განმცხადებლის, კანდიდატის, სერტიფიცირებული პირისა და დაინტერესებული მხარის მიმართ.
3. სერტიფიკაცია არ იზღუდება ისეთი მდგომარეობის გამო, როგორიცაა კონკრეტული ასოციაციის ან ჯგუფის წევრობა. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური არ იყენებს ისეთ პროცედურებს, რომლებიც უსამართლოდ დააბრკოლებს ან ხელს შეუშლის განმცხადებლებისა და კანდიდატების ხელმისაწვდომობას სერტიფიკაციაზე.
4. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია სერტიფიკაციის საქმიანობის მიუკერძოებლობაზე და მან არ უნდა დაუშვას კომერციული, ფინანსური ან სხვა სახის ზეგავლენა, რაც ზიანს მიაყენებს მიუკერძოებლობას.
5. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური მუდმივად ახდენს მიუკერძოებლობის მიმართ არსებული საფრთხეების იდენტიფიცირებას. ეს მოიცავს საფრთხეებს, რომლებიც წარმოიშობა მისი საქმიანობისგან ან უშუალოდ „სენბის” ან მისი თანამშრომლების ურთიერთობებისგან. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური მიუკერძოებლობის მიმართ არსებულ საფრთხეებად მიიჩნევს შემდეგ გარემოებებს:
   ა) სერტიფიკაციის პროცესში თანამშრომლის მხრიდან საკუთარი ინტერესის არსებობა;
   ბ) სუბიექტური შეფასების შესაძლებლობა, ობიექტური მტკიცებულების გარეშე;
   გ) თანამშრომელსა და კანდიდატს შორის ნათესაური/მეგობრული ურთიერთობა ან სამსახურებრივი დამოკიდებულება;
   დ) სხვა გარემოება, რამაც შესაძლოა გავლენა მოახდინოს შეფასების ობიექტურობაზე.
6. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური აანალიზებს, დოკუმენტურად აღწერს და მინიმუმამდე ამცირებს ინტერესთა კონფლიქტს სერტიფიკაციის პროცესში.
7. სერტიფიკაციის საქმიანობა სტრუქტურირებულია და იმართება ისე, რომ დაცულია მიუკერძოებლობა. ეს მოიცავს დაინტერესებული მხარეების დაბალანსებულ ჩართულობასაც.

**მუხლი 6. „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიზნები და პრინციპები**

1. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის მიზანია ელექტროენერგიის ბირჟაზე საწარმოს სავაჭრო წარმომადგენლობის მსურველი კანდიდატების კვალიფიკაციის ეფექტიანი

შეფასება, მიუკერძოებლობის, კონფიდენციალურობის, გამჭვირვალობის, კომპეტენტურობის, დროული რეაგირებისა და პასუხისმგებლობის პრინციპების დაცვით.

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:

   ა) ერთი და იგივე თანამშრომლები არ მონაწილეობდნენ სერტიფიკაციის პროცესის არსებითად განსხვავებულ ეტაპებზე, თუ აღნიშნულმა შესაძლოა გამოიწვიოს ინტერესთა კონფლიქტი;

   ბ) უშუალოდ კანდიდატთა შეფასებისა და გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობდეს რამდენიმე დამოუკიდებელი პირი;

   გ) საჩივარს არ იხილავდეს ის პირი, რომელსაც რაიმე შეხება ჰქონდა გასაჩივრებულ გადაწყვეტილებასთან;

   დ) პერიოდულად ტარდებოდეს პროცესის შიდა აუდიტი და ამ პროცესში გამოვლენილი დარღვევების გამოსწორების, ასევე, პრევენციის ზომები თანამშრომლებისათვის იყოს შესასრულებლად სავალდებულო.

3. კონფიდენციალურობისა და გამჭვირვალობის პრინციპი გულისხმობს, ერთი მხრივ, კანდიდატის პერსონალური ინფორმაციის დაცვას და, მეორე მხრივ, უშუალოდ სერტიფიკაციის პროცესისა და სერტიფიცირებული პირების შესახებ ინფორმაციის ღიაობას.
4. კომპეტენტურობის პრინციპი გულისხმობს სერტიფიკაციის სამსახურის პერსონალის მაღალ კვალიფიკაციას, რომელიც საკმარისია იმისათვის, რომ დაინტერესებულ პირებს ჰქონდეთ ნდობა სერტიფიკაციის სრული პროცესის მიმართ.
5. დროული რეაგირების პრინციპი გულისხმობს კანდიდატის ან სხვა დაინტერესებული პირის საჩივარზე, პრეტენზიაზე, შეცდომის შესახებ მითითებაზე დროულ რეაგირებას სერტიფიკაციის სამსახურის მხრიდან.
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. ამასთან, კანდიდატის მიერ შევსებული საგამოცდო ტესტი უნდა ინახებოდეს სულ მცირე შედეგის გასაჩივრებისათვის განსაზღვრული ვადის გასვლიდან 1 თვის განმავლობაში.
7. წინამდებარე ხარისხის სახელმძღვანელო სერტიფიკაციის სამსახურის პერსონალისთვის წარმოადგენს სავალდებულოდ შესასრულებელ დოკუმენტს.

## თავი II სტრუქტურული და რესურსების მოთხოვნები

**მუხლი 7. მართვა და ორგანიზაციული სტრუქტურა**

1. „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობის სტრუქტურირება და მართვა ხდება იმგვარად, რომ უზრუნველყოფილი იყოს მე-6 მუხლით გათვალისწინებული მიზნები და პრინციპები.
2. სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელის შერჩევა ხდება „სენბის“ უმაღლესი მენეჯმენტის გადაწყვეტილებით.
3. სამსახურის ხელმძღვანელის გადაწყვეტილებით იდენტიფიცირებულები არიან პირები, რომლებიც პასუხისმგებელნი არიან შემდეგზე:

   ა) სერტიფიკაციის სამსახურის ოპერირებასთან დაკავშირებული პოლიტიკისა და პროცედურათა დანერგვასა და მათ განხორციელებაზე;

   ბ) სერტიფიკაციის სქემის შედგენასა და განვითარებაზე;

   გ) შიდა აუდიტზე, სერტიფიკაციის სამსახურში მოქმედი პოლიტიკისა და პროცედურათა შეფასების, გამოსწორებისა და პრევენციის ზომების მომზადების ჩათვლით;

   დ) სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილებების მიღებაზე;

   ე) “სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობის ფინანსურ აღრიცხვასა და ანალიზზე;

   ვ) სერტიფიკაციის საქმიანობისათვის საჭირო რესურსების განკარგვასა და ადმინისტრირებაზე;

   ზ) საორგანიზაციო საკითხებზე.

**მუხლი 8. სამსახურის სტრუქტურა ტრენინგებთან დაკავშირებით**

1. „სენბის” მიერ ჩატარებული ტრენინგი არ უნდა წარმოადგენდეს საფრთხეს მიუკერძოებლობის პრინციპისთვის და არ უნდა ახდენდეს გავლენას სერტიფიცირების მოთხოვნებსა და შეფასების გზებზე.
2. სერტიფიკაციის წინაპირობას არ წარმოადგენს რაიმე საგანმანათლებლო კურსში მონაწილეობა. „სენბის” ან რომელიმე სხვა პირის მიერ ჩატარებულ სასწავლო კურსში მონაწილეობა არ ახდენს გავლენას გამოსაცდელი კანდიდატის ტესტის სირთულესა და რეგისტრაციის საფასურზე, ასეთის არსებობის შემთხვევაში.
3. სპეციალური სასწავლო კურსების ჩატარების შემთხვევაში, მიუკერძოებლობის პრინციპის დასაცავად:

   ა) სერტიფიკაციის სამსახურის თანამშრომელს, შესაძლოა, ეკისრებოდეს სხვა ფუნქციაც, „სენბის”, 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;

   ბ) დაუშვებელია სერტიფიკაციის წინაპირობად „სენბის” ან რომელიმე სხვა პირის მიერ ჩატარებული სასწავლო კურსის გავლის მოთხოვნა;

   გ) უზრუნველყოფილია, რომ გამომცდელი არ იყოს ის პირი, რომელიც მონაწილეობდა კანდიდატის ტრენინგში ბოლო 1 წლის განმავლობაში. ამ ვადის დაცვა არ არის

სავალდებულო, თუ ტრენინგი უფასოდ ხელმისაწვდომი იყო ყველა დაინტერესებული პირისათვის.

**მუხლი 9. ზოგადი მოთხოვნები პერსონალის მიმართ**

1. „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახური მართავს და პასუხისმგებელია სერტიფიკაციის პროცესში ჩართული თითოეული თანამშრომლის სამუშაო პროცესზე.
2. „სენბის" გენერალური დირექტორის ბრძანებით სერტიფიკაციის სამსახურის პერსონალის ფუნქცია-მოვალეობები გადანაწილებულია ისე, რომ სერტიფიკაციის სამსახურმა კომპეტენტურად შეასრულოს მისი ფუნქციები, სამუშაოს სახის, სპეციფიკისა და მოცულობის გათვალისწინებით.
3. სერტიფიკაციის სამსახურის სამუშაოს სახის, სპეციფიკისა და მოცულობის გათვალისწინებით, მომუშავე პერსონალი აკმაყოფილებს შემდეგ საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს:
   ა) ერთწლიანი სამუშაო გამოცდილება შესაბამის სფეროში;
   ბ) გამართული ზეპირი და წერილობითი კომუნიკაციის უნარი;
   გ) სერტიფიკაციის სქემის ცოდნა.
4. სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომლის ფუნქციები და პასუხისმგებლობები წინასწარ გაწერილია და ხელმისაწვდომია ამ თანამშრომლისათვის. თანამშრომლების ფუნქციებში ცვლილებისას, შესაბამისად განახლდება დოკუმენტი, რომელშიც გაწერილია აღნიშნული საკითხები.
5. „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია არ გაამჟღავნოს კონფიდენციალური ინფორმაცია, რომელიც მოპოვებულ იქნა ან შეიქმნა სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობის შედეგად.
6. „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურის თითოეული თანამშრომელი წერილობით აცხადებს თანხმობას, რომ ის არ გაამჟღავნებს კონფიდენციალურ მასალებს/ინფორმაციას და არ შეუქმნის საფრთხეს სამსახურის მიუკერძოებლობისა და ინტერესთა კონფლიქტისგან დაცვის პრინციპს.
7. სერტიფიკაციის სამსახურში დასაქმებული პირის სერტიფიკაციის შემთხვევაში:
   ა) პირს სულ მცირე 2 თვის განმავლობაში არ უნდა ჰქონდეს კავშირი საგამოცდო ტესტების შედგენასა და ორგანიზებასთან;
   ბ) მის მიმართ არ უნდა ჰქონდეს ადგილი ინდივიდუალურ და განსაკუთრებულ მიდგომებს;
   გ) უნდა აღმოიფხვრას ინტერესთა კონფლიქტთან დაკავშირებული ნებისმიერი სახის რისკი, სამსახურის ხელმძღვანელისა და სერტიფიკაციის ხარისხის მენეჯერის მიერ ტესტირების პროცესზე დაკვირვების გზით;
   დ) საჭიროების შემთხვევაში, დასაქმებული პირი გონივრული ვადის ფარგლებში უნდა იქნას გათავისუფლებული სერტიფიკაციის სამსახურთან დაკავშირებული ვალდებულებებისგან;
   ე) გამოცდა არ უნდა შეიცავდეს კითხვას, რომლის შედგენაშიც ეს პირი რაიმე ფორმით იღებდა მონაწილეობას.

**მუხლი 10. სერტიფიკაციის საქმიანობაში ჩართული პერსონალი**

პოტენციური ინტერესთა კონფლიქტის არსებობის შემთხვევაში, თითოეული თანამშრომელი ვალდებულია აცნობოს ამის შესახებ „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელს.

**მუხლი 11. მოთხოვნები გამომცდელთა მიმართ**

1. გამომცდელებად ინიშნებიან ის პირები, რომლებიც აკმაყოფილებენ შემდეგ საკვალიფიკაციო წინაპირობებს:
   ა) სერტიფიკაციის სქემის ცოდნა;
   ბ) სწორი და მკაფიო წარმოდგენა საგამოცდო პროცედურებისა და მათთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის შესახებ;
   გ) ერთწლიანი სამუშაო გამოცდილება შესაბამის სფეროში;
   დ) საგამოცდო საკითხის გარშემო შესაბამისი გამოცდილების, ცოდნისა და კომპეტენციის ქონა;
   ე) გამართული წერითი და ზეპირი კომუნიკაციის უნარი.
2. ხარისხის მენეჯერი მუდმივად აანალიზებს გამომცდელთა მიერ შესრულებულ სამუშაოსა და მათ მიერ მიღებულ გადაწყვეტილებებს. ნებისმიერი სახის ხარვეზის აღმოჩენის შემთხვევაში, ხარისხის მენეჯერი იღებს გამოსწორების ზომებს.
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 პრეცენდენტის დაფიქსირების შემთხვევაში, „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახური რეესტრში ასახავს ინფორმაციას გატარებულ ზომებთან დაკავშირებით.

**მუხლი 12. მოთხოვნები დამკვირვებლების (მონიტორების) მიმართ**

1. სერტიფიკაციის მთლიან პროცესს აკვირდება გამოცდის მონიტორი, რომლის მოვალეობებში შედის:
   ა) გამოცდის დაწყებამდე, კანდიდატებისათვის გამოცდის პროცესის შესახებ ამომწურავი ინფორმაციის მიწოდება (ქართულ, ხოლო კანდიდატის მოთხოვნისას - ასევე ინგლისურ ენაზე);
   ბ) გამოცდის მიმდინარეობისას თითოეულ კანდიდატზე დაკვირვება;
   გ) კანდიდატის მხრიდან წესების დარღვევის შემთხვევაში გაფრთხილება ან დისკვალიფიკაცია, დარღვევის ხასიათის, ხარისხისა და სიხშირის შესაბამისად;
   დ) გამოცდის მიმდინარეობისას, კანდიდატის მხრიდან მონიტორის გარდა სხვა პირთან კომუნიკაციისას, კანდიდატის მოხსნა გამოცდიდან;
   ე) გამოცდის დროს გამოვლენილი დარღვევებისა და კანდიდატების მიმართ მიღებული ზომების დოკუმენტირება და სამსახურის ხელმძღვანელისთვის წარდგენა.

2. კონფიდენციალურობისა და მიუკერძოებლობის უზრუნველსაყოფად, მონიტორის პოზიციაზე დასაქმებულ პირს არ უნდა გააჩნდეს ცოდნა და გამოცდილება სერტიფიკაციის სფეროში შემავალ საკითხებზე.
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.

**მუხლი 13. გარეშე პირებისგან მიღებული მომსახურება**

1. თითოეულ გარეშე პირთან, რომელიც სერტიფიკაციის სამსახურს უწევს მომსახურებას, „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახური აფორმებს სპეციალურ შრომით ან მომსახურების ხელშეკრულებას, რომელიც მოიცავს ინტერესთა კონფლიქტისა და კონფიდენციალურობის დაცვის პირობებს.
2. სერტიფიკაციის სამსახური, რაიმე სახის სამუშაოს გარეშე პირებისგან მიღების დროს:
   ა) იღებს სრულ პასუხისმგებლობას ამ სამუშაოზე;
   ბ) შესასრულებელი სამუშაოს სპეციფიკიდან გამომდინარე, უზრუნველყოფს, რომ საქმის შემსრულებელი ორგანო/პირი კომპეტენტურია;
   გ) მუდმივად აფასებს და ზედამხედველობას უწევს ამ სამუშაოს შემსრულებელ პირს, დოკუმენტირებული პროცედურების შესაბამისად;
   დ) ინფორმაციულ რეესტრში ინახავს ამ სამუშაოს შესრულებაზე პასუხისმგებელ პირთა სიას.

**მუხლი 14. სხვა რესურსები**

ტესტის სპეციფიკისა და ფორმატის, ასევე კანდიდატის დასაბუთებული მოთხოვნის გათვალისწინებით, „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურმა შესაძლოა უზრუნველყოს ტესტირების პროცესის ჩატარება ონლაინ სივრცეში, სპეციალური პლატფორმის საშუალებით ან სპეციალურად გამოყოფილ საგამოცდო სივრცეში (საგამოცდო ცენტრში/„სენბის" ოფისში).

## თავი III მონაცემები და ინფორმაციის მიმართ მოთხოვნები

**მუხლი 15. მონაცემები განმცხადებლებზე, კანდიდატებზე და სერტიფიცირებულ პირებზე**

1. „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახური ინახავს შემდეგ ინფორმაციას:
   ა) ინფორმაცია სერტიფიცირებულ პირთა სტატუსზე (აქტიური/შეჩერებული/გაუქმებული) - უვადოდ.

ბ) კანდიდატთა სერტიფიცირების პროცესის ჩანაწერები, როგორიცაა განცხადება, ჩაბარებული/შევსებული ტესტი - შედეგის გასაჩივრებისათვის განსაზღვრული ვადის დასრულებიდან 1 თვის განმავლობაში.

გ) გამოცდის შედეგისა და შეფასების შესახებ ინფორმაცია და სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილება, რომელიც ასახულია გამოცდის შემაჯამებელ ოქმში - უვადოდ.

2. გამოცდაზე რეგისტრაციის შესახებ განცხადების წარდგენისას, კანდიდატი წერილობით აცხადებს თანხმობას, რომ სერტიფიკაციის სამსახურს დაუყონებლივ აცნობებს ისეთი გარემოების შესახებ, რომელიც გავლენას ახდენს მისი როგორც სავაჭრო წარმომადგენლის შესაძლებლობებზე.
3. სერტიფიცირებული პირის საიდენტიფიკაციო მონაცემებისა და სტატუსის გარდა, კონფიდენციალურია სერტიფიკაციის პროცესში კანდიდატის შესახებ მოპოვებული ნებისმიერი ინფორმაცია, მათ შორის, შემდეგი მონაცემები:

ა) ინფორმაცია გამოცდაზე რეგისტრირებული იმ კანდიდატის საიდენტიფიკაციო მონაცემებზე, რომელმაც წარმატებით ვერ გაიარა სერტიფიკაციის პროცესი;

ბ) კანდიდატის მიერ გამოცდაზე მიღებული ქულა, აგრეთვე, ინფორმაცია თუ კონკრეტულად რომელ კითხვას როგორ უპასუხა კანდიდატმა;

გ) კანდიდატის მიერ ჩაბარებული გამოცდების რაოდენობა.

**მუხლი 16. საჯარო ინფორმაცია**

1. სერტიფიკაციის სამსახური გასცემს ინფორმაციას კონკრეტული პირის სერტიფიკაციის სტატუსთან დაკავშირებით, შემდეგი ფორმით: დაინტერესებულ პირს შეუძლია „სენბის” მეშვეობით (მათ შორის ვებგვერდზე) შეამოწმოს კონკრეტული პირის სერტიფიკაციის სტატუსი (აქტიური/შეჩერებული/გაუქმებული), შესაბამის საძიებო ველში სერტიფიკატის საიდენტიფიკაციო კოდის მითითებით. თუ მითითებული კოდით გაცემულია სერტიფიკატი, დაინტერესებული პირი შეძლებს როგორც უშუალოდ სერტიფიკატის ნახვას, ასევე, შესაბამისი სერტიფიცირებული პირის სტატუსის შემოწმებას.
2. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურს ვებგვერდზე, სპეციალურად გამოყოფილ ადგილას, განთავსებული აქვს შემდეგი ინფორმაცია:

ა) სერტიფიკაციის სქემა;

ბ) სერტიფიკაციის პროცესის ზოგადი აღწერა;

გ) გამოცდაზე რეგისტრაციის განაცხადება;

დ) საჩივრის ფორმა;

ე) სერტიფიკაციის პროცესთან დაკავშირებული სხვა მნიშვნელოვანი ინფორმაცია.

3. სერტიფიკაციის სამსახური საჭიროებისამებრ აახლებს „სენბის” ვებგვერდზე განთავსებულ ინფორმაციას.
4. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ მიწოდებულია/განთავსებულია ისეთი ინფორმაცია, რომელიც შეესაბამება მოქმედ წესებსა და რეგულაციებს.

**მუხლი 17. კონფიდენციალურობა**

1. სერტიფიკაციის სამსახურმა უნდა უზრუნველყოს, რომ სერტიფიკაციის პროცესში მიღებულ კონფიდენციალურ ინფორმაციაზე არ აქვს წვდომა არაავტორიზებულ პირს, შესაბამისი განმცხადებლის/კანდიდატის/სერტიფიცირებული პირის წერილობითი თანხმობის გარეშე.
2. სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებული ორგანოს/პირის კონფიდენციალურობის მაქსიმალურად დაცვას.

**მუხლი 18. უსაფრთხოება**

1. „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს სერტიფიკაციის პროცესის უსაფრთხოების ზომების მაქსიმალურ დაცვას და უსაფრთხოებასთან დაკავშირებული დარღვევების აღმოჩენის შემთხვევაში მიმართავს გამოსწორების ზომებს.
2. სერტიფიკაციის სამსახური, სერტიფიკაციის პროცესის უსაფრთხოების მაქსიმალურად დასაცავად, იყენებს შემდეგ პროცედურებს:
   ა) საგამოცდო ტესტები ინახება ელექტრონულ ფორმატში, „სენბის” (ან მისი კონტრაქტორის) ინფრასტრუქტურაში იმგვარად, რომ მასზე წვდომა ჰქონდეთ მხოლოდ დაშვების უფლების მქონე პირებს. ბეჭდური სახის ტესტების არსებობის შემთხვევაში, გამოსაცდელი კანდიდატი ვალდებულია დატოვოს ნებისმიერი სახის ფურცელი საგამოცდო ოთახში;
   ბ) საგამოცდო ტესტების გავრცელების შემთხვევაში, სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს ამ ტესტების განადგურებას საგამოცდო ტესტების ბაზიდან;
   გ) ტესტების შედგენისას, ერთი და იმავე საგამოცდო კითხვების ხშირი გამოყენების ფაქტის აღმოჩენისთანავე, სერტიფიკაციის ხარისხის მენეჯერი ვალდებულია შესაბამისი რეაგირება მოახდინოს აღნიშნულ ფაქტზე და დაუყონებლივ აღმოფხვრას იგი.
3. სერტიფიკაციის სამსახური ნებისმიერი სახის თაღლითური პრაქტიკის თავიდან ასაცილებლად იყენებს შემდეგ გზებს:
   ა) კანდიდატი წერილობით აცხადებს თანხმობას, რომ ის არ გაამჟღავნებს კონფიდენციალურ მასალებს/ინფორმაციას და არ მიიღებს მონაწილეობას ტესტის ჩაბარების თაღლითურ პრაქტიკებში;
   ბ) გამოცდას ყოველთვის ესწრება და ზედამხედველობას უწევს მონიტორი;
   გ) გამოცდის დაწყებამდე თითოეული კანდიდატი იდენტიფიცირებულია;
   დ) ონლაინ სივრცეში გამოცდის ჩატარებისას, კანდიდატის მიკროფონი და ვიდეოთვალი არის მუდმივად ჩართულ მდგომარეობაში და გამოცდის დაწყებამდე მონიტორის მიერ გარშემო სივრცის ვიდეოთვალით დათვალიერების გზით ხდება გამოცდის პროცესში კანდიდატის მიერ სხვა პირის დახმარების მიღების შესაძლებლობის გამორიცხვა;
   ე) სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს საგამოცდო შედეგების ზედამხედველობას;
   ვ) სამსახური აწარმოებს საგამოცდო შედეგების სტატისტიკურ ანალიზს.

## თავი IV სერტიფიკაციის სქემა

სენბი ატარებს მხოლოდ ერთი კატეგორიის სერტიფიკაციას.

**მუხლი 19. სერტიფიკაციის სქემის ელემენტები**

1. სერტიფიკაციის სფერო - ელექტროენერგიის ბირჟაზე ვაჭრობა.
2. სამუშაო, რომლის შესრულებისათვის საჭირო კომპეტენცია ფასდება „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ - ელექტროენერგიის ბირჟაზე ვაჭრობა, რაც მოიცავს, ელექტროენერგიის ყიდვა-გაყიდვის შესახებ განაცხადების განთავსებას დღით ადრე და დღიურ ბაზრებზე, საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
3. სერტიფიკაციის პროცესში კანდიდატებისთვის მოთხოვნილი კომპეტენცია - ელექტროენერგიის ბირჟაზე ვაჭრობის მარეგულირებელი ნორმატიული აქტებისა და ელექტროენერგიით ვაჭრობის ეკონომიკური საფუძვლების ცოდნა, აგრეთვე, საქართველოს ელექტროენერგიის ბირჟის სავაჭრო პლატფორმასთან მუშაობის უნარი.

**მუხლი 20. პირველადი სერტიფიკაციის პროცესის მოთხოვნები**

1. პირველადი სერტიფიკაციის კრიტერიუმები (მოთხოვნები) „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ორგანიზებული „სავაჭრო წარმომადგენლის გამოცდის" - 40 კითხვისგან შემდგარი ტესტის წარმატებით ჩაბარება , ე.ი, ტესტის შემადგენელი კითხვების სულ მცირე 70%-ზე სწორი პასუხის გაცემა.
2. შეფასების მეთოდები - კანდიდატის მიერ სწორად გაცემულ თითოეულ კითხვას ენიჭება ერთი ქულა. საგამოცდო პროცედურა და შეფასების მეთოდები აღწერილია ამ დოკუმენტის 26-ე მუხლში.

**მუხლი 21. რესერტიფიკაცია**

1. რესერტიფიკაციის საჭიროების შესახებ გადაწყვეტილებას იღებს "სენბის" სერტიფიკაციის სამსახური. "სენბი" ვალდებულია რესერტიფიკაციის პროცესის დაწყების შესახებ დაუყოვნებლივ შეატყობინოს ყველა სერტიფიცირებულ პირს, ასევე რესერტიფიკაციის პროცესის დაწყების შესახებ ინფორმაცია განათავსოს "სენბის" ვებ-გვერდზე.
2. რესერტიფიკაციის პროცესი მოიცავს „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ორგანიზებული რესერტიფიკაციის გამოცდის წარმატებით ჩაბარებას. რესერტიფიკაციის გამოცდა წარმატებით ჩაბარებულად ჩაითვლება თუ გამოცდაზე მონაწილე პირმა საგამოცდო კითხვების სულ მცირე 70%-ზე გასცა სწორი პასუხი.
3. რესერტიფიკაციის გამოცდის წარმატებით ჩაბარების შეთხვევაში სავაჭრო წარმომადგენლის სერტიფიკაციის მოქმედება გაგრძელებულად ჩაითვლება, ხოლო თუ პირს შეჩერებული აქვს სერტიფიკაციის მოქმედება ამ დოკუმენტის 22-ე მუხლის

შესაბამისად, სერთიფიკაციის ვადა გაგრძელებულად ჩაითვლება სერთიფიკაციის შეჩერების ვადის გასვლის შემდგომ.

4. თუ კანდიდატი ვერ შეძლებს რესერტიფიკაციის გამოცდის წარმატებით ჩაბარებას, 33-ე მუხლით განსაზღვრული პროცედურის გათვალისწინებით, მისი სერტიფიკაცია გაუქმდება:
   ა) მომდევნო ესერთიფიკაციის გამოცდის შედეგების გაცნობის შემდეგ დღეს;
   ბ) თუ კანდიდატი არ არის რეგისტრირებული მეორე გამოცდაზე - მომდევნო „რესერტიფიკაციის გამოცდაში“ მონაწილე პირთა რეგისტრაციის ვადის ამოწურვის შემდეგ დღეს.
5. სერთიფიკაციის გაუქმების შესახებ გადაწყვეტილება შეიძლება გასაჩივრდეს 1 კვირის ვადაში.

**მუხლი 22. სერტიფიკაციის შეჩერება**

„სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახური უფლებამოსილია 3 თვის ვადით შეაჩეროს სავაჭრო წარმომადგენლის სერტიფიკაციის მოქმედება თუ ბირჟაზე ვაჭრობისას ის არსებითად დაარღვევს საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებს, რომელიც გამოიწვევს ბირჟაზე იმ საწარმოს მონაწილეობის შეჩერებას/შეწყვეტას, ან შესაბამისი სანქციის დაკისრებას, რომელსაც წარმოადგენს ეს პირი.

**მუხლი 23. სერტიფიკაციის გაუქმება**

1. „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახური უფლებამოსილია გააუქმოს წარმომადგენლის სერტიფიკაცია თუ:
   ა) პირს თანმიმდევრული 3 წლის განმავლობაში მეორეჯერ შეუჩერდა სერტიფიკაცია.
   ბ) რესერთიფიკაციის საჭიროების შემთხვევაში, პირმა ვერ უზრუნველყო სერტიფიკატის მოქმედების გაგრძელება.
   გ) სავაჭრო წარმომადგენლად მუშაობაში პირს ჰქონდა 2 წელზე ხანგრძლივი წყვეტა.
2. წარმომადგენელს, რომელსაც გაუუქმდა სერტიფიკაცია:
   ა) ამ მუხლის პირველი პუნქტის ა ქვეპუნქტის საფუძველზე, შეუძლია ხელახლა გაიაროს პირველადი სერტიფიკაცია, გაუქმების გადაწყვეტილების მიღებიდან, სულ მცირე, ერთი წლის გასვლის შემდეგ.
   ბ) ამ მუხლის პირველი პუნქტის ბ ან გ ქვეპუნქტების საფუძველზე, შეუძლია ხელახლა გაიაროს პირველადი სერტიფიკაცია, გაუქმების გადაწყვეტილების მიღების დღიდან.

**მუხლი 24. სერტიფიკაციის სქემის განახლება**

„სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახური ადასტურებს, რომ სერტიფიკაციის სქემის განვითარებისა და განახლების პროცესში:

1. უზრუნველყოფილია ბირჟაზე ვაჭრობაში სერტიფიკაციით დაინტერესებული პირების, ასევე, დარგის ექსპერტების მონაწილეობა, მათთვის სერტიფიკაციის შესახებ ინფორმაციის

მიწოდებით, მოსაზრებების წარმოდგენისა და განხილვის შესაძლებლობის მიცემით, შესაბამისი შენიშვნების ასახვით;

2. გამოყენებულია შესაბამისი სტრუქტურა, რომელიც სამართლიანად წარმოადგენს ყველა დაინტერესებული მხარის ინტერესს, რომელიმესთვის უპირატესობის მინიჭების გარეშე;
3. იდენტიფიცირებულია შეფასების მეთოდები და ისინი შეესაბამება მოთხოვნილ კომპეტენციას.
4. გამომცდელების, სქემის შემდგენისა და ხარისხის მენეჯერის მხრიდან მუდმივად ანალიზდება სავაჭრო წარმომადგენლების მიერ შესასრულებელი სამუშაო, რათა შესაძლებელი იყოს:
   ა) იმ ამოცანების იდენტიფიცირება, რომელთა შესრულებაც გულისხმობს წარმატებულ მუშაობას;
   ბ) თითოეული ამოცანის შესასრულებლად საჭირო კომპეტენციის იდენტიფიცირება და შესაბამისი ტესტების მომზადება;
   გ) შეფასების მექანიზმებისა და გამოცდის შინაარსის დადასტურება;
   დ) სერტიფიკაციის სქემის მუდმივი გაუმჯობესება;
   ე) რესერტიფიკაციის მოთხოვნებისა და ინტერვალის იდენტიფიცირება.
5. საგამოცდო ტესტებზე მუშაობისას, გამომცდელმა უნდა უზრუნველყოს, რომ მის მიერ შედგენილი თითოეული კითხვა:
   ა) შეესაბამება სავაჭრო წარმომადგენლისთვის მოთხოვნილ კომპეტენციას;
   ბ) შინაარსობრივად განსხვავდება მის მიერ შედგენილი დანარჩენი კითხვებისგან;
   გ) შეეხება მხოლოდ ისეთ თემას, რომელიც მოცემულია “სენბის” მიერ გამოქვეყნებულ მასალებში.
6. სერტიფიკაციის სქემას სისტემატურად, სულ მცირე წელიწადში ერთხელ გადახედავს ხარისხის მენეჯერი და ახდენს გადახედვის შედეგების დოკუმენტირებას, ხოლო სქემის განახლების საჭიროებისას, შესაბამის მითითებებს აძლევს სქემის შემდგენს.
7. სქემის განახლების პროცესში დაცული უნდა იყოს სქემის შედგენისთვის ამ სახელმძღვანელოთი განსაზღვრული მოთხოვნები.

**მუხლი 25. საგამოცდო პროცედურა**

„სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ორგანიზებულია საგამოცდო პროცედურა, შემდეგი სახით:

1. სრულყოფილად შევსებული სარეგისტრაციო ფორმის “სენბისთვის” გაგზავნის შემდეგ, კანდიდატს ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით ეგზავნება გამოცდის ინსტრუქცია და ზუსტი დრო;
2. ელექტრონული ფოსტის, გამოცდის ინსტრუქციის ან „სენბის” ვებგვერდზე გამოქვეყნებული ინფორმაციის საშუალებით, გამოსაცდელ კანდიდატს შესაძლებლობა ექნება წინასწარ მიიღოს ინფორმაცია განათებასთან, კანდიდატის სხვა გარშემო მყოფ პირებისგან განცალკევებასთან, ხმაურთან და გამოცდაზე მოქმედ სხვა ფაქტორებთან დაკავშირებით დეტალური ინფორმაცია;

3. საგამოცდო დროის - 2 საათის - განმავლობაში, კანდიდატს ექნება წვდომა 40 კითხვისგან შემდგარ ტესტთან, ელექტრონულად ან საგამოცდო ცენტრში;
4. 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 ხდება 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);
5. ტესტი მოიცავს "სენების'' სერტიფიკაციის სამსახურის სერტიფიკაციის სფეროსთან დაკავშირებულ ეკონომიკურ და იურიდიულ თემატიკას, აგრეთვე, პლატფორმაზე მუშაობასთან დაკავშირებულ საკითხებს;
6. კანდიდატის მიერ ჩაბარებული გამოცდა ფასდება „სენების" სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ, კომპიუტერულად ან მექანიკურად;
7. 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.

**მუხლი 26. შეფასების მეთოდები და მექანიზმები**

„სენების" სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ დანერგილი სერტიფიკაციის სქემის შეფასების მეთოდებისა და მექანიზმების გამჭირვალობის, ობიექტურობისა და ეფექტიანობის უზრუნველსაყოფად:

1. გამოცდის ფორმატის შესაბამისად, კანდიდატის ნაშრომი შემოწმდება კომპიუტერულად ან მექანიკურად;
2. საგამოცდო საკითხების თემატურად გადანაწილების საშუალებით, თითოეული გამოცდისთვის სატესტო კითხვების შედგენაზე პასუხისმგებელი იქნება სულ მცირე ორი გამომცდელი;
3. საგამოცდო ტესტების შედგენის პროცესისას, თითოეული გამომცდელი სწორი პასუხს დაასაბუთებს გამოყენებულ ლიტერატურაზე მითითებით;
4. გამომცდელებს არ ექნებათ წვდომა სხვა გამომცდელის მიერ შედგენილ კითხვებთან;
5. გამოცდის შეფასების პროცესში ჩართული იქნება იგივე გამომცდელთა ჯგუფი, რომელიც შესაბამის დასაბუთებებზე დაყრდნობით უგზავნის ქულებს, სერტიფიკაციის გადაწყვეტილებაზე მიმღებ პირს - სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელს;
6. ტესტისთვის თითოეული გამომცდელის მიერ შედგენილი კითხვარიდან შერჩეული კითხვათა რაოდენობა არსებითად არ განსხვავდება ერთმანეთისგან;
7. 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.

**მუხლი 28. სქემის დამატებითი დებულებები**

1. „სენბის” ვებგვერდზე ხელმისაწვდომია იმ მასალების (საგამოცდო მასალები) ამომწურავი სია, რომლებსაც შეეხება საგამოცდო ტესტები.
2. გამოცდის ჩაბარება შესაძლებელია ქართულ და ინგლისურ ენებზე.

## თავი V სერტიფიკაციის პროცესი

**მუხლი 29. სავაჭრო წარმომადგენლის გამოცდაზე რეგისტრაციის შესახებ განცხადების ფორმა**

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.
2. კანდიდატმა ხელი უნდა მოაწეროს განცხადებას, რომლის ფორმასაც (სერტიფიკაციის პროცესთან დაკავშირებულ სხვა ფორმებთან ერთად) ამტკიცებს „სენბის” გენერალური დირექტორი და ვებგვერდზე აქვეყნებს „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური. განცხადება მოიცავს:

   ა) კანდიდატის საიდენტიფიკაციო მონაცემებისა და მისამართის ველი;

   ბ) ინფორმაცია სერტიფიკაციის სფეროს, სერტიფიკაციის მოთხოვნების, შეფასების პროცესის, კანდიდატის უფლებების, ასევე, სერტიფიცირებული პირისა და სერტიფიკაციის სამსახურის ვალდებულებების შესახებ;

   გ) კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკაციის მოთხოვნებთან შესაბამისობისა და შეფასებისათვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებაზე;

   დ) კანდიდატის სპეციალური საჭიროების შესახებ ინფორმაციისა და შესაბამისი მხარდაჭერის მოთხოვნის ველი;

   ე) ტესტის ენის ველი, ქართულ და ინგლისურ ვარიანტებს შორის ასარჩევად;

   ვ) კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკატის მოპოვების შემთხვევაში სერტიფიკაციის მოთხოვნებთან შესაბამის საქმიანობასა და სერტიფიკატის სათანადო გამოყენებაზე;

   ზ) კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკაციის შეჩერების ან გაუქმების შემთხვევაში, სერტიფიცირებული პირის სტატუსის გამოყენებისგან თავის შეკავების შესახებ;

   თ) კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკატის მოპოვების შემთხვევაში, სერტიფიკაციის სამსახურის დაუყოვნებლივ ინფორმირების შესახებ, თუ იარსებებს ისეთი გარემოება, რომელიც გავლენას ახდენს მისი, როგორც სავაჭრო წარმომადგენლის, შესაძლებლობებზე;

ი) კანდიდატის თანხმობა, სერტიფიკაციის პროცესში მიღებული კონფიდენციალური მასალების/ინფორმაციის გამჟღავნებისა და ტესტის ჩაბარების თაღლითურ პრაქტიკებში მონაწილეობისგან თავის შეკავების შესახებ;

კ) ინფორმაცია გამოცდაზე რეგისტრაციის საფასურის შესახებ *[“დღით ადრე და დღიური ბაზრის წესების” თანახმად, გამოცდა არის უფასო, რაც აღინიშნება გამოცდაზე რეგისტრაციის განცხადების ფორმაში*];

ლ) ველი კანდიდატის ხელმოწერისათვის.

3. სერტიფიკაციის სამსახური განიხილავს განცხადებას და განმცხადებელს აცნობებს, შეესაბამება თუ არა ის განცხადების მიმართ სერტიფიკაციის სქემით გათვალისწინებულ მოთხოვნებს, განცხადების მიღებიდან ორი სამუშაო დღის ვადაში.
4. სერტიფიცირებული პირი ვალდებულია სერტიფიკაციის შესახებ განცხადებაში მითითებული ინფორმაციის ცვლილების შესახებ დაუყოვნებლივ აცნობოს „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურს.

**მუხლი 30. შეფასება**

1. „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ დანერგილია შეფასების კონკრეტული მეთოდები და მექანიზმები, როგორც ეს განსაზღვრულია სერტიფიკაციის სქემაში.
2. სერტიფიკაციის სქემაში ისეთი ცვლილებისას, რომელიც მოითხოვს დამატებით შეფასებას, სერტიფიკაციის სამსახური დოკუმენტურად აღწერს და საჯაროდ განათავსებს კონკრეტულ მეთოდებსა და მექანიზმებს, რაც საჭიროა შეცვლილ მოთხოვნებთან სერტიფიცირებული პირების შესაბამისობის დასადგენად.
3. შეფასება დაგეგმილი და სტრუქტურირებულია ისე, რომ უზრუნველყოფილია სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნების ობიექტურად და სისტემატურად შესრულება, კანდიდატის კომპეტენციის დოკუმენტირებული მტკიცებულებით.
4. სერტიფიკაციის სამსახური ამოწმებს კანდიდატის შეფასების მეთოდებს. ვერიფიკაცია უზრუნველყოფს, რომ თითოეული შეფასება არის სამართლიანი და ვალიდური.
5. სერტიფიკაციის სამსახური ამოწმებს და უზრუნველყოფს სპეციალურ საჭიროებებს, გონივრულობის ფარგლებში, კანონმდებლობის შესაბამისად, ისე, რომ არ დაირღვეს შეფასების პროცესის მთლიანობა.
6. როცა სერტიფიკაციის სამსახური იღებს სხვა ორგანიზაციის მიერ შესრულებულ სამუშაოს, სამსახურს აქვს სათანადო მოხსენებები, მონაცემები ან/და ჩანაწერები, რაც საჭიროა იმის დასადასტურებლად, რომ შედეგები შეესაბამება სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებს.

**მუხლი 31. გამოცდა**

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.

2. სერტიფიკაციის სამსახური იყენებს პროცედურებს, რომლებიც უზრუნველყოფს გამოცდების თანმიმდევრულ ადმინისტრირებას.
3. გამოცდების ადმინისტრირების კრიტერიუმები არის დოკუმენტირებული, დანერგილი და ექვემდებარება მონიტორინგს.
4. 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.

**მუხლი 32. გადაწყვეტილება სერტიფიკაციის შესახებ**

1. სერტიფიკაციის პროცესში მოპოვებული ინფორმაცია საკმარისია:
   ა) „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ კანდიდატის სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისთვის;
   ბ) საჩივრის ან პრეტენზიის შემთხვევაში მოკვლევისთვის.
2. სერტიფიკაციის სამსახური თავად იღებს გადაწყვეტილებებს სერტიფიკაციის მინიჭების, შენარჩუნების, რესერტიფიკაციის, გაგრძელების, შეზღუდვის, შეჩერების ან გაუქმების შესახებ. აკრძალულია ასეთი გადაწყვეტილებების მიღება „სენბის“ უფლებამოსილი თანამშრომლის გარდა სხვა პირის მიერ.
3. სერტიფიკაციის სამსახური სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისას შეზღუდულია სერტიფიკაციის სქემის მოთხოვნებით.
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.
5. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მონაწილეობენ „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის მხოლოდ ის თანამშრომლები, რომელთაც აქვთ საკმარისი ცოდნა და გამოცდილება, რომ განსაზღვრონ, აკმაყოფილებს თუ არა კანდიდატი სერტიფიკაციის მოთხოვნებს.
6. სერტიფიკაციის შესახებ დადებითი გადაწყვეტილება მიიღება მხოლოდ მაშინ, თუ კანდიდატი აკმაყოფილებს პირველადი სერტიფიკაციის ყველა მოთხოვნას.
7. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური გადასცემს საქართველოს ელექტროენერგიის 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, „სენბის” ოფისში, ადგილზე ან ვირტუალურად, ვიდეო ზარის მეშვეობით.
8. სერტიფიკატი მოიცავს სულ მცირე შემდეგ ინფორმაციას:
   ა) სერტიფიცირებული პირის სახელი და გვარი;

ბ) უნიკალური საიდენტიფიკაციო კოდი;
გ) სერტიფიკაციის სამსახურის სახელი;
დ) სერტიფიკაციის სქემაზე მითითება;
ე) სერტიფიკაციის სფერო;
ვ) სერტიფიკატის გაცემისა და მოქმედების ვადა;
ზ) სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელის ხელმოწერა, შტამპი და ფერადი ლოგო.

9. სერტიფიკატი იქმნება ისე, რომ გაყალბების რისკი მინიმუმამდე იყოს შემცირებული.

**მუხლი 33. სერტიფიკაციის შეჩერების და გაუქმების პროცედურა**

1. სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს დოკუმენტირებული პოლიტიკა და პროცედურები, სერტიფიკაციის შეჩერებისა და გაუქმების შესახებ.
2. სერტიფიკაცია შეჩერდება და გაუქმდება მხოლოდ სერტიფიკაციის სქემით გათვალისწინებულ შემთხვევებში.
3. სერტიფიცირებული პირი ვალდებულია თავი შეიკავოს სერტიფიცირებული პირის სტატურის გამოყენებისგან, სერტიფიკაციის შეჩერების/გაუქმების პერიოდში/შემთხვევაში.
4. სერტიფიკაციის შეჩერების/გაუქმების შესახებ გადაწყვეტილება ძალაშია სერტიფიცირებული პირისთვის გადაწყვეტილების გაგზავნის მომდევნო კალენდარული დღიდან. გადაწყვეტილება იგზავნება „სენბის“ სერტიფიკაციის სამსახურისთვის მიწოდებულ ელექტრონული ფოსტის მისამართზე.

**მუხლი 34. სერტიფიკატების, ლოგოსა და აღნიშვნის გამოყენება**

1. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური სერტიფიკატებზე იყენებს „სენბის” ლოგოს.
2. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური უზრუნველყოფს, რომ ყველა სერტიფიცირებული პირი წერილობით აცხადებს თანხმობას:
   ა) სერტიფიკაციის სქემის შესაბამის საქმიანობაზე;
   ბ) სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით პრეტენზია განაცხადოს მხოლოდ იმ სფეროზე, რომელშიც აქვს სერტიფიკატი;
   გ) სერტიფიკატის ისე გამოყენებაზე, რომ ამან არ გამოიწვიოს ზიანის მიყენება სერტიფიკაციის სამსახურისთვის ან სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით არასწორი ინფორმაციის გავრცელება;
   დ) სერტიფიკაციის შეჩერების ან გაუქმების შემთხვევაში, სერტიფიკატის რაიმე ფორმით გამოყენებისგან თავის შეკავებაზე;
   ე) სერტიფიკატის ისე გამოყენებაზე, რომ ამან არ გამოიწვიოს მესამე პირის შეცდომაში შეყვანა.
3. სერტიფიკატზე არსებული ლოგოს ან აღნიშვნის არასათანადოდ გამოყენების შემთხვევაში, „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური იღებს შესაბამის ზომებს.

**მუხლი 35. სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების გასაჩივრება**

1. “სენბის” მიერ სერტიფიკაციის შესახებ გადაწყვეტილების შეტყობინების შემდგომ, კანდიდატს შეუძლია მოითხოვოს რომ გაეცნოს შესწორებულ ნაშრომს. ნაშრომის ხილვა შესაძლებელია ფიზიკურად “სენბის” ოფისში ან განსაკუთრებულ შემთხვევებში, დასაბუთებული მოთხოვნის შემდგომ, ელექტრონული ფორმით. შესწორებული ნაშრომის გაცნობის შემდგომ, კანდიდატს წარმოეშვება უფლება გაასაჩივროს სერტიფიკაციის შესახებ მიღებული გადაწყვეტილება.
2. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს საჩივრების მიღების, განხილვისა და გადაწყვეტის დოკუმენტირებული პროცედურა. აღნიშნული მოიცავს:
   ა) საჩივრის მიღებას, შემოწმებასა და მასში მითითებული საკითხების შესწავლას, ასევე, გადაწყვეტილების მიღებას, თუ რა საპასუხო ზომები უნდა იქნეს მიღებული, სხვა მსგავსი საჩივრების განხილვის შედეგების გათვალისწინებით;
   ბ) საჩივრებისა და მათთან დაკავშირებით მიღებული ზომების შესახებ ინფორმაციის შენახვას;
   გ) საჭიროებისას, შესაბამისი გამოსწორების ზომების მიღებას.
3. საჩივრებთან დაკავშირებული პოლიტიკა და პროცედურები უზრუნველყოფს, რომ საჩივრები განიხილებოდეს კონსტრუქციულად, მიუკერძოებლად და დროულად.
4. საჩივრების განხილვასთან დაკავშირებული პროცესის აღწერა ხელმისაწვდომია „სენბის” ვებგვერდზე. კერძოდ, ვებგვერდზე ხელმისაწვდომია შემდეგი ინფორმაცია: “კანდიდატს უფლება აქვს გაასაჩივროს სერტიფიკაციასთან დაკავშირებით მიღებული გადაწყვეტილება, 1 კვირის ვადაში. საჩივრის ფორმა მოცემულია „სენბის” 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.”
5. „სენბის” 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: „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის თანამშრომლები და საჭიროების შემთხვევაში მოწვეული ექსპერტი. კომისია გადაწყვეტილებას იღებს ხმების მარტივი უმრავლესობით.
6. საჩივრის წარდგენა, განხილვა და გადაწყვეტა არ უნდა იწვევდეს რაიმე დისკრიმინაციულ მოქმედებას საჩივრის ავტორის მიმართ.
7. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური საჩივრის მიღებისას ავტორს უგზავნის დადასტურებას, ასევე, აცნობებს საჩივრის განხილვის მიმდინარეობისა და მისი შედეგის შესახებ.
8. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური საჩივრის ავტორს უგზავნის შეტყობინებას საჩივრის განხილვის დასრულების შესახებ.

**მუხლი 36. პრეტენზიები**

1. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურს აქვს პრეტენზიების მიღებისა და გადაწყვეტის დოკუმენტირებული პროცესი.
2. პრეტენზიის განხილვის პროცედურები არის სამართლიანი და მიუკერძოებელი. პრეტენზიების განხილვის პროცესის აღწერა ხელმისაწვდომია „სენბის” 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”.
3. პრეტენზიებთან დაკავშირებული პოლიტიკა და პროცედურები უზრუნველყოფს, რომ პრეტენზიები განიხილებოდეს კონსტრუქციულად, მიუკერძოებლად და დროულად. პრეტენზიების განხილვის პროცედურები, სულ მცირე, მოიცავს:
   ა) პრეტენზიის მიღებას, შემოწმებასა და მასში მითითებული საკითხების შესწავლას, ასევე, გადაწყვეტილების მიღებას, თუ რა საპასუხო ზომები უნდა იქნეს მიღებული;
   ბ) პრეტენზიებისა და მათთან დაკავშირებით მიღებული ზომების შესახებ ინფორმაციის შენახვას;
   გ) საჭიროებისას, შესაბამისი გამოსწორების ზომების მიღებას.
4. პრეტენზიის მიღებისას, „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური ატყობინებს პრეტენზიის ავტორს, უკავშირდება თუ არა პრეტენზია სერტიფიკაციის საქმიანობას, რომელზეც სამსახურია პასუხისმგებელი.
5. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური პრეტენზიის მიღებისას ავტორს უგზავნის დასტურს, ასევე, აცნობებს პრეტენზიის განხილვის მიმდინარეობისა და მისი შედეგის შესახებ.
6. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური პასუხისმგებელია პრეტენზიის გადაწყვეტისთვის საჭირო ინფორმაციის მოპოვებასა და შემოწმებაზე.
7. „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური პრეტენზიის ავტორს უგზავნის შეტყობინებას პრეტენზიის განხილვის დასრულების შესახებ.
8. სერტიფიცირებულ პირთან დაკავშირებული დასაბუთებული პრეტენზიის შემთხვევაში, პრეტენზია დროულად უნდა გაეგზავნოს ამ სერტიფიცირებულ პირსაც.
9. პრეტენზიის განხილვის პროცესი ექვემდებარება კონფიდენციალურობის მოთხოვნებს, როგორც პრეტენზიის წარმდგენ პირთან, ასევე, მის შინაარსთან დაკავშირებით.
10. პრეტენზიას განიხილავს „სენბის” 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.

## თავი VI მენეჯმენტის მიმართ არსებული მოთხოვნები

**მუხლი 37. ზოგადი საკითხები**

1. 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 „სენბის” გენერალურ დირექტორს, მოცემულ სახელმძღვანელოში ცვლილებების შეტანის წინადადებით;

2. ხარისხის მენეჯერი პასუხისმგებელია მენეჯმენტის სისტემის პროდუქტიულად და სწორად ფუნქციონირებისთვის საჭირო პროცესებისა და პროცედურების განხორციელებაზე და მენეჯმენტის სისტემაში არსებული სიტუაციის შესახებ სამსახურის ხელმძღვანელთან ანგარიშგებაზე.

**მუხლი 38. მენეჯმენტის სისტემის დოკუმენტაცია**

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

**მუხლი 39. დოკუმენტების კონტროლი**

სერტიფიკაციის სამსახურში დანერგილია იმ შიდა და გარე დოკუმენტაციის კონტროლი. დოკუმენტების კონტროლი მოიცავს შემდეგ პროცედურებს:

1. სერტიფიკაციის სამსახურის მიერ ნებისმიერი სახის დოკუმენტის მომზადებისას, მის გამოყენებამდე, დოკუმენტის ადეკვატურობა მტკიცდება „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელთან ან ხარისხის მენეჯერთან კონსულტაციის შედეგად;
2. საჭიროების შემთხვევაში, „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურის ხელმძღვანელი ან ხარისხის მენეჯერი, განიხილავს, აახლებს და ხელახლა ამტკიცებს ან დასამტკიცებლად წარუდგენს დოკუმენტებს „სენბის” გენერალურ დირექტორს;
3. დოკუმენტის ცვლილების პროცესში, ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს მიმდინარე ცვლილების პროცესის წარმართვასა და ზედამხედველობას;
4. შესაბამისი დოკუმენტის შესახებ გარკვეულ ცვლილებათა მიღების შედეგად, ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს დოკუმენტის საბოლოო ვერსიაზე ხელმისაწვდომობას;
5. ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს, რომ თითოეული დოკუმენტი ნათლად ასახავდეს თავის ფუნქციას და სერტიფიკაციის სამსახურის საქმიანობასთან დაკავშირებული თითოეული პირისთვის იყოს მარტივად აღქმადი;
6. ხარისხის მენეჯერი უზრუნველყოფს გარე დოკუმენტაციის იდენტიფიცირებას, მენეჯმენტსა და სხვადასხვა წყაროებში მათი გავრცელების კონტროლს;
7. ხარისხის მენეჯერი ვალდებულია აღმოფხვრას ნებისმიერი დოკუმენტის ძველი ვერსიის გავრცელების ფაქტი.

**მუხლი 40. 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.

**მუხლი 41. მენეჯმენტის გადახედვა**

1. სერტიფიკაციის სამსახურის ხარისხის მენეჯერი სულ მცირე წელიწადში ერთხელ (დეკემბრის თვეში) მიმართავს სპეციალურ პროცედურას, აუდიტს, მენეჯმენტის სისტემის ეფექტიანობის და ხარისხის შესამოწმებლად, რათა უზრუნველყოს მისი მუდმივი შესაბამისობა, ადეკვატურობა და ეფექტურობა, საერთაშორისო დადგენილ სტანდარტებთან მიმართებაში.
2. მენეჯმენტის განხილვის პროცესი შეიცავს შემდეგ ინფორმაციას:
   ა) აუდიტის შედეგები;
   ბ) განმცხადებლების, კანდიდატების, სერტიფიცირებული პირებისა და დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული შედასებები და მოსაზრებები.
   გ) პრევენციულ და მაკორექტირებელ მოქმედებათა სტატუსი;
   დ) მანამდე ჩატარებული მენეჯმენტის განხილვის პროცესის შედეგად გატარებულ პროცედურათა აღწერა;
   ე) „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურთან დაკავშირებული დოკუმენტაცია, რომელიც ნათლად ასახავს სამსახურის მიზნებისა და პრინციპების დაცვას;
   ვ) „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახურში ბოლოს ჩატარებული მენეჯმენტის განხილვის პროცესის შემდეგ მიღებული ცვლილებები, რომლებმაც შესაძლოა გავლენა მოახდინონ მართვის სისტემაზე;
   ზ) განმცხადებლების, კანდიდატების, სერტიფიცირებული პირებისა და დაინტერესებული მხარეებისგან მიღებული მოთხოვნები და საჩივრები.

**მუხლი 42. განხილვის შედეგი**

1. მენეჯმენტის განხილვის პროცესის დასრულების შედეგად, „სენბის" სერტიფიკაციის სამსახური ადგენს სპეციალურ ანგარიშს, რომელიც შეიცავს სულ მცირე შემდეგი სახის გადაწყვეტილებებსა და პროცედურებს:
   ა) ზომები და პროცედურები, რომელთა გატარება საჭიროა მენეჯმენტის სისტემისა და მისი პროცესების ეფექტურობის გასაუმჯობესებლად;
   ბ) ზემოაღნიშნულ პროცედურათა გასატარებლად საჭირო რესურსი.

**მუხლი 43. შიდა აუდიტი**

1. სამსახურის საქმიანობაში არსებული შეუსაბამობებისა და მართვის (მიზეზის გამოკვლევისა და გამოსწორების), ასევე, მათი თავიდან აცილების (პოტენციური შეუსაბამობების, მათი მიზეზებისა და პრევენციული ზომების იდენტიფიცირების) მიზნით,

„სენბის” სერტიფიკაციის სამსახური, ამ მუხლით განსაზღვრავს შიდა აუდიტისთვის საჭირო პროცესებს.

2. შიდა აუდიტის პროცესი განსაზღვრულია აუდიტს დაქვემდებარებული პროცესებისა და სფეროების, აგრეთვე წინა აუდიტის შედეგების მნიშვნელობის გათვალისწინებით.
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.
4. შიდა აუდიტის პროცესის ეფექტურად და შეუფერხებლად განსახორციელებლად:

   ა) შიდა აუდიტს ატარებს ხარისხის მენეჯერი, რომელსაც გააჩნია შესაბამისი კვალიფიკაცია და ცოდნა სერტიფიკაციის პროცესთან მიმართებაში;

   ბ) აუდიტორს ეკრძალება საკუთარი საქმიანობის შემოწმება;

   გ) შიდა აუდიტის ანგარიში გასაცნობად გადაეცემა სამსახურის ყველა თანამშრომელს;

   დ) 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 გამოსასწორებელი ან/და პრევენციული ზომების დროული მიღება, პირადად ან/და შესაბამისი თანამშრომლ(ებ)ისთვის დავალებით, ზეპირად ან ოფიციალური ბრძანების გზით;

   ე) აუდიტის დასრულების შედეგად მაქსიმალურად გამოვლენილია „სენბის” სერტიფიკაციის სამსახურში მიმდინარე პროცესთა გაუმჯობესების ნებისმიერი შესაძლებლობა.

**მუხლი 44. გამოსწორების ზომები**

არსებული ხარისხის სახელმძღვანელოს მიხედვით, „სენბის” 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. გამოსასწორებელ ზომათა მიღების პროცედურა შემდეგია:

1. ხარისხის მენეჯერი, მუდმივად აკონტროლებს სერტიფიკაციის სამსახურში მიმდინარე სამუშაო პროცესებს, და პასუხისმგებელია სამსახურში არსებულ შეუსაბამობათა გამოვლენაზე და მათ შესახებ სამსახურის ხელმძღვანელის ინფორმირებაზე;
2. შიდა აუდიტისა და შესაბამისი კვლევის ჩატარების შედეგად, ხარისხის მენეჯერი ამზადებს სპეციალურ ანგარიშს, რომელშიც ასახულია სერტიფიკაციის სამსახურში შეუსაბამობის არსებობის მიზეზ(ებ)ი;
3. სამსახურის ხელმძღვანელი ვალდებულია, უზრუნველყოს ხარისხის მენეჯერის მიერ შეთავაზებული გამოსასწორებელი ზომების დროული მიღება, პირადად ან/და შესაბამისი თანამშრომლ(ებ)ისთვის დავალებით, ზეპირად ან ოფიციალური ბრძანების გზით;

4. იმ ზომების აუცილებლობის შეფასება, რომლებიც უზრუნველყოფს შეუსაბამობების განმეორების თავიდან აცილებას;
5. მისაღები ზომების დროული განსაზღვრა და იმპლემენტაცია;
6. ხარისხის მენეჯერი სპეციალურ ანგარიშში აღრიცხავს სამსახურის ხელმძღვანელის ბრძანების საფუძველზე მიღებული გამოსასწორებელი ზომების პროცესს და მათ შედეგებს.
7. ზემოაღნიშნული ანგარიში ასევე მოიცავს გატარებულ ზომათა ეფექტურობის განხილვასა და ანალიზს.

**მუხლი 45. პრევენციული ზომები**

„სენბის" 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:

1. სულ მცირე წელიწადში ერთხელ ხარისხის მენეჯერს ევალება, მის ხელთ არსებული ინფორმაციის ანალიზის საფუძველზე დაადგინოს პოტენციურ შეუსაბამობათა გამოვლენის რისკები და მათი მიზეზები;
2. კვლევის ჩატარების შედეგად, შეუსაბამობათა წარმოქმნის თავიდან ასაცილებლად, ხარისხის მენეჯერი ამზადებს სპეციალურ სამოქმედო გეგმას;
3. 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;
4. განხორციელებულ ქმედებათა შედეგების აღრიცხვაზე, მათი იმპლემენტაციიდან ერთი თვის ვადაში, პასუხისმგებელია ხარისხის მენეჯერი;
5. განხორციელებული პრევენციული ქმედებების ეფექტურობა განიხილება სამსახურის ხელმძღვანელთან. საჭიროების შემთხვევაში სამსახურის ხელმძღვანელი ვალდებულია მიიღოს დამატებითი პრევენციული ზომები.